

Relatório Anual de  
Sustentabilidade

2017

Integração e Cuidado



**Unimed**   
Campinas





Leia este relatório também pelo seu smartphone, basta acessar o QR Code Abaixo.



## ÍNDICE

- **Nossa Essência | 4**  
Missão, Visão, Valores, Políticas e Princípios
- **Mais fortes que a maré | 6**  
Mensagem da Alta Direção
- **Definindo e elevando os padrões | 7**  
Mensagem do presidente
- **Integração e Cuidado: nosso caminho para o progresso | 8**  
Sobre o tema
- **Sobre o relatório | 13**  
Temas relevantes deste relatório
- **Aspectos materiais | 14**
- **Quem somos | 16**  
Por dentro da cooperativa
- **O que conquistamos | 39**  
Um ano pleno de realizações
- **Um desafio permanente | 50**  
Desempenho Econômico
- **Trabalhamos por comunidades e pessoas | 61**  
Desempenho social
- **Meio ambiente é vida | 99**  
Desempenho ambiental
- **Anexos | 103**  
Pacto global  
Índice GRI  
Demonstração de valor adicionado DVA  
Relatório do auditor independente
- **Créditos | 115**





# Nossa Essência

Missão, Visão, Valores, Políticas e Princípios 



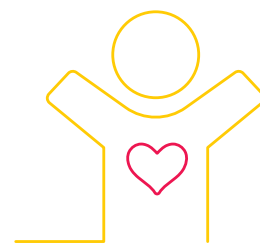
## Missão

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.



## Negócio

**Compromisso com a vida.**

## Valores

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

## Política da Qualidade

A Unimed Campinas, com o compromisso de satisfazer aos requisitos de suas partes interessadas, dentro das melhores práticas e em conformidade regulatória no seu setor, desenvolve:



- ▶ O direcionamento estratégico alinhado aos objetivos da Qualidade;
- ▶ A capacitação permanente dos seus funcionários;
- ▶ O relacionamento e a comunicação com seus Cooperados;
- ▶ Produtos e serviços alinhados às necessidades de seus clientes e beneficiários, da sociedade e da sustentabilidade;

Declara ainda que a melhoria contínua de seus processos faz parte de sua cultura organizacional.

## 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

**1 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.

**2 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.

**3 Participação econômica dos cooperados:** Os membros contribuem equitativamente para o capital das suas cooperativas e o controlam democraticamente. Sistemas de remuneração estão relacionados à produtividade e as sobras ou perdas são destinadas conforme decisão de assembleia.

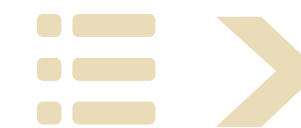
**4 Autonomia e independência:** As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas por seus membros.

**5 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.

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

**7 Interesse pela comunidade:** As cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentado das suas comunidades por meio de políticas aprovadas pelos membros.





Conselho de Administração e Diretoria Executiva. Em pé, da esquerda para direita: Dr. Jaime Malek Júnior; Dr. Pedro Ivan Alvarenga de Oliveira; Dr. Gerson Muraro Laurito; Dr. Antonio Claudio Guedes Chrispin; Dra. Carla Rosana Guilherme Silva; Dr. Plínio Conte de Faria Júnior; Dr. Paulo Dechichi Júnior; Dr. Miguel Carlos Hyssa Brondi e Dr. Luiz Gonzaga Massari Filho; sentados: Dr. Antonio de Jesus Paixão Lemos Gomes de Souza; Dr. Emilio de Oliveira Issa; Dr. José Windsor Angelo Rosa; Dr. João Lian Júnior; Dr. Carlos Alberto Salomão Muraro e Dr. Luis Alves de Matos.

## Mais fortes que a maré

### Mensagem da Alta Direção

**A** Unimed Campinas tem o prazer de apresentar o seu Relatório Anual de Sustentabilidade 2017.

Mesmo em meio a um longo período de muitas adversidades nos campos político e econômico, a Cooperativa chega ao final de 2017 cheia de boas notícias. Tivemos um resultado econômico muito positivo, com faturamento satisfatório e sinistralidade mais baixa. Nosso Índice de Desempenho da Saúde Suplementar, o IDSS da ANS, atingiu o nível mais alto desde sua criação pela agência. Além disso, a satisfação dos nossos clientes foi a maior já apurada desde 2005, quando a pesquisa começou a

ser realizada. Mesmo com a organização sob os fortes efeitos da crise, nossos médicos cooperados tiveram um justo reajuste em seus honorários. Os sistemas de gestão da Cooperativa e do CQA foram recertificados segundo a norma ISO 9001, agora na versão 2015. Além disso, o Pronto Atendimento de Sumaré foi acreditado pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) e o CQA foi mantido em Nível de Excelência.

O ano nos reservou diversas conquistas, mas duas grandes realizações, em especial, inspiraram o tema do relatório deste ano, **Integração e Cuidado**: a abertura do Centro de

Promoção à Saúde, com o lançamento do Produto Unimed Mais, e a conclusão do Hospital Unimed Campinas. Ao aumentar a oferta de serviços próprios, ambos nascem com o objetivo de manter a sustentabilidade deste grande sistema de saúde.

#### Boa leitura!

## Definindo e elevando padrões

### Mensagem do Presidente

**O** exemplo deve sempre começar por nós. Embora sejamos a segunda maior Cooperativa médica do Brasil, fomos uma das últimas a aderir aos serviços próprios. Essa oportuna reorientação e um grande esforço conjunto resultaram naquilo que, possivelmente, foi nossa maior conquista em 2017: a inauguração do Hospital Unimed Campinas.

Esta nova unidade de atendimento não é importante apenas para otimizarmos nossa estrutura de custos ou por, simplesmente, termos um hospital próprio, mas também porque trará um nível de inovação que, na área de saúde, significa vida. Além de atender ainda melhor nossos clientes, o hospital próprio nos permitirá definir elevadas referências de qualidade e novos modelos de atendimento, tornando a Unimed Campinas

uma balizadora quando se trata de centros hospitalares de alto padrão.

Com satisfação e orgulho, comentamos neste relatório nossas conquistas no ano que passou. **Integração e cuidado**, não por acaso o tema deste relatório, é uma abordagem holística, de cuidados preventivos e abrangentes, que melhora a saúde dos nossos clientes e promove a sustentabilidade da Cooperativa.

As conquistas de 2017 só aconteceram graças ao empenho dos nossos colaboradores, aos quais eu agradeço. Meu agradecimento também aos cooperados por nos confiar sua capacidade e seu talento.

**Dr. José Windsor Angelo Rosa**  
Diretor Presidente







# Integração e Cuidado: nosso caminho para o progresso

Sobre o tema  G4-2

**A** pesar da relativa melhora, o cenário brasileiro continua não sendo dos mais animadores. Depois de dois anos de recessão, 2017 ficou marcado pela descrença na classe política de um modo geral, motivada por inúmeras denúncias e condenações de agentes públicos por parte do judiciário brasileiro. A nova lei trabalhista entrou em vigor em novembro, mas ainda há dúvidas, tanto no meio empresarial como na força assalariada, sobre sua eficácia. Na economia, fechamos o ano com inflação de 2,95%, abaixo do piso da meta, talvez indicando que a era das altas taxas de juros tenha sido longa demais.

O crescimento do PIB, apesar de revertida a recessão dos últimos dois anos, ainda foi tímido, em torno de 0,9%. Mesmo assim, já se notam melhoras. Dados do terceiro trimestre de 2017 mostram que Indústria, Serviços e Formação Bruta de Capital Fixo – FBCF já crescem a taxas mais expressivas, 0,8%, 0,6% e 1,6%, respectivamente. A FBCF representa o investimento em máquinas, equipamentos e materiais de construção, um indicador essencial, portanto,

para o crescimento futuro. Nas projeções do Banco Central, o crescimento do PIB deve fechar 2018 em 2,69%. O consumo das famílias cresceu 1,8% em novembro e a intenção de consumo subiu 11,8%, o maior índice desde maio de 2015. Apesar deste início de recuperação, o Instituto de Estudos da Saúde Suplementar (IESS) publicou uma variação negativa de 0,6% (281.602) no número de beneficiários dos planos de saúde no Brasil na comparação entre dezembro de 2016 e dezembro de 2017.

Mas problemas macroeconômicos e políticos não são as principais ameaças para a sustentabilidade dos sistemas de saúde, entre eles, a Saúde Suplementar. A variação dos custos médico-hospitalares das operadoras, apurada pelo IESS durante todo o ano de 2016 foi de 20,4%. Este é o último dado disponível, mas a tendência permaneceu de alta, já que tivemos variações de 19,3% em 2015 e 15,8% em 2014. Em uma economia com índices de inflação na casa dos 3%, está claro que preços e reajustes ficarão insustentáveis para as fontes pagadoras, sejam as empresas ou os próprios beneficiários.

As causas dessa variação desproporcional dos custos em saúde são várias, bem conhecidas, mas de difícil solução. Há, continuamente, avanços tecnológicos na medicina, principalmente de órteses, próteses e materiais especiais (OPME's) e medicamentos. Isso estaria longe de ser um problema se tais produtos chegassem ao mercado com uma análise bem feita de custo/efetividade, mas o que ocorre é uma desproporção muito grande entre os preços das novas tecnologias e as anteriores. Segundo o Guia Interfarma 2017, neste ano o mercado farmacêutico cresceu 13,1%, sendo que 41% do setor foi financiado pelos sistemas de saúde público (52%) e privado (48%). Em cinco anos, o Brasil saiu da 10ª posição para a 8ª no mercado mundial. A estimativa da indústria é que sejamos o 5º até 2021. Também segundo Cláudio Tafla (FGV, 2016), enquanto os EUA incorporam, em média, 8.000 novos dispositivos médicos ao ano, o Brasil

incorpora 14.000. Há também diferenças importantes na regulação de preços, já que são produtos considerados de interesse social e político.

Outro efeito colateral da inserção tecnológica no mercado é a judicialização. Para ter acesso aos recursos de última geração, beneficiários entram constantemente na justiça, mesmo que seus contratos não tenham previsão de cobertura. Entre 2015 e 2016, segundo o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o número de processos relacionados à saúde pública e privada saltou para 49%, chegando a 1.183.812. Não menos importante, a realização de exames desnecessários, a cultura equivocada entre os beneficiários de que “médico bom é o que pede exames”, e o uso de exames mais caros para diagnósticos mais simples, como os de ressonâncias magnéticas no lugar dos de Raio X, também contribuem para a evolução do custo assistencial bem acima da inflação. Mas a causa

**Em cinco anos, o Brasil saiu da 10ª posição para a 8ª no mercado mundial. A estimativa da indústria é que sejamos o 5º até 2021**

central do problema está no modelo assistencial praticado na Saúde Suplementar do Brasil, o chamado *fee-for-service*, ou pagamento por serviço. Cada beneficiário tem acesso livre e direto à maioria dos serviços médicos dentro do que considerar necessário. Mas como pode ser preciso mais de uma opinião ou tentativa, as pessoas acabam passando por vários profissionais e realizando vários exames, às vezes repetidos. ►



## Sobre o tema (continuação)

≡ G4-2

As dificuldades são grandes, mas a melhoria contínua está em nossa essência. E 2017 não foi diferente. Buscando um nível superior de cuidado, em outubro lançamos o produto **Unimed Mais**. Baseado no conceito de Atenção Integral, ele oferece a atenção à saúde do beneficiário ao longo de toda a permanência no plano por uma equipe multidisciplinar e um médico de referência. Além de trabalhar na prevenção e promoção à saúde, este time gerenciará o acesso a todos os demais serviços especializados exatamente de acordo com a necessidade de cada um. O prontuário centralizado permite continuidade e eficácia na gestão da saúde do paciente, independente de qual serviço ele precise utilizar. O produto Unimed Mais, permitirá a integração da assistência, reduzindo o desperdício e os reajustes dos planos, que tendem a ser menores no médio prazo, além de proporcionar melhoria na gestão e no cuidado com a saúde. Para atender os novos beneficiários do Unimed Mais, além de melhorar as instalações da área de Medicina Preventiva, Centro Multidisciplinar Integrado (CMI) e da área de Saúde Ocupacional, a Unimed Campinas inaugurou o novo Centro de Promoção à Saúde, localizado na Avenida Andrade Neves, um importante investimento desse ano. 2017



também foi o ano de comemorar a inauguração de nosso Hospital Unimed Campinas. Como o maior investimento da nossa história, da ordem de R\$ 40 milhões, o Hospital nasceu com dois grandes objetivos: integrar a assistência hospitalar ao nosso serviço de atenção domiciliar, a ADUC, e ao nosso Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA); e ser um balizador de qualidade na assistên-

cia hospitalar. Naturalmente, a qualidade superior no cuidado deverá trazer custos menores, principalmente pelo rígido controle de desperdícios e pela eficácia na assistência.

Por fim, 2017 foi o ano em que tivemos os melhores resultados da nossa história. Para comemorar, compartilhamos nossos desempenho e realizações com Cooperados,

Clientes, Beneficiários, Funcionários, Serviços Credenciados, Sistema Unimed e Comunidade, nossas principais partes interessadas.



Vista aérea do novo Hospital da Unimed Campinas





## Sobre o relatório

☰ **G4-13, G4-17; G4- 22; G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33 e G4-48**

O Relatório Anual de Sustentabilidade 2017 da Unimed Campinas apresenta os conteúdos referentes às operações desta Cooperativa. Este documento relata a nossa forma de dirigir os negócios, como nos relacionamos com os nossos públicos e o que fazemos pela comunidade e pelo meio ambiente. Ele traz ainda o nosso desempenho econômico, além de indicadores considerados materiais a partir da metodologia GRI – G4 (ferramenta utilizada mundialmente para construção de Relatórios de Gestão). O relatório segue a opção “de acordo – Essencial” da GRI – G4, que inclui informações sobre a forma de gestão e indicadores.

A Cooperativa utiliza as diretrizes da GRI – *Global Reporting Initiative* desde 2008, buscando cada vez mais oferecer transparência nas informações para os seus públicos de relaciona-

mento. Os dados referidos deste documento cobrem o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017 e todos os resultados foram validados pela Alta Direção da Cooperativa. A periodicidade do Relatório de Sustentabilidade é anual.

Os dados contábeis passaram por verificação externa da consultoria PwC Brasil e abrangem todas as operações controladas pela Cooperativa.

Não houve mudanças significativas com relação aos dados do relatório anterior, publicado em março de 2017. Porém, duas novas operações foram inauguradas: o Centro de Promoção à Saúde e o Hospital Unimed Campinas. Muitos esforços foram movidos para esta realização, que foi uma grande conquista para a cidade de Campinas e um orgulho para a Cooperativa, reforçando o nosso compromisso com

a Integração e o Cuidado de cada vida. Este assunto é abordado ao longo deste documento.

Também estão sinalizados neste material as ações que contribuem para os objetivos de desenvolvimento sustentável criado pela ONU (Organização das Nações Unidas). O documento da entidade é um plano de ação global com metas para serem cumpridas até 2030.



Para obter mais informações sobre o relatório ou expressar a sua opinião sobre o nosso desempenho, você pode encaminhar um e-mail para:

**responsabilidadesocial**  
**@unimedcampinas.com.br**

**marketing**  
**@unimedcampinas.com.br**



## Aspectos Materiais

≡ G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-23, G4-24, G4-25, G4-27 e G4-37

Para a Unimed Campinas, é muito importante manter o diálogo com os seus públicos de relacionamento e tratar assuntos do seu interesse. Nesse sentido, em 2015 foi realizada uma consulta para a escolha dos temas mais relevantes e definição da matriz de materialidade.

Diversos públicos de relacionamento participaram deste processo: funcionários, médicos cooperados, clientes pes-

soa física e pessoa jurídica. Ao mesmo tempo, a Organização (membros da alta direção e quadro gerencial) também definiu alguns temas de relevância.

Este processo resultou em 49 temas importantes, destacando 11 principais e oito definidos pela Organização, totalizando 19 temas que nos ajudam a nortear a gestão da Cooperativa e que nos baseiam para a construção deste documento.

### Temas de relevância da matriz de materialidade:

- ▶ Governança Corporativa
- ▶ Sinistralidade
- ▶ Medicina Preventiva
- ▶ Estratégia e gestão
- ▶ Qualidade dos serviços de saúde
- ▶ Desempenho econômico
- ▶ Consumo consciente da água e energia
- ▶ Qualidade de vida
- ▶ Transparência
- ▶ Treinamento e educação
- ▶ Combate à corrupção

### Outros temas que consideramos importantes:

- ▶ Valorização do médico cooperado
- ▶ Regulação do setor
- ▶ Demandas judiciais
- ▶ Investimento na comunidade
- ▶ Desenvolvimento de competências
- ▶ Presença no mercado
- ▶ Emprego
- ▶ Diversidade e igualdade de oportunidades



# Quem somos

Por dentro da Cooperativa  **G4-6**

## 48 anos cuidando de Campinas e Região

O Sistema Unimed surgiu em 1967, na cidade de Santos, a partir da visão de um grupo de 27 médicos que tinham o desejo de contribuir para o crescimento da medicina em um momento de grandes transformações socioeconômicas. Três anos depois, em 1970, foi criada a Unimed Campinas – Cooperativa de Trabalho Médico, que tinha o objetivo de atender às cidades de Artur Nogueira, Campinas, Cosmópolis, Holambra, Hortolândia, Indaiatuba, Jaguariúna, Monte Mor, Paulínia, Santo Antonio de Posse, Sumaré, Valinhos e Vinhedo.

Com solidez e qualidade ao longo dos anos e procurando integrar os cuidados prestados aos seus clientes, a Cooperativa construiu sua história atendendo com seriedade e comprometimento. Atualmente, a Unimed Campinas está entre as maiores singulares do Sistema Nacional Unimed, com mais de 750 mil clientes em atendimento e mais de 3.300 médicos especialistas cooperados. Prestes a completar 48 anos, temos assegurado a posição de líder absoluto no mercado regional de Saúde Suplementar.



**Clique aqui** ou acesse o Qr Code acima para assistir ao vídeo institucional da Unimed Campinas.

## Nosso Negócio **G4-9, G4-12**

Compromisso com a vida. Este é o lema que resume o negócio da Unimed Campinas. Muito além de conseguir o sucesso econômico, nossa missão passa por cuidar integralmente de cada um dos clientes.

Nossas atividades fundamentam-se no cooperativismo, modelo no qual o médico, como dono do negócio, remunerado adequadamente e com maior autonomia, deve assegurar um atendimento humanizado e comprometido com a qualidade de vida e o bem-estar das pessoas. Isso leva a uma lógica operacional diferente daquela de outros tipos de operadoras de saúde. E, acreditamos, também garante resultados assistenciais superiores.

Para atender às necessidades dos nossos clientes, atualmente contamos com hospitais, *day hospitals*, clínicas e laboratórios. Muito mais do que estruturas físicas, nosso negócio é feito por pessoas. Os médicos cooperados e os

colaboradores trabalham para que a Unimed Campinas promova a qualidade de vida e a saúde de todos e seja merecedora da confiança dos clientes. Com confiança, compromisso com a vida e oferecendo cuidados integrados aos nossos beneficiários, nossa Cooperativa mantém sua história de sucesso e de liderança absoluta em Saúde Suplementar na região.

### A rede de atendimento que compõe a cadeia de fornecedores da Unimed Campinas é formada por:

- ▶ 3.326 médicos cooperados;
- ▶ 1.483 locais de atendimento ativos (UNCP com prestador atuante);
- ▶ 22 hospitais (ativos);
- ▶ 11 serviços de *day hospital*;
- ▶ 225 serviços clínicos, compreendendo clínicas, clínicas psiquiátricas, clínicas de imagem, clínicas com centro cirúrgico, radioterapia, banco de sangue, laboratórios, posto de coleta e medicina nuclear;
- ▶ 187 profissionais não médicos (psicologia, fonoaudiologia, terapia ocupacional, nutrição, fisioterapia e ortóptica);
- ▶ 95 empresas ativas para o fornecimento de OPME's;
- ▶ 361 contratos ativos de serviços não médicos.

Esses fornecedores configuram a rede de atendimento médico-hospitalar da Unimed Campinas, distribuída pelas 13 cidades da nossa área de ação. Também fazem parte dessa importante cadeia todas as mais de 300 singulares do Sistema Unimed, cujo atendimento é prestado em âmbito nacional a todos os nossos clientes para serviços de urgência e emergência, além dos atendimentos eletivos para os planos com essa cobertura.



## Nossos Produtos e Serviços

≡ G4-4 / G4-9

A principal marca que abrange desde a razão social da operadora Unimed Campinas até seus produtos e serviços é a “Unimed”, cuja propriedade é da Unimed do Brasil.

Quanto aos produtos comercializados pela Unimed Campinas, os assistenciais têm um rigoroso controle de registro junto à Agência Nacional de Saúde (ANS).

Atualmente, nosso portfólio conta com 71 produtos com comercialização ativa, sendo que 14 são individuais familiares, 32 coletivos empresariais e 25 coletivos por adesão.

Dentre os produtos não assistenciais, oferecemos soluções em saúde ocupacional, programas e palestras de medicina preventiva, entre outros.

### Nossos serviços próprios são:

- ▶ ADUC – Atendimento Domiciliar Unimed Campinas;
- ▶ CMI – Centro Multidisciplinar Integrado;
- ▶ CQA – Centro de Quimioterapia Ambulatorial;
- ▶ Hospital Unimed Campinas;
- ▶ NAIS – Núcleo de Atenção Integral à Saúde;
- ▶ Pronto Atendimento Unimed Campinas – Sumaré.



## Área de atuação

≡ G4-6 e G4-8

A Unimed Campinas mantém suas operações somente no Brasil, onde atua especificamente no mercado de Assistência Suplementar à Saúde, atendendo tanto pessoas jurídicas, de qualquer porte ou classificação nacional de atividade econômica, quanto pessoas físicas, sem distinção de gênero, faixa etária ou qualquer outra característica.

Cinquenta e dois por cento (52%) dos nossos produtos têm abrangência geográfica nos municípios de Campinas, Artur Nogueira, Cosmópolis, Holambra, Hortolândia, Indaiatuba, Jaguariúna, Monte Mor, Paulínia, Santo Antônio de Posse, Sumaré, Valinhos e Vinhedo. Os outros 48% têm abrangência geográfica nacional.

