

# Relatório

Anual de  
Sustentabilidade  
2016

As oportunidades na crise



**Unimed**   
Campinas

# Sumário

## **4** ESSÊNCIA DA UNIMED CAMPINAS

Missão, Visão, Valores

Política da Qualidade

Política de Responsabilidade Social

Princípios do Cooperativismo

## **6** MENSAGEM DA ALTA DIREÇÃO

Riscos e Oportunidades Frente à Sustentabilidade em Um Ano de Crise

## **16** DESEMPENHO ECONÔMICO

## **32** DESEMPENHO SOCIAL

## **60** DESEMPENHO AMBIENTAL

## **64** GOVERNANÇA, ATUAÇÃO E ESTRUTURA

## **70** SOBRE O RELATÓRIO

## **74** ANEXOS

Pacto Global

Índice Remissivo

## **88** CRÉDITOS

# Essência Unimed Campinas



G4-56

## Missão

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

## Visão

Liderança e excelência na promoção da saúde.

## Valores

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

## Política da Qualidade

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

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

## Política de Responsabilidade Social

“A Unimed Campinas considera de fundamental importância o respeito aos princípios do cooperativismo e o compromisso com a ética e transparência em todas as suas relações. A gestão está alicerçada na busca contínua do desenvolvimento econômico, social e ambiental. Procura envolver os seus públicos de relacionamento em práticas sustentáveis, buscando garantir que o progresso do presente não comprometa a qualidade de vida das futuras gerações”.

## Princípios do Cooperativismo

**1º - Adesão voluntária e livre:** Liberdade na adesão. Organizações livres e abertas às pessoas que tenham afinidade à proposta. Não permite discriminações sociais, raciais, políticas, religiosas e de sexo.

**2º - Gestão democrática e livre:** Uma pessoa, um voto. Grandes decisões tomadas por todos, em assembleias que elegem também os membros do grupo que ficarão à frente da administração.

**3º - Participação econômica dos cooperados:** Os membros contribuem equitativamente para o capital das suas cooperativas e controlam-no democraticamente. Sistemas de remuneração estão relacionados à produtividade e as sobras ou perdas são destinadas conforme decisão de assembleia.

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

**5º - Educação, formação e informação:** Trabalham a educação e formação dos seus membros, dos representantes eleitos e dos trabalhadores e têm a missão de difundir a filosofia cooperativista.

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

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

# Mensagem da Alta Direção



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

**G4-1** Pelo segundo ano consecutivo, o Brasil viveu, em 2016, um período crítico na economia, igualmente marcado por grande instabilidade política. Como consequência, o País seguiu com crescimento negativo, impactando diretamente o emprego e o mercado de Saúde Suplementar. Neste cenário desafiador, a Unimed Campinas continuou demonstrando a sua solidez e vitalidade, em função de um conjunto de medidas adotadas para consolidar a sustentabilidade do negócio.

O faturamento deu um salto de 11,02% em comparação com 2015. Houve uma queda muito pequena no número de vidas atendidas, em um ano em que a economia brasileira encolheu mais de 3%, muito embora, até o início do segundo semestre, contabilizávamos níveis recordes de sinistralidade.

Todos os setores da Unimed Campinas se mobilizaram para enfrentar a conjuntura nacional absolutamente adversa, que agravou a elevação da sinistralidade. Uma ação decisiva da Cooperativa, por exemplo, levou à redução pela metade do volume de pedidos de exames de dosagem de Vitamina D, que haviam crescido assustadores 27.000% entre 2009 e 2015.

Outra iniciativa foi o lançamento de três novos planos ao longo do ano, com uma nova modalidade do Participativo, um plano Hospitalar e o Unimed Mais Colaborador, que aponta para um modelo inovador de atenção integral à saúde.

A Cooperativa comemorou ainda a inauguração do Pronto Atendimento de Sumaré, uma demanda antiga e mercadologicamente necessária, de modo a aprimorar os serviços aos clientes de uma região com grande número de clientes e de empresas contratantes de grande porte, e que abrange ainda os municípios de Hortolândia, Monte Mor e Paulínia. O Pronto Atendimento do Hospital Irmãos Penteado, reformado com antecipação de receita feita pela Cooperativa, também entrou em operação e foram iniciadas as obras do Hospital de Retaguarda, que está sendo estruturado nas antigas instalações do extinto Hospital Álvaro Ribeiro.

