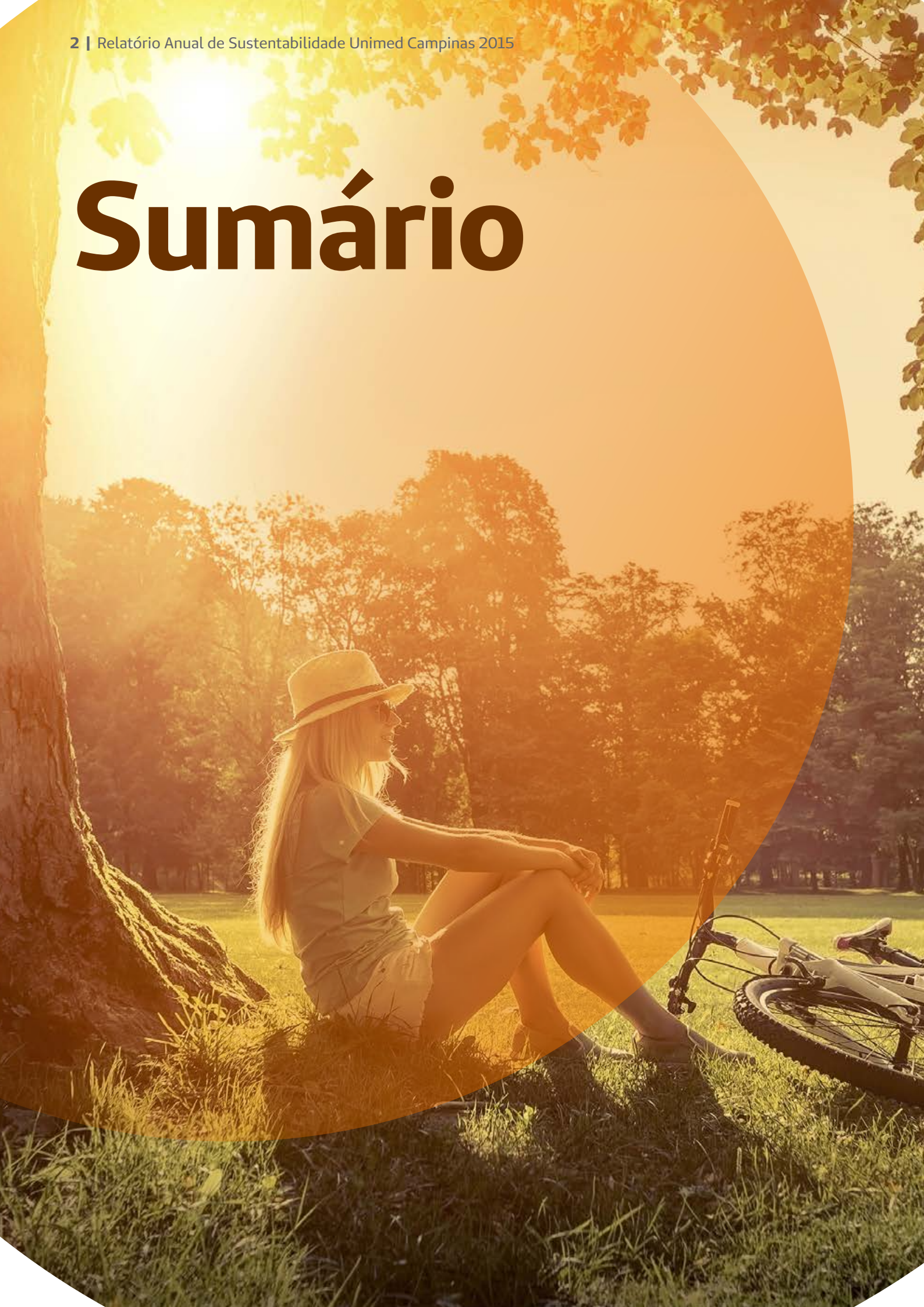


Relatório Anual 2015

Solidez e Compromisso
com a Sociedade

Unimed 
Campinas

Sumário



04	Identidade
05	Negócio, missão e visão
05	Política da Qualidade
05	Política de Responsabilidade Social
05	Princípios do Cooperativismo
06	Mensagem do Conselho de Administração
10	Unimed Campinas, 2015 e a Sustentabilidade
14	Desempenho Econômico
30	Desempenho Social
35	Colaboradores
45	Cooperados
46	Clientes
51	Investimentos Sociais
56	Desempenho Ambiental
60	Governança Corporativa
70	Sobre o Relatório
74	Anexos
75	Pacto Global
76	DVA
78	Relatório dos auditores independentes
79	Índice remissivo
84	Créditos

Identidade

Negócio, missão e visão

Política da Qualidade

Política de Responsabilidade Social

Princípios do Cooperativismo



G4-56

Negócio

Compromisso com a vida.

Missão

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

Visão

Liderança e excelência na promoção da saúde.

Valores

Qualidade e Inovação • Comprometimento • Cooperação
Cada um de nós faz a diferença • Credibilidade

Política da Qualidade

A Unimed Campinas considera que, através do incentivo ao desenvolvimento dos seus cooperados, do desenvolvimento dos funcionários, da participação na vida da comunidade e da busca de melhoria contínua, será possível melhorar o bom desempenho do atendimento médico e a eficiência operacional de seus processos.

A Unimed Campinas acredita que superar as expectativas de seus clientes com atendimento de qualidade é essencial para garantir seu crescimento e solidez.

Política de Responsabilidade Social

A Unimed Campinas considera de fundamental importância o respeito aos princípios do cooperativismo e o compromisso com a ética e transparência em todas as suas relações.

A gestão está alicerçada na busca contínua do desenvolvimento econômico, social e ambiental. Procura envolver os seus públicos de relacionamento em práticas sustentáveis, buscando garantir que o progresso do presente não comprometa a qualidade de vida das futuras gerações.

Princípios do cooperativismo

1º - Adesão voluntária e livre

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

2º - Gestão democrática e livre

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

3º - Participação econômica dos cooperados

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

4º - Autonomia e independência

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

5º - Educação, formação e informação

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

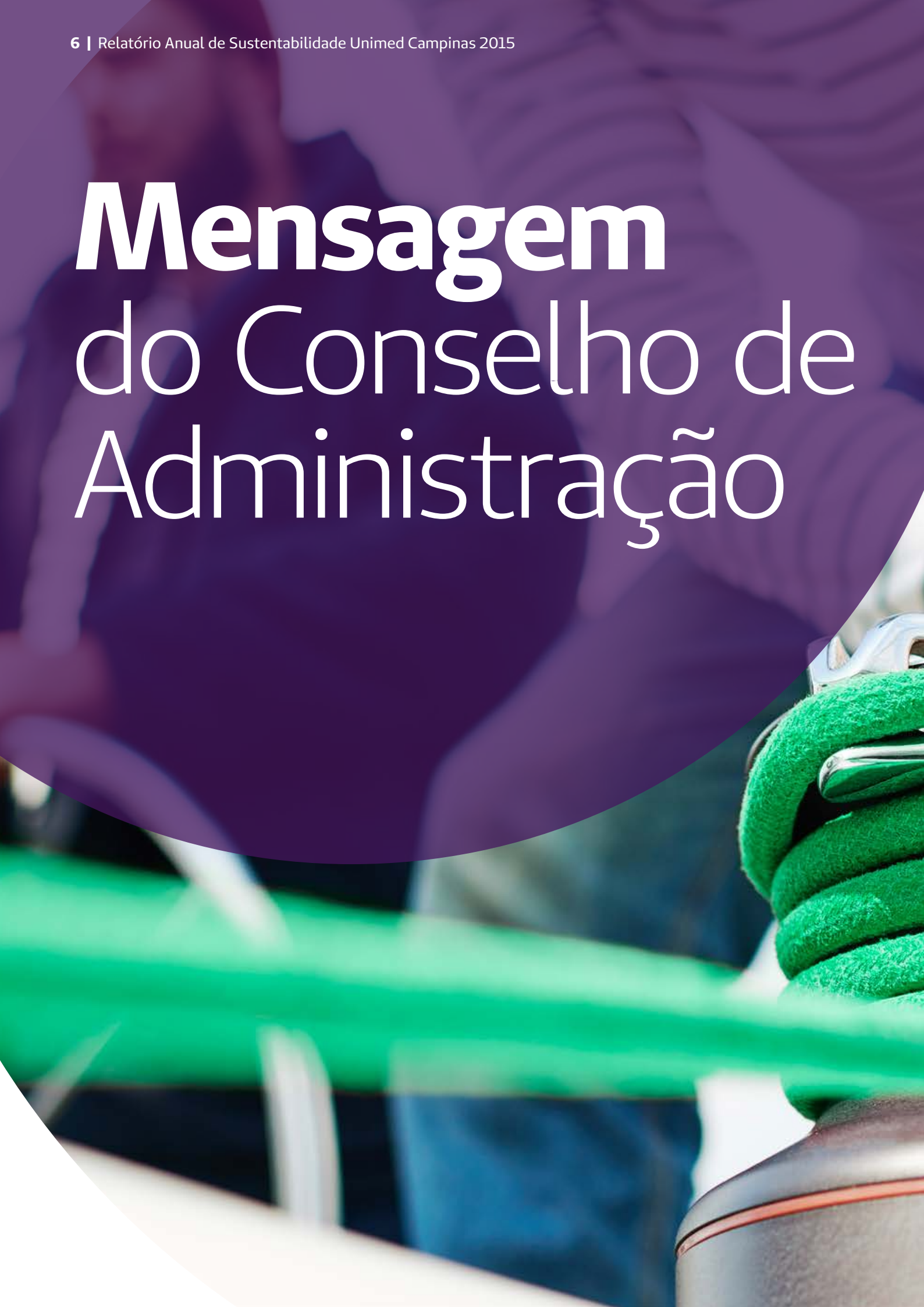
6º - Intercooperação

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

7º - Interesse pela comunidade

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

Mensagem do Conselho de Administração





G4-1 2015 foi um ano com múltiplos desafios para a Unimed Campinas. No ano em que a Cooperativa completou 45 anos de atividades, o país ficou praticamente paralisado por uma conjunção de crises de ordem política, social e econômica, que provocou, por exemplo, um incremento do número de desempregados e forte retração das atividades produtivas.

No âmbito de atuação da Cooperativa, dois dos hospitais que integravam a nossa rede, e que foram adquiridos em 2014 por uma operadora concorrente, solicitaram descredenciamento a partir de setembro. Além disso, a Unimed Paulistana, que enfrentou graves e sucessivos problemas econômicos e assistenciais, teve sua carteira alienada pela ANS, o que na prática representa o início do processo de liquidação. O quadro de crise na Unimed Paulistana exigiu esforços especiais da Unimed Campinas, que programou uma série de medidas para assegurar a continuidade dos atendimentos que eram mantidos com aquela singular.

Mensagem do Conselho de Administração

O encolhimento das carteiras dos concorrentes e a diminuição da demanda por serviços particulares sobre os prestadores e cooperados, aliado ao constante aumento de volume de serviços auxiliares de diagnóstico e terapias (SADT), muitas vezes desnecessários, causaram uma evolução no custo assistencial acima do observado nos últimos anos. Foi notório e preocupante o avanço da sinistralidade, exigindo da Alta Direção e de todos os setores da Cooperativa firmeza e determinação na busca de novas ferramentas para enfrentar o aumento dos custos, de modo a garantir a melhoria permanente dos serviços prestados.

E, de fato, apesar de enfrentar desafios dessa magnitude, a Unimed Campinas mais uma vez registrou o aumento de sua carteira de clientes, que atingiu número recorde ao superar a casa de 830 mil vidas em atendimento. Mesmo com a queda da economia como um todo, e do segmento de saúde suplementar em particular, a Cooperativa continuou crescendo, confirmando a **solidez** da organização e o seu **compromisso ético com a sociedade**, justamente os temas do Relatório de Sustentabilidade de 2015.

A Sustentabilidade, que gostamos de traduzir como “manutenção de recursos”, sejam eles humanos, naturais ou financeiros, é vital para qualquer organização. A “manutenção de recursos” passa por manter, desenvolver e aumentar eficiência e determina se uma empresa poderá ou não continuar no mercado. Cuidar das pessoas, partes interessadas (*stakeholders*) ou não, consumir energia e água de maneira consciente e descartar resíduos adequadamente são exemplos dessa necessidade. No nosso negócio, a Saúde Suplementar, prover assistência médica com qualidade superior, mas evitando desperdícios, o que geraria o consumo desnecessário de recursos financeiros da organização, é questão de sobrevivência. É com essa mentalidade, com esse compromisso com a sociedade, que encerramos 2015 sólidos e com muita energia e disposição para seguir em frente, a exemplo daqueles que, há 45 anos conceberam esse *case* de sucesso chamado Unimed Campinas e a fizeram líder do mercado de saúde privada na região de Campinas.

Boa leitura!

- | | |
|---|--|
| 1. Dr. José Windsor Angelo Rosa
Diretor Presidente | 9. Dr. Antonio Claudio Guedes Chrispim
Conselheiro |
| 2. Dr. Emilio de Oliveira Issa
Diretor Financeiro | 10. Dr. Carlos Alberto Salomão Muraro
Conselheiro |
| 3. Dr. Luiz Gonzaga Massari Filho
Diretor Administrativo | 11. Dr. Luís Alves de Matos
Conselheiro |
| 4. Dra. Carla Rosana Guilherme Silva
Diretora Médico-Social | 12. Dr. Jayme Malek Júnior
Conselheiro |
| 5. Dr. Gerson Muraro Laurito
Diretor da Área Hospitalar e Serviços Credenciados | 13. Dr. Paulo Dechichi Júnior
Conselheiro |
| 6. Dr. Miguel Carlos Hyssa Brondi
Diretor Comercial | 14. Dr. Pedro Ivan Alvarenga de Oliveira
Conselheiro |
| 7. Dr. João Lian Júnior
Conselheiro - Coordenador | 15. Dr. Plínio Conte de Faria Júnior
Conselheiro |
| 8. Dr. Antonio de Jesus Paixão Lemos
Gomes de Souza
Conselheiro - Secretário | |

Conselho de Administração



1



2



3



4



5



6



7



8



9



10



11



12



13



14



15

Unimed Campinas, 2015 a Sustentabilidade



G4-2 Um ano de forte crise política e econômica no país, com reflexos na elevação dos riscos à sustentabilidade da Unimed Campinas, o que foi equacionado em função da solidez da Cooperativa e de seus profundos compromissos éticos com a sociedade.

Este pode ser um resumo do panorama vivido em 2015, que enfrentou os múltiplos desafios apresentados pela conjuntura econômica, social e política com as ferramentas estratégicas desenvolvidas nos últimos anos.

A conjugação da crise política e econômica, que afetou vários ramos de atividade, foi derivada de uma suposta falta de legitimidade do poder executivo federal, principalmente por conta do tom usado nas eleições, totalmente contrário à realidade econômica do país, e às ações tomadas a partir de janeiro pelo governo. Um complicador foi a eleição de um Congresso Nacional de forte maioria conservadora.

Durante o ano todo, a agenda brasileira foi determinada pelos impasses resultantes da crise política, que alimentou a crise econômica, piorando o quadro de retração de várias atividades e de contenção de investimentos por parte de muitos agentes produtivos. As frustradas tentativas de ajuste fiscal, barreadas ou postergadas pelo Congresso, aliada aos juros altos, à elevação da inflação acima das metas governamentais e à queda do consumo e da confiança por parte de mercados e consumidores, foram o combustível para o processo recessivo.

Um dos impactos diretos dessa conjugação de crises foi a redução brusca dos postos de trabalho, que são a principal fonte de beneficiários da Saúde Suplementar. As estimativas são de queda de mais de 3% do PIB em 2015. Apenas até novembro foram perdidos mais de 945 mil postos de trabalho com carteira assinada, nos cálculos do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados, do Ministério do Trabalho.

A repercussão no conjunto da Saúde Suplementar brasileira foi inevitável. O mercado nacional de planos de saúde teve uma queda de 0,86% até setembro, segundo dados da ANS. Na região de atuação da Unimed Campinas, houve a perda de 62.992 vidas.

Apesar deste cenário adverso e com muitos indicadores negativos nos âmbitos nacional e regional, a Unimed Campinas continuou crescendo, com uma elevação de 1,16% no número de vidas. A carteira da singular atingiu 830.855 vidas em atendimento, um recorde na trajetória de 45 anos da Cooperativa.

Não há dúvidas de que a conjuntura brasileira muito desfavorável ampliou os riscos à sustentabilidade em um segmento de atuação como o da Unimed Campinas, pelos efeitos colaterais da crise econômica.

Com a diminuição do número de vidas atendidas pela concorrência, e com a menor demanda por atendimentos particulares, decorrente da redução dos recursos financeiros à disposição dos pacientes, cresceu a oferta de serviços de saúde para os beneficiários da Unimed Campinas. O volume de exames de diagnóstico a cada consulta realizada também cresceu, assim como a migração de exames mais simples para outros mais sofisticados.

Esses e outros fatores levaram a um importante aumento no custo assistencial da Cooperativa, acima do observado nos últimos anos. A sinistralidade alcançou 89,35%, contra 87,54% em 2014.

A queda da confiança, por parte dos agentes produtivos e consumidores, sempre foi fator impactante para o aumento da sinistralidade. Além disso, o incremento das demissões alimenta a utilização dos recursos assistenciais, na medida em que os beneficiários procuram realizar vários procedimentos, antes de perderem seus planos de saúde.

O expressivo aumento da sinistralidade fez com que a Unimed Campinas criasse um programa específico para enfrentar esse desafio. Um dos eixos de atuação desse programa é o combate sem tréguas ao desper-

Unimed Campinas, 2015 e a Sustentabilidade

dício de recursos, o que pode acontecer de várias maneiras, como a utilização indevida e o excesso de exames desnecessários.

Uma das ações para auxiliar no controle da sinistralidade foi a aprovação pelo Conselho de Administração, em dezembro de 2015, da criação do Núcleo de Gestão de Risco que terá o propósito de recomendar e executar medidas nesse sentido.

Importante medida com efeito direto na redução de custos foi tomada em 2015, e que representou um dos maiores investimentos já realizados pela Unimed Campinas - a estruturação de um completo serviço de Pronto Atendimento (PA) em Sumaré, cujo funcionamento foi iniciado em 11 de janeiro de 2016.

O PA de Sumaré foi planejado para atender os pacientes daquela cidade e também os de Hortolândia, Monte Mor e Paulínia. Trata-se de uma região com alta concentração de grandes empresas e, portanto, com muitas vidas atendidas pela Unimed Campinas. O descredenciamento do Hospital Saint Vivant, em meados do ano, foi determinante para a decisão de estruturar o PA de Sumaré. Também em função desse e do descredenciamento do Hospital Madre Theodora, em Campinas, a Cooperativa firmou parceria com outros dois hospitais, o Renascença, em Campinas, e o Samaritano, em Hortolândia.

Para viabilizar o PA foram contratados 113 novos funcionários, em sua grande maioria formada de mão de obra local. Em um ano de crise econômica e política, foram investidos R\$ 12 milhões na estruturação desse Pronto Atendimento, planejado para operar 24 horas com sala de emergência e 24 leitos, 12 para observação de adultos, seis pediátricos, dois de isolamento e quatro leitos de suporte a pacientes críticos. São nove consultórios médicos, laboratório de análises clínicas, raio x, tomografia e ultrassonografia, entre outros recursos modernos que permitem ao cliente Unimed ficar em observação por até 24 horas. Em caso de comprovada necessidade, ele poderá ser transferido para hospitais da rede credenciada, pois não há leitos de internação.

O PA foi montado para atender 500 casos de urgência e emergência por dia. Instalado em uma área total de 11 mil m², com 4,5 mil m² cobertos, o PA conta com 150 vagas de estacionamento.

A expectativa é de importante redução de custos com a entrada em funcionamento do PA de Sumaré, além de ser mais um recurso pensado para o bem-estar dos clientes da região. Pelos estudos da Cooperativa, cerca de metade dos pacientes que serão atendidos pelo PA precisavam se deslocar até o Centro Médico de Campinas.

Mas a preocupação com a redução da sinistralidade, de forma concomitante com a melhoria permanente

no atendimento aos clientes, não se esgota com a instalação do PA de Sumaré. Pelo contrário, em 2015 foi tomada a decisão de implantação do Hospital de Retaguarda da Unimed Campinas (HRUC), projetado para ter 20 leitos de UTI, enfermaria com 68 leitos, Centro Cirúrgico, Serviços de Endoscopia, Imagem, Laboratório e demais serviços auxiliares.

O propósito é o de que o Hospital de Retaguarda permitirá a integração de serviços, como o de infusão de imunobiológico, curativos, antibioticoterapia e área administrativa da ADUC, possibilitando a humanização dos atendimentos.

Dessa maneira, o Hospital de Retaguarda reforçará a busca da Unimed Campinas pela prática de medicina integral, evitando o que ocorre comumente com a hospitalização, que leva à quebra da humanização dos atendimentos, devido a completa dissociação de comportamentos médicos, infelizmente causados pela impossibilidade da correta sequência assistencial e o desconhecimento das particularidades dos antecedentes clínicos destes pacientes.

A Unimed Campinas entende, pelo contrário, que a prática da medicina integral induz à humanização dos atendimentos, o que já implementa no âmbito do CQA e ADUC. A experiência desses serviços de alta qualidade é uma motivação a mais para a decisão de estruturação do Hospital de Retaguarda da Unimed Campinas.

Outra ferramenta muito útil para a redução da sinistralidade, que entrou totalmente em vigor em 2015, é o Registro Eletrônico em Saúde (RES), que representa completa informatização das solicitações de serviço. Não há mais uso de papel na Unimed Campinas, o que já representa importante redução de custos. Também há maior controle dos agendamentos, pois os pacientes são comunicados com antecedência, via SMS ou *e-mail*, sobre consultas, diminuindo muito os cancelamentos, de novo contribuindo para a redução de gastos desnecessários.

Todas as medidas foram e estão sendo tomadas, portanto, para que a Unimed Campinas reduza sua sinistralidade, com impacto direto no atendimento cada vez melhor de seus clientes, em respeito à sua política de responsabilidade social, igualmente expressa nos vários programas mantidos pela Cooperativa.

Seguem sendo realizados, entre outros, o Programa Saúde Toda Vida, que chegou aos 16 anos de atividades em 2015, contabilizando três mil idosos beneficiados. A campanha Doe Um, por sua vez, beneficiou sete importantes entidades assistenciais da cidade e da região. Outra ação relevante foi o apoio ao Programa Construindo Autonomia para o Futuro (Procaf), desenvolvido pelo Movimento

Vida Melhor (MVM) e que viabilizou a participação de 50 adolescentes campineiros em cursos profissionalizantes. A participação no Maio Amarelo, dedicado à reflexão sobre as mortes em acidentes de trânsito, e no Outubro Rosa, voltado para a conscientização sobre a importância de diagnósticos precoces de câncer de mama, envolveu amplamente a Cooperativa.

Na esfera da responsabilidade social, houve uma mobilização especial na campanha do Ministério Público Federal (MPF) contra a corrupção. A Cooperativa desenvolveu várias atividades para divulgar as “10 Medidas contra a Corrupção” propostas pelo MPF.

O propósito da campanha foi a coleta de mais de 1,5 milhão de assinaturas a projeto de iniciativa popular com medidas contra a corrupção, de forma semelhante ao que ocorreu com o projeto que resultou na



10 medidas contra a corrupção

Lei da Ficha Limpa. Nas sedes I e II e nas unidades regionais presentes em nove cidades da área de atuação da Cooperativa foram instalados postos de coleta de assinaturas. Panfletos foram distribuídos, com o objetivo de sensibilizar colaboradores, cooperados e clientes para a importância do combate sem tréguas à corrupção.

O projeto de lei de iniciativa popular conterá medidas visando agilidade na tramitação das ações de improbidade administrativa e das ações criminais; a instituição do teste de integridade para agentes públicos; a criminalização do enriquecimento ilícito; o aumento das penas para corrupção de altos valores; a responsabilização dos partidos políticos e criminalização da prática do caixa 2; a revisão do sistema recursal e as hipóteses de cabimento do *habeas corpus*; a alteração do sistema de prescrição; a instituição de ferramentas para recuperação do dinheiro desviado.

A Cooperativa conseguiu reunir 4,5 mil assinaturas. Até o dia 15 de dezembro, segundo dados apurados junto ao MPF, já tinham sido colhidas mais de 1

milhão de assinaturas de brasileiros ao projeto de lei de iniciativa popular. A coleta nacional teve início no dia 27 de julho. O estado de São Paulo liderou o *ranking* de assinaturas colhidas até aquele momento: foram 200.859.

O MPF entende que é preciso avançar ainda mais no combate à corrupção no Brasil, além das ações e leis já criadas nos últimos anos nesse campo. Um dos marcos foi o lançamento em 2006, pelo Instituto Ethos, do Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção. A atuação do Pacto Empresarial foi determinante para a aprovação, pelo Congresso Nacional, da Lei Anticorrupção Empresarial, que entrou em vigor em janeiro de 2014.

Na esfera pública, já foram tomadas medidas como a criação, em 2004, pela Controladoria Geral da União, do Portal da Transparência do Governo Federal. Fruto do Movimento Ficha Limpa, que envolveu várias organizações da sociedade civil, entrou em vigor em 2010 a Lei Complementar 135, conhecida como Lei da Ficha Limpa. Essa lei estipula que políticos que foram cassados ou renunciaram para fugir à cassação ou que foram condenados na Justiça ficam inelegíveis por oito anos. Em 2011 entrou em vigor a Lei de Acesso à Informação, que garante ao cidadão o direito de solicitar uma informação junto a qualquer órgão público no Brasil. Em 2012 o Brasil sediou a Conferência Internacional Anticorrupção (IACC na sigla em inglês), principal evento global na área.