48%

52%





## Estrutura da Administração

≡ G4-34, G4-38, G4-39 G4-40 G4-51 e G4-52

O órgão máximo da estrutura da administração da Unimed Campinas é a Assembleia Geral. Dela participam os médicos cooperados que, como sócios, têm direito a voz e voto nas reuniões ordinárias e extraordinárias, detendo portanto o poder de decisão. Nas Assembleias Gerais Ordinárias (AGO's) e Assembleias Gerais Extraordinárias (AGE's), que são principais órgãos de governança, são debatidas e aprovadas estratégias e políticas de sustentabilidade e ações nas áreas econômica, social e ambiental. Nelas são definidos temas como remuneração e questões relacionadas à prevenção de conflitos, por exemplo.

O Conselho de Administração e a Diretoria Executiva (da qual faz parte o Diretor Presidente) respondem à Assembleia Geral. Seus membros foram eleitos em março de 2014 e têm mandato de quatro anos. Os mem-

bros do Conselho Fiscal, por sua vez, têm mandato de um ano.

Os Conselhos de Administração e Técnico são os órgãos sociais e atuam em alinhamento com a Diretoria Executiva. Os componentes dos Conselhos e da Diretoria Executiva são médicos cooperados e não há duplicidade de funções.

Os membros eleitos para funções na alta direção são remunerados correspondentemente ao tempo que dedicam às atividades da Cooperativa. Os valores dessas remunerações são definidos pela Assembleia Geral. Os Conselhos de Administração e Técnico, e também a Diretoria Executiva, são órgãos de assessoramento e execução. Eles reúnem-se semanalmente para analisar questões relacionadas à gestão, além de terem acesso permanente, por meio eletrônico, a indicadores estratégicos e gerenciais. ►



## Conselho de Administração (CA)

João Lian Júnior, Coordenador  
 Antonio Claudio Guedes Chripim  
 Antonio de Jesus Paixão Lemos Gomes de Souza  
 Carlos Alberto Salomão Muraro  
 Emilio de Oliveira Issa  
 Jayme Malek Júnior  
 Paulo Dechichi Júnior  
 Pedro Ivan Alvarenga de Oliveira  
 Plínio Conte de Faria Júnior

## Diretoria Executiva

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

## Conselho Técnico (CT)

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

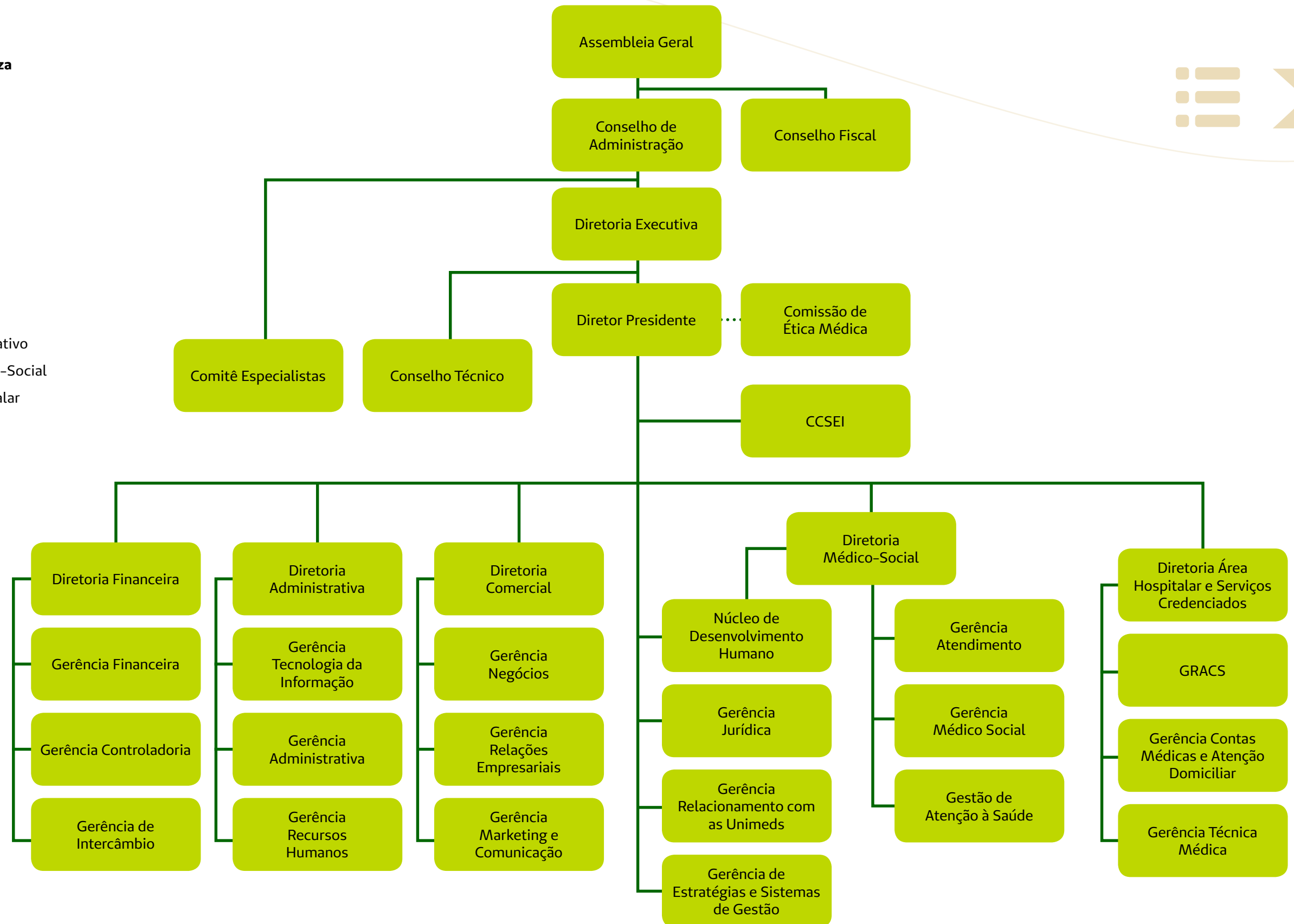
## Conselho Fiscal – gestão 2017/2018

### Conselheiros Efetivos

Mauro Acir Crippa Júnior, Coordenador  
 Luiz Tikara Shimizu  
 Sérgio Masini Alarcon

### Conselheiros Suplentes

Wilson Pires de Camargo Júnior  
 José Renato dos Santos  
 Sílvio Luis de Oliveira



## Práticas de Governança

≡ G4-41, G4-42, G4-45, G4-46, G4-47 e G4-49

**E**m uma cooperativa médica como a Unimed Campinas, os médicos cooperados são, ao mesmo tempo, fornecedores (de serviços médicos), clientes, acionistas e, em algumas vezes, dirigentes e funcionários. Por isso, é preciso atenção constante em relação aos conflitos de interesse.

### Ferramentas de gestão

Nos níveis de governança da Assembleia Geral às Diretorias Executivas, as autoridades e responsabilidades estão determinadas no Estatuto Social, bem como a eleição anual de um Conselho Fiscal para atuar na fiscalização da gestão da Cooperativa. Além disso, o Estatuto Social, o Regimento Interno e as Normas Técnicas Médicas também são ferramentas utilizadas pela gestão para regular os conflitos de interesses inerentes à assistência médica e às relações entre cooperados e Cooperativa.

Também em relação à prestação de serviços médicos por meio dos cooperados, um processo de auditoria, baseado em estudos de evidências científicas,

regula as solicitações médicas que eventualmente possam estar fora dos padrões de eficiência e eficácia.

A realização de pagamentos por evento, comuns no modelo atual da Saúde Suplementar, eleva esse risco, requerendo, portanto, uma grande atenção. Além disso, todos os processos de trabalho são mapeados, padronizados e regularmente auditados. São justamente esses processos que determinam as responsabilidades dos níveis de governança operacional.

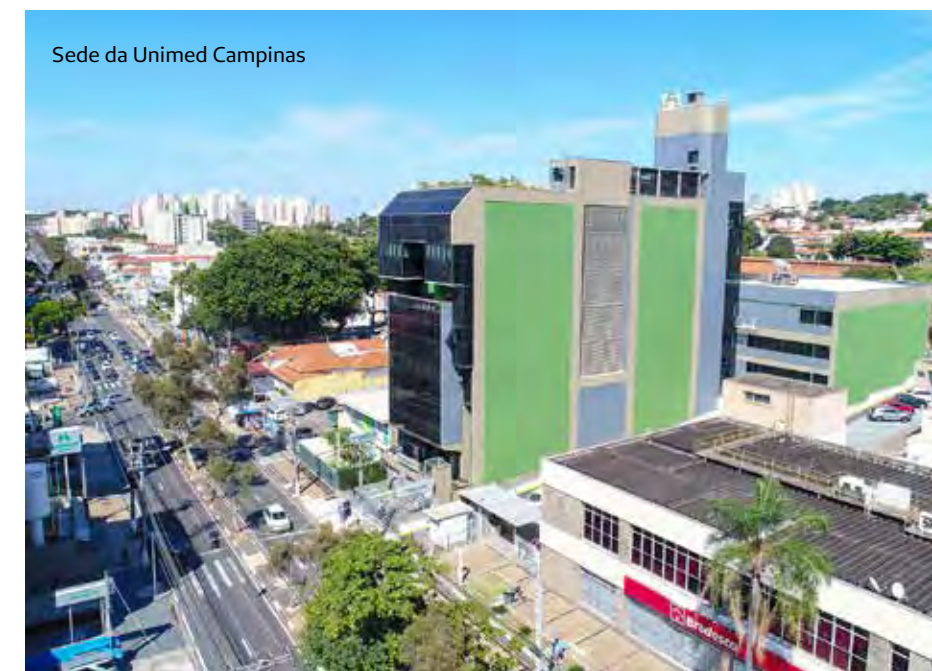
### Planejamento estratégico

A principal ferramenta para atualização e acompanhamento do propósito da organização e suas estratégias e políticas é o Planejamento Estratégico. A cada quatro anos, são eleitos os médicos que compõem os Conselhos de Administração, Técnico e Diretoria Executiva. Junto às lideranças operacionais, este grupo realiza uma análise de riscos nos ambientes internos e externos, chegando a um conjunto de diretrizes estratégicas que orientam ações e metas monitoradas bimes-

## A cada quatro anos, são eleitos os médicos que integram os Conselhos de Administração, Técnico e Diretoria Executiva

tralmente. A cada ano, esta análise detalhada dos riscos é revisada. É neste momento que são analisados os impactos sociais, econômicos e ambientais como um todo.

Os médicos cooperados podem acompanhar as estratégias da Cooperativa – e também opinar sobre elas – nas reuniões mensais chamadas de “A Cooperativa em Suas Mãos”. O encontro é coordenado pessoalmente pelo Diretor Presidente e conta com a participação de Conselheiros e Diretores Executivos.



Em busca de níveis mais elevados de desempenho de sua estrutura de gestão de riscos, a Cooperativa concluiu a implementação de um novo modelo

que contemplou 100% dos processos críticos do seu Sistema de Gestão da Qualidade. ►



## Práticas de Governança (continuação)

### Transparência e avaliação

#### ☰ G4-43 e G4-44

A verificação do desempenho da gestão da Cooperativa dá-se por meio de uma autoavaliação periódica. De maneira geral, ela é realizada anualmente em decorrência do relatório de sustentabilidade e apresentada posteriormente à Assembleia Geral Ordinária de cooperados.

Além disso, os resultados e indicadores financeiros da Cooperativa são apresentados mensalmente ao Conselho de Administração e ao corpo gerencial. Os indicadores estratégicos, por sua vez, são analisados trimestralmente pelo quadro gerencial e apresentados ao Conselho de Administração para complemento da análise.

É por meio das análises e discussões dos indicadores estratégicos e de resultados que toda a cadeia decisória da Cooperativa adquire uma visão abrangente do negócio, com todas as relações de causa e efeito entre os diversos processos e partes interessadas.

Nossos desafios como cooperativa médica e operadora de Saúde Suplementar são enormes. Anualmente, realizamos uma revisão de nossas ameaças e oportu-

nidades dentro do nosso Planejamento Estratégico. Bimestralmente, as atividades relacionadas à nossa estratégia são acompanhadas pela alta direção, além do acompanhamento mensal de nossos resultados e principais indicadores.

Dentro das questões regulatórias, monitoramos toda a regulação da Saúde Suplementar para adequarmos as nossas operações à legislação dentro dos prazos legais. Em 2017, todas as normativas publicadas pela ANS foram atendidas dentro da vigência.

Os resultados sociais também são apresentados ao Conselho de Administração, anualmente ou a cada marco relevante. Como a Cooperativa tem baixo impacto ambiental em suas atividades, campanhas como a de consumo consciente da água e energia são discutidas.



## Ferramentas para o combate à sinistralidade

A Unimed Campinas conseguiu eliminar a entrada de processos judiciais que tinham o tratamento oncológico em clínicas descredenciadas. Isso ocorreu após atuação da equipe jurídica, que demonstrou ao Poder Judiciário que o descredenciamento partiu das próprias clínicas, que o Centro de Quimioterapia próprio da Cooperativa é excelente e que o contrato assistencial deve ser respeitado.

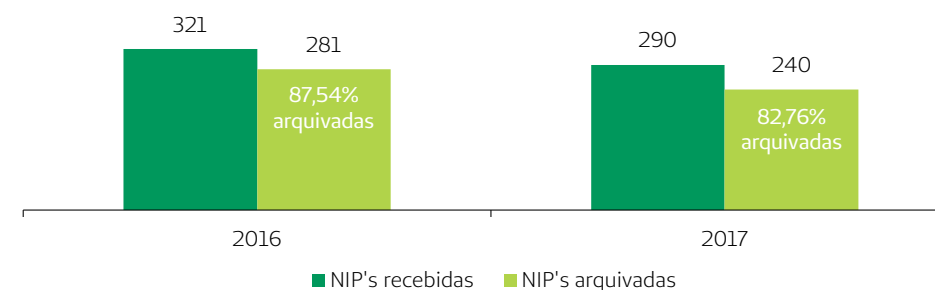
Por meio de orientação jurídica pontual junto às áreas, a Cooperativa tem mantido o elevado arquivamento das demandas junto à ANS (NIP's - Notificação de Intermediação Preliminar).

De uma forma geral, a questão da judicialização da saúde tem exigido um esforço especial. Sensibilizar o Poder Judiciário para o fato que concessões não previstas em contrato são prejudiciais à Saúde Suplementar foi, novamente neste ano, parte importante do trabalho da Cooperativa. A estruturação da área de Regulação tem permitido melhorar a qualidade argumentativa nos processos judiciais, melhorar o *feedback* para as áreas internas, reduzir as ordens de serviços inelegíveis nas áreas internas e aumentar espaço

e disponibilidade de equipamentos envolvidos no atendimento.

Buscando evitar a formação de jurisprudência contrária à lei, temos levado à discussão judicial as condenações dúbias e de interpretação subjetiva de norma regulatória pela própria Agência Reguladora (ANS).

NIP's recebidas x arquivadas





## Ferramentas para o combate à sinistralidade (continuação)

### Entrevistas qualificadas

Os controles internos, que estão em constante atualização, também foram revistos com a reformulação da entrevista qualificada. Este processo consiste no preenchimento de uma declaração de saúde dos novos clientes, realizada na presença de médico e que tem como objetivo relacionar todas as doenças de conhecimento prévio do beneficiário. Com isso, é possível aplicar a cobertura parcial temporária (CPT), ou seja, uma carência para doenças e lesões pré-existentes. Em 2017, foram realizadas **11.156** entrevistas qualificadas, sendo **3.414** para pessoas físicas e **7.742** para pessoas jurídicas (empresas até 29 vidas).

### Regulação

A Regulação atua como um órgão fiscalizador com o objetivo de evitar o desequilíbrio financeiro. Ao longo do ano, foram evitadas **320** internações de beneficiários em período de carência ou Cobertura Parcial Temporária (CPT) que, somadas, representariam um custo médio evitado de **R\$ 2.246.964,56**.

### Juntas médicas

Foram realizadas **46** juntas médicas que permitiram evitar um custo de **R\$ 736.477,46**. É importante ressaltar, entretanto, que a Resolução Normativa que as regulamenta (RN nº 424, de 26/06/2017), trouxe grande dificuldade operacional para realização das juntas médicas em nossa Cooperativa.

### Conquistas OPME

Sistematização do processo de avaliação de documentação dos fornecedores e manutenção do índice de sinistralidade em OPME's abaixo dos 5% (a média nacional é 10,5%) com custo evitado em torno de **R\$ 91.615.175,19**/ano devido a controle e negociação.

### Departamento de Evidência Científica (DEC)

A área é responsável por emitir pareceres técnicos e científicos baseados na literatura médica. Geralmente minuciosas e demoradas, as pesquisas feitas pelo DEC acabam por se tornar uma ferramenta muito valiosa na comprovação da eficácia, eficiência, segurança e custo/efetividade de muitos exames, procedimentos, materiais e medicamentos novos ou não.

O DEC passou a dar subsídios às decisões do Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (Fates) e contribuiu para a elaboração de protocolos clínicos do Hospital Unimed Campinas (HUC). Em 2017, o departamento entregou **65** pareceres.







## Escutando todos

☰ G4-57 e G4-58

A Ouvidoria, que na Unimed Campinas é mantida desde 2006, é uma unidade organizacional com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do beneficiário. Em 2013, por meio da RN 323, a ANS determinou que todas as operadoras deveriam dispor desta ferramenta.

A função deste Departamento é colher as manifestações dos beneficiários, tais como elogios, sugestões, consultas e reclamações. Seu objetivo é tentar resolver conflitos que surjam no atendimento ao público, além de subsidiar o aperfeiçoamento dos processos de trabalho da operadora, buscando sanar eventuais deficiências ou falhas em seu funcionamento.

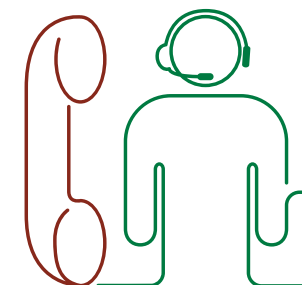
Os canais de acesso à nossa Ouvidoria incluem formulário eletrô-

nico, e-mail corporativo, contato telefônico, com ou sem 0800, correspondência escrita e/ou atendimento presencial.

Os beneficiários procuram a Ouvidoria por meio dos canais de acesso disponibilizados. Ao fazê-lo, é aberta uma ocorrência no Sistema Ouvidor, gerando um número de protocolo que é informado ao beneficiário.

Após o contato, é realizada a gestão do processo junto às áreas, o qual deverá ser concluído em até sete dias úteis. Para casos mais complexos, um prazo maior pode ser negociado com o beneficiário, não ultrapassando 30 dias úteis.

Todos os contatos feitos via telefone são gravados e, em contatos pessoais, é preenchido um documento no qual consta a assinatura do beneficiário.





## Controlando Riscos

### ☰ G4-14

**A**s 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, além da viabilidade econômico-financeira e de estrutura de atendimento. Todos os produtos assistenciais são registrados na Agência Nacional de Saúde (ANS), agência reguladora do setor, atendendo, na íntegra, critérios estabelecidos e publicados por normatizações.

Os contratos são registrados em cartório e estão disponíveis para consulta do público em geral. Também foi consolidada a Gestão de Riscos operacionais. Cada processo crítico da cadeia de valores teve seus riscos identificados, classificados e tratados. Sob a perspectiva global, uma análise de forças, fraquezas, oportunidades e ameaças é feita anual-

mente para a atualização das diretrizes estratégicas da organização.

Além disso, é feito ainda o monitoramento de Indicadores Estratégicos Assistenciais, Comerciais, de Disponibilidade de Serviços, Financeiros e de Gestão de Processos. Esse monitoramento dá suporte para a tomada de decisões preventivas quando uma tendência de desvio padrão significativa é identificada.



### Focos de Atenção em 2018

#### Sinistralidade

Continuar cuidando da sinistralidade da Cooperativa mediante ações que, efetivamente, busquem o seu equilíbrio. A tendência é que os beneficiários com elevada utilização permaneçam por mais tempo no plano. Por esse motivo, a Cooperativa deve focar em todas as frentes que possam controlar e diminuir a utilização. Nessa linha, a questão da prevenção de saúde também deve ser aprofundada.

#### Consultorias/corretoras

Monitorar e definir estratégias frente à ascensão de consultorias e corretoras no mercado, principalmente no interior do Estado, o que impacta os nossos custos.

#### Novas formas de remuneração da rede

Atuar na mudança de paradigmas que possam trazer sustentabilidade para o negócio.

#### Coparticipação

Intensificar a implantação de coparticipação nas empresas como forma de racionalizar o custo assistencial e evitar desperdícios.

#### Concorrência

Monitorar a concorrência na região e os novos participantes do mercado, como clínicas populares e aplicativos de celular. Estudar as melhores práticas comerciais.

#### Sistema Unimed

A preocupação com a desassistência no sistema Unimed é uma realidade que permanecerá. A Cooperativa buscará, proativamente, ajustar processos para que possíveis dificuldades não impactem nossos clientes.

#### Participação dos Cooperados

Estimular a participação dos médicos nos eventos promovidos pela Cooperativa, que apresentam baixa adesão, e também reforçar a importância do acesso às informações relevantes.



# Comissão de Ética

☰ G4-57 e G4-58

Parte importante da nossa missão passa por manter uma postura ética em todas as situações, com responsabilidade e compromisso legal.

A Comissão de Ética Médica da Cooperativa (CEM) desenvolve atividades desde o fim de 2002. É constituída por membros efetivos e suplentes, eleitos por voto direto do corpo de cooperados. No impedimento de um dos membros efetivos, convoca-se um dos membros suplentes para sua substituição, sempre que necessário.

A CEM é um órgão de apoio aos trabalhos do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo, com autonomia em relação à atividade administrativa e diretiva da instituição. Possui funções educativas, investigatórias e fiscalizadoras do desempenho ético da medicina. Suas ações são regulamentadas por Resoluções dos Conselhos Federal (CFM) e Regional de Medicina (Resolução CFM nº 2152/016 e Resolução CREMESP nº 83/98).

A Comissão é responsável por fazer a apuração de fatos constantes de reclamações encaminhadas por um dos diversos órgãos administrativos da Cooperativa, por um médico cooperado, um beneficiário ou pela Comissão de Ética Médica de outra instituição de saúde.

Após a reclamação ser apresentada em reunião e ser definida a abertura da Apuração Interna, a CEM designa um membro efetivo para sua condução, com ciência ao reclamante e ao reclamado, tendo este 15 dias de prazo para manifestar-se por escrito acerca dos fatos.

Quando a CEM recebe uma reclamação contra um médico não cooperado, esta é direcionada diretamente ao Conselho Regional de Medicina. Nos casos de reclamações contra profissionais de outras áreas da saúde, o direcionamento também é feito aos Conselhos Regionais correspondentes.