A Unimed Campinas mantém-se proativa e atenta, de modo a continuar oferecendo serviços de excelência. Confia na recuperação da economia, pela adoção de políticas mais responsáveis por parte dos gestores públicos, mas não se contenta com a cômoda posição de líder do mercado regional. Pelo contrário, prosseguirá investindo para melhorar ainda mais os serviços prestados, em sua missão de proporcionar soluções para a saúde das pessoas, por meio do trabalho médico valorizado de forma sustentável, dentro dos princípios do cooperativismo. Essa é a nossa marca e o nosso compromisso.

Boa leitura!

## Riscos e oportunidades frente à sustentabilidade em um ano de crise



**G4-2** 2016 foi um ano marcado por forte instabilidade política no Brasil, em um processo doloroso que levou ao *impeachment* da presidente da República, Dilma Rousseff, tomando posse em seu lugar o vice-presidente, Michel Temer. Isto em um cenário de aprofundamento da crise econômica, marcado por um grave quadro recessivo e suas consequências, como a aceleração dos índices de desemprego, alimentando um círculo vicioso de crise social.

Neste ambiente nada favorável, as operadoras de Saúde Suplementar foram atingidas de várias formas, como a explosão do número de exames feitos pelos clientes que ficaram desempregados. Na realidade, o agravamento da crise econômica, aliado à volatilidade no âmbito político, repercute entre as operadoras, que já vêm passando por transformações importantes desde a edição da Lei 9656, de 1998, que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.

Neste período houve a redução do número de operadoras médico-hospitalares, de 1.458 em 2000 para 800 em junho de 2016, com um declínio anual de cerca de 6%. Não há indicação de que essa tendência mude, principalmente porque existe uma exigência de constituição de margens de solvência pelas operadoras no prazo de poucos anos, o que deve agravar ainda mais o cenário.

A conjuntura econômica recessiva no Brasil é obviamente um fator a mais de risco para a sustentabilidade do negócio. O PIB brasileiro recuou em 2016 e o número de desempregados atingiu mais de 12 milhões de trabalhadores, o que repercute diretamente nas atividades da Saúde Suplementar.

O setor da Saúde Suplementar vinha crescendo a taxas históricas anuais de 3,7%, mas com a crise instalada vem sofrendo, já há oito trimestres consecutivos, a evasão de beneficiários a uma taxa média de 0,6% ao trimestre. Dessa forma, a Saúde Suplementar saiu do seu ápice de beneficiários em dezembro de 2014, quando computava 50,4 milhões de beneficiários, para 47,8 milhões de beneficiários em dezembro/2016, ou seja, são 2,4 milhões de beneficiários a menos que agora dependem exclusivamente do SUS.

Neste contexto nada favorável, a Unimed Campinas implementou várias medidas para garantir a sustentabilidade da Cooperativa e manter a excelência dos serviços prestados. Também foram desenvolvidas ações direcionadas para reduzir a sinistralidade, que alcançou altos níveis em 2016.

Uma das mais importantes iniciativas, como meio de enfrentar os impactos da grave crise econômica do país e continuar buscando a sustentabilidade do negócio, foi o lançamento no mercado de dois novos planos: a nova modalidade do Plano Participativo e o Plano Hospitalar, ambos com mensalidades diferenciadas.

O novo Plano Participativo contempla uma mensalidade 15% menor e a participação do cliente em 50% dos valores gastos com consultas e exames, de acordo com a tabela da Unimed Campinas e taxa única de internação, sempre com a limitação de um teto máximo mensal de coparticipação.

O Plano Hospitalar, por sua vez, cobre todos os atendimentos prestados em hospitais, por uma taxa única, independente do período, como urgência e emergência, internação em leito comum e de UTI, cirurgias, exames eletivos pré-cirúrgicos, tratamento de quimioterapia e radioterapia, próteses não estéticas e todos os transplantes previstos no rol de coberturas obrigatórias da Agência Nacional de Saúde (ANS). O cliente do Plano Hospitalar ainda tem à disposição a cobertura para exames pré-natal e internação obstétrica, além de acesso a toda rede credenciada de hospitais da Unimed Campinas.