Apesar de todas essas iniciativas, o Brasil ainda enfrenta de forma cotidiana o drama da corrupção, como pode ser visto pelos desdobramentos da Operação Lava Jato, relativa a desvios de recursos na Petrobrás, maior empresa estatal brasileira.

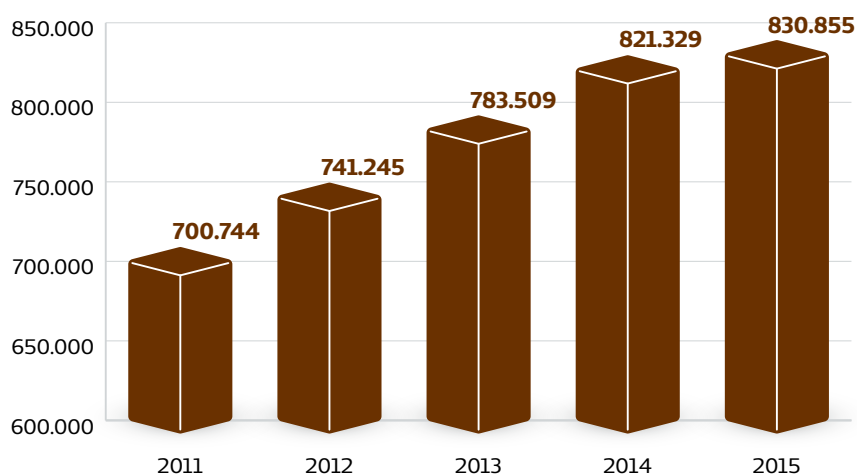
É fundamental, portanto, que o país continue avançando nessa luta contra a corrupção, o que justifica iniciativas como a campanha “10 Medidas contra a corrupção”, do MPF, que contou com total apoio da Unimed Campinas.

Entretanto, a Cooperativa entende que não adianta intensificar as ações de combate à corrupção por parte de lideranças e grupos políticos, se o próprio cidadão continua praticando atos antiéticos. Em vários momentos do cotidiano o cidadão pode estar atento a enfrentar a corrupção, seja observando as leis de trânsito, não ocupando imprópriamente vagas destinadas a pessoas idosas ou com deficiência, não comprando produtos piratas ou sem nota fiscal, seja evitando pequenas fraudes na declaração do imposto de renda – ação que prejudica a sociedade como um todo –, apenas para citar alguns exemplos. A transmissão de conceitos éticos e de responsabilidade social começa dentro de casa, junto à educação dos filhos, base sólida para a construção de uma cultura livre da corrupção.

Desempenho econômico



G4-2 O ano de 2015 foi marcado pela recessão das atividades econômicas no país, de forma associada a uma grave crise política, com repercussão na redução do consumo e no substancial aumento do desemprego, o que afetou consideravelmente a saúde suplementar. No período de janeiro a dezembro, o mercado nacional do segmento decresceu 0,86%, saindo de 50,69 milhões de beneficiários em dezembro de 2014 para 50,26 milhões. Apesar desse cenário adverso, a Unimed Campinas seguiu crescendo, contabilizando um aumento de 1,16% no número de vidas e chegando em dezembro com 830.855 vidas inscritas no Cadastro Atendimento. O desempenho positivo da Cooperativa, mesmo com um ambiente econômico desfavorável, confirma a solidez da instituição, a confiança da marca e o elevado nível técnico dos médicos cooperados, que tornam os planos da Unimed o mais desejado do mercado regional.



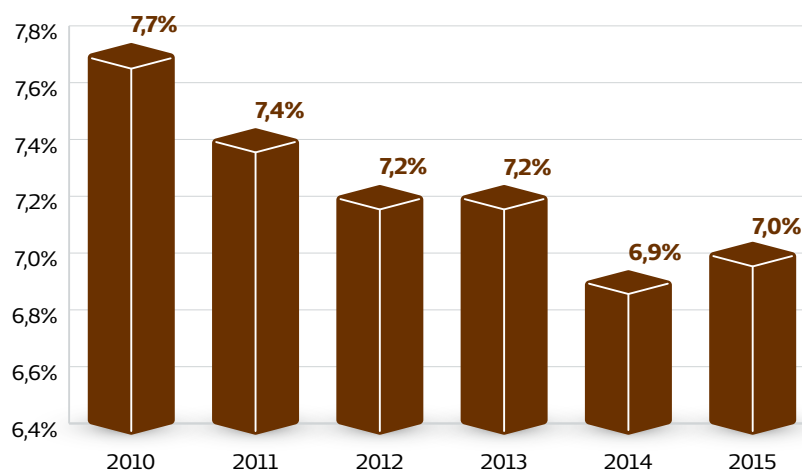
O impacto das movimentações de intercâmbio na receita e no custo é um fator levado em consideração pela Administração da Unimed Campinas em sua análise do desempenho econômico. Isto acontece porque o intercâmbio de beneficiários entre as singulares do Sistema Unimed representa um volume expressivo – cerca de um terço – da demanda dos serviços prestados.

Despesas administrativas

G4-9 Em 2015 a proporção de despesas administrativas frente à receita líquida da Cooperativa sofreu um ligeiro aumento de 0,11 pontos percentuais se comparado a 2014.

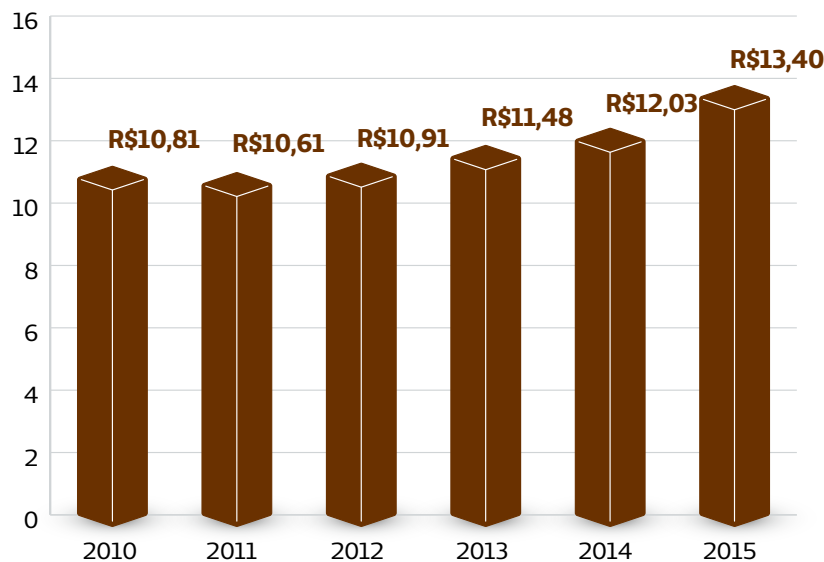
A participação das Despesas Administrativas sobre a Receita Líquida vem se mantendo estável desde 2010. O modelo de gestão responsável e enxuta, com despesas sob controle, é o que permite à Cooperativa alcançar esse índice sem variação significativa, podendo assim beneficiar cooperados e clientes.

Variação percentual das Despesas Administrativas em relação à Receita líquida



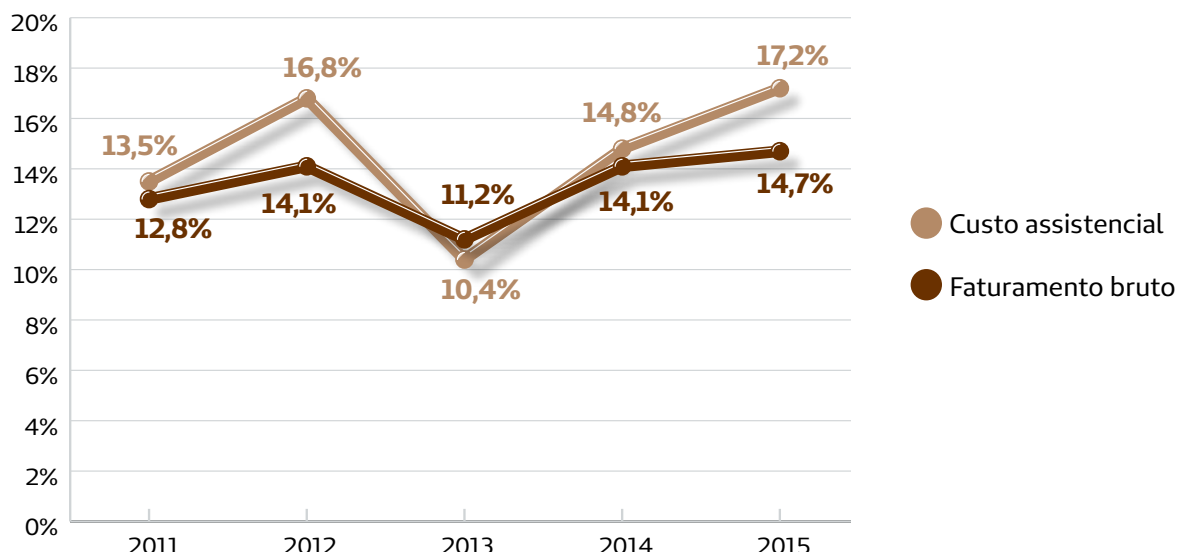
Desempenho econômico

Quando é analisado o valor gasto mensal por vida administrada/atendida, é possível constatar uma variação de 22,82% em quatro anos. Em 2012 era R\$ 10,91 e em 2015, R\$ 13,42. No mesmo período, o IPCA oscilou 32%, o que comprova a mobilização das equipes sob uma diretriz interna de controle de gastos, simplicidade e agilidade, principalmente com automação de processos via Tecnologia da Informação (TI) e uma gestão de processos cada vez mais eficaz. A Unimed Campinas ganhou eficiência operacional, melhorando o seu índice de despesas nos últimos anos, que já está entre os menores do mercado.



Faturamento e Custo

Mesmo com o cenário econômico do Brasil, o faturamento da Unimed Campinas chegou a um expressivo incremento na ordem de 14,7%. Esse resultado deriva da boa gestão, da receita de novas vendas e do desenvolvimento de programas eficazes de controle de contratos de pessoa jurídica conquistando reajustes significativos.



Este resultado teve reflexos diretos na remuneração do trabalho médico e permitiu a valorização da consulta de consultório, que atingiu o valor de R\$ 73,00.

Por outro lado o custo evoluiu 17,2%, 2,5 pontos percentuais acima da receita. Isso elevou a sinistralidade de 87,54% (2014) para 89,35% (2015).

A crise econômica presente no país, o dólar em taxas altíssimas afetando o preço de materiais e medicamentos, solicitações de exames em maior volume, substituição por procedimentos de custos superiores e o crescimento no volume de diárias em hospitais, em especial de UTI, são os principais responsáveis por esse resultado.

As medidas adotadas pela Unimed Campinas para valorização das consultas e dos honorários médicos, além da geração de mais oportunidades de trabalho para os cooperados, levaram o montante pago pelas consultas a R\$ 284 milhões, um incremento de 19,3%. Essa mesma tendência aconteceu nos honorários médicos que tiveram um crescimento de 16,2% atingindo R\$ 193 milhões.

Reajuste Tabela Unimed Campinas (Cooperados)

Como aconteceu em 2014, foi possível reajustar a tabela TUSS tanto para os atendimentos de clientes Unimed Campinas, como os de Intercâmbio, que representam quase um terço da demanda.

A partir de junho de 2015, o valor da consulta de consultório passou de R\$ 65,00 para R\$ 73,00, a de puericultura saltou para R\$ 105,00 e a de pronto-socorro, realizada pelo cooperado, está em R\$ 53,00. De forma geral, não houve alteração no valor dos exames (procedimentos diagnósticos e terapêuticos) classificados como Atos Médicos Não Tempo Dependentes.

Para assegurar a sustentabilidade da Unimed Campinas, a aplicação da TUSS/CBHPM permanece sendo aplicada concomitantemente com o Pacote de Regulação, de modo a prevenir e evitar qualquer desperdício.

	Campinas	Intercâmbio
Consultório	R\$ 73,00	R\$ 67,00
Puericultura	R\$ 105,00	R\$ 98,00
Pronto-socorro	R\$ 53,00	R\$ 53,00

A valoração resultante desse reajuste apresentou um impacto adicional na produção médica de aproximadamente R\$ 31 milhões em 2015. Impacto assimilado em função de várias medidas de adequação e controles.

Houve um trabalho intensivo da área Financeira, juntamente com a Comissão de Honorários, para a estruturação da aplicação dos reajustes, que envolveu a avaliação de todos os procedimentos médicos aplicados e previstos na Cooperativa, bem como a conciliação entre os valores praticados na tabela de intercâmbio e os pagos aos prestadores da Unimed Campinas.

Inadimplência e recuperação de crédito

Seguramente, a inadimplência é um indicador de grande relevância para qualquer empresa, considerando que seu índice mede o desempenho das Receitas Operacionais, um item imprescindível

para o gerenciamento do capital de giro. O trabalho relativo ao gerenciamento da carteira é dinâmico e criterioso, visando buscar a minimização de inadimplência ou, quando isso não é possível, a maximização da taxa de penalidade nas negociações, sempre dentro dos limites da lei. Quanto menor for o Índice de Inadimplência, melhor será o resultado geral.

Outro indicador igualmente relevante é a Recuperação de Crédito de contratos Pessoa Física (PF) + Pessoa Jurídica (PJ). Esse, por sua vez, mede os valores recebidos em relação aos valores de contratos efetivamente cancelados. É um indicador eficiente para refletir o gerenciamento de recuperação dos créditos.

Em 2015 o cancelamento de contratos por inadimplência atingiu R\$ 5,6 milhões, mas houve recuperação de R\$ 2,6 milhões, ou seja, 46%. O valor total de contratos efetivamente cancelados foi de cerca de R\$ 3 milhões, contra um faturamento bruto de R\$ 1,9 bilhão. O índice de inadimplência ficou em 0,16%, o que significa um percentual excepcionalmente baixo, considerando o cenário econômico recessivo.

A Cooperativa consolidou a cobrança de clientes inativos e aperfeiçoou os processos de cobrança. Foram também mantidos os índices de recuperação, apesar da crise.

A retirada de boletos diretamente no portal alcançou 154 mil unidades no exercício de 2015. Este número representa cerca de 13 mil boletos/mês de clientes pessoas físicas e jurídicas buscados no portal, totalizando um aumento de 56% em relação ao ano de 2014.

Também houve a implantação da fatura/boleto digital via *e-mail*, que pode proporcionar redução de custos de cobrança para a Cooperativa.

Foram viabilizados os arquivos eletrônicos de pagamentos, visando segurança e agilidade nas liquidações dos compromissos.

Houve, igualmente, a implantação do sistema de Caixas e Bancos, que proporciona agilidade e confiabilidade nas operações e conciliações do fluxo de caixa.

Cenário

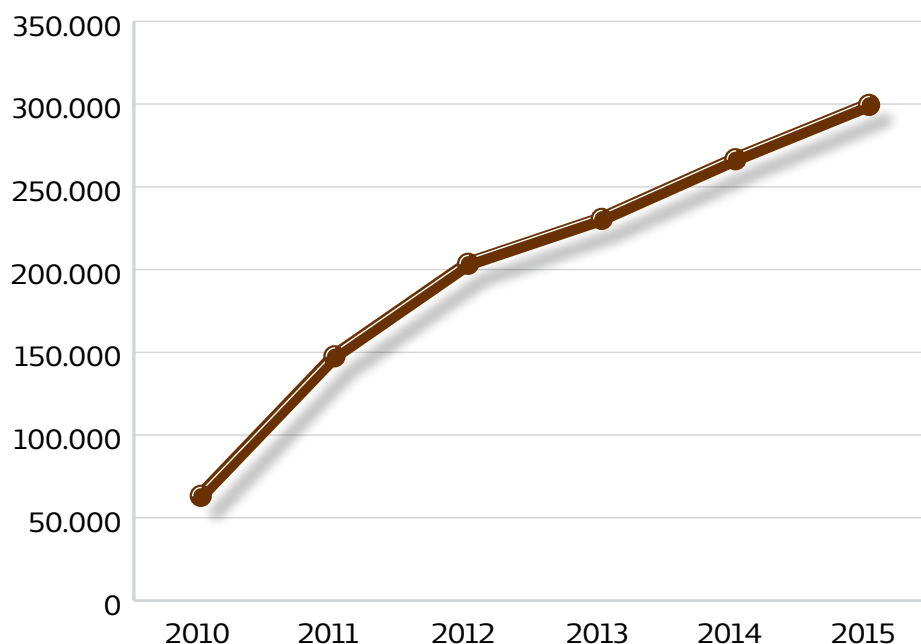
- Há 17 anos a Saúde Suplementar está sob regulamentação no Brasil, com impactos cada vez maiores para as operadoras com custos de pessoas e processos.
- Hoje, 25 operadoras atendem 50% dos beneficiários de planos de saúde no país, somando 25,2 milhões de pessoas, o que indica um processo de consolidação no setor.

Desempenho econômico

- Pequenas e médias operadoras têm dificuldade para atender a tantas normas e resoluções e sofrem mais com os aumentos da sinistralidade, em razão da ampliação do rol de procedimentos a cada dois anos. Desde 1º de janeiro de 2016, a Unimed Campinas tem 21 novos procedimentos cobertos.
- Havia um crescimento considerável de vidas na saúde suplementar. Esta não é mais a realidade, pois a capacidade financeira de grande parte das famílias está abalada, mesmo sendo o plano de saúde o segundo maior desejo dos brasileiros.
- A inflação estava sob controle no país, mas hoje ela apresenta-se instável, como foi demonstrado em 2015.
- O país vivia o pleno emprego. A partir de 2015, contudo, o desemprego tornou-se crescente e há uma grande dificuldade de recolocação no mercado de trabalho.
- A confiança do consumidor e a estabilidade política são fundamentais no setor de saúde suplementar. Nesse sentido, a queda da confiança, constatada em 2015, impacta a sinistralidade. Com o incremento das demissões, os beneficiários buscam realizar todos os procedimentos que conseguem, antes de perder seus planos de saúde.

Produto Extensão Nacional

O produto “Extensão Nacional” permanece como ‘carro chefe’ no segmento empresarial, e representa uma importante ferramenta de retenção na Unimed Campinas, principalmente nas grandes empresas. Da carteira empresarial, 23,84% dos contratos estão com o produto nacional, envolvendo 299.510 vidas. A carteira cresceu 12,31% em 2015. No ano de 2014 o crescimento foi de 15,63%.



A Cooperativa obteve uma **retenção na ordem de 100%** nos contratos empresariais nas renovações anuais, com 7.163 contratos renovados até dezembro. Com isso a Cooperativa encerrou o ano 2015 com 9.174 contratos empresariais, o que significa um crescimento de 18,74 % em relação a 2014, quando contabilizou 7.726 contratos com empresas.

Pela sétima vez, a Cooperativa realizou em 2015 o *Encontro Unimed Campinas & Gestores*, com o objetivo de estreitar e aprimorar o relacionamento com

as empresas contratantes, que representam 80% do total de clientes. A edição anual aconteceu no dia 25 de novembro, na Expo Dom Pedro, com a participação de 383 profissionais de Recursos Humanos, dirigentes das empresas clientes e jornalistas da região. O presidente, Dr. José Windsor Angelo Rosa, discorreu sobre os resultados do ano, falou dos planos para o futuro e sobre as inovações efetivadas da Unimed Campinas para atender um mercado cada vez mais exigente. O encontro contou com palestra de Carlos Alberto Júlio, ex-presidente da HSM

Brasil e comentarista da Rádio CBN. Para finalizar a noite, foi servido um jantar com música ao vivo.

Em razão das queixas frequentes que a Unimed Campinas recebe das empresas clientes, insatisfeitas com a falta de rigor na emissão de Atestados Médicos, foi realizado no dia 30 de julho o *Fórum de Atestados e Sigilo Médico*. Esta iniciativa da Diretoria Médico Social foi imprescindível para aprimorar a discussão junto dos gestores de RH e médicos da Saúde Ocupacional que atuam dentro das corporações. Após o evento, foi encaminhada uma carta relatando o evento, e também foi disponibilizado um vídeo para as empresas, com trechos das palestras e debates.



Fórum de Atestados e Sigilo Médico

O atendimento na rede pública de beneficiários inscritos em plano ou seguro saúde gera para o plano contratado a cobrança de todas as despesas geradas. Os valores cobrados referem-se ao ressarcimento ao SUS. Até 2014 essas cobranças não eram repassadas, mas de janeiro de 2015 em diante a Cooperativa implantou o repasse da cobrança às contratantes.

A fim de ampliar e melhorar a rede assistencial da Cooperativa, foram credenciados os Hospitais Renascença (grupo Notre Dame), para urgência obstétrica e internações eletivas, e Hospital Samaritano, de Hortolândia. Além disso, foi concluída a unidade de Pronto Atendimento (PA) de Sumaré, o primeiro serviço próprio da Cooperativa fora de Campinas. A criação do PA repercutiu favoravelmente junto aos gestores de RH das contratantes instaladas na microrregião de Sumaré e atenuou os efeitos dos descredenciamentos das unidades Madre Theodora em Campinas e Sumaré.



Pronto Atendimento de Sumaré

Já com o objetivo de orientar os clientes que se ausentam nas consultas sem desmarcá-las previamente, prejudicando assim a agenda dos médicos e atendimento de outros beneficiários que estejam em fila de espera, foi criado junto ao setor de Tecnologia da Informação, com o envolvimento de diversas áreas, um relatório que foi disponibilizado na *web* para os gestores de Recursos Humanos das contratantes, constando os nomes dos faltantes às consultas, a fim de que possam realizar um trabalho educativo com os funcionários e seus dependentes.

Pesquisa de Satisfação

As tabelas a seguir comprovam como permaneceu alto em 2015 o índice de satisfação com os serviços prestados pela Unimed Campinas, por parte de seus clientes Pessoa Física e Pessoa Jurídica. Os percentuais se referem à soma das respostas “satisfeito” ou “muito satisfeito”. A tabela mostra, contudo, como permanece insatisfatório o desempenho nos índices “agendamento de consultas” e “atendimento em prontos-socorros”, áreas em relação às quais a Cooperativa vem empreendendo esforços rumo à melhoria da qualidade. Houve igualmente uma

Desempenho econômico

queda na satisfação com o atendimento dos serviços não médicos, de 81,1% em 2014 para 70,1%. De qualquer modo, a satisfação é grande em relação à maioria dos serviços, o que é ratificado pelo fato de que 94% dos entrevistados afirmaram que recomendariam os serviços da Unimed Campinas.

Índices de satisfação

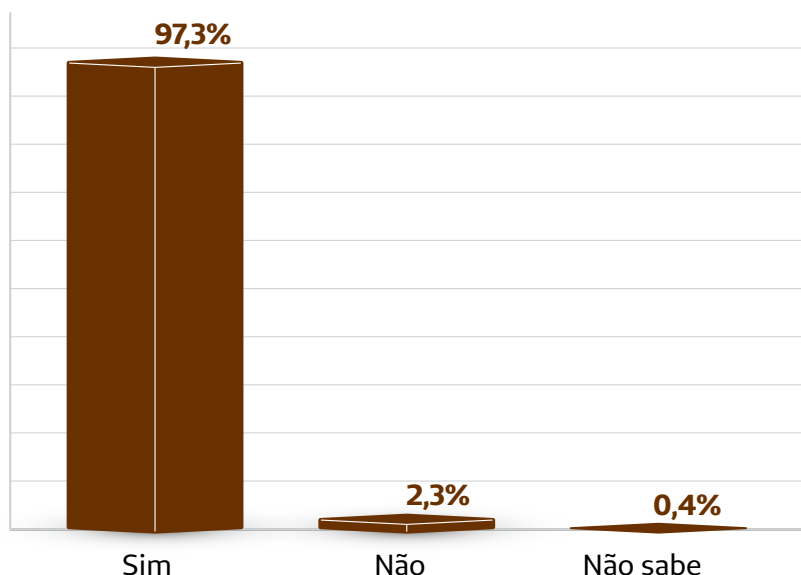
Tipo de serviço	%
Atendimento telefônico PF e PJ	98.8
Atendimento pessoal	98.6
Atendimento médico	96.6
Agendamento de consultas com os médicos	65.0
Hospitais	88.7
Atendimento em prontos-socorros	67.5
Clínicas e laboratórios	96.1
Atendimento dos serviços não médicos	70.1
Atendimento de Relações Empresariais	96.3
Prazos dos cadastros	96.7
Atendimento telefônico empresas	96.8

Empresas Clientes

Na nota espontânea dada pelas empresas clientes, o cenário é de estabilidade.

	Amostra	Nota média
Com até 70 vidas	141	8.33
Com mais de 70 vidas	117	8.32
GERAL	258	8.33

Recomendaria a Unimed Campinas?