As apurações são necessariamente substanciadas por documentos. Haven-

## A CEM é um órgão de apoio aos trabalhos do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo



do necessidade, é feita a convocação do cooperado para esclarecimentos, ocasião em que é elaborado e assinado um Termo de Comparecimento.

Ao término da apuração dos fatos é lavrado o respectivo Termo de Encerramento dos trabalhos e os autos são encaminhados ao presidente da CEM, que poderá sugerir o arquivamento ou encaminhá-los ao Conselho Regional de Medicina. O presidente pode, ainda, submeter os autos à apreciação dos demais membros, que podem deliberar pela realização de novos atos instrutórios, em votação simples.

O prazo para desenvolvimento e apresentação do Termo de Encerramento é de 60 dias, que poderá ser renovado de acordo com a necessidade de novos documentos para concluir sua fundamentação.

Todos os documentos obtidos e relacionados com os fatos, e que possam ser úteis ao seu esclarecimento, deve-

ão ser encartados aos autos da Apuração no momento do envio ao respectivo Conselho Regional de Medicina.

Durante uma Apuração Interna, a Comissão realiza um processo educativo junto ao cooperado, ação que ocorre com muita frequência.



O cooperado pode acessar diretamente a CEM pelo canal Fale com a Comissão de Ética ([www.unimedcampinas.com.br](http://www.unimedcampinas.com.br)), Canal do Cooperado, menu Contatos/Fale com a Comissão de Ética, ou diretamente na Comissão de Ética Médica, via protocolo documental.



## Conselho Técnico

O Conselho Técnico da Cooperativa faz sua gestão junto aos cooperados, esclarecendo dúvidas e os orientando em reuniões e atendimentos pontuais. Ele trabalha em conjunto com a Auditoria Médica/Regulação e o Departamento de Evidência Científica – DEC Unimed Campinas, além de contribuir com pareceres técnicos para o Departamento Jurídico, quando solicitado. Ao longo do ano, o Conselho buscou *know-how* no âmbito externo, participando de congressos e feiras nacionais e internacionais relacionados à saúde, experiências e novas tecnologias. O propósito é fazer a gestão de processos de beneficiários com qualidade e assertividade técnico-médica, enquadrada nas determinações do Conselho Federal de Medicina (CFM), da Associação Médica Brasileira (AMB), das Associações de Especialidades Médicas e do Código de Ética Médico, bem como seguindo as diretrizes de utilização definidas pela Agência Nacional de Saúde (ANS).



Dentre os destaques e realizações do Conselho Técnico neste ano estão a revisão de todas as Tabelas de Procedimentos por especialidade, o que resultou em uma redução de 70% na produção com cobranças em planilhas “não eletrônicas” (considerando o fechamento da produção de outubro de 2017); controles de exames autogerados; contribuição na melhoria do Sistema RES x Controles (elaboração de questionários) x emissão

de guias; e atuação ativa junto aos Comitês de Especialistas (CES), qualificando a comunicação entre a Cooperativa e as especialidades médicas. Além disso, foram apresentados dados sobre as distorções nas solicitações de procedimentos auxiliares de diagnóstico e terapia.

## Atuação constante e participativa

### ☰ G4-16

Em uma sociedade que muda tanto e tão rapidamente, é fundamental que uma organização se atualize e sempre esteja presente em espaços de discussão. Por isso, a Unimed Campinas participa de vários fóruns, comissões e outros eventos e organizações para

discutir temas relacionados à Saúde Suplementar e ao desenvolvimento sustentável. Proativa e propositiva, essa participação é fundamental para contribuir com a discussão sobre questões de sustentabilidade que afetam o negócio da Cooperativa e a vida de milhares de clientes.

Quando se trata de oferecer cuidados integrados no nível que nos propomos fazer, é essencial estarmos atualizados e comprometidos com a atualidade e a sustentabilidade da companhia. Estes são alguns dos principais grupos dos quais participamos:

- ▶ Comitê Nacional de Intercâmbio
- ▶ GPA Nacional – Grupo Permanente de Atendimento
- ▶ Grupo Técnico de Redes da Unimed do Brasil
- ▶ Grupo Técnico de Pacotes da Unimed do Brasil
- ▶ Comitê Jurídico da Unimed do Brasil
- ▶ Colégio Nacional dos Auditores Médicos (CNA) da Unimed do Brasil
- ▶ Comitê Contábil da Unimed do Brasil
- ▶ Grupo de Transparência da Unimed do Brasil
- ▶ Comitê Nacional de Gestão de Pessoas – Unimed do Brasil e FESP
- ▶ Grupo de Recursos Humanos de Campinas e Região (GRHUFOP)
- ▶ Grupo de Assistentes Sociais de Empresa de Campinas e Região (GASERC)
- ▶ Comitê de Mercado – Unimed do Brasil + Central Nacional Unimed
- ▶ Comitê de Atenção Integral à Saúde da Unimed do Brasil
- ▶ Comitê de Atenção à Saúde da Federação das Unimed do Estado de São Paulo (FESP)
- ▶ Comissão de Adequação do Rol da Unimed do Brasil
- ▶ Comitê de Apoio Técnico de Informática (CATI)
- ▶ Comitê Protocolo de Transações da Unimed (PTU)





# O que conquistamos

## Um ano pleno de realizações

Indicadores são importantes para avaliarmos o nosso negócio. O cuidado integral com cada vida é a nossa prioridade, mas os números indicam o que fizemos e, mais importante, dão a dimensão do nosso sucesso e da nossa responsabilidade. ▶





## Hospital Unimed Campinas

Um dos eventos mais marcantes da nossa atuação em 2017 foi implantação do Hospital Unimed Campinas. Após uma ampla reforma no antigo Hospital Álvaro Ribeiro, que exigiu dez meses de obra e investimentos na ordem de R\$ 40 milhões, a unidade iniciou o atendimento em 8 de janeiro de 2018. É a primeira unidade

hospitalar própria da Cooperativa e, no momento, atua como retaguarda para as unidades PAUC, ADUC, CQA e NAIS.

**Definindo padrões.** Maior investimento da história da Cooperativa, o nosso hospital nasceu com dois grandes objetivos: primeiro, integrar a assistência hospitalar ao nosso serviço

de atenção domiciliar (ADUC – Assistência Domiciliar Unimed Campinas) e ao nosso Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA); além disso, será um balizador de qualidade na assistência hospitalar na região. A qualidade superior no cuidado trará custos menores, principalmente graças ao rígido controle de desperdícios e à eficácia na assistência.







Vista aérea do PAUC – Pronto Atendimento Unimed Campinas em Sumaré

## PAUC – Pronto Atendimento Unimed Campinas

O Pronto Atendimento Unimed Campinas, na cidade de Sumaré, é cada vez mais uma referência de atendimento emergencial na região. Em média, no primeiro ano, foram realizadas 6.482 consultas/mês; já no segundo ano, foram 8.097 consultas/mês, ratificando a necessidade que tínhamos naquela região.

Como demonstração dos resultados conquistados com o serviço de Pronto Atendimento Unimed Cam-

pinas, o percentual de internações é de 0,90% comparado a 2,18% da rede credenciada.

Neste ano, o PAUC iniciou a busca pela acreditação de qualidade baseada nos critérios do Manual das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde (versão 2014) da Organização Nacional de Acreditação (ONA), relacionando as práticas técnicas assistenciais e administrativas focadas nas necessidades dos nossos beneficiários. Isso é feito

com fundamento nos valores de humanização do atendimento, respeito ao indivíduo, compromisso com a segurança no atendimento executado e ética para desenvolvimento humano nos atendimentos. O objetivo é construir indicadores, protocolos e formulários que visam a padronização das atividades realizadas no serviço.

## CQA – Centro de Quimioterapia Ambulatorial

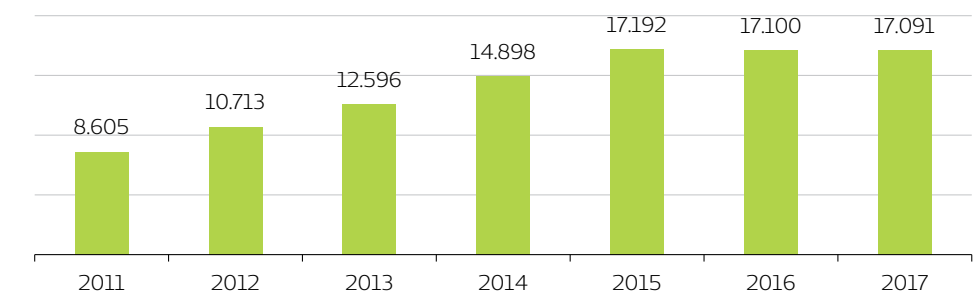
Com o Planejamento Estratégico alinhado aos processos da organização, em 2017 a equipe do CQA manteve a evolução em seu desempenho de segurança e qualidade na assistência ao paciente, assegurando o comprometimento com a excelência. O CQA manteve o certificado de qualidade em Nível de Excelência via Organização Nacional de Acreditação (ONA) pela Sociedade Internacional de Qualidade (IsQUA) e fez o *upgrade* da ISO 9001, já na versão 2015.

Quanto à contribuição para a sustentabilidade financeira da Cooperativa, como meta de Planejamento Estratégico, tratativas comerciais diretas relacionadas ao CQA com a indústria farmacêutica envolvendo 48 itens geraram economia de recursos em uma média mensal de R\$ 727 mil, somando R\$ 8,7 milhões de economia.

Para os casos de quimioterapia endovenosa, o CQA tratou, em média, 664 pacientes por mês. Nos casos de quimioterapia via oral, por sua vez, foram tratados, em média, 313 pacientes.

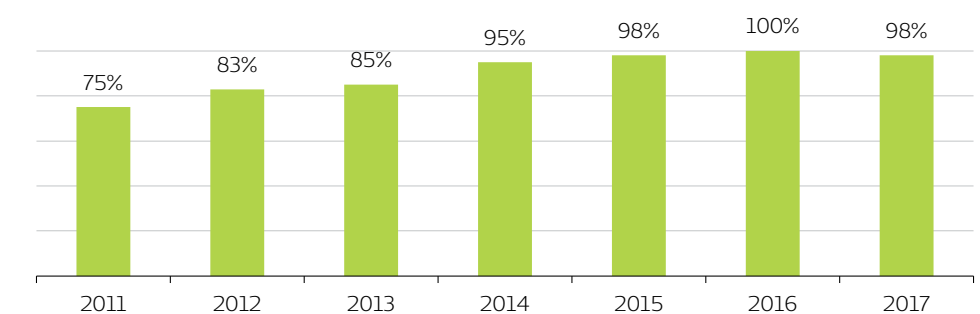
Já o número de consultas médicas realizadas no Centro Clínico Oncológico (CCO) foi de 17.091.

CQA – Consultas Médicas



Em relação aos novos diagnósticos de câncer entre os nossos beneficiários, neste ano 98% deles foram assistidos pelo Centro de Quimioterapia Ambulatorial.

CQA – % de casos novos assistidos







## Centro de Promoção à Saúde

Paralelamente às nossas estratégias para focar nos atendimentos primários (um dos desafios da Saúde Suplementar), a Cooperativa realizou uma refor-

ma no prédio do Hospital Penido Burrier para abrigar toda a nova estrutura do Centro de Promoção à Saúde, composta pelo Núcleo de Atenção Integral

à Saúde (NAIS), pela Medicina Preventiva, pelo Centro Multidisciplinar Integrado (CMI) e pelo Departamento de Saúde Ocupacional (DSO).

## Hospital de Capivari: nova opção para a região

Em 1º de agosto de 2017, a Unimed Campinas estabeleceu uma parceria com o Hospital da Unimed de Capivari para oferecer mais opções de

atendimentos para os clientes da região de Hortolândia e Monte Mor. Este hospital conta com serviço de pronto atendimento adulto e infan-

til, internações em geral, além de serviços de apoio ao diagnóstico.

## Índice de Desempenho em Saúde Suplementar

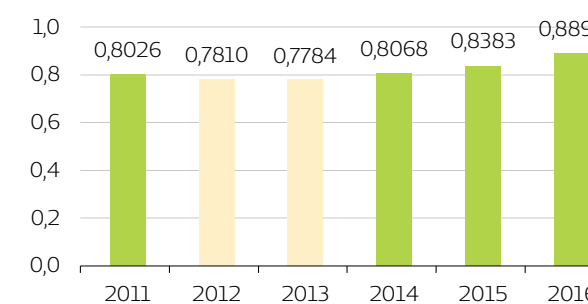
A classificação no Índice de Desempenho em Saúde Suplementar (IDSS) coloca nossa Cooperativa na posição mais alta do Programa de Qualificação da Agên-

cia Nacional de Saúde (ANS). São analisados quatro indicadores: Atenção à saúde, Qualidade econômico-financeira, Qualidade de estrutura e Operação e Satisfação dos bene-

ficiários. A nota obtida pela Unimed Campinas representa a melhor faixa entre as cinco existentes.



Índice de Desempenho da Saúde Suplementar



Nota explicativa: os valores de 2017 serão divulgados somente no segundo semestre de 2018.



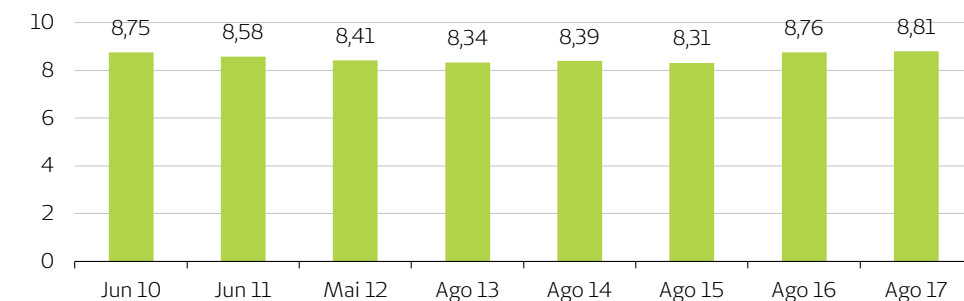


## Pesquisa de satisfação

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários Unimed Campinas 2017 apresentou um aumento nos índices de satisfação dos clientes. Realizada

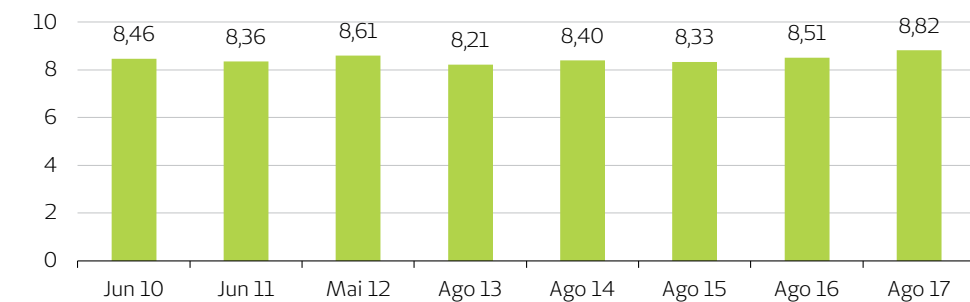
anualmente, tem o objetivo de monitorar o grau de satisfação dos beneficiários e empresas clientes em relação aos atendimentos administrativo e assistencial.

Pesquisa de satisfação entre beneficiários PF e PJ



0 a 10, sendo 10 a melhor classificação possível

Pesquisa de satisfação entre clientes empresariais



0 a 10, sendo 10 a melhor classificação possível

## Metas 2017

### Alcançadas

- ▶ Criação do Hospital Unimed Campinas;
- ▶ Reestruturação da auditoria hospitalar;
- ▶ Abertura do Centro de Promoção à Saúde;
- ▶ Lançamento do Produto Unimed MAIS;
- ▶ Implantação do aplicativo de celular para clientes e cooperados;
- ▶ Criação da comissão multidisciplinar para receber e orientar os cooperados em conflitos com clientes/pacientes;
- ▶ Inauguração da loja no Campinas Shopping.

### Parcialmente alcançada

- ▶ Reestruturação do núcleo de OPME, será concluída em 2018.

### Não alcançadas

- ▶ **Reforma da loja do Shopping Dom Pedro.** Em decisão conjunta, a Unimed Campinas e o Shopping D. Pedro optaram por prorrogar a execução da reforma para o início de 2018, em virtude do atual momento econômico e do período da campanha promocional. O processo já foi aprovado e a execução foi agendada para fevereiro.
- ▶ **Estruturação de uma nova área física do CQA.** A descentralização do atendimento na Rua Camargo Paes não foi realizada, pois depende da decisão em assembleia para criação/reformulação de CNPJ frente à Jucesp.
- ▶ **Implantação da ferramenta RES para solicitação de internação dos hospitais.** Não houve a implantação devido à complexidade de demandas a serem analisadas e definidas nos processos de intercâmbio. O plano é cumprir esta meta em 2018.

## Metas 2018

### ☰ G4-2

- ▶ Evoluir com a auditoria concorrente em UTI;
- ▶ Implantar o IW Mobile, recurso de controle dos pacientes da ADUC;
- ▶ Estruturar uma nova área física para descentralizar o atendimento do CQA;
- ▶ Implantar ferramentas de CRM e Assistente Virtual (Teleatendimento);
- ▶ Implantar a ferramenta RES para solicitação de internação nos hospitais;
- ▶ Criar ferramenta de *feedback* de cooperados e prestadores sobre a atuação de fornecedores de OPME;
- ▶ Adequar monitoramento para a qualidade assistencial da rede credenciada;
- ▶ Adequar o Relatório de Gestão 2018 à nova versão GRI;
- ▶ Automatizar as solicitações do Canal do Cooperado;
- ▶ Informatizar o Núcleo SESMT/RH Desenvolvimento;
- ▶ Criar o Mapa de Sucessão de Recursos Humanos;
- ▶ Manter a política de valorização dos honorários médicos.



# Um desafio permanente

**A**o longo de 2017, enfrentamos diversos desafios na área econômica e o cenário ainda é de lenta recuperação. Mais do que nunca, cuidamos dos aspectos financeiros da nossa operação para garantir que cada cliente e cooperado pudessem usufruir e se beneficiar dos cuidados integrados da qualidade que fazem parte do nosso foco e, mais do que isso, da nossa reputação.



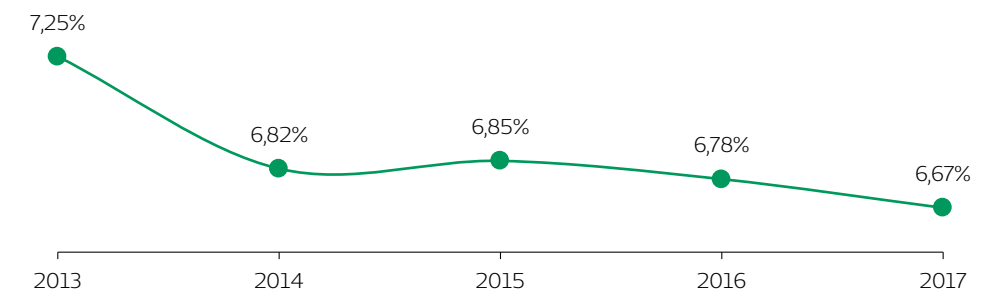
2016	2017
R\$ 2.164.850.381,00	R\$ 2.435.608.494,00

O faturamento bruto da Unimed Campinas em 2017 foi de R\$ 2.435.608.494 que corresponde a um crescimento de 12,5% em relação ao faturamento apurado em 2016 (R\$ 2.164.850.381,00).

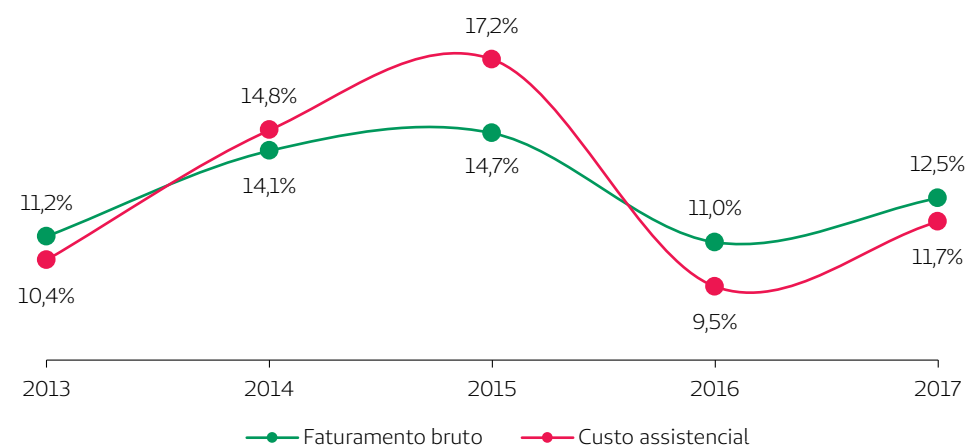
O esforço compensou. Após fecharmos 2014 e 2015 com a evolução do faturamento abaixo da variação do custo, nos recuperamos em 2016 e, no ano seguinte, repetimos esse bom resultado. O custo subiu a uma razão maior que a de 2016, mas ainda muito abaixo que a média de mercado, próxima a 20%.

Nossa eficiência operacional foi a melhor já registrada. O percentual de gastos com despesas administrativas em relação ao faturamento nunca foi tão baixo, atingindo 6,67%. Isso significa que para cada R\$ 1,00 faturado, gastamos apenas R\$ 0,0667 para administrá-lo. A média da Saúde Suplementar é superior a 12%.

Despesas administrativas em relação à receita (média 12 meses)



Evolução faturamento x custo



Durante o ano, o cancelamento de contratos por inadimplência atingiu R\$ 9,6 milhões, mas houve uma recuperação de R\$ 4,4 milhões, ou seja, 46,22%. O valor total da perda efetiva foi de aproximadamente R\$ 5,1 milhões, contra um faturamento bruto estimado de R\$ 2,4 bilhões. O índice de inadimplência alcançou 0,21%, um percentual excepcionalmente

baixo diante do cenário econômico, principalmente diante dos elevados níveis de desemprego.

Esse baixo índice também é devido à melhoria constante nos processos de cobrança dos clientes inativos e à implantação de uma empresa terceirizada de cobrança, medidas que melhoraram

também nossos índices de recuperação em relação ao exercício anterior.

Entre as dificuldades encontradas em 2017, pode-se citar o aumento das restrições ao crédito no mercado financeiro, além da perda considerável da renda das famílias, dificultando as negociações com os clientes.



## Estratégias de negócio em tempos de crise

Apesar do ano de dificuldades econômicas, que geraram retração no segmento de saúde nacional, os resultados comerciais foram satisfatórios. As vendas realizadas seguiram processos criteriosos e qualificados, de forma a assegurar a sustentabilidade dos contratos ao longo do tempo. Nosso processo de vendas segue estritamente a legislação e equilibra as metas comerciais com a necessidade do cliente e da Cooperativa.