## Medidas contra a sinistralidade

Os números positivos verificados em 2016 decorrem de uma série de medidas tomadas para garantir a sustentabilidade do negócio. São ações voltadas para reduzir a sinistralidade, conter os desperdícios, diminuir os custos e aumentar as receitas, diante dos vários fatores que afetam as operações da Cooperativa.

Com efeito, o crescimento da sinistralidade, que é o percentual de gastos com assistência aos beneficiários em relação à receita arrecadada, representou uma grande preocupação. Em 2015, foi registrado o maior índice acumulado anual já alcançado, como resultado da permanente evolução dos custos de insumos, tecnologia e frequência de atendimentos. Daí a relevância das ações tomadas, que fizeram com que o ano fosse encerrado com um índice melhor até do que em 2015.

Foram intensificadas, por exemplo, as ações para racionalizar as solicitações de serviços auxiliares de diagnóstico e terapia (SADTs) iniciadas no final de 2015, principalmente via Registro Eletrônico em Saúde (RES), Regulação e ações de comunicação com os cooperados, como o evento “A Cooperativa em Suas Mãos”, que passou a ser mensal. Essas ações levaram a um resultado inédito, pois, pela primeira vez na história, foi possível estabilizar o crescimento de volume dos SADTs.

Outras ações foram colocadas em prática, mas permanecem sendo desafios importantes, como as que derivam do modelo assistencial vigente e que se traduz em uma questão muito grave para a sustentabilidade dos sistemas de saúde no médio e longo prazos. Um deles é o chamado *fee-for-service*, modelo de remuneração por procedimento que estimula a realização de exames em larga escala, e o outro é o acesso não gerenciado aos serviços de saúde, o que leva o beneficiário a escolhas por aten-



dimentos, as vezes distantes de sua necessidade. Por passarem por vários especialistas, muitas vezes solicitações dos mesmos procedimentos são repetidas, acarretando desperdício de recursos. Aliada à inserção tecnológica, essas práticas levaram a “inflação médica” na Saúde Suplementar a 19%, muito acima, portanto, dos 6,29% medidos pelo IPCA.

O diagnóstico está bem feito, os melhores especialistas do mundo concordam que apenas um modelo assistencial com gerenciamento à saúde pode mudar esse cenário, mas por que a mudança não acontece? O motivo é que esse movimento exige uma mudança cultural muito grande, envolvendo médicos, prestadores e beneficiários. O modelo gerenciado, que na Unimed Campinas é chamado de Atenção Integral à Saúde, muitas vezes é confundido como um modelo restritivo, pois esse gerenciamento exige a centralização do cuidado em um serviço multidisciplinar, que faz os encaminhamentos aos especialistas conforme a necessidade. Não há como gerenciar a saúde de um indivíduo sem conhecer todos os eventos e seus desfechos.

Mudanças culturais não são simples nem rápidas, portanto é preciso começar. E melhor que comece antes da necessidade real, enquanto a instituição é economicamente sólida, por isso, há três anos foi implantado o serviço piloto chamado NAIS (Núcleo de Atenção Integral à Saúde), com resultados importantes já registrados.

Decorrente do modelo adotado no NAIS, foi lançado internamente em 2016 um novo plano de saúde, apontando para mudanças no modelo de atendimento. Com o conceito da Medicina de Família e Comunidade, e beneficiando inicialmente os colaboradores e dependentes, foi lançado o Plano Unimed Mais Colaborador que contempla o atendimento em unidade exclusiva, de modo humanizado e personalizado.

Uma equipe de profissionais se encarrega da gestão da saúde do beneficiário, através da construção de um Plano de Cuidados, tendo como referências as necessidades individuais do cliente. Os atendimentos são realizados na clínica Unimed Mais, localizada na avenida Barão de Itapura, 1.111.

Grande parte das demandas em saúde pode ser atendida somente neste local. Em caso de necessidade confirmada, a inclusão de consulta com especialista pode ser identificada e executada. Também está à disposição a rede credenciada de hospitais, *day hospitals*, laboratórios e clínicas de diagnósticos que contam com a tecnologia de resultados via Registro Eletrônico em Saúde (RES).