As empresas apontam como justificativa para a indicação:

- Bom atendimento
- Qualidade / Confiança
- Rede credenciada
- Marca
- Melhor convênio

Motivos pontuais de não recomendação ou ressalvas:

- Demora no agendamento de consultas
- Valor do plano é alto

Demandas Judiciais

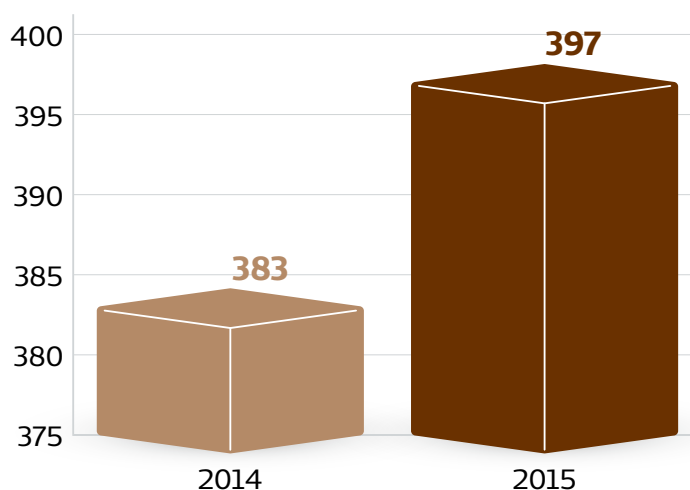
Há anos a Unimed Campinas vem buscando identificar ferramentas para enfrentar os desafios impostos pelo crescimento da judicialização na área da saúde suplementar no Brasil. A Cooperativa tem conseguido levar ao conhecimento do Poder Judiciário, uma melhor compreensão quanto a complexidade representada pelas dinâmicas que envolvem o setor, muito atingido, por exemplo, pelo excesso de novas regras normativas emitidas pela ANS, entre outros fatores que impactam diretamente o negócio.

Apesar dos avanços alcançados, a Cooperativa continua atenta às demandas judiciais que, em 2015, manteve o mesmo patamar de 2014, o mesmo ocorrendo com as demandas administrativas dos órgãos de proteção ao consumidor e da Agência reguladora (ANS).

De fato, não houve em 2015 um aumento significativo de ações com foco em um único objetivo, como ocorrera em anos anteriores, por exemplo, os processos envolvendo tratamento oncológico. Foi identificada uma tendência de crescimento nas liminares obtidas para hemodiálise, permanência no plano de inativos e tratamentos alternativos, como Therasuit, Terapia Cuevas Medek, Método Bobath, etc.

O Departamento Jurídico atribui alguns sucessos na judicialização da saúde a fatos relacionados com a inobservância por alguns beneficiários daquilo que é determinado pela regulação do setor e ao acordo firmado nos contratos assistenciais. Essas dificuldades estão exigindo urgência na melhoria da estrutura da área da Regulação da Cooperativa, em pontos como a entrevista qualificada na área de Vendas Pessoa Física, bem como o *feedback* com as áreas internas para fornecimento de subsídios para as defesas. Outro ponto importante é a educação continuada dos colaboradores internos, com o objetivo de aprimorar os conhecimentos na atuação de sua área, suas responsabilidades e impactos causados quando da ocorrência de demandas judiciais ou administrativas contra a Cooperativa.

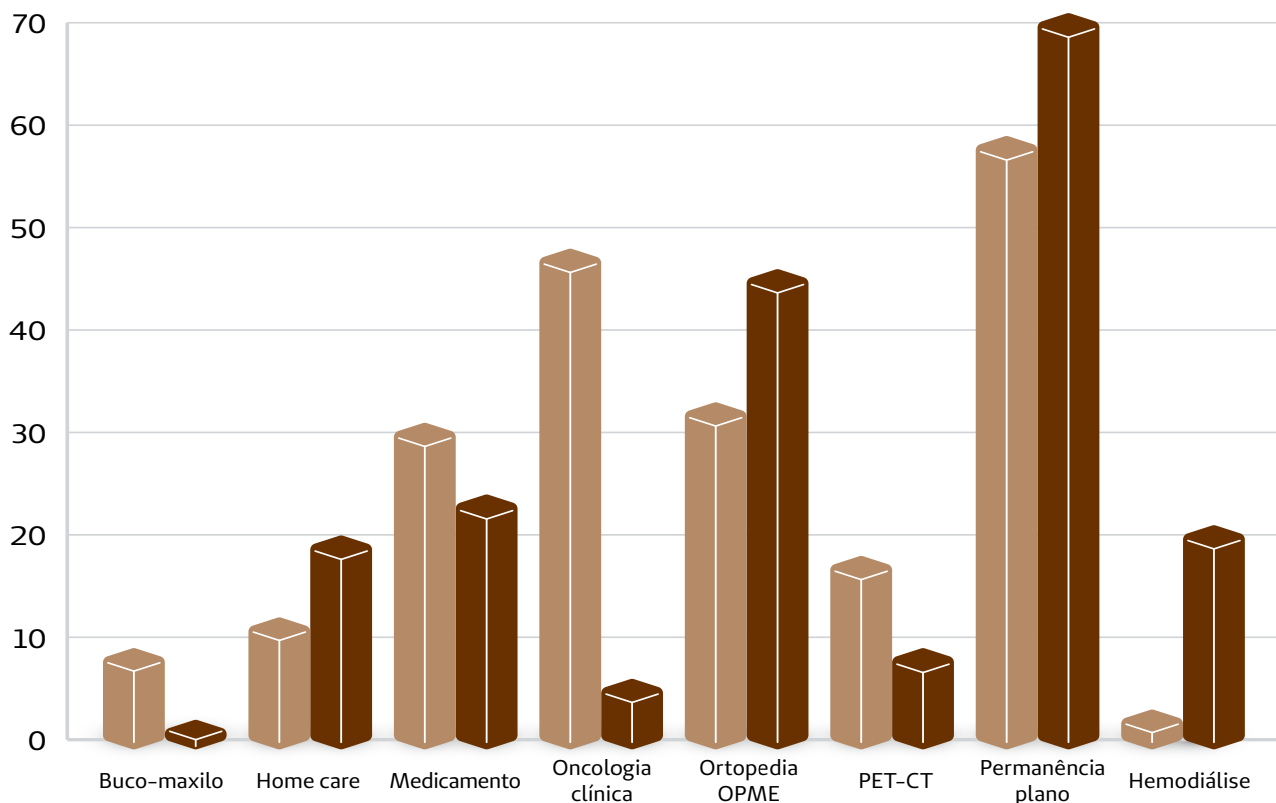
Processos judiciais (cíveis) recebidos - comparativo 2014 a 2015



A principal conquista do setor foi a considerável redução do número de liminares para tratamento oncológico em clínicas não credenciadas, a redução das liminares de Buco-Maxilo e a manutenção do considerável volume de arquivamento das NIP's, conforme gráfico comparativo na próxima página.

Desempenho econômico

Principais liminares – comparativo 2014 a 2015



2014	8	11	30	74	32	17	58	2
2015	1	19	23	5	45	8	70	20

Liminares x Materiais de Alto Custo

Outra conquista relevante também diz respeito à queda significativa da quantidade de liminares para materiais de alto custo, como órteses e próteses e, sobretudo, do volume de recursos envolvidos.

Ano	Valores de liminares	Valor total %
2010	R\$ 1.998.430,00	-
2011	R\$ 2.882.018,00	44%
2012	R\$ 1.105.260,00	-62%
2013	R\$ 1.382.832,00	25%
2014	R\$ 1.607.011,00	45%
2015	R\$ 715.069,00	-48%

OPMEs

Um dos mais importantes esforços que vêm sendo feitos, no sentido de alcançar a redução da sinistralidade, é verificado no âmbito do Núcleo de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPMEs), que opera na área de Recursos Assistenciais, Credenciamento e Suprimentos.

Enquanto em outras operadoras da área de saúde suplementar as órteses e próteses representam 11,96% do custo de toda a sinistralidade apurada, na Unimed Campinas este índice é de 4,56%, em razão das ferramentas de gestão utilizadas no processo de negociação e compra, de forma aliada ao rigoroso controle nos processos internos, dos fornecedores e hospitais credenciados.

A economia obtida com as medidas tomadas pelo Núcleo de OPMEs pode ser mensurada pela análise do período de janeiro a dezembro de 2015. Nesse período, deixaram de ser gastos R\$ 88,1 milhões, nos processos de aquisição de órteses e próteses.

Indicadores assistenciais

Indicadores de OPME

Média do indicador dos últimos 12 meses:

4,56%

Redução de custo baseada na média de mercado dos últimos 12 meses:

R\$ 88.185.320,64Fonte: GRACS
Período: 12/2014 a 11/2015

Ano	Gasto com OPME	% de crescimento
2010	R\$ 28.979.379,00	-
2011	R\$ 39.749.089,00	37%
2012	R\$ 51.581.031,00	30%
2013	R\$ 63.200.064,00	23%
2014	R\$ 70.201.612,00	11%
2015	R\$ 75.086.107,00	7%

O destaque nacional alcançado pela Unimed Campinas no setor levou ao convite para que a Cooperativa participasse da consulta pública promovida no dia 12 de maio, em Brasília, pela Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) que investiga a atuação da chamada “Máfia das Órteses e Próteses no Brasil”. Na consulta, a representante da Unimed Campinas defendeu a urgente regulação do setor e a criação, pela ANVISA, de tabela de precificação para órteses, próteses e materiais especiais, a exemplo do que ocorre com os medicamentos.



CPI das OPMEs

Uma das ferramentas adotadas pelo Núcleo de OPMEs da Unimed Campinas é o sistema *online* que consegue gerir o processo de autorização e gerar pagamento para fornecedores em tempo real, provendo integração e adaptação dos processos já existentes, agilizando o trâmite das informações e disponibilizando consulta e acompanhamento rápido de cada processo pelos fornecedores e hospitais, via *web*. Atualmente, a plataforma de gestão de OPMEs conta com 102 fornecedores e 26 hospitais.

Outra ferramenta é a adoção, desde 2013, do controle da rastreabilidade dos materiais utilizados nos pacientes, da documentação e dos lotes de órteses e próteses, além do acesso imediato a relatórios de cirurgia, gastos de sala e etiquetas para comprovação de uso dos descartáveis. Essas medidas são voltadas para aumentar a produtividade e gerar informações de apoio à alta direção, para tomada de decisões.

Novo modelo de negociação anual com a Rede Hospitalar

Em 2015, a solicitação de descredenciamento do Hospital Madre Theodora e Hospital Saint Vivant exigiu atenção especial e medidas assertivas por parte da Unimed Campinas. Além da inauguração do Pronto Atendimento de Sumaré, foram negociadas e estabelecidas parcerias com o Hospital Renascença e o Hospital Samaritano Hortolândia.

As negociações possibilitaram ter a experiência de conhecer melhor as necessidades de cada hospital e formular propostas capazes de atender pontualmente cada demanda, como por exemplo, a criação de pacotes de procedimentos hospitalares e as diárias de UTI escalonadas. Além disso, a Unimed Campinas, preocupada em manter a qualidade da assistência médica por meio de seus hospitais credenciados, proporcionou aos hospitais investimentos por meio de recursos próprios. Esta conduta de negociação visa assegurar o atendimento assistencial aos beneficiários pela rede hospitalar, além de contribuir com soluções para minimizar os impactos da crise financeira em que se encontra o país.

Desempenho econômico

CQA

O Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA) registrou um novo recorde de clientes em tratamento no ano de 2015. Foram 7.069, contra 6.311 em 2014 e 5.581 em 2013. A ampliação do número de pacientes se refletiu no maior número de sessões de quimioterapia.

Apesar desses acréscimos, em termos de números de pacientes e de sessões quimioterápicas, o custo operacional da unidade praticamente se manteve em relação em 2014, como efeito do empenho permanente da Unimed Campinas em reduzir gastos e otimizar recursos, ao mesmo tempo em que procura manter a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.

Esta modalidade de gestão, que ratifica o comprometimento da Cooperativa com a excelência, explica o fato de ter sido mantida a acreditação ONA nível III (Excelência) e a manutenção da ISO 9001 no CQA, ao lado da implantação do programa educacional visando à futura acreditação pela *Joint Commission International*.

Juntas Médicas

Importante reforço na contenção de custos assistenciais, a padronização do processo de Juntas Médicas resultou na redução de custos em favor da Cooperativa de R\$ 1,9 milhão. O desempenho das Juntas Médicas no período de janeiro a dezembro de 2015 se apresenta no quadro a seguir:

Total de Juntas realizadas	185
Com OPME	130
Sem OPME	55
Especialidades:	
Ortopedia, Cirurgia Vascular, Neurocirurgia, Cirurgia Geral, Cirurgia Cabeça e Pescoço, Buco-Maxilo-Facial, Cirurgia Cardíaca, Urologia, Psiquiatria e Clínica Médica.	
Total das solicitações (OPME)	R\$ 4.267.261,16
Total das autorizações (OPME)	R\$ 2.320.680,37
Gastos com as Juntas	R\$ 53.163,00
Total de redução dos custos	R\$ 1.946.580,79

Não computados os valores de diárias e honorários, devido a procedimentos indeferidos por completo.

Não computados os valores das juntas de exames laboratoriais e internação psiquiátrica.

100% das juntas médicas são realizadas na sede da Cooperativa.

Presença no mercado

A Unimed Campinas é responsável, dentro do Sistema Unimed, pela gestão de Saúde no cenário regional, composto pelas cidades de Campinas, Artur Nogueira, Cosmópolis, Holambra, Hortolândia, Indaiatuba, Jaguariúna, Monte Mor, Paulínia, Santo Antônio de Posse, Sumaré, Valinhos e Vinhedo.

Dados da Fundação Seade indicam que a população total das treze cidades da área de atuação da Cooperativa somava 2.373.059 habitantes em 2015.

De acordo com o Portal da Agência Nacional de Saúde (ANS), 48% da população regional possui algum tipo de plano de saúde suplementar, um percentual bastante acima dos obtidos nacionalmente, limitado a 25%, também segundo a ANS. A acessibilidade da população regional aos planos de saúde privados é maior onde a Unimed Campinas atua.

Quando somados os números de clientes locais aos de intercâmbio, a Unimed Campinas é detentora de 72% do *marketshare* da região, apresentando-se como referência de saúde na área geográfica em que milita. Con-

siderando a carteira de clientes e o fato de que atualmente no mercado de Saúde Suplementar não há muitas ofertas de planos individuais/familiares e as principais operadoras em atividade concorrem fortemente no segmento empresarial, a Unimed Campinas, em ambos os segmentos, Pessoa Física e Jurídica, se destaca como líder de mercado, com 59% e 52%, respectivamente.

Confiança é o que define o relacionamento da Cooperativa com seus clientes, fundamentada em uma história de sucesso que completou, em dezembro de 2015, 45 anos de absoluta liderança regional em saúde suplementar.

Além do cenário econômico e político desfavorável, outros fatos marcantes foram destaque em 2015:

- O aumento das doenças virais, principalmente o surto de dengue na região de Campinas;
- As doenças emocionais salientadas pela exposição ao ambiente de insegurança;
- A difícil situação financeira de muitas operadoras de planos de saúde, incluindo cooperativas do sistema Unimed, as quais o cliente identifica como única marca;
- A retirada dos planos de saúde individuais e familiares do mercado pela maioria das operadoras.

Pontos fortes

Apesar do cenário adverso, a Unimed Campinas manteve seu crescimento sustentado, tanto do ponto de vista de preservação e aumento de beneficiários quanto da saúde financeira.

- A revista *Exame* em sua edição de julho de 2015 - Maiores e Melhores apresentou a Unimed Campinas entre as 500 maiores empresas em número de vendas e a 6ª empresa com melhor rentabilidade no setor de serviços;
- Na revista do jornal *Valor Econômico*, edição de agosto de 2015 - 1.000 Maiores Empresas, a Unimed Campinas foi classificada na 10ª posição no ranking finanças da categoria planos de saúde;



Em dezembro, pelo 15º ano consecutivo, a Unimed Campinas foi a operadora de saúde mais lembrada na pesquisa Marcas de Sucesso.

- Em 30 de setembro, a revista *Exame* apresentou os dois lados da Unimed, destacando a Unimed Campinas junto a outras duas singulares de atuação em importantes capitais do país, como empresa sem problemas, ratificando ainda mais o perfil de maior cooperativa Unimed do interior do país.



OS DOIS LADOS DA UNIMED

Quais são, entre as 300 unidades da Unimed no Brasil, as que estão em forma. E as que sofrem com custos em alta e dívidas difíceis de pagar.

SEM PROBLEMAS		EM DIFICULDADE	
BELO HORIZONTE	1 milhão de clientes	RIO DE JANEIRO	1,2 milhão de clientes
Tem 80% do mercado local. Lucrou 166 milhões de reais, cerca de 7% da receita, em 2014		Tem 1 bilhão de reais de dívidas e está sob intervenção da Agência Nacional de Saúde	
CAMPINAS	795.000 de clientes	PAULISTANA	750.000 clientes
Com participação de 72% e uma rede de nove hospitais e um centro de oncologia		Quebrou em agosto após disputas internas. Deverá transferir carteira de clientes para a Fesp	
FORTALEZA	400.000 de clientes	MANAUS	180.000 de clientes
É lucrativa e tem uma rede com um hospital de grande porte e laboratórios de análises clínicas		Pedeu 24.000 reais aos médicos para pagar dívidas e deve sair do prejuízo neste ano	

Desempenho econômico

Todos esses resultados são fruto de um trabalho comercial sério, planejado e executado dentro do rigor necessário, na busca da correção de problemas e na melhoria contínua dos processos:

- Melhorias internas de desempenho dos profissionais de vendas aliadas à mudança de processos, proporcionando redução de custos com deslocamento dos funcionários em visitas aos clientes. Atualmente, clientes empresariais de perfil de micro e pequenas empresas (até 29 vidas) têm comparecido à sede da Unimed Campinas para a concretização da venda e também para passar pelo processo de qualificação da saúde, respondendo à entrevista médica e perícias quando necessário;
- Os profissionais dedicados às vendas de planos individuais e familiares passam por treinamento e *coaching* constante para a correta prestação de esclarecimento ao novo cliente, orientando sobre a aquisição do plano de saúde, seus direitos e compromissos, seguindo todas as premissas legais e, assim, buscando assegurar a satisfação do cliente e da Cooperativa;
- Conquistas e realizações das demais áreas da Cooperativa são usadas como fator diferencial na aquisição de um novo plano da Unimed Campinas. Destaque para a qualidade do serviço prestado pelos serviços próprios como o CQA – Centro de Quimioterapia Ambulatorial, a ADUC – Assistência Domiciliar Unimed Campinas e a importante implantação do RES – Registro Eletrônico em Saúde;
- A parceria com as redes de drogaria Drogasil e Raia, que assegura descontos na compra de medicamentos aos clientes Unimed Campinas é percebida por eles como diferencial que agrega valor.

Metas superadas

Houve alcance e superação das metas de vendas estabelecidas para 2015.

A meta anual estabelecida para os segmentos PF e PJ foi alcançada e superada em 17%. Do total das vendas, 10% foram para ex-clientes da Unimed Paulistana que residiam na área de ação da Unimed Campinas e foram acolhidos sem carência, permitindo a continuidade do seu acesso aos serviços de saúde de modo geral.

No segmento de planos individuais e familiares, o crescimento da carteira de beneficiários foi na ordem de 2%. Trata-se de uma carteira de clientes jovens, sendo que 62% do total possuem até 48 anos e mais de 60% da carteira pertence ao modelo de contrato coparticipativo.

Destaque para o bom desempenho do mercado empresarial (PJ), que apresentou resultado de vendas 21% maior que o estabelecido para o ano. Foram 2.109 novos contratos empresariais de empresas de diversos portes, algumas não clientes de qualquer plano de saúde e outras que deixaram a concorrência em favor da opção ofertada pela Unimed Campinas.

Pontos de melhoria

No mercado econômico e social desfavorável, foi percebida a alteração do comportamento do consumidor do plano de saúde, principalmente daquele que deseja fazer uso imediato dos recursos médicos.

A atribuição das carências e a correta qualificação da saúde do novo consumidor são ferramentas legais previstas pela Agência Nacional de Saúde e na Lei 9656/98, sendo importantes para a sustentabilidade de qualquer operadora de plano de saúde.

O desafio da Unimed Campinas para os anos que se sucedem é ampliar esta comunicação com o novo cliente, de forma que fique mais claro e evidente o respeito mútuo ao contrato do plano de saúde.

Isto é importante porque existe, de fato, um aumento do número de casos de clientes que buscam a omissão da doença ou lesão preexistente, adquirindo o produto e tentando uma maneira de urgenciar seu atendimento.

Este tipo de fraude tem sido combatido e trabalhado de forma a manter a ética na relação e o cumprimento das obrigações legais, com vistas à sustentabilidade do plano de forma geral e o respeito aos demais clientes.

Outro ponto importante é que muitos clientes buscam a judicialização para conseguir coberturas não previstas contratualmente, e a Unimed Campinas tem respeitado, como sempre fez, as decisões de liminares, cumprindo-as integralmente.

Porém, se houver ganho futuro para a operadora (o que tem sido um movimento favorável de entendimento do judiciário), o consumidor tem sido esclarecido de suas obrigações financeiras.

Representa, portanto, desafio para 2016 trabalhar os processos de combate à fraude, de modo a garantir os interesses mútuos, do consumidor e da Cooperativa.

Maiores problemas enfrentados em 2015, que afetaram o Desempenho Econômico

1. Estagnação da economia

Alguns segmentos enfrentaram sérios problemas financeiros devido à desaceleração da economia, como o metalúrgico e automotivo. A falta de confiança e de perspectiva de melhora, decorrente do cenário econômico adverso, dificultou os acordos de renovação (reajuste), mesmo o cliente conhecendo plenamente sua sinistralidade.

2. Rede de prestadores

Nossos clientes vivenciaram o atendimento com prontos-socorros e hospitais lotados em Campinas e em toda região da área de atuação.

3. Hospitais

A notícia do descredenciamento dos dois hospitais da rede, que foram adquiridos pela concorrência provocou insegurança no mercado.

4. Consultas

Demora no agendamento de consultas, provocando muita insatisfação.

5. Sistema Unimed

A quebra da Unimed Paulistana, que figurava dentre as maiores singulares do sistema nacional, provocou no mercado muitas dúvidas relativas à solidez do sistema Unimed. A Unimed Campinas recebeu diversos questionamentos nesse sentido, havendo inclusive pedidos de envio do balanço financeiro para averiguação.

6. Atendimento do cliente Unimed Campinas em São Paulo

Mesmo com a Central Nacional Unimed (CNU) – singular do sistema nacional, radicada na capital paulista – assumindo o atendimento dos clientes da

Unimed Campinas na cidade de São Paulo, os problemas com a rede credenciada permaneceram sérios até o final de 2015, gerando muita insatisfação.

Conquistas em 2015

Departamento de Evidência Científica

No período de janeiro a novembro de 2015 foram entregues 56 pareceres técnicos. A média dos anos anteriores foi de 25 pareceres/ano.

Centro de Quimioterapia Ambulatorial – CQA

Com o desempenho dos processos alinhados e correlacionados às estratégias da organização, a equipe CQA em 2015 apresentou a evolução de desempenho com tendência favorável na assistência ao paciente, assegurando o comprometimento com a excelência.

Foi mantida a acreditação ONA nível III (Excelência) e a manutenção da ISO 9001, além de ter sido implantado o programa educacional para acreditação da *Joint Commission International*.

ISO ratificada

A norma ISO 9001:2008, alcançada pelo Sistema de Gestão da Qualidade da Unimed Campinas, foi ratificada por auditoria externa de manutenção, executada pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini, nos dias 16 e 17 de novembro. A auditoria não apontou não-conformidades ou oportunidades de melhoria.

O comprometimento da Alta Direção e da equipe da Gestão da Qualidade com a disseminação da melhoria contínua na organização foi um dos pontos positivos ressaltados pela auditoria, que também destacou as atividades em responsabilidade social, as práticas de humanização no atendimento ao consumidor e pesquisa da Agência Nacional de Saúde com a percepção de clientes promotores.

Saúde Ocupacional

Houve ampliação de 2.365 novas vidas inscritas nos planos de saúde ocupacional oferecidos pelo Departamento de Saúde Ocupacional (DSO), no período de 15 meses, entre Set/2014 e Nov/2015. Foi, portanto, superada a meta de 2.000 vidas estabelecida para o período. Em 2014 e 2015 cresceu à média de 240% o número de novas empresas clientes, em relação a 2013. Além disso, a área efetuou adequações junto à execução de exames complementares disponibilizados aos clientes, tais como incorporação de um novo espaço e ampliação de horário, proporcionando maior conforto e agilidade.

Desempenho econômico

Marketing e Comunicação

Foi obtido um aumento de 14% com o retorno de mídia espontânea em relação a 2014. Graças ao trabalho de assessoria de imprensa com a divulgação de *releases* e entrevistas, em 2015, o valor de mídia espontânea foi de R\$ 1.976.619,57. O número de matérias publicadas pela mídia local, regional e nacional também cresceu passando de 111 em 2014, para 307 em 2015, um aumento de 176,5%.

Outro crescimento registrado na área foi no número de atendimentos para os demais departamentos da Cooperativa. Foram desenvolvidos 135% materiais de criação a mais, em relação a 2014.

O Departamento de Marketing reformulou também o simulador de planos *online* para a área de Vendas PF e PJ, facilitando o acesso do cliente. A área administrou ao longo de 2015 três grandes campanhas publicitárias: Institucional, Depoimentos de Clientes e Promocional.



Campanha Institucional



Campanha Promocional



Campanha Institucional Depoimentos Clientes

Metas não cumpridas em 2015

O estudo do produto de Atenção Integral à Saúde foi realizado no ano de 2015, mas o lançamento foi adiado para 2016, pois aguarda o funcionamento da unidade que irá prestar atendimento.

Era uma meta equiparar as bases cadastrais da Unimed Campinas e da ANS.

Esta meta ainda não foi atingida. Atualmente existe uma divergência entre as bases cadastrais da Unimed Campinas (SPM) e da ANS de 882 beneficiários, o que representa 0,15% do total de beneficiários cadastrados. A equiparação é necessária para atendimento das resoluções vigentes, para pagamento correto da taxa de saúde suplementar e para que não ocorra o pagamento indevido nos processos de ressarcimento ao SUS.