A Campanha Promocional da Cooperativa com o tema “Show de Planos” destacou-se pela proposta inovadora. O estímulo de um desconto de 20% nas seis primeiras mensalidades nos produtos coparticipativos tornou os planos individuais e empresariais mais acessíveis e contribuiu para o aumento das vendas no período de setembro de 2017 a janeiro de 2018. A campanha apresentou um resultado 24% maior no segmento de planos individuais/

familiares em relação ao ano anterior. Já os planos empresariais (PME) permaneceram estáveis no desempenho das vendas.

Além disso, diversas ações foram realizadas com a distribuição de brindes especiais. No mês de outubro, por exemplo, todas as crianças inscritas em novos contratos foram presenteadas com um combo cinema e um copo personalizado da Unimed Campinas. Já em dezembro, os novos clientes foram surpreendidos com



um panetone em lata exclusiva com a marca Unimed.

O Unimed Mais, novo produto baseado no modelo de Atenção Integral à Saúde, iniciou sua operação em julho com os nossos colaboradores e seus dependentes. Sua comercialização para o público externo iniciou durante o período promocional de vendas, em outubro. As equipes de vendas passaram por treinamentos específicos para apresentar o novo conceito de cuidado com a saúde aos interessados em contratar esse plano da Unimed Campinas. O produto, que preconiza o atendimento personalizado e humanizado por meio do Núcleo de Atenção Integral à Saúde (NAIS), em unidade exclusiva de atendimento, foi bem re-



cebido pelo público, atingindo mais de 768 novos beneficiários até dezembro de 2017. Outra novidade oferecida foi a parceria com a Uniodonto Campinas. Com as mesmas condições de desconto, os novos clientes de pessoa física e jurídica puderam contar com uma solução completa também no segmento odontológico.

Presente na maioria dos shoppings da cidade, inauguramos um novo ponto de vendas, em caráter experimental, no

Shopping Parque das Bandeiras. O objetivo foi testar a aceitação do público daquela região e aumentar as vendas no período promocional. O estande de vendas, localizado no 3º piso, iniciou suas atividades no início de novembro com

a venda dos planos voltada ao público pessoa física. Os resultados foram positivos e superaram as expectativas das vendas iniciais estimadas no estande. Já no Campinas Shopping, depois de atuar com o estande de vendas por nove anos na comercialização de planos individuais/familiares, inauguramos a loja no local. O objetivo foi melhorar a estrutura física e adequar o espaço para o atendimento de vendas, proporcionando maior segurança e conforto ao cliente.

Também investimos em ações voltadas aos que fazem parte da Cooperativa. Com o objetivo de proporcionar integração e conhecimento sobre o nosso negócio, nossos funcionários foram novamente motivados a indicar novos clientes por meio da Campanha de Endomarketing.







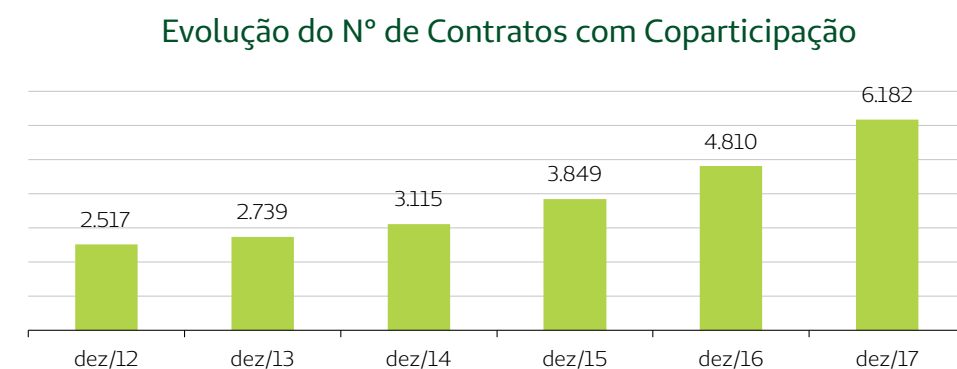
## Contratos empresariais

### Coparticipação é o caminho

As implantações e alterações nos valores/percentuais, efetuadas nas datas de reajustes, foram determinantes nas negociações dos valores acordados, visando o equilíbrio econômico-financeiro da Cooperativa. O momento de grande aumento da sinistralidade foi oportuno para a efetivação desse recurso, principalmente nas médias e grandes empresas. Neste período de turbulência e incertezas no país, é grande a aposta em uma parceria bem-sucedida entre contratante e contratada.

O custo com saúde só tende a aumentar, principalmente devido à combinação explosiva de dois fatores: a evolução (e encarecimento) da medicina e o envelhecimento da população. Com esse aumento dos gastos, a coparticipação, modelo no qual o beneficiário paga um pequeno percentual das despesas com consultas e exames, aparece como uma excelente alternativa para as empresas na hora de rever seus planos.

A opção pela coparticipação aumentou aproximadamente 16% na comercialização dos contratos empresariais em relação ao ano anterior. O plano participativo permanece no



topo das vendas, representando 82% das contratações nos planos individuais/familiares.

### Renovação dos clientes empresariais

Houve dois cancelamentos de contratos expressivos. O primeiro foi o da Sanasa, com 6.231 vidas, cancelado em setembro de 2017 devido ao fim do período coberto pela licitação. O segundo cancelamento importante foi o do Grupo Bravo Armazéns Gerais, com 695 vidas, realizado em novembro porque o cliente não concordou com o reajuste. Isso pode nos sinalizar também que, independentemente do impacto dessa conta na folha das empresas, o reconhecimento da importância da saúde dos colaboradores continua em alta.

### A opção pela coparticipação aumentou aproximadamente 28% nos contratos empresariais em relação ao ano anterior

De janeiro a outubro de 2017, os municípios da nossa área de atuação apresentaram um saldo positivo de 5.637 novos postos de trabalho, frente a uma perda de 13.337 no mesmo período de 2016. Esses números mostram uma tímida recuperação no mercado de trabalho após dois anos consecutivos de perdas nos postos formais, que hoje representam aproximadamente 80% do mercado de Saúde Suplementar.

## De olho nas despesas

A auditoria contábil da Unimed Campinas é aplicada periodicamente à rede credenciada com a intenção de verificar os itens utilizados pelos prestadores, confirmar procedência e qualidade dos mesmos e, se necessário, aplicar adequações de valores, desde que autorizadas pela Diretoria Executiva. Durante 2017, a auditoria contábil foi aplicada em hospitais, *day hospitals* e clínicas credenciadas. Dessa forma, a Cooperativa consegue controlar e analisar informações essenciais para a sustentabilidade do negócio.

A Cooperativa reconhece como verdade que os medicamentos/materiais apresentados em produção médica são aqueles infundidos/utilizados nos pacientes e efetua o pagamento da produção apresentada.

Todos os Hospitais, *day hospitals* e clínicas credenciadas recebem as tabelas de materiais/medicamentos anualmente, após os reajustes, e também sempre que solicitado. Esses produtos são identificados e cobrados por meio de um código único e cada um é precificado de acordo com suas características, tais como princípio ativo, tipo de medicamento, descrição, fabricante, marca referência, genérico, se permitido similar e marca (medicamento cadastrado pelo princípio ativo) e preço.

A auditoria em materiais e medicamentos baseia-se na premissa de que a compra dos materiais/medicamentos alegadamente infundidos/utilizados é necessária. Desta forma, após o levantamento do que está sendo cobrado em produção de um determinado período, solicitamos as notas fiscais das compras dos mesmos e seus respectivos comprovantes de pagamentos.

### Auditoria contábil em medicamentos

Os hospitais credenciados tiveram auditadas suas produções referentes aos períodos entre o 1º quadrimestre de 2016 (janeiro a abril) e o 2º quadrimestre de 2016 (maio a agosto). Os medicamentos não comprovados pelos hospitais geraram adequações nos valores de, respectivamente, R\$ 471.781,28 e R\$ 512.486,22, já descontados em 2017.

Desde o ano passado, a área está finalizando a auditoria em medicamentos junto aos 20 hospitais referente à produção do 3º quadrimestre de 2016. O valor total em análise é de, aproximadamente, R\$ 22.048.000,00. A previsão para a conclusão da auditoria é março de 2018 e o valor estimado a ser ressarcido à Unimed é de R\$ 490.000,00.

### Auditoria contábil em materiais

Durante 2017, foram concluídos alguns processos de auditorias em materiais junto a hospitais e rede credenciada. Foram auditados aproximadamente 50 hospitais/clínicas e o valor total da produção médica (de materiais) analisado foi de R\$ 3.626.388,27. Houve uma mudança no processo de auditoria de materiais e os valores não comprovados serão adequados/descontados conforme deliberação da diretoria.

### Auditorias em andamento

Estão sendo auditados dez hospitais/clínicas e o valor total das produções médicas (de materiais) analisado é R\$ 2.270.301,11. Após a conclusão dessas auditorias, os valores não comprovados serão adequados/descontados conforme deliberação da diretoria. Em 2018, serão iniciados outros processos em auditoria de materiais, conforme a demanda.

# Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME)

## Evolução na quantidade e custos de cirurgias com OPME's

O número de cirurgias com OPME's aumentou 9%, passando de 21.095 (apurados em 2016) para 23.017 procedimentos. O custo per capita foi de R\$ 2.917,00, apenas 1,7% menor que 2016. Esta evolução está diretamente ligada às incorporações tecnológicas e à evolução na curva de aprendizagem na utilização destes dispositivos médicos implantáveis.

## Redução de Custos

**Negociações gerais realizadas que, efetivamente, resultaram em redução de custos: R\$ 1.392.427,00.** Foram negociadas 271 famílias de produtos, com mais de 6.000 itens abordados nas especialidades que mais oneram o custo total de OPME's, tais como endovascular, ortopedia, coluna e neurocirurgia. Estas negociações são realizadas de forma global com fornecedores já cadastrados e novos durante o ano todo, por meio de uma pesquisa contínua de mercado, conforme a necessidade de melhoria de preços.

**Negociações pontuais realizadas que, efetivamente, resultaram em redução de custos: R\$ 891.285,52.** Foram negociados 67 casos pontuais, sendo que 63 deles envolveram beneficiários da Unimed Campinas com atendimentos em outras Unimed's nos quais houve a

necessidade de intervenção de nossa parte para adequação de valores, muitas vezes abusivos. Essa prática tem se firmado a cada dia diante da dificuldade de algumas Unimed's na gestão de OPME's.

## Indicadores assistenciais

	Gasto assist. sem intercâmbio	Gasto com OPME	Indicador	Média de mercado	Meta	Redução de custo baseada na média de mercado
2017/12	78.800.536,59	2.145.723,89	2,72%	10,50%	6%	6.128.332,45
2017/11	132.853.597,47	5.824.518,13	4,38%	10,50%	6%	8.125.109,60
2017/10	136.534.093,86	5.793.146,29	4,24%	10,50%	6%	8.542.933,57
2017/09	134.978.531,82	6.343.591,10	4,70%	10,50%	6%	7.829.154,74
2017/08	149.148.317,96	6.435.294,76	4,31%	10,50%	6%	9.225.278,63
2017/07	134.480.648,66	6.244.984,34	4,64%	10,50%	6%	7.875.483,77
2017/06	135.587.147,07	5.993.911,32	4,42%	10,50%	6%	8.242.739,12
2017/05	131.422.997,68	6.220.864,85	4,73%	10,50%	6%	7.578.549,91
2017/04	117.127.707,31	5.471.484,24	4,67%	10,50%	6%	6.826.925,03
2017/03	133.890.299,17	6.759.024,71	5,05%	10,50%	6%	7.299.456,70
2017/02	110.170.156,10	5.354.033,42	4,86%	10,50%	6%	6.213.832,97
2017/01	112.914.113,13	5.257.744,31	4,66%	11,50%	6%	8.246.783,62

Média do indicador dos últimos 12 meses:  
4,50%

Redução de custo baseada na média de mercado dos últimos 12 meses:  
R\$ 92.134.580,11

## Tabela de retribuição de materiais

Gastos com insumos hospitalares x Gasto assistencial (sem considerar gabaritos e pacotes)

Ano	Total	Crescimento (%) gasto com insumos	Gasto assistencial	Represent. (%) no gasto assist.	Crescimento (%) gasto assistencial
2009	R\$ 36.057.873	7,40%	R\$ 651.509.867	5,53%	-
2010	R\$ 37.038.004	2,72%	R\$ 683.482.500	5,42%	4,91%
2011	R\$ 39.395.954	6,37%	R\$ 772.991.258	5,10%	13,10%
2012	R\$ 42.915.133	8,93%	R\$ 868.872.080	4,94%	12,40%
2013	R\$ 41.744.175	-2,73%	R\$ 997.184.756	4,19%	14,77%
2014	R\$ 42.483.814	1,77%	R\$ 1.162.310.564	3,66%	16,56%
2015	R\$ 46.711.615	9,95%	R\$ 1.396.886.440	3,34%	20,18%
2016	R\$ 51.984.928	11,29%	R\$ 1.569.145.255	3,31%	12,33%
2017	R\$ 53.704.022	3,3%	R\$ 1.707.362.384	3,15%	8,81%





# Desempenho da Saúde Suplementar

De dezembro/2016 a dezembro/2017, o mercado de Saúde Suplementar regrediu 0,6%, correspondendo à evasão de 281.602 mil beneficiários (aproximadamente 47,6 milhões de beneficiários em dezembro de 2016 contra 47,3 milhões em dezembro de 2017). Essa fuga foi 81% menor do que o mesmo período do ano anterior, quando se verificou a evasão de 1,5 milhões de beneficiários na Saúde Suplementar.

Neste quadro, nossa Cooperativa teve uma queda de 4,65% no número de beneficiários do Cadastro Atendimento, de 795.497 em dezembro de 2016 para 758.478 no fechamento de 2017. É importante destacar que cerca de 13.000 beneficiários da CNU tiveram mudança de cadastro de recebido para eventual e influenciaram essa oscilação. Além disso, em agosto de 2017, tivemos um plano de ação para excluir beneficiários que estavam ativos em nosso sistema e excluídos nas

Unimed's de origem. Isso levou à exclusão de 11.387 cadastrados, além de usuários da FESP que se enquadram na mesma situação de mudança de recebido para eventual.

No cadastro principal, houve uma queda de 1,2% no número de vidas, de 603.684 em dezembro de 2016 para 596.267 em novembro de 2017. Esta queda ocorreu exclusivamente devido às exclusões das vidas de algumas empresas clientes.



# Produtos Empresariais

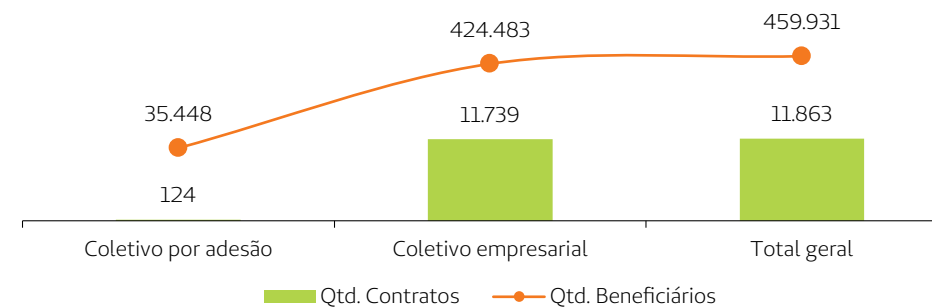
G4-4

Destes 596.267 beneficiários (novembro/17), 22,86% (136.336 vidas) são de contratos com pessoas físicas e 77,12% (459.931 vidas) são de contratos com pessoas jurídicas. Na Saúde Suple-

mentar, os contratos empresariais representam atualmente 80% das vidas assistidas. Já na Unimed Campinas, o peso dos planos individuais é bem mais expressivo se comparado com o mercado. Muito disso se deve

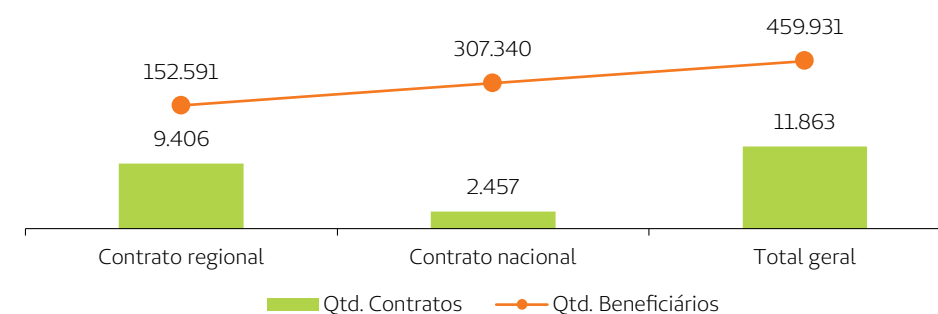
pelo fato de sermos uma das poucas operadoras que não descartou a venda para este tipo de contratação.

### Tipo de Contratação



Fechamos 2017 com 2.459 contratos de Extensão Nacional, correspondendo a **307.340 vidas**. Este produto representa, em número de contratos, 20,72% da carteira PJ.

### Local de atendimento







## Trabalhamos por comunidades e pessoas

Prover cuidados integrados requer um compromisso baseado em ética, transparência e sustentabilidade. Integração e cuidado, como conceito, é algo que se estende ao desenvolvimento da sociedade como um todo. A Unimed Campinas está cada vez mais empenhada em inserir-se na comunidade onde atua, comprometendo-se com ações de cidadania e responsabilidade social. Ao longo do ano, a Cooperativa manteve-se neste caminho por meio de diversos projetos e ações focados em seus clientes, cooperados e funcionários. Além disso, desenvolveu programas e projetos sociais para beneficiar crianças, adolescentes, idosos e pessoas excluídas do mercado formal de trabalho. Integração e cuidado, afinal, passam por trabalhar continuamente na construção de uma sociedade justa e solidária.





## Cuidado permanente

### ADUC – Assistência Domiciliar Unimed Campinas

Serviço próprio da nossa Cooperativa, a ADUC é uma unidade de assistência domiciliar cujos serviços podem ser oferecidos mediante solicitação do médico e avaliação de acordo com critérios pré-estabelecidos.

Em 2017, a enfermagem de retaguarda da ADUC fez uso do hospital Irmãos

Penteado com o objetivo de dar continuidade ao modelo assistencial praticado na ADUC. Os pacientes foram triados e encaminhados preferencialmente para esse serviço. Os médicos em sua maioria são integrantes da equipe da ADUC, o que facilitou a comunicação, resolutividade e alta precoce.

A atuação do grupo de cuidados paliativos propicia um cuidado mais

humanizado, evitando internações com a evolução do óbito domiciliar. Atualmente, em torno de 25% dos óbitos da ADUC ocorrem em domicílio.

Em 2018, a ADUC será transferida para o Hospital Unimed Campinas promovendo a integração dos serviços, além de servir como retaguarda para os pacientes.



### Medicina Preventiva

Desenvolvido com o objetivo de levar bem-estar aos clientes em sua forma mais ampla, oferece diversas opções para os cuidados com sua saúde, por meio dos Programas Educacionais realizados no Centro de Promoção à Saúde e *In company* nas empresas parceiras do programa “Empresa Saudável”.

Para isso, conta com uma equipe multiprofissional com enfermeiros, psicólogas, educadores físicos, nutricionistas, terapeutas ocupacionais, orientadora educacional e técnicos em enfermagem, todos especializados em prevenção. Todas as atividades são gratuitas para nossos clientes.

Além disso, o programa Caminhada Seu Momento, Seu Movimento é aberto a toda população (clientes ou não clientes). O combate ao sedentarismo e a aquisição de novos hábitos estão entre os objetivos.



Para saber mais sobre os programas da Medicina Preventiva basta acessar:  
[www.unimedcampinas.com.br/site.aspx/med\\_preventiva](http://www.unimedcampinas.com.br/site.aspx/med_preventiva)





# Atendimento de Intercâmbio

**A**o analisarmos os números referentes ao atendimento de clientes de Campinas no intercâmbio, ou seja, fora de nossa área de ação, identifica-se um aumento de aproximadamente 3,22% com relação ao ano de 2016. Isso ocorreu devido à estabilidade da carteira de extensão nacional.

Graças à troca de autorizações por e-mail e à implantação da ferramenta RES (Registro Eletrônico em Saúde), identificamos uma redução de cerca de 20% de clientes no atendimento presencial. Além de oferecer maior comodidade ao cliente, isso permitiu reestruturar a célula de atendimento a clientes Unimed Campinas no Intercâmbio, bem como o controle das solicita-

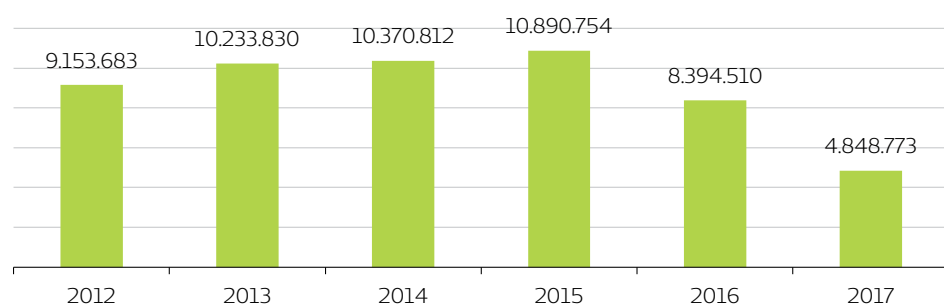
ções recebidas eletronicamente.

## Recebimento de autorizações das Unimed's por e-mail

Atividade implantada com o objetivo de facilitar o atendimento dos clientes de intercâmbio que são encaminhados à nossa área de ação para realização de procedimentos,

principalmente da nossa região. Identificamos um aumento considerável – cerca de 28% – na utilização deste serviço com relação ao mesmo período de 2016.

Rentabilidade no intercâmbio



Atendimento presencial

# Gestão de Atendimento

**A** relação com os clientes é essencial em nossos processos. Dispomos de diversos canais à disposição deste público para que possamos atender de maneira eficiente. Portal Unimed Campinas e Teletendimento 24 horas por dia são alguns exemplos dos canais disponíveis aos clientes. É importante destacar também que alguns processos foram automatizados visando segurança e agilidade das informações. É o caso da ferramenta RES (Registro Eletrônico em Saúde), que permite a autorização eletrônica de solicitações de exames e algumas cirurgias, evitando a necessidade do atendimento presencial.

Mesmo com a utilização da ferramenta RES, identificamos aumento de 22% nos atendimentos presenciais, comparado ao ano anterior.