A ideia é comercializar este produto de forma generalizada a todo o mercado a partir de 2017. O modelo de Atenção Integral à Saúde vem sendo discutido internamente desde 2013, quando foi realizado o Fórum “Perspectivas de Mudança no Modelo de Assistência à Saúde”. O Núcleo de Atenção Integral à Saúde (NAIS), criado após o Fórum, forneceu os subsídios para o desenvolvimento do Plano Unimed Mais.

Como parte da estruturação para o produto Unimed Mais, em 2016 foi dado início ao curso de Aperfeiçoamento em Atenção Integral à Saúde, realizado em parceria com a Faculdade São Leopoldo Mandic, a fim de garantir a formação e educação dos profissionais inseridos na Atenção Integral. Outro dos desafios enfrentados, para a garantia da sustentabilidade do negócio, foi para atender ao rol de 21 novos procedimentos obrigatórios, determinados pela Resolução Normativa 387, de outubro de 2015, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Entre os novos procedimentos está um medicamento oral para tratamento de câncer e a ampliação de coberturas já existentes. O novo rol de procedimentos cobertos obrigatoriamente pelas operadoras de Saúde Suplementar entrou em vigor no dia 2 de janeiro de 2016.

Mais um desafio importante é o da judicialização na Saúde Suplementar, que tem colaborado com a elevação dos custos assistenciais, principalmente quando as normas setoriais e os contratos firmados não são observados pelos julgadores. Há uma insistência no atendimento de anseios individuais de poucos, sem a preocupação com a sustentabilidade do sistema de saúde, que abrange todo o universo de beneficiários.

Em 2016, houve o agravamento das reintegrações liminares de ex-empregados nos contratos de plano de saúde das empresas, mesmo sem direito a esta elegibilidade, situação que foi agravada pela queda no nível de emprego de forma geral, como já foi destacado.

Por parte da ANS, a edição de pareceres técnicos sem força normativa dificulta a vida das operadoras e vem sendo utilizada para a lavratura de autos de infração, situação que tem demandado custos para a reparação destes equívocos regulatórios.

Por outro lado, a Unimed Campinas continuou obtendo êxitos e consolidando junto à sociedade e ao Poder Judiciário a implantação do modelo público de seleção de candidatos a médicos cooperados, medida que, pelo seu grau de transparência, vem contribuindo para formar jurisprudências favoráveis no âmbito do Superior Tribunal de Justiça. De fato, aconteceu um elevado índice de arquivamentos de demandas administrativas junto à ANS e Procon, fruto da presença de uma regulação operante, de uma comunicação ágil e inteligente com os clientes e da demonstração fundamentada nas negativas de cobertura.

Para reduzir a sinistralidade, mais algumas medidas garantiram um desempenho muito positivo, indicando a solidez da Cooperativa:

A Cooperativa possui uma área especializada na aquisição direta de Órteses, Próteses, Materiais Especiais (OPMEs), itens que respondem por uma alta participação nos custos assistenciais. Sob o con-



trole da ferramenta OPME *Online*, desenvolvida internamente e que atingiu mais de 100 mil transações em março de 2016, as negociações com fornecedores são permanentes e vêm conseguindo manter a evolução dos custos desses itens dentro da média dos demais que compõem o custo da assistência. Segundo o último estudo oficial da ANS sobre o assunto OPMEs em 2012, o percentual médio do custo assistencial das operadoras na Saúde Suplementar era de 11,5% e, na época, com crescimento anual próximo de 30%, ou seja, aumentando sua participação. Na Unimed Campinas, 2016 fechou com uma participação de 4,5% do total do custo assistencial, ou seja, menos da metade da média de mercado. Observamos um crescimento nos custos totais com OPMEs em 13%, porém tal acréscimo foi devido ao aumento de 27% no número de cirurgias com utilizações desses insumos em relação a 2015, e a boa notícia é que mesmo com as incorporações do Rol de coberturas das ANS, introduções de novas tecnologias e um cenário econômico totalmente desfavorável, conseguimos reduzir o custo médio das OPMEs por cirurgia em 11%, mantendo a qualidade dos produtos ofertados aos nossos cooperados e beneficiários.