As próximas ações para sanar estas divergências são: consultar os dados no CADSUS para verificar se existe o dado correto, contatar o beneficiário (por telefone, carta ou *e-mail*), realizar reunião com as áreas para alterar a estrutura sistêmica e envio da forma correta dos dados dos beneficiários com plano não regulamentado.

Desafios para 2016

1. Sinistralidade

Cuidar da sinistralidade e dos eventuais desvios/desperdícios de recursos. Uma das ações, para auxiliar nesse processo, será o trabalho do Núcleo de Gestão de Risco, coordenado pela controladoria, que terá como proposta unir conhecimentos sobre gestão atuarial e promoção à Saúde.

2. Rede Credenciada


Implantar projetos que solucionem a carência de serviços médicos na área de abrangência da Cooperativa.

G4-2 Metas 2016

- Redução de energia, com a implantação das lâmpadas LED nas sedes administrativas I e II, que somam 70% da energia consumida pela Cooperativa. A expectativa é de redução de pelo menos 10% da energia consumida em 2015.
- Estruturação do Departamento de Compra Integrada de Insumos e Materiais Médicos na GRACS.
- Preparação para acreditação do CQA junto à *Joint Commission International*.
- Plantão de auditoria 24 horas para análise prévia de internações de urgência e emergência.
- Participação no Núcleo de Gestão de Risco, identificando ações da Medicina Preventiva para redução da sinistralidade com promoção da saúde e da qualidade de vida.
- Lançamento do Produto Atenção Integral à Saúde.
- Implantação de núcleo exclusivo de Saúde Ocupacional.
- Execução do projeto de implantação da Perícia na Entrevista Qualificada.
- Implantação do Código de Conduta e canal de ouvidoria de funcionários.

Desempenho social





G4-24 e G4-25 Os *stakeholders* prioritários são os médicos cooperados, os clientes, os colaboradores, os fornecedores, a comunidade, os órgãos reguladores, o Sistema Unimed e o Poder Judiciário, todos identificados como importantes a partir da relação que cada um mantém com a Cooperativa, ao longo dos 45 anos de atividade da Unimed Campinas, completados em 2015.

G4-57 e G4-58 Desde 2006, a Unimed Campinas possui serviço de Ouvidoria, embora a ANS tenha determinado apenas em 2013 que todas as operadoras deveriam dispor do serviço, através da RN 323.

A Ouvidoria é uma unidade organizacional com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do beneficiário.

Tem por objetivo acolher as manifestações dos beneficiários, tais como elogios, sugestões, consultas e reclamações, de modo a tentar resolver conflitos que surjam no atendimento ao público, e subsidiar o aperfeiçoamento dos processos de trabalho, buscando sanar eventuais deficiências ou falhas em seu funcionamento.

O órgão é unidade de segunda instância, podendo solicitar o número do protocolo da reclamação ou manifestação registrada anteriormente junto ao Serviço de Atendimento ao Cliente ou unidade organizacional equivalente da operadora.

Os canais de acesso à Ouvidoria são: formulário eletrônico, *e-mail* corporativo, contato telefônico, com ou sem 0800, correspondência escrita e/ou atendimento presencial, dentre outros.

Os beneficiários procuram a Ouvidoria através dos canais de acesso disponibilizados, onde registram suas manifestações.

É aberta uma ocorrência no sistema ouvidor, gerando um número de protocolo, o qual é informado ao beneficiário.

Desempenho social

A gestão do processo junto às áreas deverá ter sua conclusão em sete dias úteis, podendo ser negociado com o beneficiário um prazo maior, não ultrapassando 30 dias úteis para casos mais complexos.

Todos os contatos feitos via telefone são gravados. Pessoalmente, é preenchido um documento onde consta a assinatura do beneficiário.

Já a Comissão de Ética Médica (CEM) desenvolve suas atividades desde o fim de 2002. É constituída por oito membros efetivos com mandato de dois anos, eleitos no Dia do Médico dos anos pares, por voto direto do corpo de cooperados. Na impossibilidade de um dos membros efetivos participar, é convocado um membro suplente para fazer a substituição.

Por ser um braço do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (CREMESP), a quem responde diretamente, suas ações são regulamentadas por Resoluções dos Conselhos Federal (CFM) e Regional de Medicina (Resolução CFM nº 1657/02 e Resolução CREMESP nº 83/98).

As principais funções da Comissão de Ética Médica são: Opinitiva, Educativa, Fiscalizadora e Sindicante.

Tem sido exercida função educativa junto aos funcionários, fornecendo orientações quanto à manutenção de sigilo sobre assuntos e documentos, a que têm acesso no desenvolvimento de seu trabalho, referentes aos beneficiários da Cooperativa.

Na função sindicante, é feita a apuração de fatos constantes de reclamações que chegam à CEM, sejam elas encaminhadas por um dos diversos órgãos administrativos da Cooperativa, um médico cooperado, um beneficiário ou uma Comissão de Ética Médica de outra instituição de Saúde. Após a reclamação ser apresentada em Reunião Ordinária e decidido pela abertura de sindicância, é designado um membro efetivo para conduzi-la. A seguir, é dada ciência da abertura desta sindicância ao Reclamante, e também ao cooperado Reclamado, que terá prazo de sete dias para manifestar-se por escrito acerca dos fatos.

As sindicâncias sempre são consubstanciadas por documentos. Havendo necessidade, é feita a convocação do cooperado para esclarecimentos, ocasião em que é elaborado e assinado um Termo de Comparcimento.

O prazo para desenvolvimento da sindicância e apresentação do Parecer Conclusivo é de 60 dias, que pode ser renovado de acordo com a necessidade de novos documentos para concluir sua fundamentação.

Ao término da sindicância é apresentado o Termo de Conclusão, pelo membro sindicante, que poderá indicar Arquivamento, Conciliação entre as partes ou envio para o CREMESP, conforme haja ou não indícios de infração ao Código de Ética Médica. A conclusão definitiva da sindicância dá-se após a homologação em Reunião Ordinária - após votação pelos membros efetivos.

Com muita frequência, no decurso de uma sindicância, é realizado processo educativo junto ao cooperado, quando não há indícios de infração ética na avaliação dos documentos ou na conduta do médico.

O cooperado pode acessar diretamente a CEM pelo canal **Fale com a Comissão de Ética**, localizado no Canal do Cooperado.

O Código de Conduta Empresarial da Unimed Campinas está em fase de implantação.

44-26 Canais de Comunicação - Para engajar e comunicar os *stakeholders*, e para estar cada vez mais próxima de seus públicos, a Unimed Campinas se utiliza de diversos canais.

Os médicos cooperados, por exemplo, contam com um canal exclusivo, que em 2015 passou por uma ampla reformulação. O Canal do Cooperado, disponível no portal Unimed Campinas, pode ser acessado exclusivamente pelos médicos, onde contam com diversos serviços, além de informações importantes sobre os negócios da Cooperativa. Além disso, é distribuído aos Cooperados o jornal *Em Foco*, publicação bimestral com conteúdos de interesse exclusivo a esse público, com tiragem de cerca de 20 mil exemplares ao ano.

Em relação ao público interno, os colaboradores recebem comunicados via *e-mail* de assuntos relacionados ao Departamento de Recursos Humanos e outras áreas da Cooperativa. Também na Extranet são publicados comunicados, além do *BIC* - Boletim Interno de Comunicação - que mensalmente é produzido com informações relevantes.



Em 2015, uma das novidades foi a implantação do jornal *Conexão Secretária*. A publicação é direcionada às secretárias dos cooperados, que até então não possuíam um canal exclusivo de comunicação com a Unimed Campinas. O Jornal tem a periodicidade trimestral e é entregue impresso, nas unidades de atendimento, onde os cooperados atendem.

Os clientes corporativos recebem a cada bimestre o jornal *Rhaio X*, uma publicação direcionada aos gestores de RH, com novidades e assuntos relacionados aos contratos e os serviços da Unimed Campinas. No ano de 2015 foram distribuídos 36.000 exemplares. As empresas contam também com o canal *SPM Web*, uma ferramenta eletrônica que facilita a comunicação com a Cooperativa.

Os demais clientes recebem em seu endereço de cadastro na Unimed Campinas a publicação *jornal Expresso*. O jornal é produzido bimestralmente com dicas de saúde, prevenção e os serviços da Cooperativa. A cada dois meses cerca de 255.000 pessoas recebem a publicação.

Todos esses públicos citados e também a comunidade são impactados diretamente pelas campanhas institucionais e promocionais que são produzidas pelo Departamento de Marketing. Para isso, são utilizadas as mídias de massa (jornais, revistas, rádio, televisão e internet) para o fortalecimento da marca.

Em 2015 foram realizadas a Campanha Institucional “Vivendo o melhor com você”, a campanha com depoimentos de clientes, que participaram espontaneamente, relatando a experiência com os serviços da Unimed Campinas, além da campanha promocional com encerramento em 31/12/15.

Além disso, outros meios de comunicação são:

- Envio semanal de *e-mail marketing* com dicas de saúde. Em 2015 foram desenvolvidos 52 temas diferentes, com mais de 111.000 *e-mails* visualizados durante o ano.
- Portal Unimed Campinas: com informações sobre os serviços da Cooperativa.
- TV Corporativa que estão distribuídas nos locais de atendimento presencial a clientes da Unimed Campinas, Intercâmbio e o NAIS. Possui conteúdo informativo sobre diversos temas, além de dicas de saúde. Esta ferramenta torna a espera mais agradável.

- Eventos relacionados à saúde. Em 2015 a Unimed Campinas participou das atividades de Outubro Rosa, realizadas pela Prefeitura de Campinas e a empresa 3M. A Cooperativa foi uma das principais apoiadoras do evento, com distribuição de materiais informativos, além da realização da caminhada de conscientização sobre o câncer de mama.

- Patrocínios de eventos institucionais voltados para executivos de empresas. Alguns desses eventos são idealizados por organizações e formados por gestores de RH de empresas e tendo como objetivo principal a difusão do conhecimento que pode ser aplicado tanto na vida pessoal dos profissionais quanto na organização em que cada um atua. Exemplo: Câmara Americana de Comércio (Amcham Campinas) e Grupo de Recursos Humanos de Campinas e Região (GRUCA).

- Patrocínios de eventos idealizados por entidades, com foco na Responsabilidade Social e que têm como principal finalidade a arrecadação de recursos para ampliação de estrutura e/ou manutenção da estrutura atual.

- Patrocínio de eventos voltados para a comunidade, como Corrida da Lua, Corrida Integração, Passeios Ciclísticos e Concerto de Natal.



Concerto de Natal

Com essas ações, a Cooperativa fortalece a marca, que pela 15ª vez consecutiva foi a mais lembrada na Pesquisa Marcas de Sucesso, realizada pelo jornal “Correio Popular”, com 43% de citações.

Desempenho social

G4-26 As formas de diálogo são:

Partes interessadas	Meios de comunicação	Periodicidade
Médico Cooperado	<ul style="list-style-type: none"> • Canal do Cooperado • Gestão de Relacionamento com o Cooperado • Jornal interno – Em foco • Fale com o Presidente • Fale conosco • Fale com a Comissão de Ética • Assembleia Geral Ordinária (AGO) e Extraordinária (AGE) 	Permanente
Clientes / beneficiários	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento de intercâmbio • Canal do Cliente • Central de atendimento • Encontro Boas-Vindas • Jornais internos • Ouvidoria • Portal/Fale Conosco • SAC • Teletendimento • Unidades Regionais 	Permanente
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Café da manhã com o presidente • Extranet • Integração com novos funcionários • Manual de integração • Jornal interno • Recursos Humanos 	Permanente
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> • Portal/Fale Conosco 	Permanente
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> • Portal • Programas de Responsabilidade Social • Teletendimento • Dicas de saúde 	Permanente
Órgão regulador	<ul style="list-style-type: none"> • Portal ANS 	Permanente
Sistema Unimed	<ul style="list-style-type: none"> • Portal • E-mail • Contatos telefônicos • Reuniões • Comitês 	Permanente
Poder Judiciário	<ul style="list-style-type: none"> • Diário Oficial • Ofícios 	Permanente

Colaboradores

G4-9 e G4-10 Foi atingido em 2015 o número de 1.251 colaboradores, somando-se os 1.145 colaboradores em regime de CLT, 24 patrulheiros, 3 estagiários e 79 terceirizados.

Total de colaboradores

	2014	2015
Colaboradores (100% CLT)	992	1.145
Patrulheiros	24	24
Estagiários	4	3
Terceiros	73	79
Total	1.093	1.251

Por localidade

	2014	2015
Americana	0,50%	0,80%
Araraquara	0,20%	0,18%
Artur Nogueira	0,20%	0,18%
Campinas	76,81%	73,98%
Cosmópolis	0,30%	0,27%
Espírito Santo do Pinhal	0,10%	0,00%
Hortolândia	4,54%	4,60%
Indaiatuba	1,21%	0,97%
Jaguariúna	0,60%	0,53%
Jaú	0,10%	0,09%
Jundiaí	0,20%	0,35%
Limeira	0,10%	0,09%
Louveira	0,40%	0,35%
Mogi Guaçu	0,30%	0,27%
Mogi Mirim	0,30%	0,27%
Monte Mor	1,61%	1,50%
Nova Odessa	0,30%	0,44%
Paulínia	2,32%	2,30%
Rio Claro	0,10%	0,09%
Santa Adélia	0,10%	0,09%
Santo Antônio de Posse	0,10%	0,00%
São Carlos	0,10%	0,09%
São Paulo	0,10%	0,00%
São Roque	0,10%	0,09%
Santa Bárbara d'Oeste	0,10%	0,27%
Sumaré	3,93%	7,17%
Valinhos	4,23%	4,34%
Vinhedo	1,01%	0,71%

Desempenho social

Procedência de gerentes

	2014	2015
Americana	14,29%	13,32%
Campinas	71,43%	66,67%
Indaiatuba	0%	6,67%
São Paulo	7,14%	6,67%
Valinhos	7,14%	6,67%

Proporção de salário base entre homens e mulheres por categoria funcional

	2014	2015
GERÊNCIA		
Homem	2,75%	2,45%
Mulher	3,62%	3,64%
SUPERVISÃO		
Homem	2,12%	2,23%
Mulher	4,28%	3,63%
ADMINISTRATIVO		
Homem	33,47%	33,11%
Mulher	53,76%	54,94%

Quantidade de colaboradores por grupo de cargos - por etnia

	2014	2015
GERÊNCIA		
Branca	13	14
Amarela	1	1
SUPERVISÃO		
Branca	27	28
ADMINISTRATIVO		
Branca	851	958
Negra	95	139
Amarela	5	5

Quantidade de colaboradores por grupo de cargos - faixa etária

	2014	2015
GERÊNCIA		
Menores de 18 anos	0	0
De 18 a 35 anos	0	0
De 36 a 60 anos	13	14
Acima de 61 anos	1	1
SUPERVISÃO		
Menores de 18 anos	0	0
De 18 a 35 anos	7	9
De 36 a 60 anos	19	18
Acima de 61 anos	1	1
ADMINISTRATIVO		
Menores de 18 anos	2	3
De 18 a 35 anos	492	532
De 36 a 60 anos	442	550
Acima de 61 anos	15	17

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

	2014	2015
Salário mínimo	R\$ 724,00	R\$ 788,00
Menor salário Unimed*	R\$ 760,00	R\$ 816,00
Varição positiva	4,97%	3,50%

*Jornada de 4 horas diárias

Desempenho social

Quantidade de funcionários por tempo de trabalho

	2014	2015
Até 5 anos	568	673
De 06 a 10 anos	242	262
De 11 a 20 anos	147	169
Acima de 20 anos	35	41
Total	992	1145

Grau de instrução

	2014	2015
Analfabeto	3	0
5º ano completo ensino fundamental	2	2
6º ao 9º ano ensino fundamental	5	6
Ensino fundamental completo	5	7
Ensino médio incompleto	14	15
Ensino médio completo	325	338
Ensino técnico	46	87
Superior incompleto	54	55
Superior completo	409	466
Pós graduação incompleto	1	1
Pós graduação completo	120	156
Mestrado completo	6	8
Doutorado completo	2	4
Pós doutorado	0	0
Livre docência	0	0
Total	992	1145

	2014	2015
Estagiários efetivados	0	0

	2014	2015
Jovem aprendiz efetivado	6	7

Quantidade funcionários por cargo

	2014	2015
Gerência	14	15
Supervisão	27	28
Administrativo	951	1102
Total	992	1145

Funcionários por área de atuação

	2014 (96,67%)	2015 (96,33%)
Campinas	762	846
Artur Nogueira	2	2
Cosmópolis	3	3
Hortolândia	45	52
Indaiatuba	12	12
Jaguariúna	6	6
Monte Mor	16	18
Paulínia	23	26
Sumaré	38	80
Valinhos	42	50
Vinhedo	10	8

	2014	2015
PCD	33	31

Funcionários por faixa etária

	2014	2015
Menores de 18 anos	2	7
De 19 a 35 anos	492	537
De 36 a 60 anos	481	582
Acima de 61 anos	17	19
Total	992	1145

Desempenho social

As mulheres na Cooperativa

	2014	2015
Número de mulheres que trabalham na Cooperativa	691	814
% Cargos chefia ocupados por mulheres	3,91%	3,32%
Remuneração média mulheres	R\$ 3.421,93	R\$ 3.520,36
Remuneração média homens	R\$ 4.884,16	R\$ 5.260,67
Mulheres em cargo de chefia	27	27
Percentual de mulheres em cargos de chefia	2,72%	2,36%

Remuneração média dos brancos

	2014	2015
Administrativo	R\$ 3.638,99	R\$ 3.847,53
Gerentes	R\$ 17.476,46	R\$ 18.702,47
Supervisores	R\$ 9.083,37	R\$ 9.645,96
Média brancos	R\$ 4.005,86	R\$ 4.218,23

Remuneração média dos negros

	2014	2015
Administrativo	R\$ 2.392,52	R\$ 2.342,85
Gerentes	-	-
Supervisores	-	-

G4-11 Foi de 100% o percentual de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.

G4-LA1 Rotatividade por idade

	Admitidos		Demitidos	
	2014	2015	2014	2015
Menores de 18 anos	4	7	0	2
De 19 a 35 anos	73	145	52	47
De 36 a 60 anos	40	82	35	33
Acima de 61 anos	1	1	1	0
Total	118	235	88	82

Rotatividade por região

	Admitidos		Demitidos	
	2014	2015	2014	2015
Americana	0	6	0	0
Artur Nogueira	0	0	1	0
Campinas	91	146	63	56
Espírito Santo do Pinhal	0	0	0	1
Hortolândia	3	11	6	7
Indaiatuba	1	2	1	2
Itatiba	0	0	1	0
Mogi Guaçu	0	0	1	0
Monte Mor	2	3	2	2
Nova Odessa	1	3	1	0
Paulínia	5	6	4	3
Santa Barbara d'Oeste	0	1	0	0
Sumaré	6	47	4	6
Taubaté	0	0	1	0
Valinhos	7	10	3	3
Vinhedo	2	0	0	2
Total	118	235	88	82

Rotatividade por gênero

	Admitidos		Demitidos	
	2014	2015	2014	2015
Homens	32	53	30	23
Mulheres	86	182	58	59
Total	118	235	88	82

Desempenho social

G4-LA9 Treinamento e Educação

A Unimed Campinas intensificou seus programas de treinamento e educação em 2015, sempre tendo como foco a melhoria dos serviços prestados e o aprimoramento da gestão, de modo a reduzir custos, aumentar a eficiência e conter a sinistralidade. Foram realizados treinamentos presenciais e *online* de colaboradores. Um foco especial foi para o programa de gestão por competências, que visa melhorias contínuas e que passou por uma reestruturação, com a adoção de novo modelo de avaliação.

No total foram computadas 13.618,58 horas de treinamento, com uma média de quatro horas de treinamento por pessoa. Foram 12.557,58 horas de treinamento operacional, 698 horas de treinamento de supervisão e 363 horas de treinamento de gerência. Em termos de gênero, foram 9.766,33 horas de treinamento para mulheres e 3.851,75 horas de treinamento para homens.

Foram realizadas 2.773 participações em treinamentos (Internos, Externos ou On The Job), presencial e *online*, além dos programas de Educação Continuada para Profissionais Assistenciais e Módulo de Desenvolvimento para Menores Aprendizizes.

G4-LA10 Gestão de Pessoas por Competências

O programa de Gestão por Competências da Unimed Campinas tem como objetivo identificar as competências organizacionais que afetam a conformidade do serviço e, quando aplicável, promover treinamentos ou outras ações para aprimoramento.

Desde a implantação da Gestão por Competências, a Cooperativa passou por melhorias contínuas, visando consolidar um modelo de gestão de pessoas que atenda às necessidades organizacionais e, principalmente, que oriente os profissionais sobre sua atuação e o que se espera no futuro.

Em 2015, além das competências, o modelo passou a ter outros dois pilares fundamentais:

Competência - Conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que influenciam na qualidade do desempenho do indivíduo. As competências podem ser observadas, avaliadas e desenvolvidas por meio de experiências, desafios e treinamentos.

Trajетórias de Carreira - Representam os caminhos naturais pelos quais o profissional pode seguir ao longo de sua carreira. Consiste no agrupamento de posições de mesma natureza de trabalho.

Níveis de Complexidade - Têm a função de diferenciar as atribuições e responsabilidades dos profissionais, como complemento à estrutura dos cargos.

O processo de gestão por competências é amplo, mas a avaliação de desempenho com base em competências e o *feedback* são as etapas fundamentais.

O processo de avaliação contempla: Autoavaliação, Avaliação do superior imediato, Avaliação de gestores e pares. Os questionários têm como missão investigar o cargo analisado para acompanhamento e desenvolvimento de possíveis *gaps*.

Após a conclusão das fases do processo de avaliação, é realizado o *feedback* entre superior imediato e funcionário - para reforço dos pontos fortes e possibilidades de melhorias - e elaboração do PDI com ações informais ou formais de desenvolvimento.

Com a adoção da nova metodologia, os ciclos de avaliação são realizados semestralmente.

Cada competência é composta por um conjunto de mensagens sobre as entregas e contribuições relacionadas ao papel a ser desempenhado pelos profissionais.

Competência	Definição
Intercooperação	Estabelecer e manter relacionamentos e parcerias e trabalhar de forma integrada e cooperativa, com foco na manutenção de clima organizacional favorável.
Foco no cliente	Estabelecer relacionamentos de proximidade, empatia e confiança com os clientes para entender e atender às demandas com qualidade e garantir sua satisfação. Inclui a análise e priorização de atendimentos para assegurar o cumprimento dos prazos acordados.
Foco em resultados	Apresentar comprometimento no alcance de objetivos e metas com eficiência e qualidade. Inclui o planejamento e monitoramento de recursos e prazos.
Melhoria contínua	Identificar problemas e oportunidades e propor soluções e encaminhamentos adequados e inovadores, utilizando novas formas de pensar e agir.
Gestão do conhecimento	Aplicar e compartilhar conhecimentos e experiências que contribuam para a criação de ambiente propício à aprendizagem contínua. Envolve a postura reflexiva sobre o autodesenvolvimento e capacitação profissional permanente.
Comunicação	Comunicar informações relevantes de forma clara, objetiva e compreensível, utilizando de forma eficaz as ferramentas de comunicação da organização.
Inteligência emocional	Lidar com as pressões, obstáculos e mudanças associadas ao trabalho, resistindo a possíveis situações de frustração e conflitos com otimismo e positividade.
Negociação	Negociar com foco na obtenção de resultados positivos para todos os envolvidos e influenciar pessoas e decisões.
Atuação sistêmica	Atuar a partir da compreensão do funcionamento das áreas, da Cooperativa, do Sistema Unimed e do mercado/setor da organização. Inclui a compreensão de seu papel no todo e consequentes impactos.
Atuação estratégica	Definir e disseminar estratégias e planos de ação alinhados às necessidades e objetivos organizacionais, com base em uma visão ampla e de futuro. Inclui atuar com foco na evolução e sustentabilidade do Sistema Unimed.
Gestão de pessoas	Orientar o desenvolvimento dos profissionais e formar sucessores, atribuindo desafios e responsabilidades para os colaboradores. Inclui cultivar um ambiente motivador, no qual as pessoas desejam fazer o seu melhor em prol dos objetivos da organização.
Foco na segurança	Orientar continuamente suas ações com foco e precisão para oferecer condições seguras para todos os pacientes, familiares, clientes e colaboradores e prevenir infecções, acidentes e incidentes de qualquer natureza no ambiente de trabalho.
Assumir responsabilidade e tomada de decisão	Assumir a responsabilidade por suas ações, decisões e consequentes desdobramentos, manifestando opiniões e contribuições. Inclui a tomada de decisões assertivas e transparentes, baseada na análise de riscos compartilhados.

Desempenho social

Um concurso cultural de redação promovido pelo departamento de Recursos Humanos permitiu a conquista de bolsa de estudos parcial (50%) para todos os menores aprendizes, além dos três vencedores que foram contemplados com bolsas maiores. O 1º lugar ganhou bolsa integral; o 2º colocado fatiou bolsa de estudos com desconto de 70% e o 3º lugar foi agraciado com bolsa de 60%. Realizado pelo Módulo de Desenvolvimento dos Menores Aprendizes, nas últimas sextas-feiras de cada mês, o concurso consistiu em uma redação com o tema: “As pessoas só entenderão que a água é preciosa quando ela custar caro”. A solenidade de premiação aconteceu no dia 2 de dezembro, no anfiteatro “Jeber Juabre”. Essa foi uma das maneiras de trabalhar a consciência ambiental internamente na Cooperativa.