Devido ao aumento das solicitações registradas no RES e cumprimento dos prazos definidos pela ANS, percebemos a necessidade de um maior controle. Assim, seguimos orientações

parametrizadas, fazendo uma análise prévia do procedimento que pode ser autorizado ou da necessidade de exames já realizados para validação da auditoria. Esta atividade é fundamental para otimizar o processo de autorização e monitorar os prazos. Afinal, aproximadamente 70% das solicitações recebidas são finalizadas e somente 30% são encaminhadas para análise. ▶

Atendimentos presenciais sede e unidades regionais

2016: **251.577**  
2017: **305.936**







## Gestão de Atendimento (continuação)

Destacamos também um aumento de 11% da quantidade de solicitações analisadas previamente quando comparadas com o ano anterior. Com este crescimento, realocamos recursos de outras atividades para manter a eficácia e suprir a demanda das análises.

### Teleatendimento

Constantemente, realizamos ações de dimensionamento de horários para atendermos de forma mais eficaz ao

volume de chamadas e monitoramos este indicador para reduzir o número de abandonos.

Para 2018, estamos trabalhando para a implantação das ferramentas CRM e Assistente Virtual para a área de Teleatendimento, seja identificando o cliente de forma mais abrangente, seja usando das novas tecnologias para atendimento automático de necessidades que não requerem intervenção humana.



### Retorno do RES

O objetivo desta atividade é atender à necessidade de retorno para as solicitações geradas no RES, ação importante para posicionar os clientes sobre seus processos. Mantemos também um serviço de envio de SMS e e-mail para as guias autorizadas. Quando o cadastro

do beneficiário tem número de telefone celular ou e-mail, ele recebe uma mensagem automática após a autorização da guia. Isto resulta em qualidade, agilidade e segurança para o cliente. Em comparação ao ano de 2016, identifica-se aumento de 26%.

### Atendimento telefônico



### Retorno do RES

#### Ligações de retorno em 2016



#### Ligações de retorno em 2017





## Serviços complementares / profissionais não médicos

**A**lém dos serviços prestados pelos médicos cooperados, disponibilizamos aos clientes o atendimento de profissionais não médicos. São atividades complementares da saúde e que envolvem o cuidado integral.

Em 2017, a área de Psicologia representou 35% (104.463) dos atendimentos da rede credenciada (de um total de 300.468). Os atendimentos de Fonoaudiologia, por sua vez, somaram 71.553 sessões, os de Nutrição 23.338 e as sessões de terapia ocupacional chegaram a 15.310.



### Outras conquistas importantes:

- ▶ Adequação à Resolução Normativa 412, que regulamenta o pedido de exclusão do beneficiário, alterando o fluxo de solicitação de exclusão;
- ▶ Melhoria no cadastro de intercâmbio, com criação de um processo que consulta na origem dos cadastros dos beneficiários recebidos em PP e CO e tem como objetivo manter as bases cadastrais das singulares equiparadas;
- ▶ Desenvolvimento sistêmico para visualização automática das Propostas PJ e minutas na tela de Resumo/Contratos;
- ▶ Melhorias nos processos de manutenção dos dados cadastrais para atingirmos a melhor nota referente ao Percentual de Qualidade Cadastral, que contempla o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). Por meio do Diagnóstico de Qualidade Cadastral SIB – ANS são apontadas as divergências cadastrais dos beneficiários SIB Unimed Campinas em relação aos dados da Receita Federal. Estas divergências são recebidas mensalmente em arquivos disponibilizados no site da Agência Nacional de Saúde com os beneficiários inconsistentes. Conseguimos atingir os percentuais a seguir com as ações contínuas de melhorias para redução das divergências, considerando como base a relação recebida em 07/2016, quando começamos a receber o relatório da Agência Nacional de Saúde – ANS:



## Cadastro de clientes

**M**elhoramos o processo de envio de correspondência aos clientes, agrupando-o para entregas semanais e reduzindo os custos com postagem. A alteração começou no segundo semestre de

2017, manteve os prazos de entrega e promoveu uma redução de 27,5% no número de correspondências enviadas. No processo do SIB (Sistema de Informações de Beneficiários), foi tra-

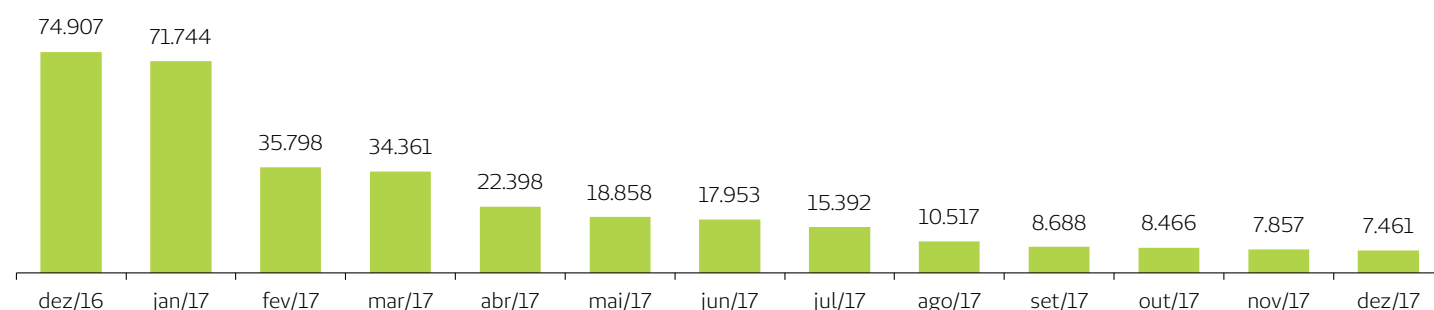
tado o legado referente às divergências entre as bases ANS X SPM. Em dezembro de 2016, tínhamos 74.907 divergências, que um ano depois foram reduzidas para 7.461.

0,94%  
Registros com data de nascimento divergente

0,10%  
Registros dependente maior sem CPF

8,46%  
Nº de registros envolvidos

Redução do legado SIB x SPM



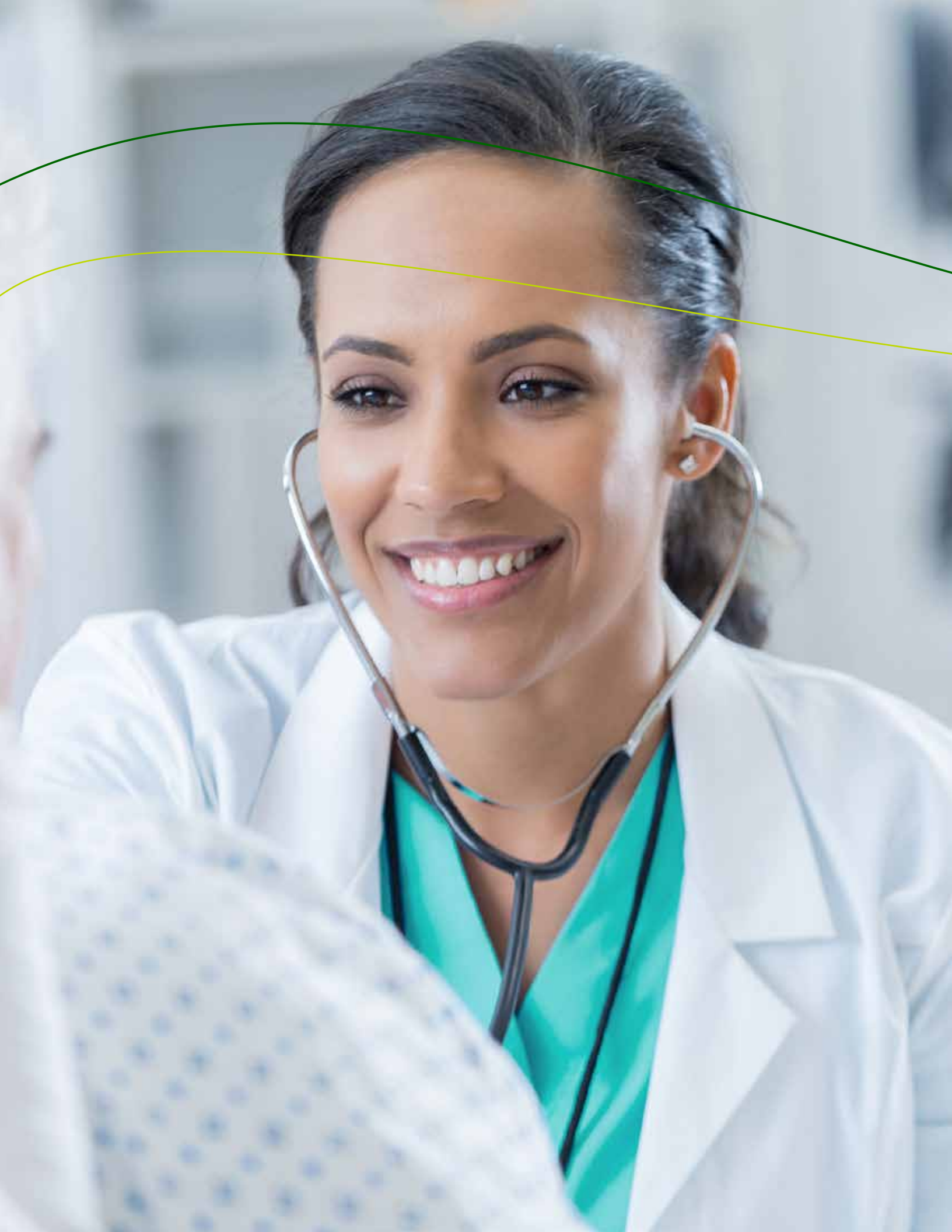
## Relacionamento com stakeholders

≡ G4-24, G4-25 e G4-26

**A** identificação com cada stakeholder fundamenta-se na importância e na profundidade dos relacionamentos que vem sendo consolidados ao longo da sua história.

Para engajar e comunicar-se com esses stakeholders, que incluem médicos cooperados, clientes, colaboradores, fornecedores, comunidade, órgãos reguladores (especialmente

a ANS), o Sistema Unimed e o Poder Judiciário, investimos em diversos canais.



## Cooperado: o verdadeiro agente da saúde da nossa organização

**N**ossos médicos cooperados são o instrumento para realizarmos a nossa missão. Para esse público tão especial oferecemos diversos eventos, programas e serviços.

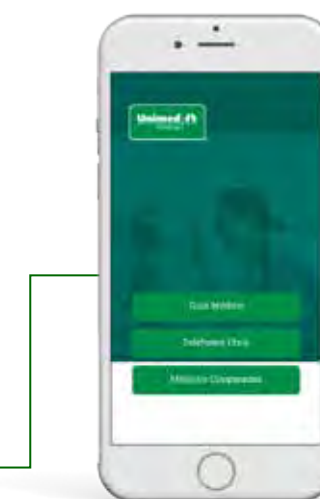
No último ano, continuamos a realização de encontros mensais que visaram a aproximação e melhor entendimento da dinâmica produtiva da Cooperativa e do cenário e condições econômico-financeiras atuais. Esses encontros, conduzidos pela Presidência e com o apoio do Conselho de Administração, são denominados Cooperativa Em Suas Mãos. Eles tratam de temas relacionados a finanças, produção médica, projetos, benefícios, legislação setorial, entre outros, e são parte essencial de uma premissa de respeito em relação a governança, conformidade e transparência.

Correspondentemente, lançamos o **aplicativo Unimed Campinas**, para smartphones, nas plataformas Android e IOs. Para os cooperados, o aplicativo inclui uma área específica, acessível com

senha própria, por onde eles conseguem acessar informações sobre sua produção médica e também sobre sua especialidade, incluindo comparação com seus colegas, além de indicadores/resultados da Cooperativa como um todo. O aplicativo, que é uma das ações que sintetiza nosso foco em transparência, também atende aos beneficiários, trazendo uma versão eletrônica do Guia Médico e telefones úteis da Cooperativa.



Também aos médicos, destinamos o **Jornal Em Foco**, publicação bimestral com conteúdos relevantes para esse público, além do Canal do Cooperado, disponível no Portal Unimed Campinas e que pode ser acessado exclusivamente pelos médicos. Lá é possível encontrar diversos serviços, além de informações importantes sobre o nosso negócio. ▶



**Clique abaixo** ou acesse o QR Code para baixar o Aplicativo Unimed Campinas.





## Benefícios aos Cooperados

Além do reajuste aplicado à tabela de honorários médicos, destacamos a manutenção de benefícios importantes para os cooperados como o plano de saúde com preço diferenciado, auxílio funeral (que pode ser recebido parcialmente quando da aposentadoria), suporte para afastamento (invalidez temporária), auxílio maternidade e licença de 20 dias remunerada pela produção média do ano anterior. Nossos cooperados também contam com ajuda para congressos e cursos (que pode ser obtida pelo FATES – Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social).

## Colaboradores

Em relação ao público interno, nossos colaboradores contam com a TV Corporativa nas Sedes I e II, CQA, PA Sumaré e Hospital Unimed Campinas. Além disso, todos recebem comunicados via e-mail sobre assuntos relacionados a Recursos Humanos e outras áreas da Cooperativa. Também na Extranet são publicados comunicados, além do Boletim Interno de Comunicação (BIC), que é produzido mensalmente com informações relevantes para este público. Em 2017, o jornal passou por uma reformulação visando destacar ainda mais a participação do colaborador, além de possibilitar a leitura, com conteúdos exclusivos, em plataformas mobile.

## Secretárias

As secretárias dos cooperados, que até então não possuíam um canal exclu-



sivo de comunicação com a Cooperativa, são também beneficiadas com o Jornal Conexão Secretária, publicação implantada em 2015, com periodicidade trimestral e entregue impresso nas UNCP's. Também voltado a este público, realizamos duas edições do 7º Encontro de Secretárias, que tem por objetivo desenvolver, orientar e promover a socialização.

## Cientes corporativos

Bimestralmente, os nossos clientes corporativos recebem o Jornal Rhaio X, uma publicação direcionada aos gestores de RH que contém novidades e assuntos relacionados aos contratos e os serviços que prestamos. As empresas contam também com o canal SPM Web, uma ferramenta eletrônica que facilita a comunicação com a Cooperativa. Os nossos demais clientes recebem, em seu endereço de cadastro, a publicação Expresso. O jornal é produzido bimestralmente com dicas de saúde, prevenção e com os serviços da Cooperativa.

Estreitamos ainda mais o relacionamento com clientes empresariais para

que eles possam obter o máximo de seus planos, como por exemplo, com a realização do **9º Encontro Unimed Campinas & Gestores**. O objetivo deste evento, novamente foi estreitar e aprimorar o relacionamento com as empresas contratantes, que representam 77% do total de clien-



tes. Neste ano, o encontro reuniu mais de 350 profissionais de Recursos Humanos dirigentes das empresas clientes e jornalistas da região.

É importante destacar que os públicos citados e também a comunidade como um todo são impactados diretamente pelas campanhas institucionais e promocionais produzidas por nós. Para isso, utilizamos mídias de massa (jornais, revistas, rádio, televisão e internet) para o fortalecimento da nossa marca.



mão o conteúdo que seria veiculado e também se tornassem divulgadores da campanha.

Ações como essas fortalecem a marca Unimed Campinas que, em 2017, pela 17ª vez consecutiva, foi a mais lembrada na Pesquisa Marcas de Sucesso, realizada pelo Jornal Correio Popular, com 46,55% das citações.



Foi realizada a campanha institucional “Pra toda Vida”, destacando a solidez da Cooperativa. Além disso, foi produzida uma campanha promocional que destacou o desconto na aquisição de um dos nossos produtos. Ambas foram apresentadas primeiro para o público interno, para que conhecessem em primeira

## Destacamos ainda outras importantes ferramentas de divulgação:

- ▶ **Novo vídeo institucional:** reformulado para divulgação da Cooperativa em diversas oportunidades, como eventos patrocinados, institucionais e outros;
- ▶ **Envio de e-mail marketing** em datas especiais e comemorativas (Dia de Combate ao Sedentarismo, Dia do Médico etc), além das dicas de saúde e prevenção;
- ▶ **Portal Unimed Campinas:** com informações sobre os serviços da Cooperativa;
- ▶ **Patrocínios esportivos:** continuamos a patrocinar a equipe de vôlei campineira, que passou a se chamar Vôlei Renata. Além do time profissional, que disputa os principais campeonatos do País, há também incentivo às categorias de base e formação. Outro patrocínio que continuou foi o Campinas Basquete Clube, entidade que investe na capacitação de jovens para a formação de futuros jogadores da modalidade;
- ▶ **Patrocínio de eventos diversos** como os institucionais (voltados para executivos de empresas: alguns desses eventos são idealizados por organizações e formados por gestores de RH das companhias como Amcham Campinas, Gruca e GRHUS); de responsabilidade social (arrecadação de recursos para ampliação ou manutenção da estrutura atual de entidades); e os voltados à comunidade (Corrida da Lua, a Corrida Integração, passeios ciclísticos e Concerto de Natal).



# Investindo em nossos funcionários

Integração e Cuidado são premissas para abordar não somente os nossos clientes, mas também cada um dos nossos funcionários. Neste sentido, a Cooperativa realizou diversas ações para capacitar e valorizar os seus colaboradores.

## Principais ações implantadas:

- ▶ Evolução da Gestão de Pessoas por Competência – Mapeamento e ampliação do Programa de Desenvolvimento de Lideranças Carreira e Sucessão. Ação realizada com o objetivo de planejar futuras necessidades em todos os níveis da organização e, principalmente, favorecer o crescimento sustentável do negócio, preparando o capital intelectual, valorizando as pratas da casa e investindo na evolução de carreira dos nossos profissionais. As decisões sobre o programa de Desenvolvimento de Lideranças/Formação de Sucessores são tomadas com base na análise da avaliação de desempenho por competências, das descrições de cargos, e principalmente, na realização das ações estabelecidas pelos gestores no Plano de Desenvolvimento Individual – PDI; a alta direção teve participação efetiva no mapeamento.

- ▶ Processos de pessoal para o projeto Hospital Unimed Campinas: condução dos processos de seleção para contratação de 370 profissionais – execução de entrevistas, aplicação de provas e testes psicológicos com mais de 2.500 candidatos.

- ▶ Implantação do Programa de Aposentadoria Incentivada – o programa visa promover o desligamento de forma socialmente responsável, e por interesse das partes, do funcionário já aposentado que tenha no mínimo 15 anos de casa. O objetivo é também a preparação do quadro funcional considerando o programa de sucessão e política de cargos, remuneração e carreira, além da manutenção da eficiência.

- ▶ Programa Empresa Saudável – O programa foi implementado com o objetivo de levar bem-estar aos funcionários em sua forma mais ampla, oferecendo diversas opções para os cuidados com a saúde, por meio de programas educacionais e levantamento de perfil epidemiológico.



- ▶ Houve a implementação de novas editorias no jornal BIC – veículo destinado aos colaboradores, com participação efetiva do funcionário, permitindo a integração com colegas sobre o conteúdo, criando um bom clima organizacional. Esta publicação interna é um instrumento eficaz na integração dos colaboradores.

- ▶ Ampliação da TV Corporativa, com implantação no PAUC – Sumaré, Centro de Promoção à Saúde e Hospital Unimed Campinas. Esta tecnologia foi criada especialmente para facilitar a comunicação empresarial, considerando rapidez e agilidade na produção e veiculação das matérias. O objetivo é man-

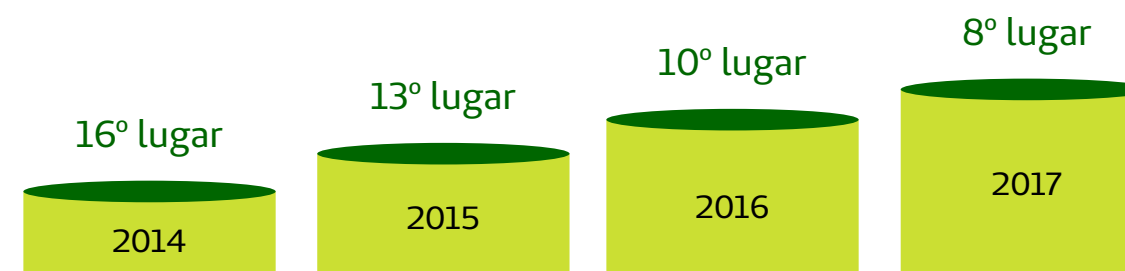
ter comunicação eficaz com todo o público interno e possibilitar o contato com os colaboradores que não possuem acesso à intranet.



- ▶ Evolução significativa no ranking das Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil – Saúde, com participação de 70% dos colaboradores respondendo à pesquisa. Em comparação com os últimos anos, a posição da Cooperativa teve expressiva evolução.



## Posição da Unimed Campinas no ranking





## Investindo em nossos funcionários (continuação)



### V Semana da Sustentabilidade

Há alguns anos, desenvolvemos a Semana da Sustentabilidade, um evento voltado para o público interno que trata de assuntos relevantes sobre o tema. Em 2017, os temas abordados foram: “Sustentabilidade Emocional num Mundo de Relacionamentos Líquidos”; “Sustentabilidade no prato”; “Educação financeira – como planejar o seu orçamento e sair das dívidas”; “Adoção no Brasil”; e “Meus pais envelheceram – e agora?”.

A consciência ambiental também foi trabalhada com a apresentação da peça teatral “SOS Planeta Terra” que, de maneira lúdica e divertida, abordou a importância da coleta seletiva, do uso racional da água e energia elétrica, entre outros temas ligados à sustentabilidade.

O investimento financeiro nesta ação foi de R\$ 11.810,03 e o número beneficiados passou de 500 pessoas.



V Semana da Sustentabilidade

### Concurso de Desenhos

Voltado para filhos de funcionários entre 6 e 11 anos, o concurso trabalhou o tema “A cidade dos meus sonhos é assim...”. O objetivo da ação foi conhecer

as expectativas das crianças e permitir que elas refletissem em relação à cidade em que sonham viver. Além disso, ele visa estimular a arte e a cultura e integrar a criança no ambiente de trabalho do seu pai ou mãe. Esta ação contou com 48 participantes e o investimento foi de R\$ 3.184,50.



Concurso de desenhos

### Ética é base para tudo

A Unimed Campinas passou a integrar o Programa da Integridade nas Cooperativas, em parceria do sistema Unimed com o Instituto Ethos, para promoção da integridade e prevenção e combate à corrupção. Com isso, a Cooperativa reforça à sociedade o seu compromisso com a integridade e a disseminação de valores éticos entre seus empregados e *stakeholders*, exercendo a gestão de riscos e a cidadania corporativa.

O Código de Conduta Unimed Campinas implementou os novos canais de comunicação: ouvidoria de funcionários, caixa de sugestão física e caixa de sugestão eletrônica – disponível no canal do funcionário na intranet. Por meio dessas



ações, os colaboradores podem enviar sugestões, elogios, esclarecer dúvidas ou manifestar suspeitas e denúncias relacionadas aos princípios definidos no Código de Conduta.

As sugestões/denúncias são analisadas pelo Comitê de Ética, formado pela Diretoria Administrativa, Departamentos Jurídico e Recursos Humanos, que aplicarão as diretrizes do Código, sempre mantendo a confidencialidade das informações. Conforme previsto em estatuto, o Comitê é o responsável por apurar essas denúncias. Questões administrativas e operacionais são tratadas processualmente.

O Código de Conduta tem por objetivo normatizar e padronizar o comportamento e as maneiras de proceder, que devem ser seguidas por todo o público interno perante diversos aspectos a fim de promover um ambiente de trabalho harmônico, ético e respeitoso.

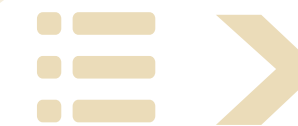
### Gerando empregos e movimentando a economia G4-EC8

Voltada para o público interno, a área de gestão de pessoas tem como missão garantir o suprimento da ne-

cessidade de recursos humanos na Cooperativa por meio do desenvolvimento de políticas e práticas para promover a satisfação e melhoria no desempenho das pessoas. Outro objetivo são as diretrizes de formação profissional, contratação, política de cargos, remuneração e carreira e regulamentos internos.

Os impactos social e econômico da Cooperativa em nossa comunidade são muito grandes. Nossas atividades movimentam quase R\$ 2,5 bilhões nas economias das 13 cidades de nossa área de atuação. São quase 3.300 cooperados, aproximadamente 1.600 funcionários e outros milhares de empregos em consultórios, clínicas e hospitais credenciados que obtêm sua renda, ou boa parte dela, em decorrência de nossa atividade.

Mesmo com muitas empresas em crise, conseguimos ampliar nossos serviços em 2017, principalmente com o Hospital Unimed Campinas e com o lançamento do Unimed Mais, que envolveu a contratação de novos funcionários.



Além da geração de empregos diretos, a Cooperativa também foi responsável pela criação de empregos indiretos com a reforma do antigo prédio do Hospital Álvaro Ribeiro, atual prédio do Hospital Unimed Campinas. Estes lançamentos não promovem a Integração e Cuidado apenas junto aos nossos clientes e cooperados. O Hospital Unimed Campinas e o Unimed Mais são parte do cuidado integral com o nosso próprio negócio.

Os números falam por si. Em 2016, os colaboradores com contrato CLT chegavam a 1.168. Em 2017, esse número saltou para 1.441. Isso é parte do compromisso da Cooperativa com a sustentabilidade e a solidez. Na prática, significa que estamos focados em aprimorar os serviços e procedimentos internos pela continuidade do negócio, e fazemos isso observando nossas responsabilidades social e ambiental. ▶



Reforma do antigo prédio do Hospital Álvaro Ribeiro

## Investindo em nossos funcionários (continuação)

### Diversidade e oportunidades G4-9, G4-10 e G4-LA12

O mundo é feito de diferenças. Sem essa diversidade, seria impossível que cada indivíduo pudesse colaborar com novas ideias e pensamentos, o que, afinal, é o que nos leva na direção do progresso. Por isso, qualquer tipo de prática discriminatória, interna ou externa, é expressamente vetada pela Cooperativa. A diversidade e a igualdade de oportunidades são valorizadas pela Unimed Campinas, que tem o compromisso de zelar para que cada funcionário não seja prejudicado em qualquer dessas arenas. Para os fornecedores, a Cooperativa já implementou o termo de Responsabilidade Social, que expressa a proibição

de práticas discriminatórias; para os demais públicos, nossa Política de Responsabilidade Social, na qual consta o nosso compromisso absoluto com ética e transparência, é amplamente divulgada.

Nosso quadro de colaboradores reflete a diversidade em muitos critérios: gênero, idade, etnia, localidade ou escolaridade. Com isso, reforçamos a nossa missão de cuidar de integrar cada setor de nossa sociedade, incluindo as minorias e os mais marginalizados. O nosso negócio é o compromisso com a vida. E cada vida que faz parte de nossa Cooperativa é alvo diário de nossos cuidados e atenção. Veja a seguir um retrato do nosso quadro de funcionários.

### Portadores de necessidades especiais



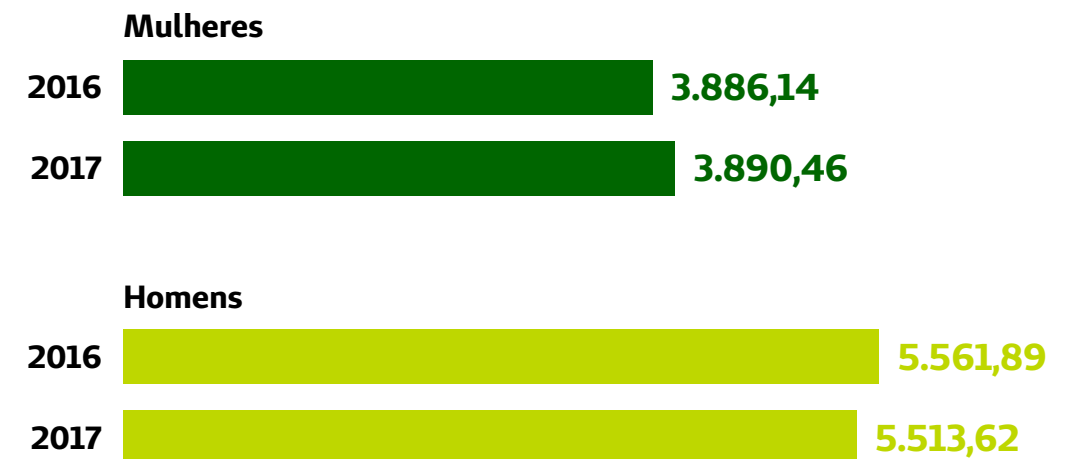
### Número de funcionários por faixa etária



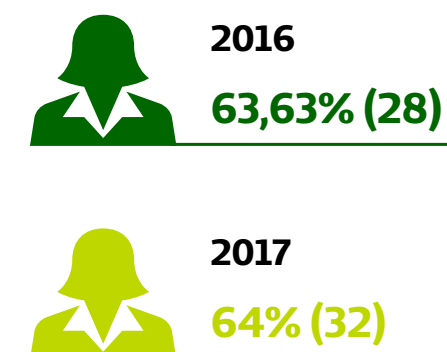
### Número de mulheres que trabalham na Cooperativa



### Remuneração média G4-LA13



### Percentual de mulheres em cargos de chefia





# Gestão de Pessoas

Seguimos investindo no programa de Gestão de Pessoas por Competências, que tem como objetivo identificar as competências organizacionais que afetam a conformidade do serviço e, quando aplicável, promover treinamentos ou outras ações para aprimoramento. O modelo, que é único para todo o Sistema Unimed, contempla três pilares fundamentais – Competências, Trajetórias de Carreira e Níveis de Complexidade.

As descrições de cargos são revisadas anualmente ou de acordo com a necessidade/alteração dos processos/atividades; a responsabilidade pela atualização é do gestor, que conta com o apoio do RH para validação e publicação.

## Avaliação

O processo de gestão por competências é bastante amplo e conta com etapas fundamentais de avaliação de desempenho com base em competências e *feedback*. O processo de avaliação é dividido em duas fases. Na primeira o funcionário faz uma autoavaliação; na segunda, é submetido à avaliação do seu superior imediato. O objetivo de ambas é investigar o cargo analisado para acompanhar e desenvolver as possíveis lacunas. No ano relatado,

100% dos funcionários foram avaliados e treinados nas lacunas encontradas.

Após a conclusão das duas fases do processo de avaliação, é realizado o *feedback* entre o superior imediato e o funcionário. Esta fase serve para reforçar os pontos positivos, discutir as possibilidades de melhorias e criar um plano de desenvolvimento com as ações apropriadas para cada um.

No ciclo de 2017 foram avaliados 1.130 funcionários, dos quais 103 são funcionários alocados no Pronto Atendimento, serviço próprio inaugurado em janeiro de 2016, que participaram pela primeira vez do ciclo de avaliações. Em conjunto com as demais áreas assistenciais, foram implementadas ações para desenvolvimento dos temas es-

pecíficos dessas áreas. Durante 2017, ações de desenvolvimento *in loco* e a nova ferramenta de treinamento a distância (plataforma *on-line*) foram alguns dos recursos utilizados para desenvolvimento das áreas assistenciais. Como parte do programa de desenvolvimento, foram disponibilizadas palestras e capacitações para desenvolvimento de inteligência emocional, comunicação, trabalho em equipe, produção de textos e outros temas para auxiliar o profissional em busca de autodesenvolvimento e autocuidado. Para a liderança, ações de *coaching* e programas para sucessores foram recursos de preparo e aprimoramento. Ao final do processo de avaliação, tivemos 1287 apontamentos para treinamentos comportamentais e 68 técnicos, considerando reincidência.



## Nossas competências

Cada competência é composta por um conjunto de informações 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 em 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.

## Remuneração e incentivos

### G4-50 e G4-53

A revisão das tabelas salariais é essencial para que a Política de Cargos, Remuneração e Carreira, que estabelece critérios para a administração salarial, traga vantagens competitivas para a organização. Por isso, e para que não se perca a conexão com a economia, as tabelas são atualizadas anualmente. Ao acompanhar o mercado, estas tabelas permitem definir uma política de remuneração que garanta o equilíbrio interno e externo da Cooperativa.

Acreditamos que o indivíduo é um dos diferenciais do negócio. Por isso, disponibilizamos instrumentos capazes de atrair, reter e desenvolver os bons e motivados profissionais.

### São nossos compromissos:

- ▶ Realizar a administração salarial seguindo a mediana do mercado e de acordo com os objetivos da Cooperativa, buscando a remuneração justa de nossos colaboradores, de acordo com suas responsabilidades e seu desempenho, mantendo o equilíbrio interno (Sistema Unimed) e externo (mercado) entre os salários dos cargos existentes.
- ▶ Manter todos os itens da política de remuneração em acordo com a legislação trabalhista vigente.



## Clima organizacional

Outro importante instrumento de gestão voltado para análise do ambiente interno é a Pesquisa de Clima Organizacional. Com ela, é possível mensurar, mapear e retratar os aspectos relacionados a todos os processos que envolvem a gestão de pessoas e que configuram o momento motivacional dos colaboradores. Isso ocorre com a apuração de seus pontos fortes, deficiências, expectativas e aspirações.

## Desenvolvimento de Carreira

### G4-LA9, G4-LA10 e G4-LA11



Aprimorar seus colaboradores é uma das prioridades da Cooperativa. Neste sentido, em 2017 foram realizadas

8.344 participações em treinamentos (internos, externos ou *on the job*), com 28.220 horas de treinamento presen-

cial e *online*, além do Módulo de Desenvolvimento Menores Aprendizizes.

Ao todo, foram 925 horas de treinamento para liderança (gerentes), 1.378 horas de treinamento para supervisores e 25.917 horas de treinamento para a base operacional.

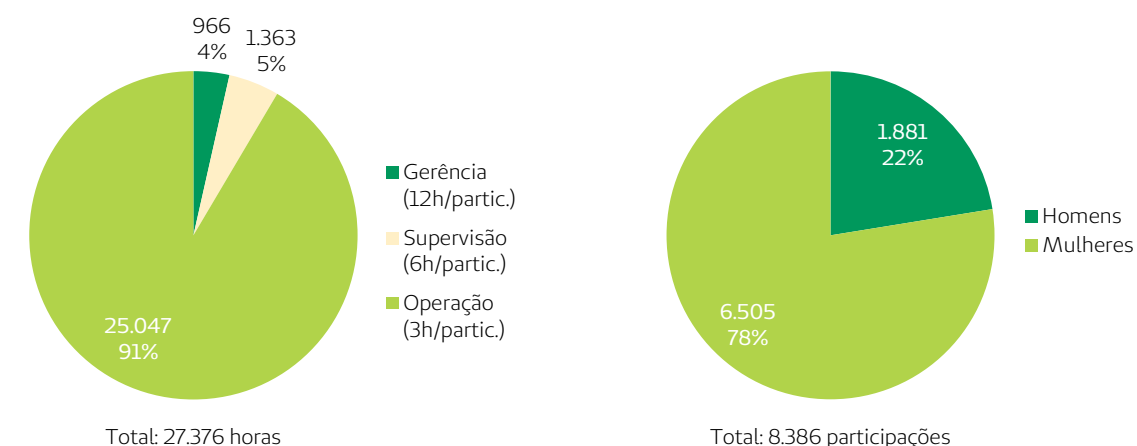
Para atender aos programas para gestão de competências (módulos de Desenvolvimento de Competências e Treinamentos Comportamentais), chegamos a um total de 7.369 horas, com 1.287 funcionários treinados (considerando reincidências), com média de seis horas per-capita.

Para o encerramento do programa dos menores aprendizes, realizamos um Concurso Cultural de Redação em parceria com a Cooperativa do Saber, que é a responsável pela correção das provas e pela concessão da bolsa de estudo aos ganhadores do concurso: os três primeiros lugares ganharam, respectivamente, bolsas de 100%, 80% e 60%.



## Média de horas de treinamento por ano por funcionário

### G4-LA9



## Módulos de Desenvolvimento de Competências / Treinamentos Comportamentais

### G4-LA10





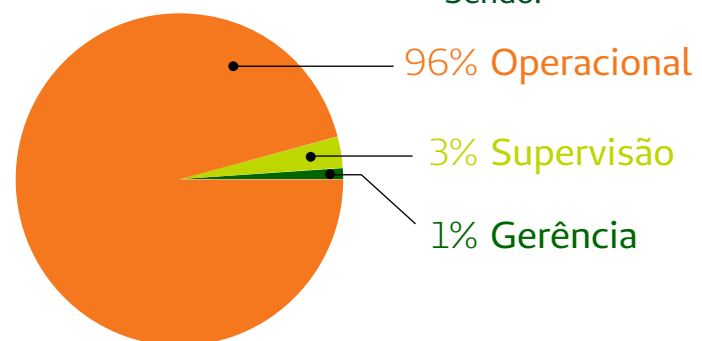


## Desenvolvimento de Carreira (continuação)

Percentual de funcionários - Análise de Desempenho e Desenvolvimento de Carreira: 97%

≡ G4-LA11

Sendo:



## Indicadores de gestão de pessoas

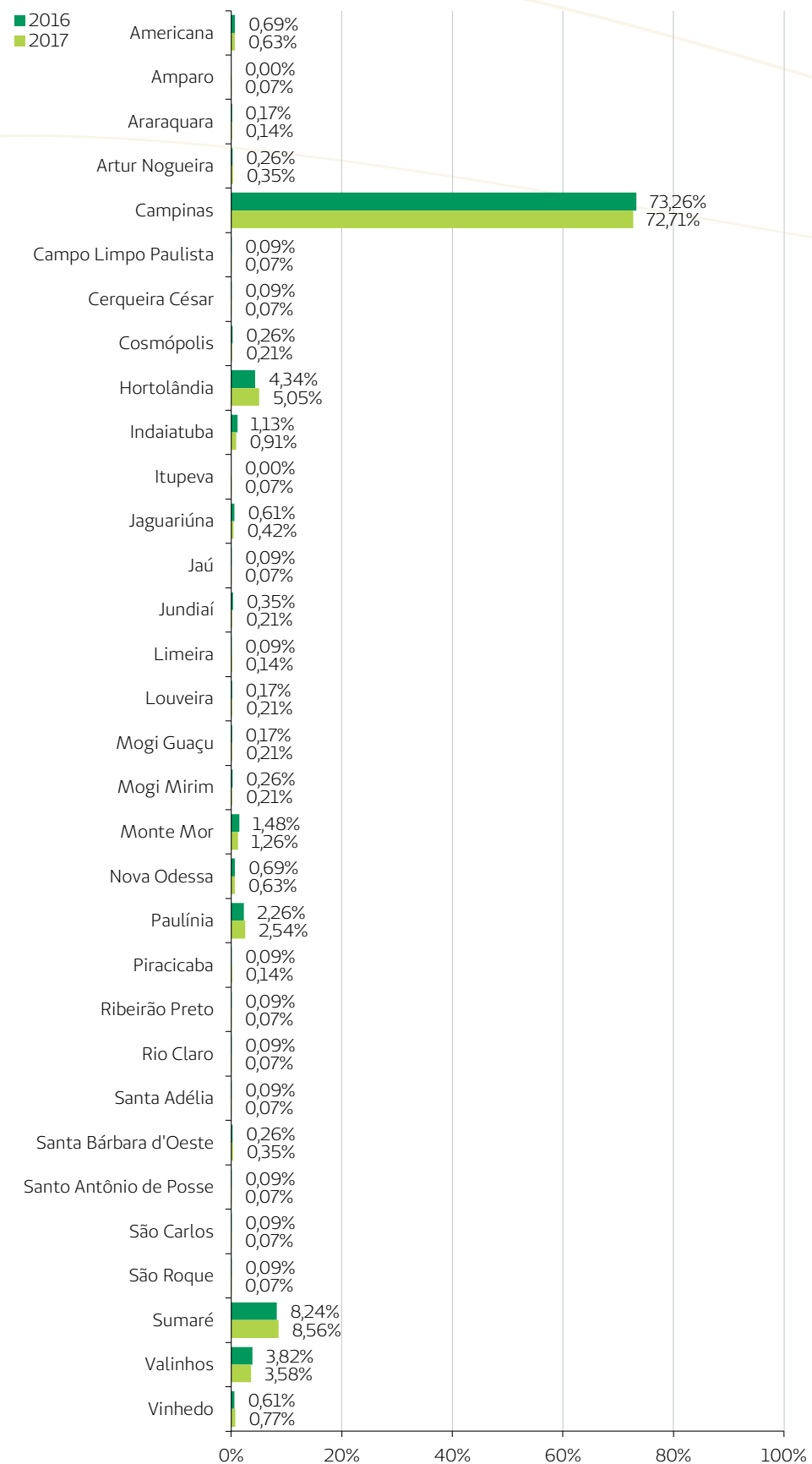
Número total de funcionários

≡ G4-10



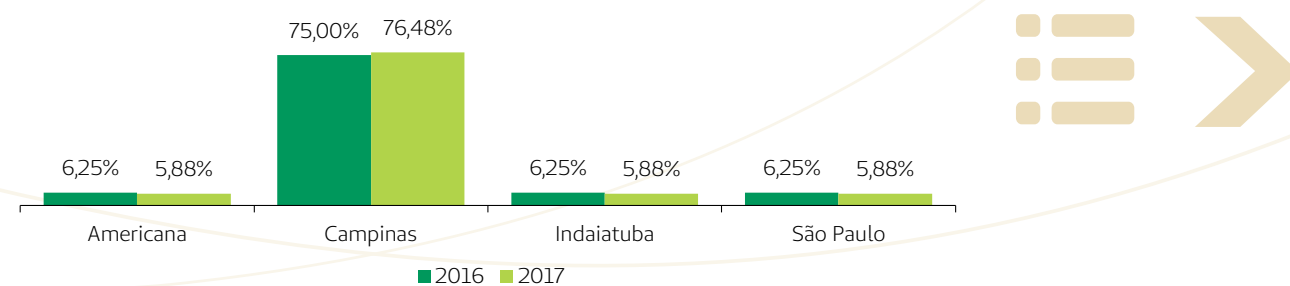
### De onde vem o nosso pessoal

G4-10



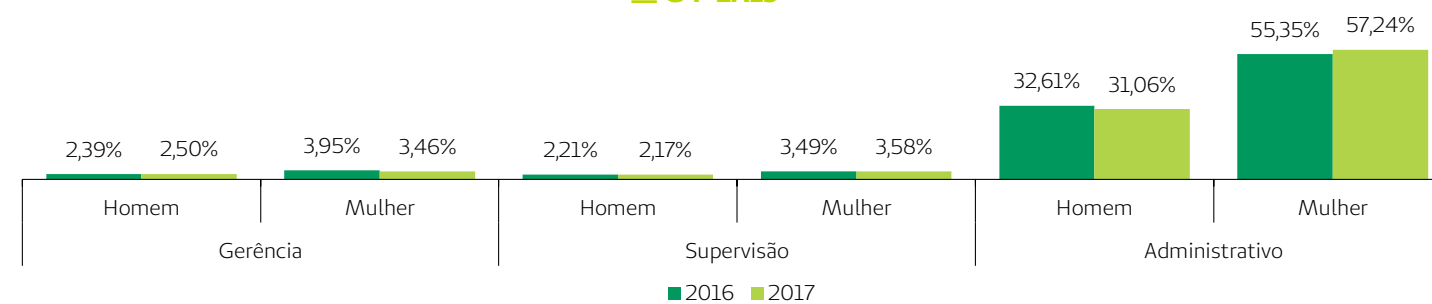
### De onde vêm nossos gestores

G4-10

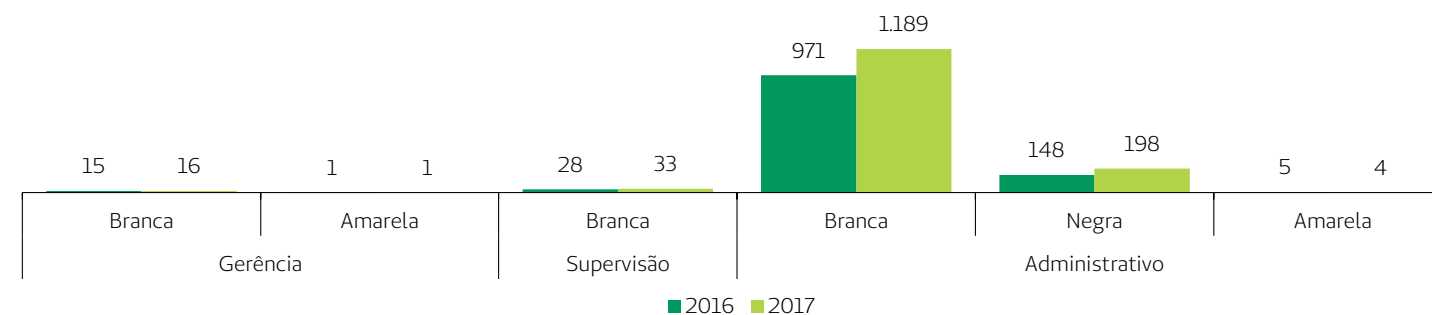


### Proporção de salário base entre homens e mulheres por categoria funcional

G4-LA13



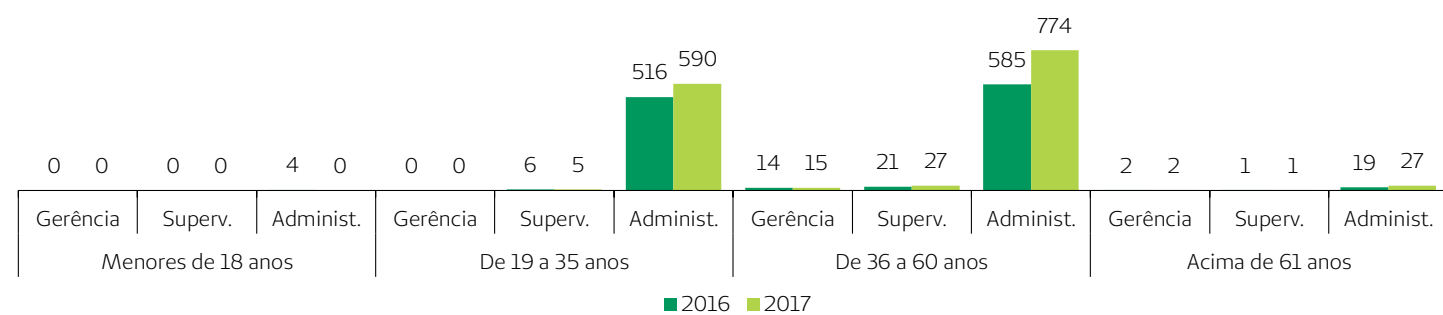
### Quantidade de colaboradores por grupos de cargos (por etnia)





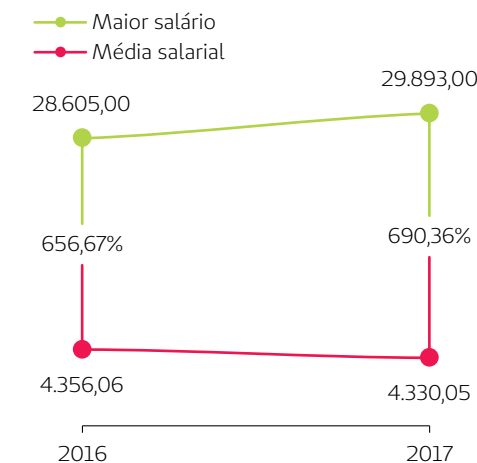


Quantidade de colaboradores por grupos de cargos (por faixa etária)

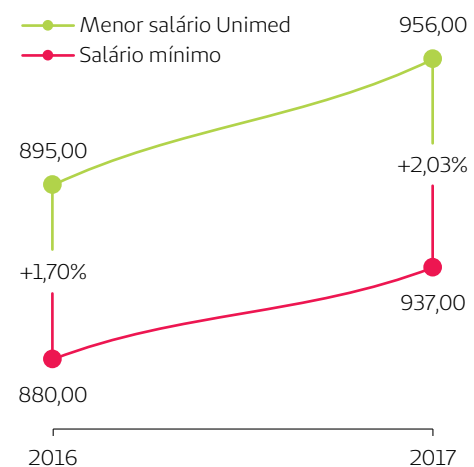


Proporção entre a remuneração e o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização.