Aposentados - Existem no quadro de pessoal da cooperativa muitos colaboradores com vários anos de casa, muitos deles já em situação de aposentadoria. Nesses casos, não há restrição quanto à permanência e continuidade após a ocorrência do evento. Muito pelo contrário, são valorizados e reconhecidos pelo conhecimento, desempenho e dedicação que mantêm.

Em relação ao *outplacement*, não existe um processo formal. No entanto, nos casos de rescisão de contrato, a Cooperativa encaminha o CV para as consultorias parceiras para recolocação.

No momento não há intenção de viabilidade de projeto para aposentados ou em caso de rescisão de contratos, devido ao baixo *turn-over* da Cooperativa, não justificando, assim, o investimento.

G4-S04 e G4-S05 Conforme previsto em estatuto, o Comitê de Ética Médica é o responsável por apurar denúncias de corrupção. No caso de questões administrativas e operacionais, está em aprovação pela Diretoria Executiva a implantação do código de conduta formal que tratará processualmente dessas questões. Não houve registro de casos de corrupção em 2015.

Empregabilidade

A Unidade de Negócios, voltada para o público interno, tem como missão garantir o suprimento da necessidade de Recursos Humanos na Cooperativa, através do desenvolvimento de políticas e práticas para promover a satisfação e melhoria no desempenho das pessoas, bem como elaboração de diretrizes de formação profissional, contratação, política de cargos, salários e carreira e regulamentos internos.

Em 2015, na contratação da grande maioria das empresas da Região Metropolitana de Campinas, afetadas como muitas no país pelo cenário de retração das atividades econômicas e aumento expressivo do desemprego, a Unimed Campinas fechou o ano com crescimento de mais de 15% no quadro de pessoal.

Este aumento foi derivado da abertura de novos postos de trabalho nas áreas assistenciais, como Centro de Quimioterapia, Atendimento Domiciliar e principalmente com o novo Pronto Atendimento de Sumaré.

Presente em 13 cidades da região, que totaliza uma população de mais de dois milhões de habitantes, a Cooperativa emprega 1.145 trabalhadores diretos e mais 79 indiretos.

As práticas discriminatórias (internas ou externas) são vetadas pela Cooperativa. Para os fornecedores foi implementado o termo de Responsabilidade Social, que expressa a proibição de práticas discriminatórias. Para os demais públicos, a Política de Responsabilidade Social é amplamente divulgada e nela consta o compromisso com a ética e a transparência.

Em razão das contratações para o Pronto Atendimento Sumaré que totalizaram 113 postos de trabalho, a Cooperativa registrou um aumento do número de colaboradores necessários ao cumprimento da cota de portadores de deficiência. Como foi ultrapassado em 2015 o número de 1.000 colaboradores, a faixa foi alterada para 5%.

G4-LA11 Oitenta e cinco por cento dos funcionários receberam *feedback* dos seus gestores e treinamento para os *gaps* apresentados. O percentual não atingiu 100% devido às novas contratações que não apresentavam período hábil para avaliação. O período de avaliação em 2015 passou a ser semestral.

Categoria	Operacional	Supervisores	Gerentes
Feminino	70%	66%	56%
Masculino	30%	34%	44%
Total	80%	3%	2%

Entre os dias 8 e 12 de junho foi realizada a XVI Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho (SIPAT), pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) da Unimed Campinas. Participaram em média 150 pessoas por dia, totalizando 750 pessoas ao final dos cinco dias de trabalhos.

Mais uma vez, a Unimed Campinas promoveu a vacinação dos colaboradores contra gripe. A imunização aconteceu no início de junho, de forma tardia, em razão do atraso na liberação das doses pela ANVISA. As vacinas protegem contra os subtipos de vírus A/H1N1, A/H3N2 e influenza B da gripe.

Cooperados

Valorização do médico cooperado

Em 2015, a Unimed Campinas dedicou-se à valorização de seus cooperados, considerando não apenas a questão da remuneração médica, mas, também, trabalhando na melhoria de ferramentas e automatização de processos na tentativa de facilitar e minimizar o tempo para a resolução de suas necessidades. A página do Canal do Cooperado foi reconstruída, trazendo agilidade nas atualizações, organização dos dados, retirada de conteúdo obsoleto, entre outras.

Além das melhorias em sistemas, foram realizadas ações sociais visando à aproximação dos cooperados e das secretárias, que apresentam importante papel na dinâmica produtiva da Cooperativa, ao cenário e às condições econômico-financeiras atuais, como duas edições do Programa “A Cooperativa em suas mãos” e duas edições do “Encontro de Secretárias”. Também foram lançados três desafios para as secretárias com o objetivo de incentivá-las a melhorar o desempenho na utilização da ferramenta RES nas unidades de atendimento onde trabalham, além da criação do jornal *Conexão*

Secretárias, que permitiu estabelecer um canal direto com esse público.

Principais realizações

Melhor remuneração: o conjunto de medidas adotadas pela Unimed Campinas para valorização do trabalho dos cooperados levou o montante do valor pago pelas consultas a apresentar um incremento de 19,5% em relação a 2014, atingindo R\$ 285 milhões.

4º Encontro de Secretárias: 2ª Edição, em 07.02.2015, no teatro Brasil Kirin, e **5º Encontro de Secretárias**, em 12.09.2015, na Expo Dom Pedro.



5º Encontro de Secretárias

Desafios para Secretárias: realizadas três edições em 2015, com o objetivo de melhorar a adesão à ferramenta RES.

Novo Canal do Cooperado: a página entrou em produção em 15 de maio, trazendo melhorias significativas, como maior agilidade nas atualizações, organização dos dados, retirada de conteúdo obsoleto, entre outras. Até dezembro de 2015 foram registrados mais de 64 mil acessos.

Jornal Conexão Secretárias: primeira edição lançada no 5º Encontro de Secretárias e distribuído a todas as secretárias ativas cadastradas no sistema RES. As edições são trimestrais.

Desempenho social

A Cooperativa em suas mãos: com mudança de escopo, as reuniões que eram semestrais, se tornaram mensais, tendo ocorrido dois eventos no auditório da Cooperativa, dias 27 de outubro e 24 de novembro.

Foi identificado como ponto fraco, em termos de relacionamento com cooperados, a baixa adesão dos cooperados e secretárias aos eventos oferecidos. Mesmo com o fortalecimento da comunicação para incentivar a participação, o nível de absenteísmo (de 35% a 50%) contribuiu para os baixos níveis de adesão.

Clientes

A total implantação do sistema RES em 2015 representou importantes alterações no modelo de atendimento ao cliente e no *feedback* recebido. Foram igualmente necessárias readequações de funções e de outras naturezas, de modo a responder as demandas típicas da nova situação. A informatização cada vez maior dos serviços e o uso crescente do portal da Unimed Campinas tendem a provocar mudanças cada vez mais significativas no formato de atendimento ao cliente.

1. Central de Atendimento

1.1 Atendimento presencial

Atendimento presencial (sede e unidades regionais)	
Atendimentos em 2014	678.779
Atendimentos em 2015	250.607

Identifica-se uma redução no atendimento de 63%, devido à utilização do RES. Com o impacto na redução dos atendimentos presenciais, foi identificada a necessidade de adequação do quadro com a realocação de alguns funcionários para outras áreas da Cooperativa e a transferência de recursos para uma nova e importante atividade que é a análise das solicitações eletrônicas (Auditoria Administrativa).

1.2 Auditoria administrativa

Atividade de análise das solicitações eletrônicas, etapa anterior ao encaminhamento para auditoria	
Atividades em 2014	-
Atividades em 2015	198.548

Com o aumento das solicitações advindas da ferramenta RES, foi identificada a necessidade de controlar as solicitações recebidas, através de uma análise administrativa prévia.

Desta maneira, foram seguidas orientações parametrizadas pela regulação, fazendo a análise prévia do procedimento que pode ser autorizado ou a necessidade de exames realizados, para dar prosseguimento na análise de auditoria.

Atividade fundamental, pois aproximadamente 70% das solicitações recebidas são finalizadas e somente 30% são encaminhadas para regulação.

1.3 Demais atendimentos

Demais atividades realizadas pelo atendimento (guias oriundas de malotes, processos internos)

Atividades em 2014	167.136
Atividades em 2015	120.242

Ocorreu uma redução no atendimento de aproximadamente 28%, em razão da utilização do RES para as solicitações de procedimentos.

2. Teleatendimento

2.1 Atendimento telefônico

	Oferecidas	Atendidas	Abandonadas
Ligações 2014	1.321.350	1.062.807	258.857
Ligações 2015	1.173.542	924.269	248.967
Varição	Redução de 11%	Redução de 13%	Redução de 4%

Em 2015, com a implantação do RES, o Teleatendimento passou a realizar atividades de suporte básico da ferramenta e o retorno aos clientes após análise do controle prévio (Regulação/Auditoria). Com o aumento dessa demanda, uma parte da equipe passou a fazer as ligações de retorno e toda a equipe dar suporte à ferramenta. Com isso, o Tempo Médio de Atendimento (TMA) e o Tempo Médio de Espera (TME) aumentaram, sendo que a equipe se manteve a mesma. Por isso, as ligações abandonadas diminuíram e o nível de serviço foi reduzido.

Um ponto positivo é que com a entrada do RES, o número de ligações oferecidas caiu 11%, comparando com o ano anterior.

Além disso, a atividade de agendamento de consultas e procedimentos, devido a RN268, aumentou, o que ocasionou o crescimento das atividades internas.

2.2 Retorno do RES

Ligações de retorno em 2014	134.446
Ligações de retorno em 2015	218.805

Esta atividade visa atender a demanda de retorno para as solicitações geradas no RES, atividade importante e de extrema necessidade para posicionar os clientes sobre seus processos.

Existe o serviço de envio de SMS e *e-mail* para as guias que são autorizadas. Quando o beneficiário possui em seu cadastro número de telefone celular ou *e-mail*, ele recebe automaticamente, após a autorização da guia, uma mensagem informando sobre a sua autorização.

Essas ações resultam em qualidade, agilidade e segurança para o cliente. Em comparação ao ano de 2014 identificou-se aumento de 63%.

Desempenho social

2.3 Portal Fale Conosco

Contatos em 2014	15.581
Contatos em 2015	16.889

Percebe-se um aumento no volume de solicitações via Portal (Canal do cliente: Fale Conosco) de 8%, que pode ser atribuído ao crescimento da carteira e ao perfil mais exigente dos clientes.

Os dados do Portal vêm crescendo exponencialmente desde que o Teleatendimento assumiu as atividades de orientações que estavam com a Ouvidoria.

3. Atendimento de Intercâmbio

3.1 Atendimento de clientes de Campinas no intercâmbio

Número de solicitações recebidas 2014	876.420
Número de solicitações recebidas 2015	1.058.935

Identifica-se um aumento de aproximadamente 20% com relação ao ano de 2014, devido o crescimento da carteira de clientes repassados e comercialização do contrato de Extensão Nacional Pessoa Jurídica, resultando em necessidade de reestruturação da célula.

3.2 Clientes de Intercâmbio em Campinas – atendimento presencial

Atendimentos em 2014	103.135
Atendimentos em 2015	39.679

Em virtude da atividade de troca de autorizações por *e-mail*, bem como a implantação da ferramenta RES, identificamos a redução de clientes no atendimento presencial de aproximadamente 61%, oferecendo maior comodidade ao cliente e podendo reestruturar a célula de atendimento a clientes Unimed Campinas no Intercâmbio, bem como no controle das solicitações recebidas eletronicamente.

3.3 Demais atendimentos de Intercâmbio

3.3.1 Acompanhamento das solicitações de Intercâmbio registradas no sistema RES

Atendimentos em 2014	112.525
Atendimentos em 2015	242.954

Nota-se em 2015 um aumento expressivo no número de solicitações registradas através da ferramenta RES, de aproximadamente 116%. Desta forma, foi necessária a readequação de processos internos/recursos para absorver essa demanda (acompanhamentos e gestão com as Unimed), incluindo a equipe das Unidades Regionais.

3.3.2 Recebimento de autorizações das UnimedS por e-mail (clientes de Intercâmbio em campinas)

Atendimentos em 2014	12.506
Atendimentos em 2015	12.825

Atividade implantada em 2012 com o objetivo de facilitar o atendimento dos clientes de Intercâmbio que são encaminhados à área de ação da Cooperativa para realização de procedimentos. Em 2013 a ferramenta para utilização das UnimedS foi estendida a nível nacional, gerando um aumento no número de solicitações recebidas. O aumento identificado de 2014 para 2015 foi de 3%.

4. Dificuldades e pontos de melhoria

- Implantação do SCS (Software de Comunicação Segura – Intercâmbio eletrônico) no RES. Não houve a implantação devido à complexidade de desenvolvimento deste recurso tecnológico.

Em constantes reuniões com a TI, existem diversas situações que demandam bastante cuidado para a implantação.

Este projeto continuará em estudo para implantação futura. A previsão de implantação será em 2016.

- Aumento na procura por informações e aquisições de planos PF, em função da alienação da carteira de clientes da Unimed Paulistana.
- Prazos para resposta de processos encaminhados para Regulação / Auditoria devido à demanda do RES.
- Suporte constante para rede credenciada em virtude do aumento de utilização da ferramenta RES, o que gerou impacto direto nas áreas de Atendimento e, principalmente, no Teleatendimento.

5. Realizações

- Manutenção da certificação ISO 9001:2008, com destaque para as práticas de humanização no atendimento ao consumidor.
- Aumento nos índices de satisfação dos clientes de acordo com a última pesquisa de qualidade (realizada entre 22/06 a 10/08): Atendimento Pessoal 98,6% e Atendimento Telefônico 98,8% .
- 79,47% de solicitações feitas via RES.
- Utilização do 0800 como canal de suporte ao RES.
- Fila RES nas Unidades e Intercâmbio.
- Processos de autorização por auditoria administrativa (Central de Atendimento).
- Início das solicitações via RES pelo Atendimento.
- Treinamentos técnicos e reciclagens.

Qualidade dos serviços de saúde

A melhoria constante dos serviços prestados e do diálogo com seus diferentes públicos é um compromisso ético da Unimed Campinas com seus clientes Pessoa Física e Jurídica e com a sociedade onde está inserida.

A Cooperativa está atenta às demandas de um público consumidor cada vez mais informado e exigente, que amplia seu conhecimento e seus canais de interatividade por meio dos recursos sofisticados que as novas tecnologias colocam à disposição de um número crescente de pessoas.

Desempenho social

É permanente, nesse sentido, o esforço para aprimorar suas ferramentas de gestão, visando reduzir custos, aumentar a eficiência e diminuir os riscos à sua sustentabilidade, na medida em que está ciente de sua responsabilidade com mais de 830 mil vidas cadastradas.

Nessa busca incessante pela qualificação, em todos os setores da Cooperativa, a Unimed Campinas procura basear-se em conceitos e modelos científicos de gestão e na área que lhe diz respeito, a da Medicina que busca a valorização e a proteção do maior bem que é a vida.

No setor da saúde, a qualidade pode ser conceituada como um conjunto de atributos que inclui um nível de excelência profissional, uso eficiente de recursos, mínimo risco ao cliente e alto grau de satisfação por parte dos usuários, que também está relacionada a uma busca incessante de falhas nos procedimentos e rotinas, conduzindo à melhoria dos processos e resultados, visando às conformidades estabelecidas pelos órgãos reguladores.

Para se alcançar a Qualidade crescente, a Unimed Campinas se utiliza de vários métodos:

- **PNASS - Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde**
- **ONA - Organização Nacional de Acreditação**
- **JCI - Joint Commission International**
- **ISO - International Organization for Standardization**
- **CQH - Compromisso com a Qualidade Hospitalar**
- **PNGS - Prêmio Nacional de Gestão em Saúde, entre outros**

A avaliação da assistência à saúde em instituições, seja pública ou privada, é um dos caminhos da gestão para buscar a qualidade do atendimento prestado. É um processo intencional, técnico e político, configurando-se também, numa responsabilidade ética e social, cabendo a cada Instituição de saúde, seja ela a nível hospitalar ou ambulatorial, estudar o seu perfil e optar pela metodologia que será mais viável na atual situação em que se encontra.

O principal investimento na rede de serviços médicos e hospitalares da Unimed Campinas em 2015 foi a instalação do Pronto Atendimento de Sumaré, inaugurado dia 8 de dezembro e que passou a funcionar efetivamente em 11 de janeiro. Para atender os clientes em suas necessidades médicas, a Cooperativa dispõe de:

- **1.418 locais de atendimento ativos (UNCP com prestador atuante).**
- **436 serviços credenciados (PJ e PF não médico).**
- **22 hospitais ativos.**
- **5 serviços de Clínica Psiquiátrica.**
- **11 unidades de Day Hospital.**
- **214 serviços, compreendidos em Clínicas, Banco de Sangue, Laboratórios, Postos de coleta, Medicina Nuclear e Radioterapia.**
- **184 profissionais não médicos, das áreas de Psicologia, Fonoaudiologia, Terapia Ocupacional, Nutrição e Fisioterapia, sendo:**
 - Psicologia: 80**
 - Fonoaudiologia: 45**
 - Terapia Ocupacional: 19**
 - Nutrição: 28**
 - Fisioterapia: 09**
 - Ortopista: 03**

No decorrer de 2015, foram credenciados 29 novos serviços e descredenciados 21.

Investimentos Sociais

2015 foi mais um ano marcado pela intensa atuação da Unimed Campinas em apoio à comunidade onde atua, em Campinas e região, abrangendo vários públicos. Ao completar 45 anos de atividades, com um respeito crescente e com uma marca consolidada, a Cooperativa investiu em vários programas e projetos, em benefício de milhares de pessoas.

Saúde Toda Vida

O Saúde Toda Vida continuou oferecendo vários serviços aos participantes. Um deles é o Projeto Memória em Movimento criado em 2013 e dedicado a atividades voltadas para estimular funções cognitivas como memória, concentração, linguagem e atenção, entre outras.

No dia 22 de setembro, o Programa Saúde Toda Vida realizou o seu tradicional Baile da Primavera, que elegeu o Rei e Rainha do STV, além de dois príncipes e duas princesas.

Outra atividade no âmbito do Programa Saúde Toda Vida foi um curso de teatro, que contou com a participação de 26 idosos. O curso foi ministrado por um professor especialista na área e realizado com o propósito de contribuir para o estímulo à criatividade, o fortalecimento da memória e o desenvolvimento de habilidades interpessoais. Do mesmo modo, o Programa Saúde Toda Vida proporcionou em 2015 a inclusão digital de muitos idosos, pela parceria firmada com a escola de informática People.

Em 16 anos de atividades, completados em abril de 2015, o Programa Saúde Toda Vida já beneficiou 3 mil pessoas. Aberto a homens e mulheres, o Programa oferece várias atividades como biodança, alongamento, dança coreográfica, coral, ginástica adaptada e exercícios aeróbicos, entre outras.

É desenvolvido no Clube Fonte São Paulo, de segunda a sexta-feira. Os interessados em participar devem fazer a sua inscrição às terças-feiras, às 14h. Em 2015, as atividades receberam um investimento de R\$ 154.506,40.



Saúde Toda Vida

Escola de Atletismo Orcampi/Unimed Campinas

O patrocínio à escola é uma ação social de grande alcance, dedicada a despertar em jovens carentes de Campinas e região, o gosto e a formação em atletismo, de maneira que possam ter ascensão social por meio do esporte. Na trajetória dessa parceria, foram revelados para o Brasil e para o mundo grandes talentos de renome. O apoio oferecido contempla recursos financeiros para suporte no transporte, alimentação e remuneração dos treinadores, além do que são oferecidos exames e consultas médicas, palestras e plano de saúde. A iniciativa beneficiou diretamente 441 jovens, o que representou um investimento de R\$ 201.502,52.

A equipe de atletismo Orcampi/Unimed Campinas se destacou em várias competições em 2015. A atleta Érica Sena ganhou uma medalha de prata para o Brasil, nos Jogos Pan-Americanos de Toronto, no Canadá, realizados entre os dias 10 e 26 de julho. Ela competiu na marcha atlética de 20 quilômetros. No Campeonato Pan-Americano de Atletismo Juvenil, realizado entre 31 de julho e 2 de agosto, em Edmonton, também no Canadá, outros três atletas da equipe Orcampi/Unimed Campinas também ganharam medalhas. Nicolas Antonio Silva levou a prata nos 3.000 metros com obstáculos. Daniel Ferreira do Nascimento, por sua vez, conquistou a medalha de bronze nos 5.000 metros, tendo quebrado o recorde sul-americano sub 18 na categoria. E Ana Paula Caetano de Oliveira ganhou bronze no salto em altura, com marca de 1,80 metro.



Orcampi

Desempenho social

Construindo Autonomia para o Futuro (Procaf)

A Unimed Campinas continuou o apoio em 2015 ao Programa Construindo Autonomia para o Futuro (Procaf), implementado no âmbito do Movimento Vida Melhor (MVM) e que já proporcionou a participação de 75 adolescentes campineiros, de famílias em situação de vulnerabilidade social, em cursos profissionalizantes. O programa é realizado em parceria entre a Cooperativa e a Escola Arquimedes.



123 Alô! Campinas – A voz da criança e do adolescente

Canal de comunicação para crianças e adolescentes tirarem dúvidas, esclarecerem questões inerentes à idade e até pedirem socorro em situações graves. Este é um meio de expressão e participação direta da infância e juventude, direcionado para a garantia de seus direitos. Por meio do código telefônico 0800 8 123 123 eles podem, entre 8 e 18 horas, receber orientações de profissionais qualificados, como psicólogos e assistentes sociais, de forma protegida. O serviço em Campinas, de iniciativa do Movimento Vida Melhor, tem patrocínio da Unimed Campinas e funciona nos moldes do que foi implantado na cidade do Rio de Janeiro pelo Instituto Noos, em 2009. O canal segue as normas da Instituição Child Help Line International, presente em mais de 150 países. O canal já foi utilizado por 16.205 crianças.

O investimento conjunto no PROCAF e 123 Alô totalizou R\$ 611.214,35

Centro Corsini

A parceria com o Centro Corsini até setembro teve como meta viabilizar melhores condições para a saúde das pessoas portadoras das doenças infecciosas, em especial a AIDS, por meio do auxílio ao Serviço de Atendimento ao Paciente. A partir de outubro, passou a apoiar a Unidade de Apoio Infantil (UAI), que funciona como um abrigo, que recebe crianças destituídas das suas famílias

ou em processo de reinserção ao núcleo familiar.

O investimento somou R\$ 119.677,80 e beneficiou 2.802 pessoas.



Doe Um

A campanha Doe Um da Unimed Campinas resultou no benefício a sete entidades assistenciais em 2015: Associação de Responsabilidade Cristã e Assistencial (ARCA), Associação de Assistência Social São João Vianney, Instituto Paulo Freire de Ação Social, Casa da Criança Parálitica de Campinas, Centro de Educação Especial Síndrome de Down (CEESD), Casa Sant'Ana e abrigo Convívio Aparecida, mantido pela Associação de Educação do Homem de Amanhã (AEDHA-Guardinha).

Foram arrecadados R\$ 64.524,12 com a contribuição voluntária de colaboradores e cooperados, resultando no benefício de 1.183 pessoas. A campanha é implementada com doações mensais, a partir de R\$ 1,00. Equipamentos de informática e cozinha, roupas, brinquedos, mesas e cadeiras foram alguns objetos adquiridos pelas entidades beneficiadas, com os recursos doados através da campanha da Cooperativa.

Coral Unimed Campinas

Também voltado para a comunidade, o Coral Unimed Campinas reúne médicos cooperados, funcionários e convidados, que ensaiam semanalmente para fazer apresentações em ONGs, hospitais, encontros de corais, entre outros. O investimento totalizou R\$ 20.086,26 e beneficiou diretamente 2.133 pessoas.



Coral Unimed Campinas

Cooperativas de coleta de resíduos sólidos

A Unimed Campinas é parceira de oito cooperativas e oferece a todas desinsetização, o que torna ambiente em que trabalham mais saudável e seguro, pois combate o aparecimento de ratos e baratas. O material reciclável produzido internamente é repassado para as cooperativas, favorecendo o aumento da renda mensal dos cooperados. No Natal foram entregues vales-presente para todos os catadores.

As cooperativas Aliança e Tatuapé, que mantinham parceria direta com a Unimed até fevereiro, receberam uniformes e equipamentos de proteção individual, para serem distribuídos aos seus integrantes.

Investimento: R\$ 22.102,04

Número de beneficiados: 176

Leis de Incentivos

A Unimed Campinas apoia projetos através de incentivos fiscais e favorece várias ações importantes na cidade.

Por meio da Lei Rouanet foram aportados valores para as ONGs Griots e Hospitalhaços:

A **Associação Griots** – Os Contadores de Histórias – atua em ambiente hospitalar, por meio da contação de histórias. Tendo iniciado suas atividades no setor de pediatria do Hospital de Clínicas da Unicamp, a ONG trabalha em hospitais públicos de Campinas, Sumaré, Hortolândia e Vinhedo. A Associação beneficiou 7.689 pessoas, com visitas a 16 hospitais e lares de idosos. O aporte realizado em dez/2014 e que possibilitou as ações citadas acima foi de R\$ 26.161,70. Já em dezembro de 2015 foram aportados R\$ 73.934,18 para ações que serão desenvolvidas em 2016.



Já a **Associação Hospitalhaços** é uma organização que há 15 anos se dedica a alegrar os ambientes hospitalares com a presença de palhaços. A ONG atua em 18 hospitais da Região Metropolitana de Campinas, em benefício de mais de 360 mil pessoas por ano. O aporte em dez/2014 foi de R\$ 26.161,70 e foram beneficiadas 13.460 pessoas. Já em dezembro

de 2015 houve o aporte de R\$ 74.868,36, que serão utilizados em 2016.



Nosso trabalho é uma brincadeira muito séria.

Confira outros projetos apoiados em 2015:

Através do Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente, a Cooperativa apoiou o **Centro Regional de Atenção aos Maus Tratos na Infância (CRAMI)**. Os recursos destinados permitiram que 270 famílias e mais de 650 crianças e adolescentes fossem atendidos em 2015. O aporte em dez/2014 foi de R\$ 17.441,13. Já em 2015 foi aportado R\$ 73.934,18, para ações que serão realizadas em 2016.



Por intermédio do Programa Nacional de Assistência à Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS), foram apoiadas as entidades Fundação Síndrome de Down e ADACAMP (Associação do Desenvolvimento dos Autistas de Campinas), através dos projetos:

Fundação Síndrome de Down – O projeto tem foco em melhorar e ampliar o serviço de formação e inserção dos assistidos no mercado de trabalho, aumentando a capacidade de atendimento e de recolocação de pessoas com deficiência intelectual no mercado. O aporte foi de R\$ 17.441,13 e beneficiou 180 pessoas.



Desempenho social

ADACAMP - O projeto será desenvolvido em 2016, com recursos aportados em dezembro de 2015, no valor de R\$ 73.934,18. Tem como objetivo inserir no mercado de trabalho a pessoa com transtorno do espectro do autismo, através de ações de capacitação, encaminhamento, acompanhamento e monitoramento.

Projeto Passe Rápido

Este projeto, apoiado por meio da Lei de Incentivo ao Esporte, será realizado em 2016 com recursos aportados em dezembro de 2015. Tem por objetivo promover e incentivar a prática das modalidades Futsal, Handebol e Voleibol, de forma educacional, com acesso gratuito para cerca de 200 crianças e adolescentes de Campinas moradoras do Jardim Santa Mônica e Vila 31 de Março. O aporte para esta ação foi de R\$ 73.934,18.

Campanhas internas

Ao longo do ano muitas campanhas foram realizadas visando beneficiar pessoas em situação de vulnerabilidade. A ação visa também estimular o sentimento de solidariedade nos funcionários e é uma forma de motivar a participação do público interno em trabalhos voluntários.

As campanhas foram realizadas na Páscoa, Inverno e Natal, com a participação de mais de 300 funcionários.

Contra a dengue

Mais uma vez a Unimed Campinas, por meio da área de Medicina Preventiva, contribuiu, ao longo de 2015, com ações informativas visando a prevenção e o combate à dengue e outras doenças transmitidas pelo mosquito *Aedes aegypti*. Colaboradores, cooperados e clientes receberam material de divulgação, com esclarecimentos sobre como eliminar os criadouros do mosquito, e também as providências em caso de suspeita de dengue. Pelo segundo ano consecutivo, Campinas esteve no topo do número de casos de dengue no Brasil. Foram 66.577 casos no município, que ficou em segundo lugar no grupo de cidades com mais de 1 milhão de habitantes. O primeiro lugar foi de Goiânia, com 74.097 casos, segundo o Ministério da Saúde.

Maio Amarelo

A Unimed Campinas, por meio da área de Medicina Preventiva, promoveu várias atividades associadas aos objetivos do Movimento Maio Amarelo, que visa ampliar a conscientização e sensibilização da sociedade sobre a dimensão das mortes no trânsito, principal responsável pelos óbitos na faixa etária de 15 a 29 anos de idade. O conjunto de ações envolveu a promoção de palestra, a realização de simulado de atendimento e aula de primeiros socorros. A Cooperativa decidiu que incluirá palestras sobre mortes no trânsito em seu programa de Medicina Preventiva.



Outubro Rosa

Várias atividades foram promovidas pela Unimed Campinas para marcar sua participação no Outubro Rosa, dedicado à conscientização de homens e mulheres sobre a importância da prevenção e dos exames precoces de câncer de mama. A campanha "Ame-se e cuide-se" foi realizada ao longo de todo o mês de outubro, pelo departamento de Medicina Preventiva e Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA). O destaque ficou para a caminhada na Lagoa do Taquaral, aberta a toda população e que contou com mais de 3,5 mil participantes, graças a parceria com Prefeitura de Campinas e a 3M. Outra ação especial foi o conjunto de oficinas de maquiagem, beleza e amarração de lenço de cabeça, com as pacientes em tratamento no CQA. Boletins informativos sobre a importância do diagnóstico precoce foram veiculados na EPTV e rádio CBN.



Caminhada Outubro Rosa

Contra Diabetes

A Unimed Campinas participou ativamente da Campanha contra Diabetes realizada dia 29 de novembro na Lagoa do Taquaral, em parceria com diversas empresas. A equipe do Departamento de Medicina Preventiva realizou testes de glicemia capilar e encaminhou pessoas com glicemia maior ou igual a 200 mg/dl à Unidade de Pronto Atendimento (UPA) do Taquaral. O ponto alto foi uma caminhada no entorno da Lagoa, com a participação de milhares de pessoas. Foram distribuídos *folders* informativos e bexigas na cor azul.

Cadeiras de rodas

A doação de onze cadeiras de rodas para entidades assistenciais. Este foi o resultado da Campanha “Eu Ajudo na Lata”, realizada pela Cooperativa através da arrecadação de lacres de alumínio doados por colaboradores, fornecedores, empresas clientes e comunidade em geral.

Gincana João Kobel

A área de Responsabilidade Social da Unimed Campinas realizou em 2015 mais uma edição da Gincana “João Kobel”, que objetiva divulgar conceitos de consumo consciente e meio ambiente, entre outros temas relevantes. A gincana é promovida junto aos menores aprendizes da Cooperativa, idosos do Programa Saúde Toda Vida, e jovens da Orcampi e projeto Formare, através da parceria que a Cooperativa tem com a empresa 3M. Divididos em duas equipes, Paz e Amor, os patrulheiros e idosos conseguiram arrecadar de mais de 600 litros de leite longa vida, beneficiando assim as instituições Lar São Vicente de Paulo, PROGEN e Instituto Popular Humberto de Campos, além da arrecadação de 23 garrafas PET com lacres de alumínio para a campanha “Eu ajudo na lata”.

Medicina Preventiva

O departamento de Medicina Preventiva promoveu vários cursos e outras atividades ao longo de 2015, em benefício dos clientes. Os programas educacionais gratuitos têm como objetivo contribuir para a prevenção de doenças e melhoria do estado geral do cliente. Foram oferecidos, por exemplo, programas em Saúde Emocional, Roda de Conversa, Cessação ao Tabagismo, Arquitetos da Vida, Nutrição, Obesidade Clássica, Diabetes e Hipertensão Arterial.

McDia Feliz com apoio da Unimed Campinas

Mais uma vez o McDia Feliz contou com o apoio da Unimed Campinas. A edição de 2015 aconteceu no dia 29 de agosto e beneficiou o Centro Infantil “Domingos Boldrini” e Casa Ronald McDonald / Associação de Pais e Amigos da Criança com Câncer e Hemopatias (APACC).

Curso sobre cuidados paliativos

Cerca de 70 profissionais da Unimed Campinas, que atuam no CQA, ADUC, NAIS e Auditoria de Enfermagem, participaram em junho de um curso sobre Cuidados Paliativos, ministrado por equipe da Casa do Cuidar. Foram disseminados conceitos e informações importantes sobre cuidados paliativos, que são os atendimentos que proporcionam a melhora da qualidade de vida de pacientes e familiares diante de doenças que ameaçam a continuidade da vida.

Caminhada


No dia 4 de outubro, a Lagoa do Taquaral foi palco de uma caminhada com a participação de mais de 400 pessoas, entre colaboradores, seus cônjuges, filhos e demais familiares. A ação de *endomarketing* promovida pela área Comercial da Cooperativa visou fortalecer a campanha promocional de 2015, que ganhou as ruas da cidade e região a partir de setembro. Os participantes caminharam com bonés e camisetas com a cor verde e as marcas da promoção. Aferição da pressão arterial, ginástica laboral e teste ergométrico complementaram as atividades, que contribuíram para aproximar ainda mais os colaboradores e familiares do cotidiano da Cooperativa.



Caminhada Campanha Promocional

Desempenho ambiental

A close-up photograph of a person's hand gently touching the bark of a tree trunk. The background is a soft-focus green forest with sunlight filtering through the leaves. A large, semi-transparent teal circle is overlaid on the right side of the image, framing the text.



Em 2015, a Unimed Campinas continuou as suas atividades de preservação ambiental, com destaque para a campanha de conscientização em relação ao uso consciente da água, considerando que durante grande parte do ano permaneceu a crise hídrica que desde 2014 afetou a Região Sudeste do país e, em especial, a Região Metropolitana de Campinas (RMC). As ações relacionadas ao consumo consciente de energia e de papel e de incentivo ao reuso e reciclagem também mereceram atenção especial.

Motivada pela crise hídrica que atingiu grande parte da Região Sudeste do país desde 2014, a Cooperativa deu continuidade, em 2015, à sua campanha pela redução do consumo de água. As medidas tomadas pelos 42 colaboradores que aderiram à campanha conseguiram evitar o consumo de 2,6 milhões de litros de água tratada. A mensuração foi feita a partir da análise das respectivas contas de água dos participantes.

Prosseguiram também as ações voltadas para estimular o consumo racional de água. Uma delas foi o incentivo para que filhos de colaboradores participassem de um concurso de desenhos com o tema “A água está acabando, o que eu posso fazer?”.

O concurso teve múltiplos objetivos, como promover a educação ambiental, despertar a percepção do público infantil com relação à crise da água, estimular e incentivar a criatividade artística e cultural, o cuidado e responsabilidade com as questões ambientais em geral, além de trabalhar a integração entre filhos, funcionários e empresa. A ação estimulou mudanças de hábitos e incentivou o consumo da água de forma consciente por parte dos funcionários e de suas famílias.

Puderam participar crianças de 06 a 11 anos, divididas em três faixas etárias: 06 e 07, 08 e 09 e 10 e 11 anos. Foram 52 inscritos e seis ganhadores, com primeiro e segundo lugar de cada categoria.

Para a análise dos trabalhos foi constituída uma comissão de jurados técnicos, incluindo membros do Instituto de Artes da Unicamp. Os melhores trabalhos foram avaliados considerando a criatividade, originalidade e coerência temática. Os ganhadores receberam como prêmio *tablets* e jogos de tabuleiro numa cerimônia de premiação que contou com uma apresentação teatral e entrega de medalhas para todos os participantes.

Desempenho ambiental

Algumas das principais atividades do ano

Ação	Objetivo	Resultado	Investimento
Coleta Seletiva	Visa destinar adequadamente os resíduos sólidos produzidos na Cooperativa, evitando a contaminação do solo, aumento de materiais recicláveis em aterros e promoção de renda às famílias em vulnerabilidade social.	13.705 kg descartados de forma adequada	R\$ 5.379,68
Descontaminação de lâmpadas fluorescentes	Visa não contaminar o solo. Todas as lâmpadas fluorescentes são encaminhadas para empresa especializada para a sua descontaminação.	4.000 unidades descartadas adequadamente	R\$ 1.680,00
Descarte adequado de cartões vencidos	Visa garantir o processamento adequado dos cartões, evitando a contaminação do solo e garantindo a confidencialidade dos dados dos clientes. Este material foi reaproveitado e transformado em brindes (caderno e porta copos) que foram entregues às empresas clientes pelos departamentos de Cadastro e Relações Empresariais, reforçando o compromisso da Unimed Campinas com o meio ambiente.	262.481 cartões descartados adequadamente	R\$ 3.000,00
Gincana João Kobel	Visa promover a educação ambiental e despertar a conscientização para ações de preservação ambiental.	317 pessoas atingidas, entre idosos, carentes e adolescentes.	R\$ 0,00
Campanha "Eu ajudo na lata"	A ação visa mobilizar pessoas para arrecadarem lacres de alumínio e posteriormente vendê-los para a aquisição de cadeira de rodas.	<ul style="list-style-type: none"> • 11 cadeiras de rodas adquiridas • 11 instituições beneficiadas • 2.380 garrafas pets de 2 litros cheias de lacres arrecadadas • 4.760.00 unidades de lacres • 1.201.200 t de lacres arrecadados 	R\$ 0,00
Concurso de desenhos	Promover a educação ambiental; despertar a percepção do público infantil para a problemática da água; estimular e incentivar a arte, cultura e responsabilidade com questões ambientais, além de integrar filhos, funcionários e empresa.	52 crianças participaram	R\$ 2.152,67
Campanha de redução de água	Educação ambiental e responsabilidade com os recursos hídricos.	42 funcionários	R\$ 1.800,00
Destinação de resíduos infectantes e biológicos, químico e comuns	Garantir a destinação adequada desses resíduos.	1.335,5 kg	R\$ 59.979,91

G4-EN3 Consumo de energia na organização

Energia Elétrica **2.260.061 kWh**

Consumo total de energia em joules **6.750x10**

Fonte de conversão para energia: Atlas de energia elétrica do Brasil – ANEEL.

Álcool **24.542,21 litros**

Gasolina **15.872,70 litros**

Biodiesel **1.138 litros**

A metodologia utilizada para a medição do cálculo foi a soma das contas de consumo de energia elétrica das sedes I e II, CMI, ADUC, CCO, CQA, além das unidades descentralizadas; também contrato com posto de combustíveis.

G4-EN6 Redução do consumo de energia

De janeiro a dezembro, a Cooperativa consumiu exatos 2.260.061 kWh de energia elétrica. Em janeiro de 2015, foi executado projeto piloto no Departamento Financeiro, contemplando a troca de todas as lâmpadas por LED. A medida acarretou em redução de 49% da energia do ambiente. A redução foi de 240909 J/s.

Antes da troca das lâmpadas, foi instalado um aparelho medidor de corrente elétrica no quadro que alimenta o Departamento Financeiro. O controle foi feito por dois meses, para a verificação da redução do consumo de energia e mensuração da evolução dos gastos.

O Departamento de Cadastro e Contratos PJ continuou realizando ações para eliminar a utilização de formulários impressos, consumo de papel e gastos com postagem, informatizando a forma de movimentação cadastral dos beneficiários do plano inativo, por isso adequou o portal dos clientes PF (CliPF) para permitir que os beneficiários façam as solicitações eletronicamente e sem necessidade de comparecer à Unimed Campinas.

Já os resíduos resultantes das operações do Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA) foram mensurados pelo peso total e por tipo e método de disposição. Todos têm destinação adequada, estando o método de descarte em plena conformidade com o que determina o sistema municipal de destinação de resíduos hospitalares.

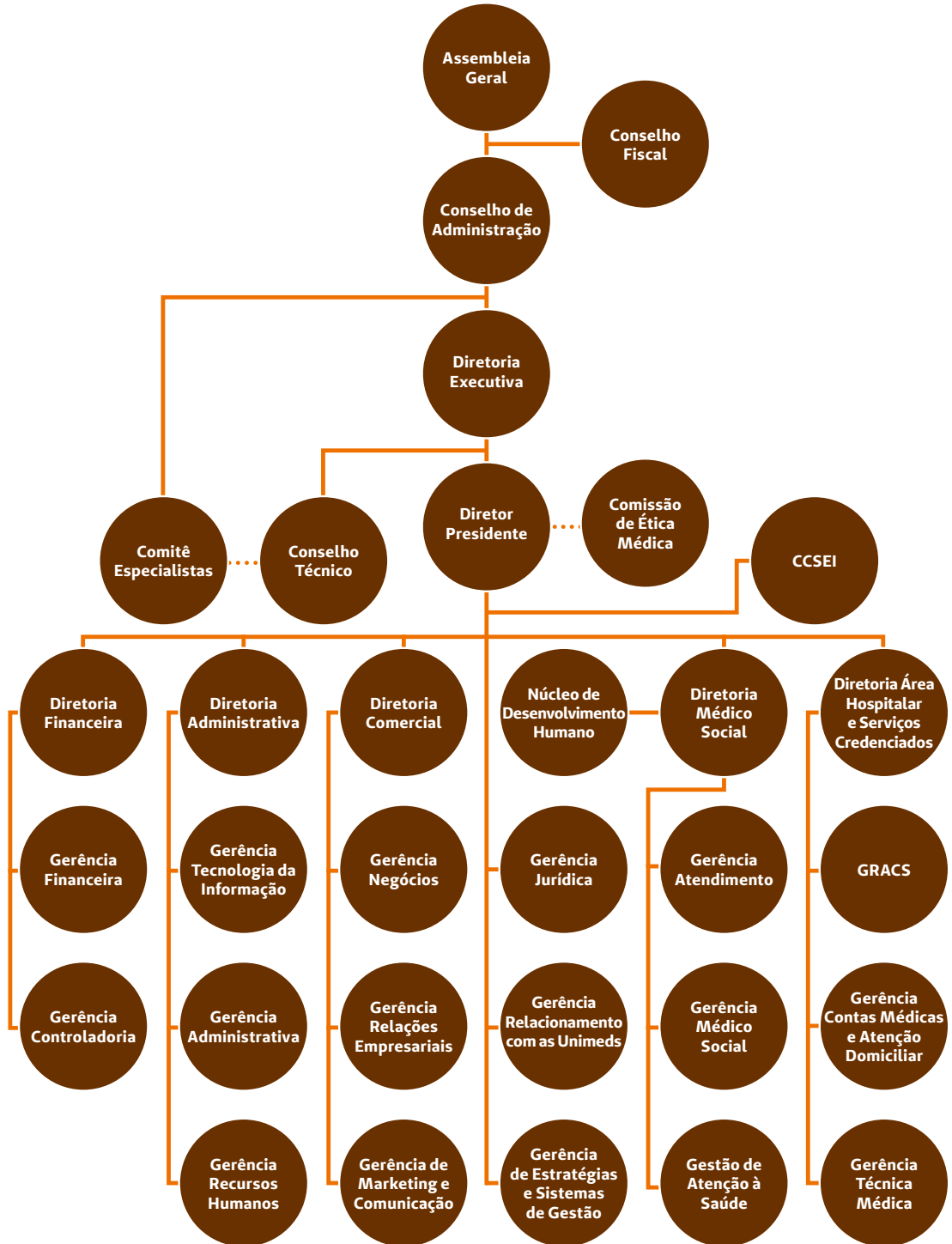
Quantidade de resíduos gerados no serviço (Grupo A, B e D) – 2015

Total de coleta de resíduos gerados	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média (Kg)
Grupo A (Infectante e biológico) (Kg)	173,0	178,0	248,0	189,7	203,0	236,4	190,5	164,0	210,2	181,1	184,3	231,6	199,1
Grupo B (Químico) (Kg)	665,4	350,0	303,7	381,2	441,3	602,4	634,0	385,0	411,0	601,7	431,0	239,0	453,8
Grupo D (Comum) (Kg)	580,0	605,0	699,0	659,9	686,0	704,0	670,0	653,0	648,0	736,7	685,0	735,5	671,8
Grupo D (Recicláveis) (Kg)	645,0	635,0	723,0	688,9	592,0	770,2	680,0	797,2	666,5	768,4	687,0	765,9	701,6

Governança corporativa



G4-13 e G4-34 Não houve alteração na Alta Direção da Unimed Campinas em 2015. Completou um ano o mandato dos Conselhos de Administração e Técnico e Diretoria Executiva eleitos em 11 de março de 2014. Entretanto, ocorreu a reformulação do planejamento estratégico, que passou a contar com acompanhamento e revisão de forma bimestral, com a participação dos Conselhos, Diretoria Executiva e Comitês. O combate à elevação da sinistralidade, em um cenário econômico adverso, e a participação da Cooperativa na campanha do Ministério Público Federal de enfrentamento da corrupção são dois dos principais temas discutidos pela Alta Direção no período.



Governança corporativa

G4-38 Diretoria Executiva (DE)

Diretor Presidente: José Windsor Angelo Rosa
Diretor Financeiro: Emílio de Oliveira Issa
Diretor Administrativo: Luiz Gonzaga Massari Filho
Diretora Médico-Social: Carla Rosana Guilherme Silva
Diretor da Área Hospitalar e Serviços Credenciados: Gerson Muraro Laurito
Diretor Comercial: Miguel Carlos Hyssa Brondi

Conselho de Administração (CA)

João Lian Júnior (Coordenador)
Antonio Claudio Guedes Chispim
Antonio de Jesus Paixão Lemos Gomes de Souza
Carlos Alberto Salomão Muraro
Luís Alves de Matos
Jayme Malek Júnior
Paulo Dechichi Júnior
Pedro Ivan Alvarenga de Oliveira
Plínio Conte de Faria Júnior

Conselho Técnico (CT)

Avelino Bastos (Coordenador)
Adriano César Bertuccio
Flávio Leite Aranha Júnior
Francisco Eduardo Prota
Honório Chiminazzo Neto
Jeferson de Oliveira Juabre
Maria Fernanda Costa Haddad

NDH – Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH)

Carlos Eduardo Lopes (Coordenador)
Márcio de Melo Azevedo
Marcos Bardelli Saraiva
Paulo Roberto Franco de Godoy

G4-39 e G4-40 Pela condição de sócios da instituição Unimed Campinas, os médicos cooperados, na estrutura de governança, detêm o poder decisório, exercido por meio da atuação nos principais órgãos, que são a Assembleia Geral Ordinária (AGO) e Assembleia Geral Extraordinária (AGE), onde têm os mesmos direitos. Na AGO e AGE são discutidas e definidas as estratégias e políticas de sustentabilidade, identificadas as metas que devem ser alcançadas, e apontadas as ações nos âmbitos econômico, social e ambiental. A remuneração dos cooperados e temas como os da prevenção e solução de conflitos são debatidos nestes espaços.

Os organismos encarregados de implementar as ações são os Conselhos de Administração e Técnico, em total sintonia e identidade com a Diretoria Executiva. Não há duplicidade de funções nos Conselhos de Administração e Técnico e Diretoria Executiva, compostos, em sua totalidade e sem exceção, por médicos cooperados.

G4-51 e G4-52 Definida em Assembleia pelo conjunto dos cooperados, a remuneração dos dirigentes eleitos, ou seja, conselheiros de Administração, Técnico e Fiscal, se dá por equivalência a um determinado número de consultas realizadas, que correspondem a honorários pagos pelo dispêndio de tempo nas atividades da organização.

Os Conselhos de Administração e Técnico, bem como a Diretoria Executiva, mantêm reuniões semanais, para a análise de temas vinculados à sustentabilidade e à gestão, na medida em que são os órgãos de assessoria e execução de ações. Por meio eletrônico os responsáveis acompanham a evolução dos indicadores estratégicos e gerenciais.

O Sistema de Gestão da Qualidade é monitorado por meio da Análise Crítica da Alta Direção, que é configurada por um conjunto de ferramentas como auditorias internas, pesquisas de satisfação e desempenho dos fornecedores. São estes indicadores e sistemas que viabilizam a identificação de riscos e oportunidades por parte dos Conselhos e Diretoria Executiva.

O processo de planejamento, execução, avaliação e publicação do Relatório de Sustentabilidade da Unimed Campinas de 2015 teve total participação dos Conselhos e Diretoria Executiva e também da Assembleia Geral Ordinária. Isto porque foi com aprovação da AGO que Conselhos e Diretoria novamente definiram a metodologia GRI como a mais apropriada para a elaboração do relatório. Os órgãos de governança participaram da elaboração por meio do fornecimento de informações, propostas de conceitos e ideias e eventuais esclarecimentos sobre os temas materiais e demais postos-chave no atendimento às diretrizes apontadas pela metodologia GRI.

Um dos setores essenciais para a governança da Cooperativa é o Departamento Jurídico, que monitora e avalia, por exemplo, as novas resoluções impostas pela Agência Nacional de Saúde (ANS) e as determinações derivadas do Sistema Judiciário, em função de demandas de beneficiários, quando ocorrem.

A judicialização da saúde, aliás, é uma questão que integra o elenco de preocupações e atribuições do Departamento Jurídico. A avaliação do setor é a de que a judicialização da saúde vem sendo reduzida, em função da maior compreensão pelo Judiciário sobre a complexidade das dinâmicas do segmento de saúde suplementar.

G4-42 Como os conselhos da Unimed Campinas são eleitos a cada quatro anos pela Assembleia Geral, também a cada quatro anos, missão, visão e valores são revisitados e as estratégias definidas para o próximo período. Em 2015, um novo processo de planejamento estratégico foi realizado e o acompanhamento e revisão passaram a ser bimestral, envolvendo todo o corpo gerencial, Diretoria Executiva e Conselhos.

G4-43, G4-44 A avaliação do desempenho da gestão da Cooperativa é uma autoavaliação periódica. De maneira ampla, ela é feita anualmente via relatório GRI, apresentada posteriormente à Assembleia Geral Ordinária de cooperados.

Mensalmente, a Controladoria apresenta os resultados financeiros da Cooperativa ao Conselho de Administração e quadro gerencial. Trimestralmente, indicadores estratégicos são analisados em conjunto pelo quadro gerencial e posteriormente são apresentados ao Conselho de Administração para complemento da análise.

Tanto a discussão dos indicadores de resultados como os estratégicos permitem que toda a cadeia decisória da Cooperativa tenha a visão do negócio de maneira ampla, com todas as relações de causa e efeito entre os diversos processos e partes interessadas.

Resultados sociais são apresentados anualmente ao Conselho de Administração e a cada marco relevante.

Como a Cooperativa tem baixo impacto ambiental de suas atividades, pontualmente são discutidas campanhas, como a de consumo consciente de água.