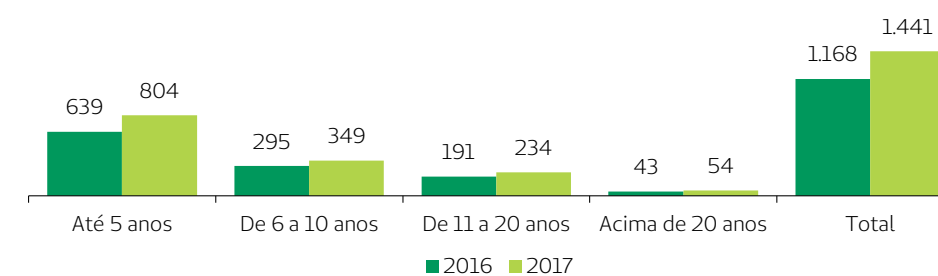
G4-54 e G4-55



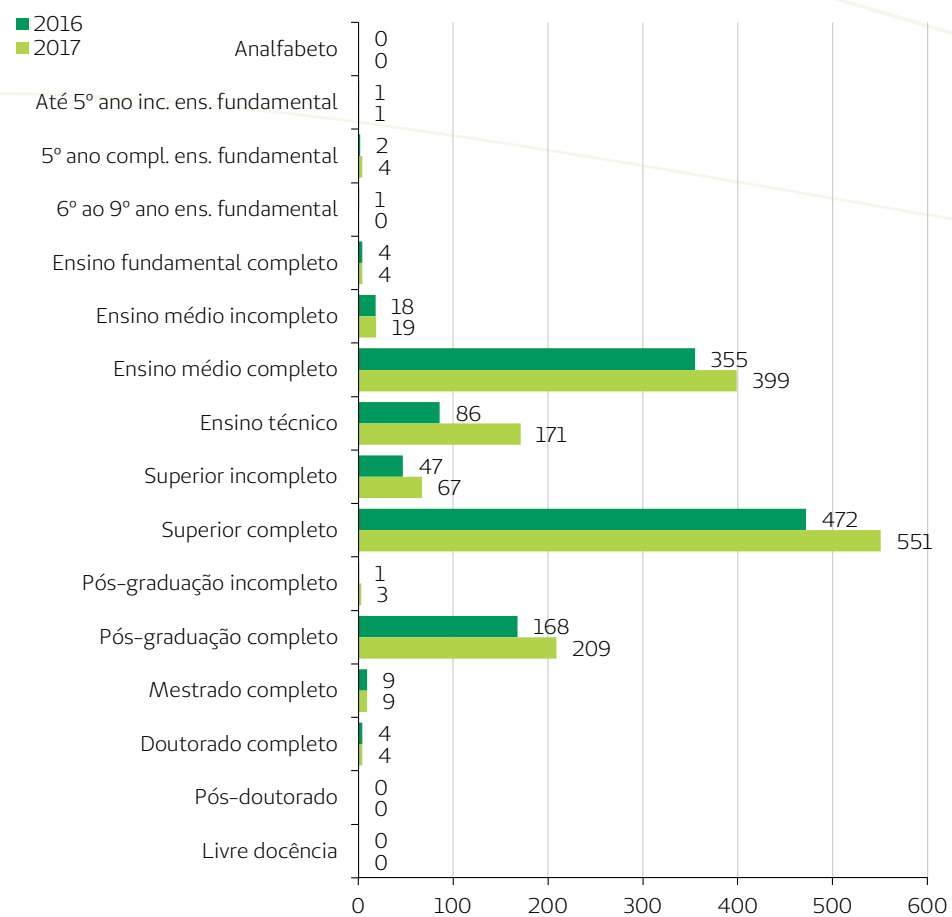
Variação do salário mais baixo x salário mínimo (jornada de 4 horas diárias)



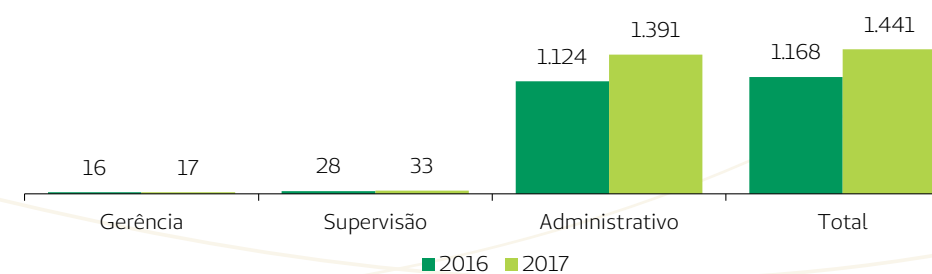
Quantidade de funcionários por tempo de trabalho



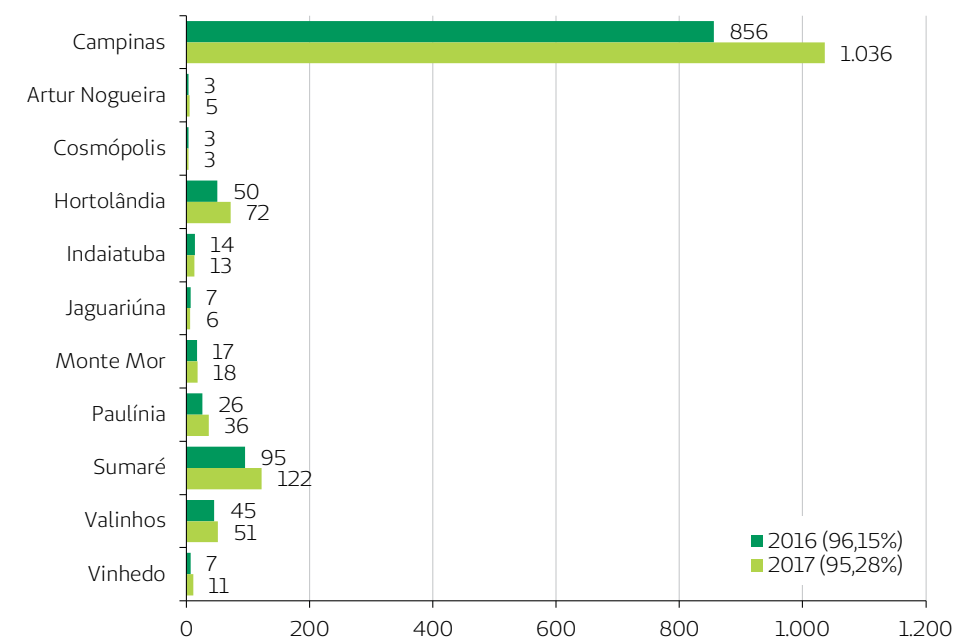
### Grau de instrução



### Quantidade de funcionários por cargo



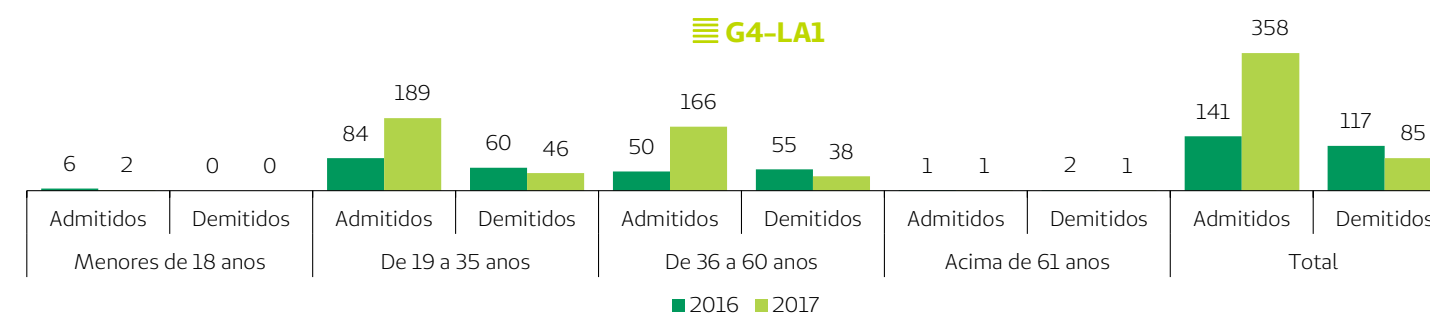
### Funcionários por área de atuação



### Jovens aprendizes efetivados



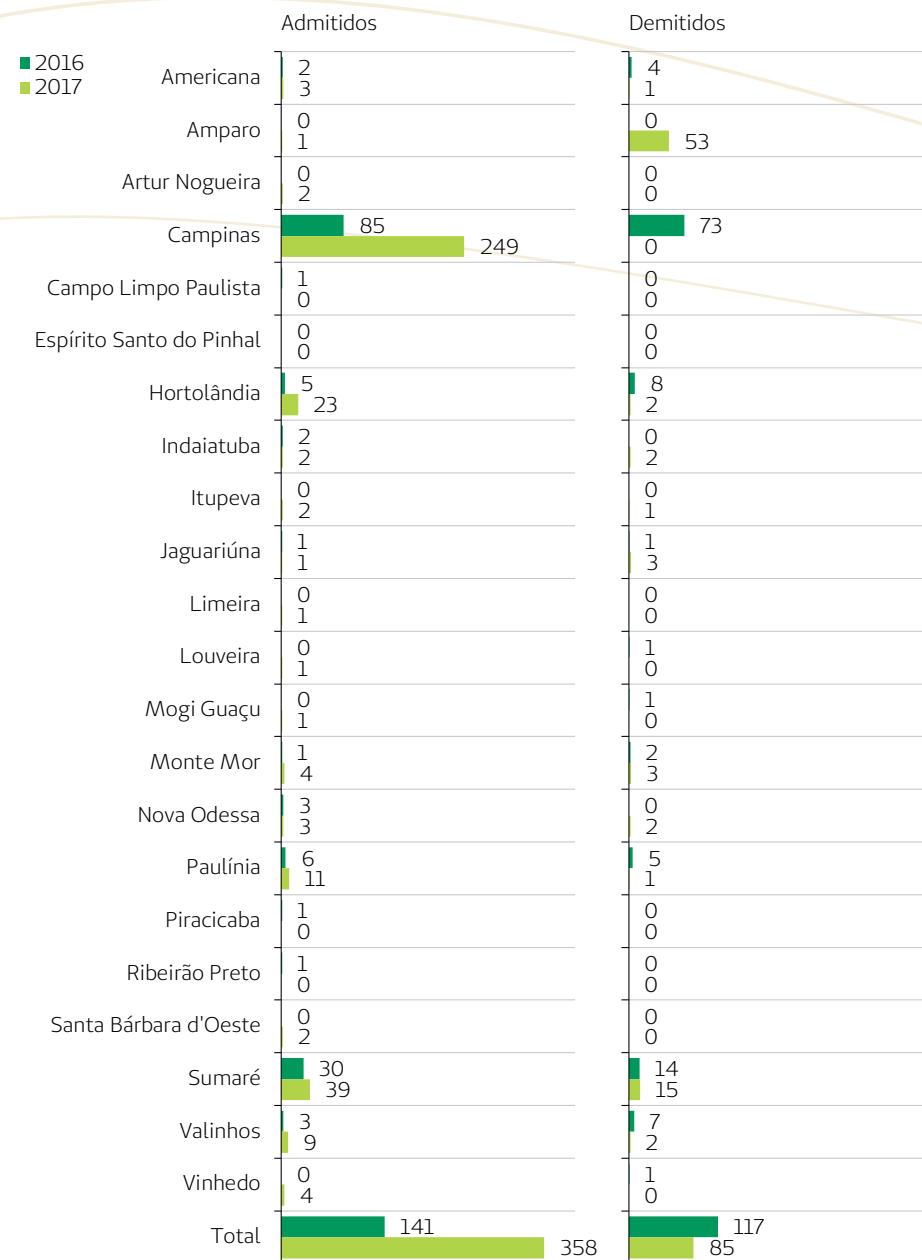
### Rotatividade por idade





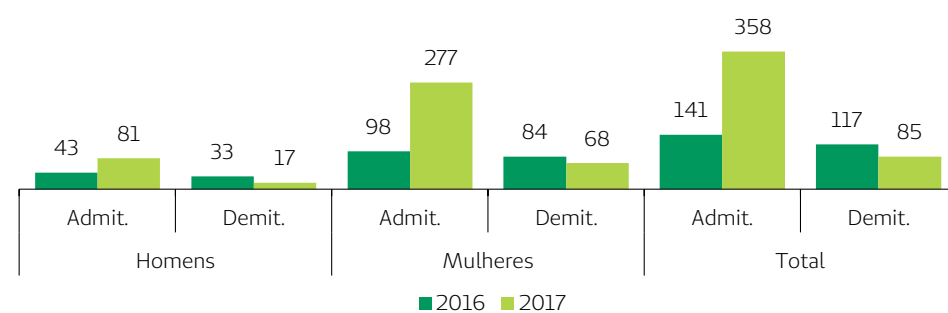
### Rotatividade por região

≡ G4-LA1



### Rotatividade por gênero

≡ G4-LA1



## Comunidade

≡ G4-26, G4-EC7 e G4-EC8

Integração e Cuidado com a comunidade em que estamos inseridos é parte da visão Unimed Campinas, que investe todos os anos em diversas ações voltadas à sociedade. Em 2017, foram iniciadas nas áreas de seu interesse direto, como saúde e qualidade de vida, mas também nos campos da cultura e ação social, com milhares de pessoas impactadas diariamente. Por exemplo, mantemos

projetos importantes de inserção social, como o Saúde Toda Vida (para idosos), a parceria com a escola de atletismo Orcampi/Unimed Campinas (para crianças e adolescentes) e o Projeto Construindo Autonomia para o Futuro (PROCAF), em parceria com o Movimento Vida Melhor (MVM). Na página seguinte, descrevemos algumas das ações de Responsabilidade Social da Cooperativa. ▶





## Comunidade (continuação)



### Programa Doe Um

Oito instituições foram beneficiadas com as ações do Doe Um, programa que conta com a contribuição voluntária de funcionários e médicos cooperados de, no mínimo, R\$ 1,00, valor descontado em folha de pagamento ou na produção médica. A edição de 2017 contou com a participação de 676 funcionários e 418 médicos cooperados. Ao todo, 1.817 pessoas foram beneficiadas ao longo do ano, e o investimento financeiro foi de R\$ 68.961,96.

### Programa Eu Ajudo na Lata

Mais uma forma de engajamento, pois seu objetivo é promover a integração entre os colaboradores, cooperados, comunidade e clientes por meio de



Entrega dos presentes de Natal

um ato de solidariedade, realizado pela arrecadação de lacres de latas de alumínio. O produto é vendido e, com o valor arrecadado, é realizada a compra de cadeiras de rodas, que são doadas para ONG's de Campinas e região. A ação reúne esforços para contribuir com a acessibilidade de pessoas com deficiência.

Foram entregues oito cadeiras graças à coleta de 874 quilos de lacres de alumínio. O valor obtido com a venda dos lacres foi de R\$ 2.960,00.



### Campanhas internas

Durante todo o ano, contamos com um grande envolvimento por parte dos nossos funcionários e da alta direção nas diversas campanhas sociais desenvolvidas. A Campanha da Páscoa beneficiou 297 crianças e a de Natal 238 pessoas (entre crianças, adolescentes e idosos). Como forma de integrar ainda mais os colaboradores nessas ações, a entrega dos presentes de Natal foi realizada por funcionários voluntários que se vestiram de Papai Noel e puderam vivenciar ainda mais o dia a dia das entidades.

### Programa Saúde Toda Vida

Desenvolvido há 18 anos em benefício de pessoas acima de 55 anos de Campinas e região, clientes ou não da Cooperativa, o programa Saúde Toda Vida realiza atividades com foco na qualidade de vida e bem-es-



Programa Saúde Toda Vida

tar social, físico, emocional e mental da pessoa idosa.

As atividades físicas são realizadas três vezes por semana (alongamento, ginástica localizada e aeróbica). No início do ano, os participantes são avaliados por uma equipe técnica especializada e, com base nos resultados, o planejamento das aulas é elaborado, buscando um resultado eficaz. A reavaliação é realizada no mês de novembro. Esta ferramenta permite medir o resultado do trabalho realizado ao longo do ano e definir o planejamento das aulas para o ano seguinte.

Várias outras atividades são também desenvolvidas no programa como coral, artesanato, memória em movimento, teatro, alfabetização, biodança e dança coreográfica. Todas as ações visam trabalhar criatividade, estímulo da memória, atenção, concentração e integração, além de estimular a autoestima, a cultura e a socialização do idoso.

O Saúde Toda Vida está constantemente aberto a novas inscrições. Mais informações podem ser obtidas às terças-feiras, às 14h, no Clube Fonte São Paulo. No ano relatado, o investimento financeiro neste programa foi

de R\$ 225.843,32 e o número de idosos beneficiados chegou a 635.

### Programa Construindo Autonomia para o Futuro (PROCAF)

Voltado para adolescentes de 14 a 17 anos e 11 meses que se encontram em situação de vulnerabilidade social e desenvolvido desde 2014, o PROCAF é um programa de capacitação profissional cujo objetivo é criar melhores condições para a inclusão no mercado de trabalho formal. A Unimed Campinas é a única patrocinadora do projeto, que é gerido pela ONG Movimento Vida Melhor.

Os adolescentes são selecionados a partir de um cadastro feito pelo Programa Convim – Construindo uma Vida Melhor,



em parceria com a Prefeitura. São meninos e meninas que se encontravam nas ruas vendendo balas, trabalhando como flanelinhas ou realizando outros tipos de trabalho infantil e que foram resgatados e reinseridos em seu núcleo familiar.

Estar matriculado e frequentando assiduamente uma escola regular da rede oficial de ensino é condição básica para a participação no programa. Como benefício e incentivo para participar, e ainda buscando evitar a evasão, os alunos recebem vale-refeição, vale transporte e ajuda de custo semanal. O investimento financeiro em 2017 foi de R\$ 308.353,13 e o número de beneficiados foi de 46 adolescentes. ▶





### Parceria coleciona muitas histórias de superação

A parceria mais duradoura do esporte brasileiro, entre a Unimed Campinas e a Escola de Atletismo Orcampi, completou nada menos que 20 anos. Nesse período, passaram pela equipe centenas de jo-

A Escola de Atletismo tem como objetivo despertar e incentivar crianças e adolescentes de Campinas e região para a prática do esporte, não apenas como forma de melhorar sua qualidade de vida, mas também como uma eficiente ferramenta de inclusão social.



O apoio oferecido contempla recursos financeiros para o pagamento de treinadores, transporte e lanches; concessão de 75 planos de assistência médica para atletas e professores; um programa de medicina preventiva por meio de exames e con-

sultas médicas; além de vale-presen-tes de Natal para todos os assistidos. O investimento foi de R\$ 249.142,72, beneficiando 348 crianças/adolescentes.

sultas médicas; além de vale-presen-tes de Natal para todos os assistidos. O investimento foi de R\$ 249.142,72, beneficiando 348 crianças/adolescentes.

### Expedicionários da Saúde

O grupo realiza expedições cirúrgicas e clínicas direcionadas a populações indígenas e ribeirinhas, isoladas e distantes dos grandes centros, localizadas na Amazônia. Colaboramos com o programa por meio de um patrocínio cuja finalidade é ajudar na manutenção da infraestrutura física e administrativa das expedições.

Desde a fundação da ONG, foram realizadas 39 viagens. As últimas expedições de grande porte, feitas em abril e novembro de 2017, no Amazonas e Acre, realizaram um total de 764 cirurgias, 7.414 consultas médicas e odontológicas e 11.154 exames e procedimentos, além de doar 706 óculos. O investimento financeiro foi de R\$ 59.221,98.