G4-46, G4-47 O processo de gestão de riscos de processos foi revisto e implementado ao longo de 2015. A Cooperativa fechou o ano com 54% dos processos críticos com a avaliação e classificação dos riscos concluídas. Também em 2015 o Planejamento Estratégico foi concluído, baseado na metodologia de gestão de riscos estratégicos (análise de SWOT) e é acompanhada bimestralmente pela Alta Direção, após conclusão da análise técnica pelos gerentes.

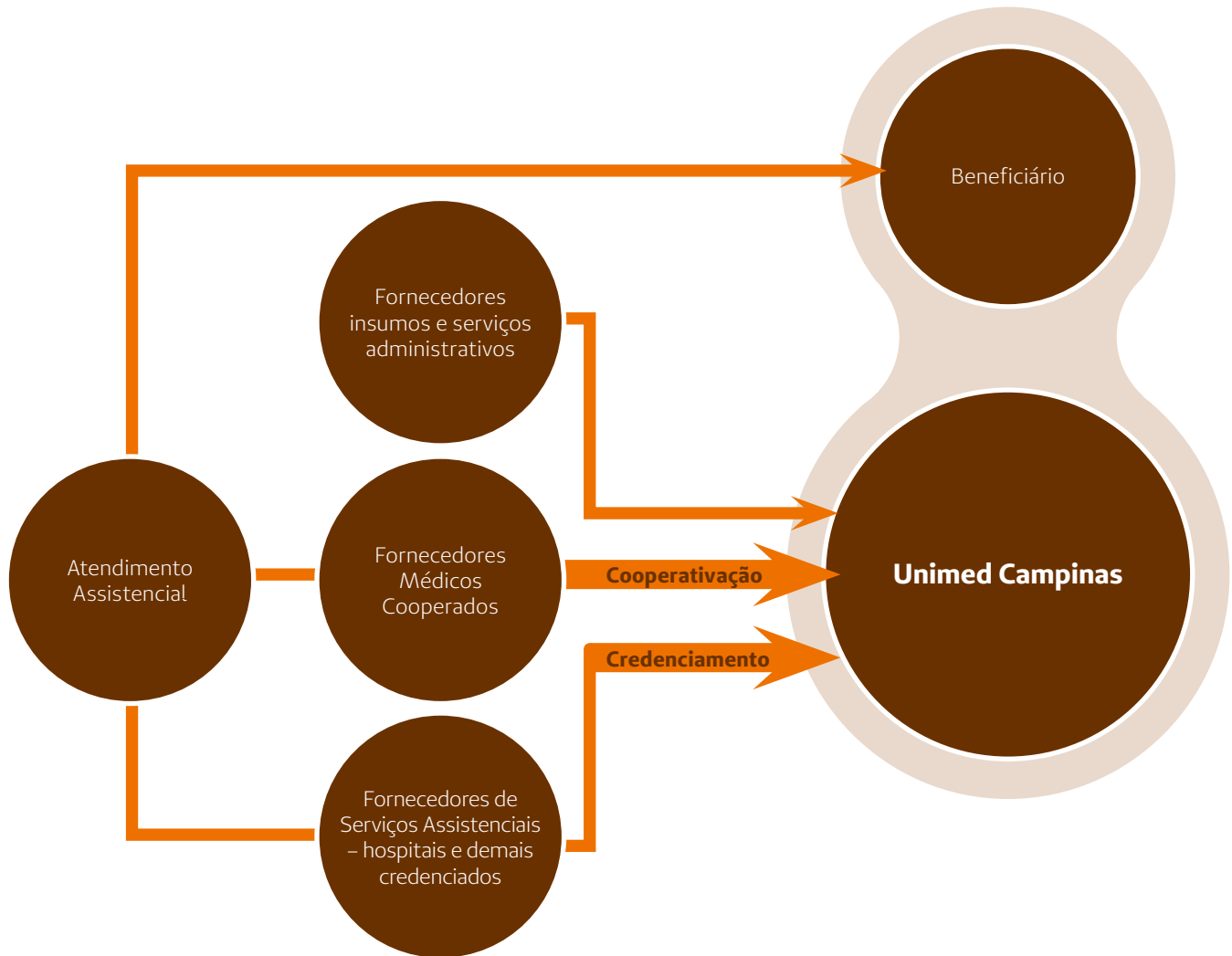
G4-12 A cadeia de fornecedores representa um elemento central e decisivo para o bom funcionamento da gestão e serviços prestados pela Cooperativa e, dessa maneira, merece atenção especial. São permanentes os esforços para a qualificação dos canais de comunicação com a cadeia de fornecedores.

A cadeia de fornecedores da Unimed Campinas é configurada por uma rede de atendimento formada por seus **3.251** médicos cooperados, **1.418** locais de atendimento ativos (UNCP com prestador atuante), **436** serviços credenciados (PJ e PF não médico), **22** hospitais (ativos), **5** Clínicas Psiquiátricas, **11** serviços de Day Hospital e **214** serviços clínicos.

Outros **184** Profissionais são credenciados, como Pessoa Física não médica, nas áreas de Psicologia, Fonoaudiologia, Terapia Ocupacional, Nutrição, Fisioterapia e Ortopédica. Existem, ainda, outros 25 serviços com contratos especiais.

Governança corporativa

Cadeia de fornecedores



G4-41 Em uma Cooperativa, onde cooperados são ao mesmo tempo fornecedores (serviços médicos), acionistas, clientes e, algumas vezes, dirigentes ou funcionários, o cuidado com conflitos de interesses deve ser permanente. As principais ferramentas para gerir esses conflitos são o Estatuto Social, Regimento Interno, Normas Técnicas Médicas e o mapeamento e padronização dos processos de trabalho, que determinam as responsabilidades e autoridades em todos os níveis de governança, da Assembleia Geral às lideranças operacionais. Assim, qualquer desvio é identificado rapidamente na cadeia hierárquica, ou ainda, via auditorias internas de processos. Especificamente sobre a relação com os cooperados enquanto prestadores de serviços médicos, um processo de auditoria, baseado em padrões de comportamento e normas técnicas desenvolvidas sob o estudo de evidências científicas, regula as solicitações médicas que eventualmente podem ser exageradas. O modelo atual da Saúde Suplementar, o de pagamento por evento, eleva esse risco, portanto, a atenção deve ser reforçada.

G4-16 A Unimed Campinas tem lugar em diversos fóruns e comissões e outros espaços sobre saúde suplementar e desenvolvimento sustentável. A Cooperativa entende que uma postura proativa, com atuação direta e permanente em espaços relevantes para o setor da saúde de seu negócio, é fundamental para a qualificação permanente dos serviços prestados e para o próprio sistema de gestão, em sintonia com a comunidade onde está inserida e com os seus diferentes *stakeholders*. Estes são os principais comitês com participação da Unimed Campinas:

- Comitê de Atenção Integral à Saúde – Unimed do Brasil
- Comitê Estratégico de Sustentabilidade – Amcham e Sócio do Instituto Ethos de Responsabilidade Social
- Comitê Nacional de Recursos Humanos – Unimed do Brasil
- Comitê de Saúde Ocupacional – Unimed do Brasil
- Subcomitê de Atenção Domiciliar – Unimed do Brasil
- Comitê de Marketing – Amcham
- Comitê de Mercado – Unimed do Brasil
- Comitê de Apoio à Tecnologia da Informação (CATI) – Unimed do Brasil
- Comitê de Intercâmbio Nacional – Unimed do Brasil
- Grupo Permanente de Atendimento – Central Nacional Unimed
- Comitê Técnico para APS na FESP e CAS – Unimed do Brasil

Nossa presença no mercado

G4-4, G4-6, G4-8 O Brasil é o único país onde a Unimed Campinas opera, atuando especificamente no mercado de Saúde Suplementar, onde 32% de seu portfólio de produtos possui abrangência geográfica em nível nacional e 68% alcançam cobertura em grupos de municípios.

G4-4 Atualmente a Unimed Campinas possui em seu portfólio assistencial 16 produtos com comercialização destinada a Pessoas Físicas e 34 produtos destinados a Pessoas Jurídicas. São oferecidos, ainda, diversos produtos não assistenciais, como programas e palestras de Medicina Preventiva, soluções de Saúde Ocupacional, entre outros.

Os produtos comercializados pela Unimed Campinas possuem um rigoroso controle com o registro da marca, junto ao Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI) e registro junto a Agência Nacional de Saúde (ANS).

G4-9, G4-14 As precauções tomadas para inibir ou minimizar riscos de planejamento operacional e de introdução de novos produtos no mercado contemplam desde registros da marca e dos produtos até elaboradas análises de tendências mercadológicas e ações dos concorrentes, viabilidade econômico-financeira e de estrutura de atendimento.

Todos os produtos assistenciais são registrados na ANS, agência reguladora do setor, atendendo, na íntegra, critérios estabelecidos e publicados por normatizações.

Essa medida garante que 100% dos produtos assistenciais comercializados possuem características, coberturas e procedimentos de acordo com a legislação vigente.

O cliente que contrata planos de saúde da Unimed Campinas tem acesso ao número de registro do produto disponibilizado pela ANS em seu cartão de identificação, contrato assistencial, boleto de pagamento e Canal do Cliente no portal, o que facilita a consulta às informações sobre o plano contratado e o exercício de seus direitos, como a portabilidade, por exemplo.

Governança corporativa

Todos os contratos são registrados em cartório e disponíveis para consulta do público em geral. Mesmo os produtos não assistenciais passam por estudos de eficácia para garantir que a prestação do serviço comercializado atenda o que foi oferecido pela campanha de vendas. Especificamente nestes casos, não há regulação da ANS, mas a qualidade é assegurada no desenvolvimento e na manutenção dos produtos por parte da Cooperativa.

Atualmente, por questões estratégicas, é mantida ativa a participação em grupos e organizações, como Unimed do Brasil, Central Nacional e Comitê de Mercado.

Uma dificuldade encontrada referente a Produtos, em 2015, foi a mudança do método de cálculo do Índice de Desempenho em Saúde Suplementar (IDSS) pela ANS, gerando a necessidade de reestruturação do sistema para o cálculo dos índices.

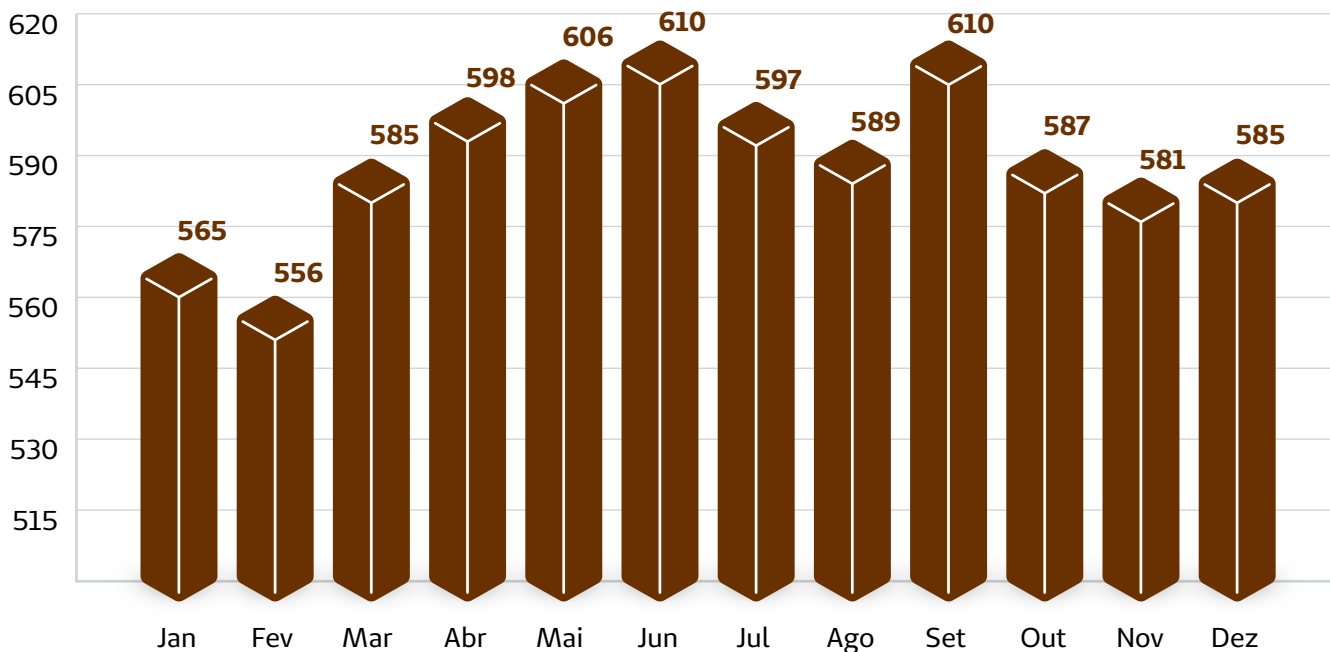
CQA

Em 2015, o Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA) atendeu quase a totalidade (98%) dos beneficiários da Unimed Campinas com novos diagnósticos de câncer, o que comprova o crescimento constante da cobertura por parte do serviço desde a sua implantação, em 2009.

Acreditado via Organização Nacional de Acreditação (ONA) pela Sociedade Internacional de Qualidade (IsQUA), o CQA tem representado uma melhoria permanente do atendimento em casos de diagnóstico de câncer, assim como tem contribuído com a redução dos custos de operação e da sinistralidade.

“Ser referência nacional em tratamento oncológico” é a Visão do CQA, que de fato contabiliza um número crescente de clientes. Foram 7.069 em 2015, contra 6.311 em 2014. Foram registradas, ainda, 17.192 consultas e 13.618 sessões de quimioterapia.

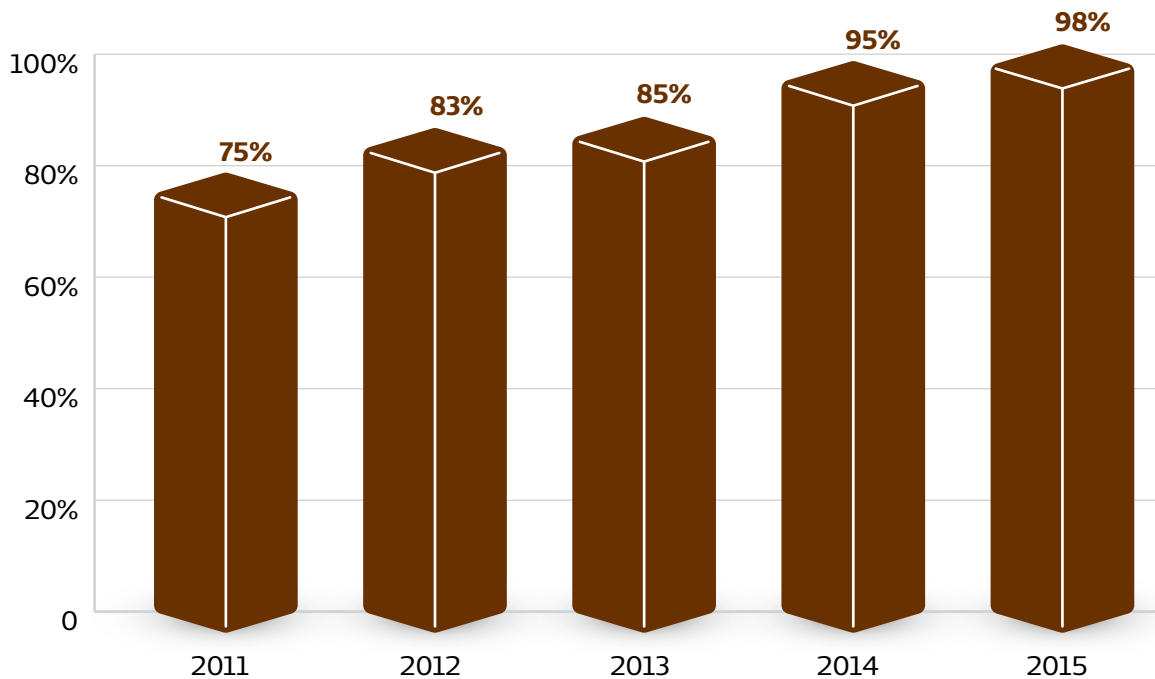
Número de pacientes em quimioterapia em 2015



Dados atualizados até dezembro 2015

Em relação aos novos diagnósticos de câncer entre os beneficiários da Unimed Campinas, 98% são assistidos no CQA.

% Casos novos assistidos pelo CQA



Dados atualizados até dezembro 2015

CMI

Em 2015, a Unimed contabilizou 237.803 atendimentos por parte de profissionais não médicos, como Psicologia (113.123 sessões), Fonoaudiologia (75.756 sessões), Terapia Ocupacional (13.335 sessões), Nutrição (35.589 sessões) e Fisioterapia. O atendimento por profissionais dessas áreas tornou-se obrigatório por determinação da ANS. A Unimed Campinas atende a essas áreas através de serviço próprio, o Centro Multidisciplinar Integrado (CMI), e por prestadores credenciados.

Medicina Preventiva reforça programas

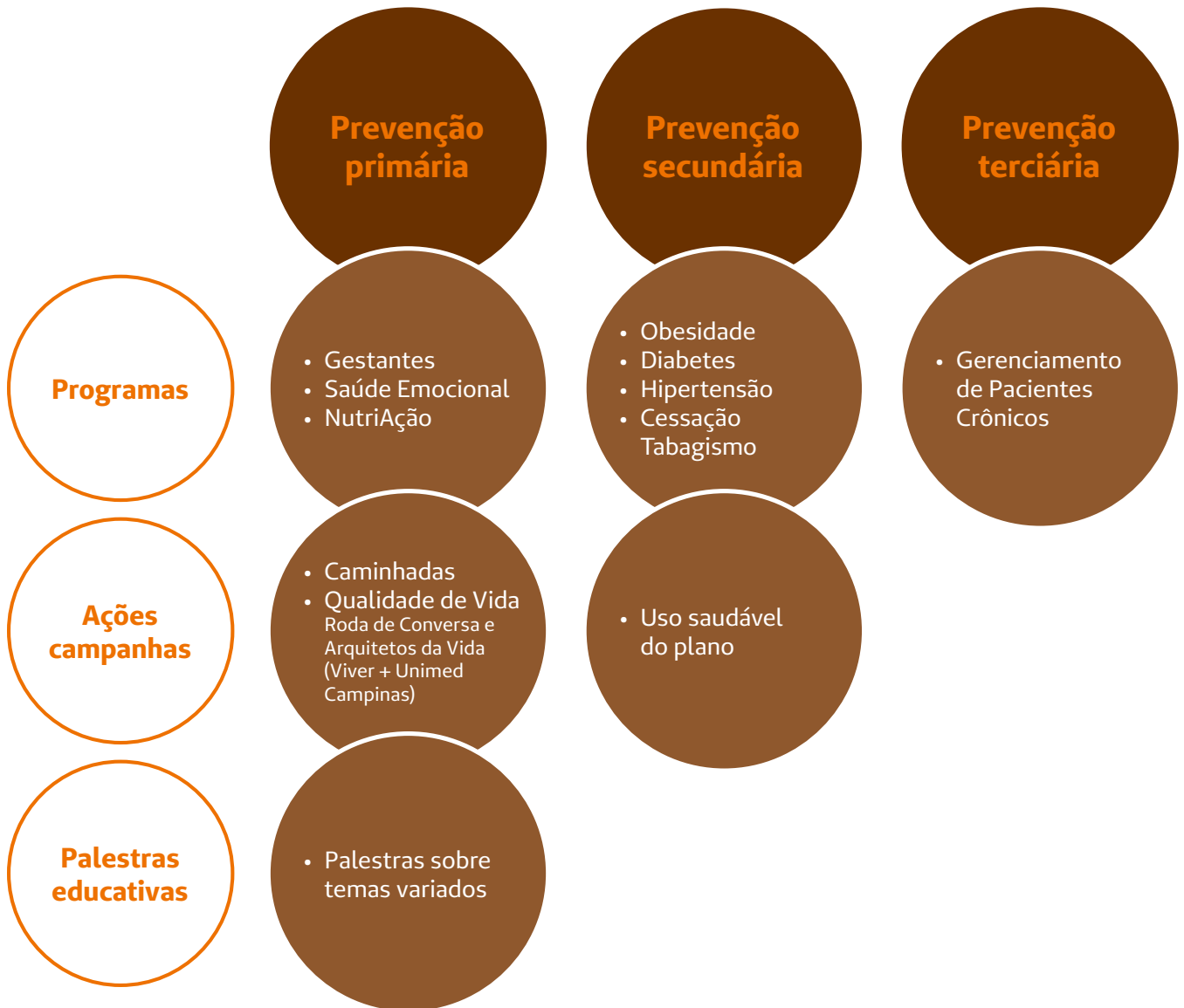
A fim de promover a saúde e evitar o aparecimento ou agravamento de doenças, o Departamento de Medicina Preventiva promoveu vários cursos e outras atividades ao longo de 2015, em benefício dos clientes. Os programas educacionais gratuitos têm como objetivo contribuir para a prevenção de doenças e melhoria do estado geral do cliente. Foram oferecidos, por exemplo, programas em Saúde Emocional, Roda de Conversa, Cessação de Tabagismo, Arquitetos da Vida, Nutrição, Obesidade Clássica, Diabetes e Hipertensão Arterial.

A intensificação das ações pelo Departamento está em sintonia com a dimensão cada vez mais importante que a Medicina Preventiva tem assumido na área da saúde em geral. Esta relevância é explicada porque a Medicina Preventiva conta com ferramentas que podem contribuir muito para mitigar os riscos de aparecimento de doenças e, com isso, repercutir na qualidade de vida do beneficiário e, ao mesmo tempo, reduzir custos assistenciais da Cooperativa.

Governança corporativa

Foi diante desse cenário que o Departamento de Medicina Preventiva passou por importante reestruturação de modo a colocar à disposição dos seus beneficiários uma série de ações e de programas educacionais dedicados a melhorar a qualidade vida sob aspectos diversos e, sobretudo, a dar orientações acerca das enfermidades passíveis de controle e prevenção.

O diagrama abaixo mostra o fluxo de ações no âmbito da área de Medicina Preventiva da Unimed Campinas, com impactos positivos no âmbito da prevenção primária, secundária e terciária:



Qualidade de vida é compromisso ético

Evoluiu muito nos últimos anos o debate sobre qualidade de vida, uma expressão que passou a ser, para grande parte da sociedade, sinônimo de bem-estar social e ambiental e também de saúde em seu sentido mais amplo. Na realidade, trata-se de um conceito ainda em construção, muito difícil de ser mensurado e tanto mais elástico quanto parece ser o estágio de desenvolvimento em que se encontra uma sociedade.

Uma sociedade mais desenvolvida, em que os direitos básicos de cidadania são respeitados e em que há maturidade da democracia, em termos políticos, sociais e culturais, com certeza tem uma percepção de qualidade de vida distinta de outra onde ainda predominam as injustiças, a intolerância, os preconceitos e a violência.

Com a consolidação dos indicadores de desenvolvimento, e particularmente o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) promovido e medido pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), passou a haver um consenso maior, uma noção mais compartilhada no âmbito internacional sobre o que seria qualidade de vida. Mas, como a própria metodologia do IDH aponta, o desenvolvimento humano é um horizonte em constante evolução e, nesse sentido, a qualidade de vida também parece ser um conceito destinado a ser sempre atualizado e melhorado.

Por abraçar e implementar os parâmetros do cooperativismo, a Unimed Campinas considera fundamental para o seu negócio o debate sobre essa questão. O cooperativismo professa o bem-estar social e ambiental na medida em que busca o bem comum de um conjunto de indivíduos que comungam os mesmos princípios éticos e interesses.

Definida como operadora na área de saúde suplementar, a Unimed Campinas entende que a busca pelo respeito integral à vida e ao bem-estar individual e coletivo, é uma meta permanente. Daí os seus esforços pelo aprimoramento incessante dos serviços prestados, o que significa tanto a procura sistemática pelos melhores recursos científicos e tecnológicos a serem aplicados nos procedimentos médicos, como a atuação sólida e apropriada no apoio a programas e projetos que beneficiam o conjunto da sociedade.

Almejar a qualidade de vida significa, assim, para a Unimed Campinas, tanto atuar de modo ético, justo e qualificado no atendimento à saúde de seus mais de 830 mil clientes, como praticar uma política de responsabilidade social em sintonia com os três eixos básicos da sustentabilidade, que são o econômico, o social e o ambiental.

Além disso, para a Cooperativa, uma vida com mais qualidade é se empenhar de modo constante pelo diálogo transparente e respeitoso com todos os seus públicos, como os médicos cooperados, os colaboradores, o elenco de fornecedores, a rede de prestadores de serviço e a sociedade em geral.

A qualidade de vida ainda pode depender, de fato, de visões subjetivas, de posições particulares variando de cada pessoa, de cada grupo social, ou mesmo de cada sociedade ou país. Entretanto, para a Unimed Campinas, trata-se de um compromisso ético, uma busca cotidiana pela melhoria e, nesse sentido, representa algo muito sólido, uma diretriz que está sempre permeando as políticas, as estratégias e iniciativas da organização. Esta visão continuará norteando as ações da Cooperativa, em todos os seus setores, em todos os seus processos.

Sobre o Relatório



G4-28, G4-30 e G4-13 Esta é a oitava vez seguida que a Unimed Campinas apresenta o seu Relatório Anual. A presente edição compreende o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2015 e abrange as sedes I e II e unidades da Cooperativa, incluindo o serviço de Pronto Atendimento (PA), de Sumaré, que passou a funcionar em janeiro de 2016.

G4-29 O relatório anterior foi publicado em março de 2015, referente ao desempenho de 2014, mas desde 2008 a Cooperativa considera a divulgação unificada de seus resultados econômicos, sociais e ambientais.

G4-32 A metodologia utilizada para a construção deste documento foi, mais uma vez, a Global Reporting Initiative (GRI) versão G4, na opção “de acordo” essencial.

Estão contemplados aqui conteúdos referentes ao perfil da Cooperativa, governança corporativa, engajamento de *stakeholders*, além dos indicadores considerados materiais, que se encontram descritos no Índice Remissivo, página 79.

G4-33 A presente versão do relatório de sustentabilidade não foi submetida à verificação externa. A exceção são algumas informações quantitativas dos Balanços Social e Patrimonial, que foram auditados pela PricewaterhouseCoopers.

Matriz de Materialidade

G4-18 e G4-37 A matriz de materialidade representa os temas de sustentabilidade mais importantes para uma organização e seus públicos. A Unimed Campinas em 2015 revisou o seu processo de materialidade, que convergiu para um resultado mais sólido. A Cooperativa chegou a 49 temas importantes, seguindo os aspectos da GRI e temas relevantes para o segmento em que atua. Após a definição desses temas, diversos públicos de relacionamento foram consultados para escolha dos mais relevantes: funcionários, médicos cooperados, clientes Pessoa Física e Pessoa Jurídica. Paralelamente, a Organização (membros da alta direção e quadro gerencial) definiu os temas de relevância para a instituição.

Todo o conteúdo do relatório está baseado nos princípios estabelecidos pela GRI.

Sobre o Relatório

Conheça os temas consultados

Econômico	<ul style="list-style-type: none"> • Governança Corporativa • Regulação do Setor • Medicina Preventiva • Sinistralidade (Relação Custo X Receita) • Valorização do Médico Cooperado • Estratégia e Gestão • Demandas Judiciais • Qualidade dos Serviços de Saúde • Desempenho Econômico • Presença no Mercado • Desenvolvimento e impacto de investimento em infraestrutura e serviços oferecidos e/ou apoiados. • Práticas de Compra
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo Consciente da Água e Energia • Materiais • Emissões • Resíduos • Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços desenvolvidos • Conformidade com leis e regulamentos ambientais
Social	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade de Vida • Transparência • Desenvolvimento de Competências • Investimento na Comunidade • Emprego • Relações Trabalhistas • Saúde e Segurança no Trabalho • Treinamento e Educação • Diversidade e Igualdade de Oportunidade • Igualdade de Remuneração para Mulheres e Homens • Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas • Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas • Não discriminação • Liberdade de Associação e Negociação Coletiva • Trabalho Infantil • Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo • Práticas de Segurança • Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos • Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos • Comunidades locais • Combate a Corrupção • Políticas Públicas • Concorrência Desleal • Multas por não conformidade • Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade • Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade • Saúde e Segurança do Cliente • Rotulagem de Produtos e Serviços • Comunicações de Marketing • Privacidade do Cliente • Não conformidade com uso de produtos e serviços

G4-19 e G4-27 O cruzamento dos dados entre Unimed Campinas e seus *stakeholders* definiu 11 temas de relevância, esses com maior votação para pelo menos três públicos. São eles:

- Sinistralidade (Relação Custo X Receita)
- Governança Corporativa
- Consumo Consciente da Água e Energia
- Medicina Preventiva
- Qualidade de Vida
- Combate à Corrupção
- Transparência
- Treinamento e Educação
- Estratégia e Gestão
- Qualidade dos Serviços de Saúde
- Desempenho Econômico

Abaixo estão os 11 temas materiais e sua importância para os públicos que foram consultados. Responderam à pesquisa 443 pessoas sendo: 176 funcionários, 161 cooperados, 97 clientes e 9 da alta direção. Na tabela a seguir é possível identificar os percentuais de indicações de cada tema por público.

Temas materiais		Funcionários	Cooperados	Clientes	Alta direção
Econômico	Governança Corporativa	34%	51%	34%	76,92%
	Medicina Preventiva	67%	42%	72%	73,07%
	Sinistralidade (Relação Custo X Receita)	27%	55%	40%	80,77%
	Estratégia e Gestão	54%	57%	48%	61,54%
	Qualidade dos Serviços de Saúde	69%	60%	75%	50%
	Desempenho Econômico	53%	59%	32%	50%
Ambiental	Consumo Consciente da Água e Energia	79%	56%	65%	76,92%
Social	Qualidade de Vida	63%	60%	75%	73,07%
	Transparência	40%	59%	51%	65,38%
	Treinamento e Educação	51%	45%	47%	65,38%
	Combate a Corrupção	66%	66%	65%	73,07%

Além dos temas acima, apontados pela matriz de materialidade, outros foram considerados importantes para a área de atuação, mesmo não aparecendo na matriz. Todos foram, em maior ou menor grau, abordados ao longo do relatório. Esses temas são:

- **Valorização do Médico Cooperado**
- **Regulação do Setor**
- **Demandas judiciais**
- **Investimento na comunidade**
- **Desenvolvimento de Competências**
- **Presença no mercado**
- **Emprego**
- **Diversidade e Igualdade de Oportunidades**

G4-20 e G4-21 Os temas materiais e os não materiais, mais importantes para a Cooperativa, referem-se somente às operações controladas pela Unimed Campinas.

G4-48 Este documento foi submetido à aprovação formal do Conselho de Administração da Unimed Campinas.

G4-31 A opinião dos leitores é muito importante e por este motivo foi disponibilizado um canal de comunicação, para que os interessados expressem suas opiniões sobre o conteúdo deste documento: responsabilidadesocial@unimedcampinas.com.br ou marketing@unimedcampinas.com.br. Caso prefira ligar, o contato é: 19 3735-7059.

Anexos

Pacto Global

DVA

Relatório dos auditores independentes

Índice remissivo



G4-15

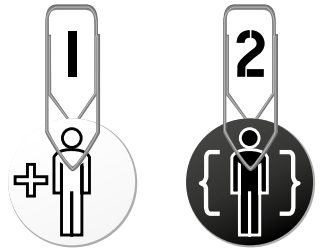
Pacto Global

Princípios universais do Pacto Global

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

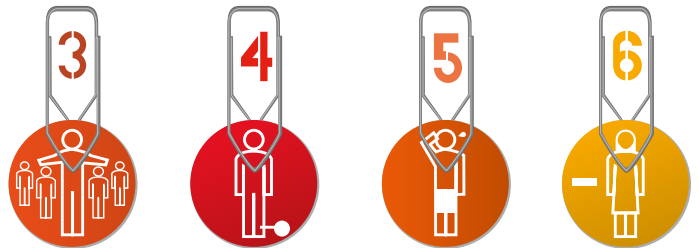
Direitos Humanos

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



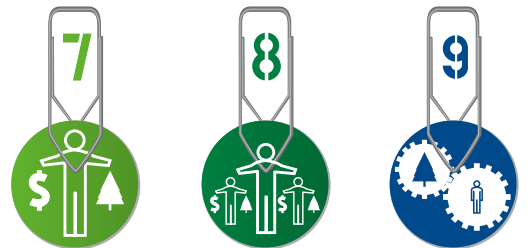
Trabalho

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



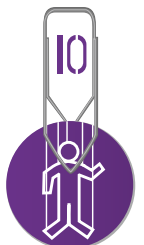
Meio Ambiente

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



Contra a Corrupção

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



Anexos

Demonstração de valor adicionado – DVA

(A) Geração da riqueza	2015	2014
a) Ingressos e receitas	1.779.645.584	1.546.951.367
a.1) Contraprestações emitidas líquidas	1.536.268.502	1.317.862.372
a.2) Outros ingressos e receitas operacionais	237.081.733	237.885.821
a.3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	6.295.349	-8.796.825
b) Variação das provisões técnicas	-267.986	29.287
b.1) Provisão de risco		
b.2) Provisão de remissão	-267.986	29.287
b.3) Outras	-	-
c) Receita líquida operacional	1.779.377.598	1.546.980.654
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais	707.990.098	573.919.193
d.1) Eventos indenizáveis líquidos	618.216.593	503.705.775
d.2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	5.267.015	11.846.555
d.3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	84.506.491	58.366.863
e) Insumos adquiridos de terceiros	65.246.209	58.894.823
e.1) Despesas de comercialização	2.758.731	1.666.520
e.2) Variação das despesas de comercialização diferidas	-	-
e.3) Despesas com serviços de terceiros	16.841.501	18.997.748
e.4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	26.364.020	22.959.561
e.5) Provisão para contingências - administrativas	-	-
e.6) Despesas Financeiras	24.096.802	16.516.717
e.7) Despesas patrimoniais	200.025	81.003
e.8) Perda / Recuperação de valores ativos	-3.330.307	-52.478
f) Valor adicionado bruto	1.006.141.290	914.166.639
g) Depreciação, Amortização	2.749.284	2.686.261
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	1.003.392.007	911.480.377
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	106.994.440	51.692.283
i.1) Receitas financeiras	104.480.944	48.952.080
i.2) Resultado de equivalência patrimonial	-	
i.3) Outras	2.513.496	2.740.203
(I) Valor adicionado total a distribuir	1.110.386.447	963.172.660

(B) Distribuição da riqueza	2015	2014
a) Remuneração do trabalho	986.239.447	846.188.928
a.1) Cooperados	920.541.312	787.467.791
a.1.1) Produção (consultas e honorários)	897.925.005	767.831.933
a.1.2) Benefícios	22.616.306	19.635.859
a.2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	65.698.135	58.721.137
a.2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	56.728.060	50.486.474
a.2.2) Benefícios	3.699.102	2.818.449
a.2.3) F.G.T.S	3.637.696	3.437.592
a.2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	1.633.276	1.978.622
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	68.458.205	44.448.649
b.1) Federais	53.678.818	31.130.778
b.1.1) Previdência Social	14.308.670	12.999.278
b.2) Estaduais	22.114	16.267
b.3) Municipais	448.603	302.326
c) Contribuições para a sociedade	1.684.563	1.274.248
d) Remuneração de capitais de terceiros	2.727.994	2.117.596
d.1) Juros	-	-
d.2) Aluguéis	2.727.994	2.117.596
d.3) Outras (royalties, direitos autorais)	-	-
e) Remuneração de capitais próprios	51.276.237	69.143.239
e.1) Juros sobre capital próprio	-	-
e.2) Constituição de reservas e fundos	33.922.890	10.796.331
e.3) Sobras/ Perdas líquidas	17.353.347	58.346.908
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	1.110.386.447	963.172.660

Nota explicativa

a)2 e d)3

Houve uma reclassificação em 2014 nos itens a2 e d3 para melhor apresentação dos grupos de Outras receitas e despesas Operacionais. Quando os atendimentos são realizados com recursos próprios o contas a receber de intercâmbio eventual (ativo) é reconhecido em contrapartida de receita na demonstração do resultado na conta de contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde a faturar. Os custos incorridos nesses atendimentos são reconhecidos no resultado do exercício na conta de Eventos indenizáveis, líquidos - Eventos/sinistros conhecidos ou avisados.

Quando os atendimentos são realizados com recursos de terceiros, o registro do intercâmbio eventual a receber é realizado via conta passiva de Prestadores de serviços de assistência à saúde - Não relacionados com planos de saúde da operadora, transitando somente pelo resultado do exercício a taxa de administração cobrada por atendimento.

Anexos

Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras

**Aos Administradores e Cooperados
Unimed Campinas –
Cooperativa de Trabalho Médico
Campinas - SP**

Introdução

Examinamos as demonstrações financeiras da Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico (a “Cooperativa”) que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2015 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, assim como o resumo das principais políticas contábeis e as demais notas explicativas.

Responsabilidade da administração sobre as demonstrações financeiras

A administração da Cooperativa é responsável pela elaboração e adequada apresentação dessas demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicadas 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 financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou por erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

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

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e das divulgações apresentados nas demonstrações financeiras. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou por erro.

Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras da Cooperativa para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos da Cooperativa. Uma auditoria inclui também a avaliação da adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico

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

Opinião

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico em 31 de dezembro de 2015, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS.

Campinas, 15 de fevereiro de 2016.

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5 “F”

Valdir Augusto de Assunção
Contador CRC 1SP135319/O-9

Índice Remissivo

Diretrizes e Indicadores GRI	Correlação com o Pacto Global	Relação com o tema material	Páginas ou respostas
ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
G4-1 Mensagem do Conselho de Administração		Estratégia e gestão	07
G4-2 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.		Estratégia e gestão	11, 15 e 29
PERFIL ORGANIZACIONAL			
G4-3 Nome da Organização.			Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico.
G4-4 Principais marcas, produtos e/ou serviços.		Estratégia e Gestão Qualidade dos Serviços de Saúde	65
G4-5 Localização da sede da organização.			Av. Barão de Itapura, 1.123 - Guanabara - Campinas/SP.
G4-6 Países em que a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas.			Operamos apenas na cidade de Campinas e região. Vide página 65
G4-7 Tipo e natureza da propriedade e forma jurídica da organização.			Cooperativa de Trabalho Médico.
G4-8 Mercados atendidos (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes/beneficiários) em que a organização atua.			65
G4-9 Porte da organização.			15, 35 e 65
G4-10 Total de profissionais por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminado por gênero.			35
G4-11 Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	Princípio 3		100%. Vide página 40
G4-12 Cadeia de fornecedores da organização.		Estratégia e Gestão	63
G4-13 Principais mudanças ocorridas durante o período do relatório, incluindo a cadeia de suprimentos.			61 e 71
G4-14 Explicação de como a organização aplica o princípio da precaução.			65
G4-15 Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente.	Princípios 1 a 10		A Unimed Campinas é signatária do Pacto Global estabelecido pela Organização das Nações Unidas (ONU) e envia anualmente o Comunicado de Progresso das ações relacionadas aos princípios do Pacto. Vide página 75.
G4-16 Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais.		Governança Corporativa	65

Anexos

ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES			
G4-17 Entidades incluídas no relatório financeiro da organização.		Desempenho Econômico	Este relatório contempla as operações controladas pela Unimed Campinas.
G4-18 Processo para definição do conteúdo do relatório.			71
G4-19 Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.			72
G4-20 Limite do aspecto dentro da organização.			73
G4-21 Limite do aspecto fora da organização.			73
G4-22 Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores.			Não houve.
G4-23 Alterações significativas de escopo e limites de aspectos materiais em relação a relatórios anteriores.			Não houve.
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS			
G4-24 Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.			31
G4-25 Base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engaja.			31
G4-26 Abordagem para o engajamento dos <i>stakeholders</i> .			32 e 34
G4-27 Principais tópicos e preocupações levantados durante o engajamento de <i>stakeholders</i> .		Estratégia e Gestão Governança Corporativa	72
PERFIL DO RELATÓRIO			
G4-28 Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas.			71
G4-29 Data do relatório anterior mais recente.			71
G4-30 Ciclo de emissão de relatórios.			O relatório é emitido anualmente. Vide página 71
G4-31 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.			73
G4-32 Opção de relato escolhida.			71
G4-33 Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório.			71
GOVERNANÇA			
G4-34 Estrutura e governança da organização.		Governança Corporativa	61
G4-37 Processos de consulta entre <i>stakeholders</i> e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais.		Governança Corporativa	71

G4-38 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês.		Governança Corporativa	62
G4-39 Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo.		Governança Corporativa	62
G4-40 Critérios de seleção e processos de nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês.		Governança Corporativa	62
G4-41 Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse.		Governança Corporativa	64
G4-42 Papel do mais alto órgão de governança e dos executivos na definição de políticas e metas de gerenciamento de impactos.		Governança Corporativa	63
G4-43 Medidas tomadas para aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais.		Governança Corporativa	63
G4-44 Processos de autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança.		Governança Corporativa	63
G4-46 Papel da governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para temas econômicos, ambientais e sociais.		Governança Corporativa	63
G4-47 Frequência com que o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades.		Governança Corporativa	63
G4-48 Mais alto responsável por aprovar formalmente o relatório de sustentabilidade e garantir a cobertura de todos os aspectos materiais.		Governança Corporativa	73
G4-51 Relação entre a remuneração e o desempenho da organização, incluindo social e ambiental.		Governança Corporativa	62
G4-52 Participação de consultores (internos e independentes) na determinação de remunerações.		Governança Corporativa	62
G4-53 Consultas a <i>stakeholders</i> sobre remuneração e sua aplicação nas políticas da organização.		Governança Corporativa	A remuneração da alta direção é determinada em assembleia (AGO) e a dos funcionários através do plano de cargos e salários do recursos humanos aprovado pelo Conselho de Administração.
G4-54 Relação proporcional entre o maior salário e a média geral da organização, por país.		Governança Corporativa	1196,69%
G4-55 Relação proporcional entre o aumento do maior salário e o aumento médio da organização, por país.		Governança Corporativa	0,00%

Anexos

ÉTICA E INTEGRIDADE

G4-56 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização.	Princípios 1, 2, 4, 5, 6 e 10	Transparência	A implementação do Código de Conduta e Canal de Ouvidoria de funcionários está prevista para 2016. Vide página 05
G4-57 Mecanismos internos e externos de orientação sobre ética e conformidade.	Princípios 1 a 10	Transparência	31
G4-58 Mecanismos internos e externos para comunicar preocupações sobre comportamentos não éticos.	Princípios 1 a 10	Transparência	31

CATEGORIA: ECONÔMICA

Aspecto: Desempenho Econômico

G4-EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído.		Estratégia e Gestão Desempenho Econômico Governança Corporativa	76
G4-EC2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas.	Princípios 7, 8 e 9	Estratégia e Gestão Desempenho Econômico	Não se aplica ao nosso negócio
G4-EC3 Cobertura das obrigações previstas no Plano de Pensão e Benefício da Organização.		Desempenho Econômico	Não possui Plano de Pensão
G4-EC4 Assistência financeira recebida do governo.		Desempenho Econômico	Não se aplica ao nosso negócio

CATEGORIA: AMBIENTAL

Aspecto: Energia

G4-EN3 Consumo de energia dentro da organização.	Princípios 7 e 8	Consumo Consciente de Água e Energia	59
G4-EN4 Consumo de energia fora da organização.		Consumo Consciente de Água e Energia	Não se aplica ao nosso negócio
G4-EN5 Intensidade energética.		Consumo Consciente de Água e Energia	Não se aplica ao nosso negócio
G4-EN6 Redução do consumo de energia.	Princípios 7 e 8	Consumo Consciente de Água e Energia	59
G4-EN7 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços.	Princípios 7 e 8	Consumo Consciente de Água e Energia	Não aplicável às operações da Unimed.

Aspecto: Água

G4-EN8 Total de água retirada por fonte.	Princípios 7 e 8	Consumo Consciente de Água e Energia	O consumo foi de 12.453 m ³ (abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água).
G4-EN9 Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.		Consumo Consciente de Água e Energia	Não se aplica ao nosso negócio.
G4-EN10 Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.	Princípios 7, 8 e 9	Consumo Consciente de Água e Energia	Não reciclamos ou reutilizamos água.

CATEGORIA: SOCIAL

PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

Aspecto: Treinamento e Educação

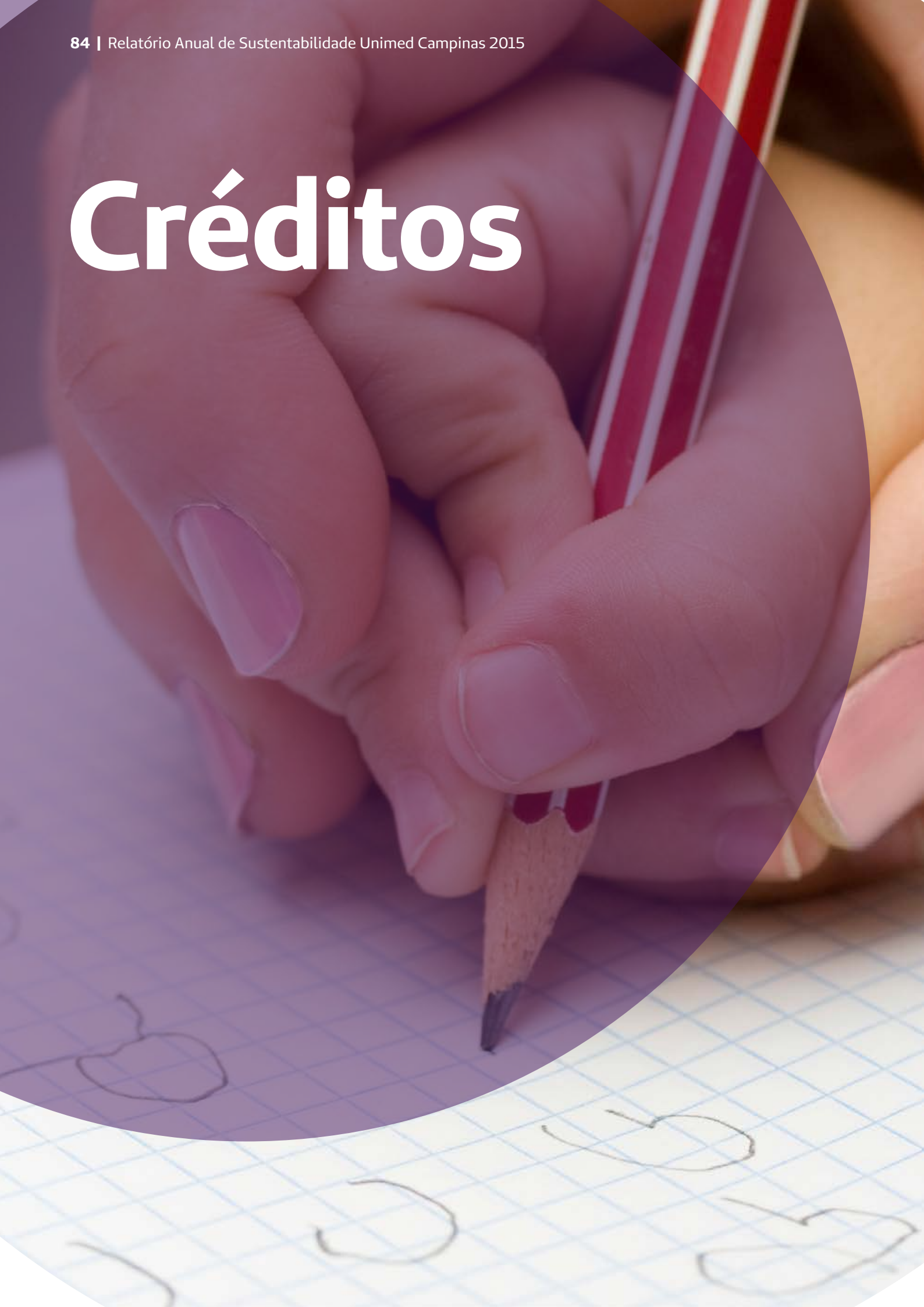
G4-LA9 Média de horas de treinamento por ano.		Treinamento e Educação	42
G4-LA10 Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria.		Treinamento e Educação	42
G4-LA11 Percentual de empregados que recebem análises de desempenho.		Treinamento e Educação	45

SOCIEDADE

Aspecto: Combate à corrupção

G4-S03 Unidades submetidas às avaliações de riscos relacionados à corrupção.	Princípio 10	Combate à Corrupção	Não avaliamos de forma sistêmica, riscos relacionados à corrupção nas unidades de negócios.
G4-S04 Percentual de empregados treinados em políticas e procedimentos anticorrupção.	Princípio 10	Combate à Corrupção	44
G4-S05 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.	Princípio 10	Combate à Corrupção	Não houve. Vide página 44

Créditos



EXPEDIENTE

Diretor Presidente: Dr. José Windsor Angelo Rosa

Diretor Financeiro: Dr. Emilio Issa

Diretor Administrativo: Dr. Luiz Gonzaga Massari Filho

Diretora Médico-Social: Dra. Carla Rosana Guilherme Silva

Diretor da Área Hospitalar e Serviços Credenciados: Dr. Gerson Muraro Laurito

Diretor Comercial: Dr. Miguel Carlos Hyssa Brondi

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CA)

Coordenador: Dr. João Lian Júnior

Conselheiros

Dr. Antonio Claudio Guedes Chrispim

Dr. Antonio de Jesus Paixão Lemos Gomes de Souza

Dr. Carlos Alberto Salomão Muraro

Dr. Luís Alves de Matos

Dr. Jayme Malek Júnior

Dr. Paulo Dechichi Júnior

Dr. Pedro Ivan Alvarenga de Oliveira

Dr. Plínio Conte de Faria Júnior

CONSELHO TÉCNICO (CT)

Dr. Avelino Bastos (Coordenador)

Dr. Adriano César Bertuccio

Dr. Flávio Leite Aranha Júnior

Dr. Francisco Eduardo Prota

Dr. Honório Chiminazzo Neto

Dr. Jeferson de Oliveira Juabre

Dra. Maria Fernanda Costa Haddad

CONSELHO FISCAL (CF)

Conselheiros Efetivos

Dr. Edson Yamanaka (Coordenador)

Dra. Juliana Valsecchi Barboza (Secretária)

Dr. Mauro Acir Crippa Júnior

Conselheiros Suplentes

Dr. Luiz Tikara Shimizu

Dr. Rafael Barreto Silva

Dr. Artur Udelsmann

RELATÓRIO ANUAL 2015

Coordenação Geral

Conselho de Administração – Dr. João Lian Júnior

Diretoria Executiva – Dr. José Windsor Angelo Rosa

Coordenação, Planejamento e Edição dos Indicadores GRI

Gerência de Estratégia e Sistema de Gestão

Coordenação, Planejamento, Edição e Revisão de Conteúdo

Gerência de Marketing e Comunicação

Texto e Revisão: Rosa Guedes (MTb 17.584)

Design e diagramação: Grafos Comunicação



ANS - nº 335690