Para conhecer os demais projetos da Unimed Campinas, [clique aqui.](#)



### Resultados dos projetos patrocinados através das Leis de Incentivos Fiscais no ano de 2016 e desenvolvidos em 2017:

- ▶ Griots – 6.541 pessoas beneficiadas;
- ▶ Hospitalhaços – 361.210 pessoas beneficiadas;
- ▶ Rugby – 371 crianças atendidas;
- ▶ CRAMI – 13.653 pessoas beneficiadas;
- ▶ Passe Rápido – 1.439 pessoas beneficiadas;
- ▶ Boldrini – 2 livros publicados (história e ilustração de autoria das crianças internadas).

**Investimento financeiro total: R\$ 519.649,98**

### Projetos patrocinados em 2017 e que serão desenvolvidos em 2018:

- ▶ Griots – Os contadores de história;
- ▶ Associação Hospitalhaços;
- ▶ Arte Teatral Grupo Primavera;
- ▶ Instituto Padre Haroldo;
- ▶ Renovarte Produções Culturais: As aventuras de Pimpa;
- ▶ CRAMI;
- ▶ Casa da Criança Parálitica de Campinas;
- ▶ GADECAMP – Grupo de Amigos Deficientes e Esportistas de Campinas;

**Investimento financeiro total: R\$ 759.999,97**







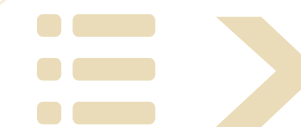
## Meio ambiente é vida

**P**or ser uma empresa de serviços, a Unimed Campinas provoca baixo impacto ambiental. Mesmo assim, garante descarte adequado dos seus resíduos administrativos e assistenciais, além de incentivar práticas de consumo consciente entre seus funcionários e familiares por meio de campanhas e trabalhos

educativos. Também é objetivo da Cooperativa estender um cuidado integrado ao meio ambiente, já que agimos em consonância com nossa Política de Responsabilidade Social, mantendo iniciativas de combate à degradação ambiental. Confira a seguir algumas informações sobre o nosso desempenho ambiental. ►



# Meio Ambiente é vida (continuação)



## Consumo de energia dentro da organização

≡ G4-EN3

### Consumo de gás para refrigeração:

Consumo de óleo diesel dos geradores:  
**2.200 l**

**Gás 407C:**  
8 garrafas  
com 11,35 kg,  
totalizando 90,8 kg

**Gás R22:**  
8 garrafas  
com 13,6 kg,  
totalizando 108 kg

**Gás 410:**  
não houve  
compra em 2017

**Consumo de  
eletricidade:**  
3.685.869 kWh /  
13.269.128.400.000  
Joules (J)

Referem-se às unidades: Regionais, Sede I e II, PAUC, ADUC, CMI, CQA, CCO, HUC e Centro de Promoção à Saúde

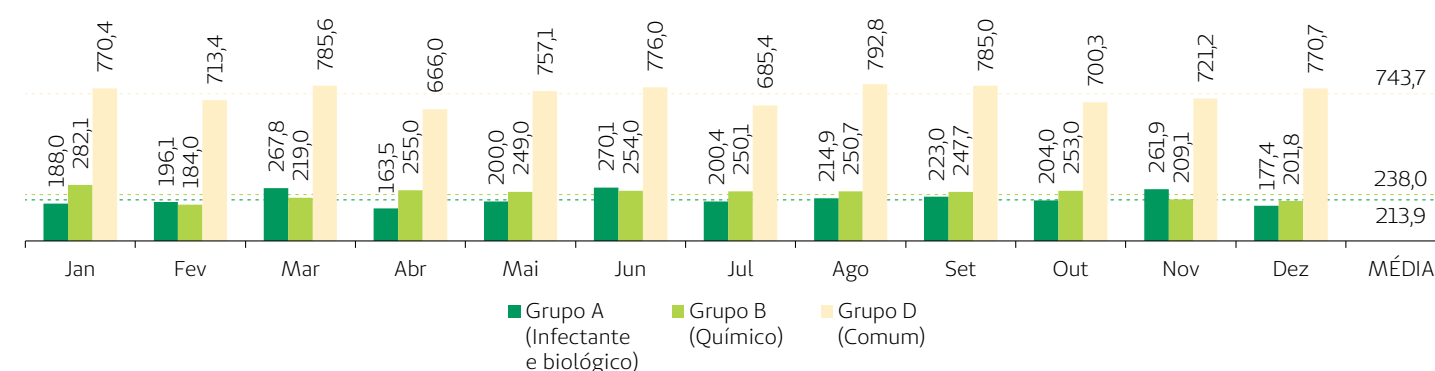
## Total de retirada de água por fonte

≡ G4-EN8

Abastecimento  
municipal de água:  
**20.146 m<sup>3</sup>**

## CQA (Centro de Quimioterapia Ambulatorial)

### Quantidade dos Resíduos Gerados



## Projeto Cidade Limpa

≡ G4 - EC8

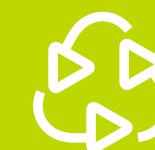
O programa consiste no apoio a quatro cooperativas de resíduos sólidos por meio de palestras sobre medicina preventiva, doação de uniformes e EPI's, dedetização dos barracões, vales presente e Campanha de Natal para os filhos dos cooperados. Neste projeto, que em 2017 recebeu um investimento de R\$ 44.263,90 e beneficiou 121 pessoas, desenvolvemos a coleta seletiva, que é realizada na Sede I da Cooperativa, no Centro de Quimioterapia Ambulatorial e no Pronto Atendimento de Sumaré.



### Destinações corretas:



▶ Número de lâmpadas recicladas: 2.900 unidades (investimento financeiro: R\$ 1.363,00);



▶ Quantidade de materiais recicláveis (considerando sede I, CQA e PAUC): 24.188 kg;



▶ Quantidade de cartões (cliente Unimed) que foram destinados corretamente: 304,2 kg.





# Anexos

## Pacto global

### Os 10 princípios

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

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

#### Trabalho

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

#### Meio Ambiente

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

#### Contra a Corrupção

10. As empresas devem combater em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.



# Índice GRI

ESSENCIAL			
Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Resposta/Página
<b>Estratégia e Análise</b>			
<b>G4-1</b> Declaração do principal tomador de decisão da organização		Estratégia e Gestão	6 e 7
<b>G4-2</b> Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.		Estratégia e Gestão	8, 9, 10 e 11
<b>Perfil Organizacional</b>			
<b>G4-3</b> Nome da Organização.		NA	Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico
<b>G4-4</b> Principais marcas, produtos e/ou serviços.		Estratégia e Gestão Qualidade dos Serviços de Saúde	18 e 59
<b>G4-5</b> Localização da sede da organização.		NA	Av. Barão de Itapura, 1.123, Guanabara - Campinas/SP
<b>G4-6</b> Relate o número de países nos quais a organização opera		NA	16 e 19
<b>G4-7</b> Relate a natureza da propriedade e forma jurídica da organização.		NA	Cooperativa de Trabalho Médico
<b>G4-8</b> Relate os mercados em que a organização atua		NA	19
<b>G4-9</b> Relate o porte da organização		NA	17, 18 e 78
<b>G4-10</b> Relate o número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero		NA	78, 85, 86, 87
<b>G4-11</b> Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	Princípio 3	NA	100%
<b>G4-12</b> Descreva a cadeia de fornecedores da organização	Princípios 4, 5 e 6	Estratégia e Gestão	Para todos os nossos contratos de serviços incluímos Cláusulas de Responsabilidade Social que incentivam o compromisso com o combate ao trabalho infantil, trabalho forçado, práticas discriminatórias e adoção de práticas sustentáveis. Pág. 17
<b>G4-13</b> Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório		NA	13
<b>G4-14</b> Relate se e como a organização adota a abordagem ou o princípio da precaução.		NA	32

Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Resposta/Página
<b>G4-15</b> Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	Princípios 1 a 10	NA	A Unimed Campinas é signatária do Pacto Global estabelecido pela Organização das Nações Unidas (ONU) e emite anualmente o Comunicado de Progresso das ações relacionadas aos princípios do Pacto.
<b>G4-16</b> Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais		Governança Corporativa	37
<b>Aspectos Materiais Identificados e Limites</b>			
<b>G4-17</b> Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas		Desempenho Econômico	13
<b>G4-18</b> Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos.		NA	14
<b>G4-19</b> Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.		NA	14
<b>G4-20</b> Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização		NA	14
<b>G4-21</b> Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização		NA	14
<b>G4-22</b> Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores		NA	13
<b>G4-23</b> Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores		NA	14
<b>Engajamento de Stakeholders</b>			
<b>G4-24</b> Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.		NA	14 e 69
<b>G4-25</b> Relate a base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.		NA	14 e 69
<b>G4-26</b> Relate a abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders		NA	69 e 93
<b>G4-27</b> Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders		NA	14
<b>Perfil do Relatório</b>			
<b>G4-28</b> Período coberto pelo relatório		NA	13
<b>G4-29</b> Data do relatório anterior mais recente (se houver).		NA	13

Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Resposta/Página
<b>G4-30</b> Ciclo de emissão de relatórios		NA	13
<b>G4-31</b> Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.		NA	13
<b>G4-32</b> Relate a opção “de acordo” escolhida pela organização.		NA	13
<b>G4-33</b> Política e prática adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa		NA	13
<b>Governança</b>			
<b>G4-34</b> Relate a estrutura de governança da organização		Governança Corporativa	21
<b>G4-37</b> Relate os processos de consulta usados entre os stakeholders e o mais alto órgão de governança		Governança Corporativa	14
<b>G4-38</b> Relate a composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês		Governança Corporativa	21
<b>G4-39</b> Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo		Governança Corporativa	21
<b>G4-40</b> Relate os processos e critérios de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês		Governança Corporativa	21
<b>G4-41</b> Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse.		Governança Corporativa	24
<b>G4-42</b> Papéis desempenhados no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores		Governança Corporativa	24
<b>G4-43</b> Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais		Governança Corporativa	26
<b>G4-44</b> Processos de avaliação no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais		Governança Corporativa	26
<b>G4-45</b> Papel desempenhado na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades		Governança Corporativa	24
<b>G4-46</b> Papel desempenhado na análise da eficácia dos processos de gestão de risco		Governança Corporativa	24
<b>G4-47</b> Frequência que o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades		Governança Corporativa	24
<b>G4-48</b> Órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade		Governança Corporativa	13
<b>G4-49</b> Relate o processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança.		Governança Corporativa	24
<b>G4-50</b> Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança		Governança Corporativa	82

Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Resposta/Página
<b>G4-51</b> Relate as políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança		Governança Corporativa	21
<b>G4-52</b> Processo adotado para a determinação da remuneração		Governança Corporativa	21
<b>G4-53</b> Como opiniões dos stakeholders são solicitadas e levadas em conta em relação à questão da remuneração		Governança Corporativa	82
<b>G4-54</b> Relate a proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização		Governança Corporativa	89
<b>G4-55</b> Relate a proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização		Governança Corporativa	89
<b>Ética e Integridade</b>			
<b>G4-56</b> Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	Princípios 1, 2, 4, 5, 6 e 10	Transparência	4
<b>G4-57</b> Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação	Princípios 1 a 10	Transparência	31 e 34
<b>G4-58</b> Mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação	Princípios 1 a 10	Transparência	31 e 34
<b>Categoria: Econômica</b>			
<b>Aspecto: Desempenho Econômico</b>			
<b>G4- EC1</b> Relate o valor econômico direto gerado e distribuído		Estratégia e Gestão Desempenho Econômico Governança Cooperativa	DVA
<b>G4- EC2</b> Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Princípios 7, 8 e 9	Estratégia e Gestão Desempenho Econômico	Não aplicável ao nosso negócio.
<b>G4-EC3</b> Cobertura das obrigações previstas no Plano de Pensão e Benefício da Organização		Desempenho Econômico	A cooperativa não possui plano de pensão.
<b>G4-EC4</b> Assistência Financeira recebida do governo		Desempenho Econômico	Não aplicável ao nosso negócio.
<b>Aspecto: Presença no mercado</b>			
<b>G4 - EC5</b> Variação da proporção do salário mais baixo		Presença no mercado	79
<b>G4 - EC6</b> Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local		Presença no mercado	100% Comunidade Local
<b>Aspecto: Impactos Econômicos indiretos</b>			
<b>G4 - EC7</b> Desenvolvimento e Impacto de investimento em infraestrutura e serviços apoiado		Investimento na comunidade	93
<b>G4 - EC8</b> Impactos Econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos	Princípio 7 e 8	Investimento na comunidade	77, 93 e 101
<b>Categoria: Ambiental</b>			



Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Resposta/Página
<b>Aspecto: Energia</b>			
<b>G4-EN3</b> Consumo de energia dentro da organização	Princípios 7 e 8	Consumo consciente de Água e energia	100
<b>G4-EN4</b> Consumo de energia fora da organização		Consumo consciente de Água e energia	Não aplicável ao nosso negócio.
<b>G4-EN5</b> Intensidade Energética		Consumo consciente de Água e energia	Não aplicável ao nosso negócio.
<b>G4-EN6</b> Redução do consumo de energia	Princípios 7 e 8	Consumo consciente de Água e energia	Não aplicável ao nosso negócio.
<b>G4-EN7</b> Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços	Princípios 7 e 8	Consumo consciente de Água e energia	Não aplicável ao nosso negócio.
<b>Aspecto: Água</b>			
<b>G4-EN8</b> Total de retirada de água por fonte	Princípios 7 e 8	Consumo consciente de Água e Energia	100
<b>G4-EN9</b> Número total de fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água		Consumo consciente de Água e Energia	Fornecimento de água na Organização, feita pelo município.
<b>G4-EN10</b> Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada pela organização	Princípios 7, 8 e 9	Consumo consciente de Água e Energia	Não aplicável ao nosso negócio.
<b>Categoria: Social</b>			
<b>Subcategoria: Práticas trabalhistas e trabalho decente</b>			
<b>Aspecto: Emprego</b>			
<b>G4 - LA1</b> Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade		Emprego	91
<b>G4 - LA2</b> Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a temporários		Emprego	Os benefícios oferecidos são os mesmos para todas as categorias (efetivo ou temporário).
<b>G4 - LA3</b> Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade		Emprego	Licença maternidade = 50 mulheres Retorno licença maternidade = 38 mulheres (taxa de retenção 86,84%) Licença paternidade = 14 homens Retorno licença paternidade = 14 homens (taxa de retenção 100%)
<b>Aspecto: Treinamento e Educação</b>			
<b>G4-LA9</b> Média de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional		Treinamento e Educação	82 e 83
<b>G4-LA10</b> Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua		Treinamento e Educação Desenvolvimento de Competências	A Cooperativa não dispõe de programa de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuam para a continuidade da empregabilidade em período de preparação para a aposentadoria.  Pág. 82 e 83
<b>G4-LA11</b> Percentual de empregados que recebem análises de desempenho		Treinamento e Educação Desenvolvimento de Competências	82

Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Resposta/Página
<b>Aspecto: Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b>			
<b>G4-LA12</b> Composição dos grupos responsáveis pela governança		Diversidade	O Conselho de Administração da Unimed Campinas é composto em 99% pelo gênero masculino e em 1% pelo feminino. Em termos de faixa etária, 100% dos componentes do CA têm mais de 50 anos.  Pág. 78
<b>Aspecto: Igualdade de Remuneração entre mulheres e homens</b>			
<b>G4 - LA13</b> Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes		Diversidade	79
<b>Subcategoria: Sociedade</b>			
<b>Aspecto: Combate à corrupção</b>			
<b>G4-S03</b> Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	Princípio 10	Combate a Corrupção	Não avaliamos de forma sistêmica riscos relacionados à corrupção nas unidades de negócio
<b>G4-S04</b> Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Princípio 10	Combate a Corrupção	
<b>G4-S05</b> Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Princípio 10	Combate a Corrupção	Não houve registro.

## Demonstração de valor adicionado – DVA

(A) Geração da riqueza	2.017	2.016
<b>a – Ingressos e receitas</b>	<b>2.246.416.053</b>	<b>1.988.481.595</b>
a.1) Contraprestações emitidas líquidas	1.967.559.476	1.727.233.741
a.2) Outros ingressos e receitas operacionais	279.800.206	263.665.937
a.3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa – Reversão/Constituição	(943.629)	(2.418.083)
<b>b – Variação das provisões técnicas</b>	<b>25.053</b>	<b>92.210</b>
b.1) Provisão de risco	-	-
b.2) Provisão de remissão	25.053	92.210
b.3) Outras	-	-
<b>c – Receita líquida operacional</b>	<b>2.246.441.106</b>	<b>1.988.573.805</b>
<b>d – Eventos, dispêndios e despesas operacionais</b>	<b>1.019.294.618</b>	<b>946.136.844</b>
d.1) Eventos indenizáveis líquidos	761.918.963	691.962.382
d.2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	35.776.159	3.868.808
d.3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	221.599.496	250.305.654
<b>e – Insumos adquiridos de terceiros</b>	<b>73.918.113</b>	<b>72.311.885</b>
e.1) Despesas de comercialização	4.842.591	4.230.827
e.2) Variação das despesas de comercialização diferidas	-	-
e.3) Despesas com serviços de terceiros	18.367.304	15.836.412
e.4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	29.339.931	30.137.603
e.6) Despesas Financeiras	32.926.540	27.158.905
e.7) Despesas patrimoniais	3.708	5.442
e.8) Perda / Recuperação de valores ativos	(11.561.961)	(5.057.304)
<b>f – Valor adicionado bruto</b>	<b>1.153.228.375</b>	<b>970.125.076</b>
<b>g – Depreciação, Amortização</b>	<b>2.837.028</b>	<b>2.563.199</b>
<b>h – Valor adicionado líquido produzido pela entidade</b>	<b>1.150.391.347</b>	<b>967.561.877</b>
<b>i – Valor adicionado recebido/cedido em transferência</b>	<b>58.453.478</b>	<b>71.709.964</b>
i.1) Receitas financeiras	57.542.087	70.548.264
i.2) Resultado de equivalência patrimonial	-	-
i.3) Outras	911.391	1.161.700
<b>(I) Valor adicionado total a distribuir</b>	<b>1.208.844.827</b>	<b>1.039.271.841</b>

(B) Distribuição da riqueza	2.017	2.016
<b>a – Remuneração do trabalho</b>	<b>1.085.917.827</b>	<b>932.362.201</b>
a.1) Cooperados	1.008.322.033	859.475.053
a.1.1) Produção (consultas e honorários)	915.073.468	827.238.282
a.1.2) Benefícios	93.248.565	32.236.771
a.2) Diretores, Conselheiros e Empregados	77.595.794	72.887.148
a.2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	67.236.754	62.362.330
a.2.2) Benefícios	3.984.565	3.990.227
a.2.3) F.G.T.S	4.433.225	4.199.023
a.2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	1.941.250	2.335.568
<b>b – Remuneração do governo – Impostos/Taxas/Contribuições</b>	<b>67.735.869</b>	<b>60.550.772</b>
b.1) Federais	48.665.683	43.410.620
b.1.1) Previdência Social	18.475.146	16.460.059
b.2) Estaduais	20.706	21.456
b.3) Municipais	574.334	658.637
<b>c – Contribuições para a sociedade</b>	<b>3.037.160</b>	<b>2.685.672</b>
<b>d – Remuneração de capitais de terceiros</b>	<b>3.582.884</b>	<b>3.838.533</b>
d.1) Juros	-	-
d.2) Aluguéis	3.582.884	3.838.533
d.3) Outras (royalties, direitos autorais)	-	-
<b>e – Remuneração de capitais próprios</b>	<b>48.571.086</b>	<b>39.834.663</b>
e.1) Juros sobre capital próprio	-	-
e.2) Constituição de reservas e fundos	14.486.426	7.729.169
e.3) Sobras / Perdas líquidas	34.084.660	32.105.494
<b>(II) Total distribuído</b>	<b>1.208.844.827</b>	<b>1.039.271.841</b>



# Relatório do auditor independente sobre as demonstrações financeiras

Aos Administradores e Cooperados da Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico

## Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico (“Cooperativa”), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2017 e as respectivas demonstrações de resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações 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 2017, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data,

de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

## Base para opinião

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

fundamentar nossa opinião.

## Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras e o relatório do auditor

A administração da Cooperativa é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração.

Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com nosso co-

nhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

## Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

A administração da Cooperativa é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção

relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

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

Os responsáveis pela governança da Cooperativa são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.

## Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras. ►

## Relatório do auditor independente sobre as demonstrações financeiras (continuação)

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

- ▶ Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- ▶ Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Cooperativa.
- ▶ Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- ▶ Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Cooperativa. Se concluímos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Cooperativa a não mais se manter em continuidade operacional.
- ▶ Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

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

Campinas, 16 de fevereiro de 2018,

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

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

## Créditos

### Expediente

**Diretor Presidente** José Windsor Angelo Rosa

**Diretor Financeiro** Luis Alves de Matos

**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)**

**Coordenador** João Lian Júnior

**Conselheiros**

Antonio Claudio Guedes Chrispim

Antonio de Jesus Paixão Lemos Gomes de Souza

Carlos Alberto Salomão Muraro

Jayme Malek Júnior

Luis Alves de Matos

Paulo Dechichi Júnior

Pedro Ivan Alvarenga de Oliveira

Plínio Conte de Faria Júnior

**Conselho Técnico (CT)**

**Coordenador** Avelino Bastos

**Conselheiros**

Adriano César Bertuccio

Flávio Leite Aranha Júnior

Francisco Eduardo Prota

Honório Chiminazzo Neto

Jeferson de Oliveira Juabre

Maria Fernanda Costa Haddad

**Conselho Fiscal**

**Coordenador** Mauro Acir Crippa Júnior

**Conselheiros efetivos**

Luiz Tikara Shimizu

Sérgio Masini Alarcon

**Conselheiros Suplentes**

Wilson Pires de Camargo Júnior

José Renato dos Santos

Sílvio Luis de Oliveira

**Relatório Anual de Sustentabilidade 2017**

**Coordenação Geral**

**Conselho de Administração** João Lian Júnior

**Diretoria Executiva** José Windsor Angelo Rosa

**Coordenação, Planejamento, Edição dos Indicadores GRI e Produção de Textos** Gerência de Estratégia e Sistema de Gestão / Responsabilidade Social

**Coordenação, Planejamento, Edição e Revisão de Conteúdo** Gerência de Marketing e Comunicação

**Design, diagramação, revisão e texto final** SERIFA Comunicação | serifa.com.br

**Fotos** Arquivo Unimed



ANS - nº 335690