As negociações realizadas pelo núcleo de OPME's em 2016 proporcionaram uma redução efetiva de custos de R\$ 6 milhões, sendo que R\$ 800 mil correspondem a negociações envolvendo procedimentos de beneficiários Unimed Campinas atendidos fora da nossa área de abrangência, modelo este que buscaremos consolidar ao longo de 2017, pois os valores praticados em outras localidades é muito superior.

Com o Planejamento Estratégico alinhado aos processos da organização, a equipe do Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA) apresentou em 2016 uma considerável evolução em seu desempenho, garantindo mais segurança e qualidade na assistência ao paciente e assegurando o comprometimento com a excelência.



Sede do CQA, onde são tratados todos os pacientes em tratamento oncológico

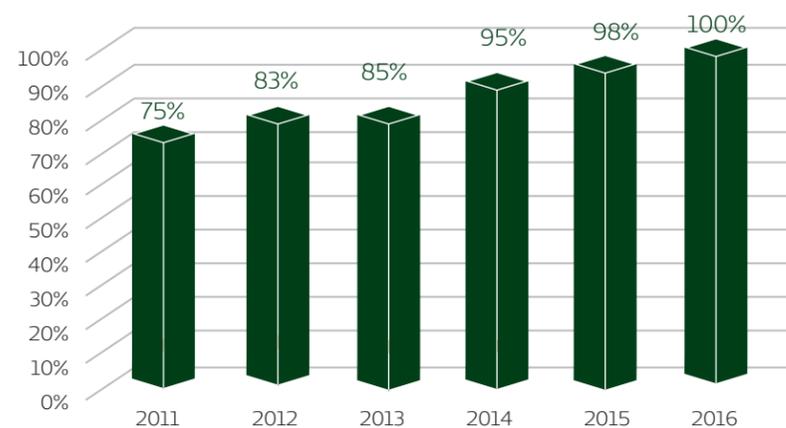
O CQA foi recertificado em nível de Excelência pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), pela Sociedade Internacional de Qualidade (IsQUA), além de ter mantido a certificação ISO 9001. A qualidade na assistência, a segurança do paciente e o respeito aos protocolos mais modernos e cientificamente reconhecidos, levaram a uma economia estimada de R\$ 42 milhões em 2016 nos tratamentos de quimioterapia.

Para 2017, há um planejamento para descentralizar as infusões de quimioterápicos para outra unidade a ser estabelecida em Sumaré, permitindo maior conforto aos pacientes que residem mais próximos à localidade.

Uma questão importante foi o fato do CQA reunir e tratar, pela primeira vez desde que foi criado em 2009, a totalidade dos novos casos de câncer diagnosticados em clientes da Cooperativa. A exclusividade dos atendimentos pelo Centro era uma tendência em evolução, percebida a partir de 2011.

RECEITA	2016	2015	DIFERENÇA		2016	2015	DIFERENÇA	
Qtde Usuários CQA	667	585	82	14,02%	7.601	7.070	531	7,51%
Qtde Sessões	2.199	1.680	519	30,91%	16.854	15.134	1.720	11,36%
Qtde Sessões p/ Usuário Terceiro	3,30	2,87	0,43	14,81%	2,22	2,14	0	3,58%
Custo por sessão - terceiros	6.765	7.559	-794	-10,50%	7.203	6.962	241	3,45%
<b>RECEITA GERENCIAL</b>	<b>14.875</b>	<b>12.696</b>	<b>2.179</b>	<b>17,16%</b>	<b>120.934</b>	<b>105.369</b>	<b>15.565</b>	<b>14,77%</b>
<b>CUSTO</b>								
Utilização Medicamentos Oncológicos	3.571	3.980	-410	-10,30%	46.872	45.799	1.073	2,34%
<b>MARGEM BRUTA GERENCIAL CQA</b>	<b>11.304</b>	<b>8.716</b>	<b>2.588</b>	<b>29,70%</b>	<b>74.062</b>	<b>59.571</b>	<b>14.492</b>	<b>24,33%</b>
<b>DESPESA</b>								
Salários / Encargos / Benefícios	1.032	1.024	9	0,85%	13.415	11.917	1.498	12,57%
Materiais Consumo CQA	78	53	25	47,12%	824	345	478	138,42%
Outras Despesas	496	-63	558	-892,82%	1.959	2.057	-97	-4,73%
<b>RESULTADO GERENCIAL CQA</b>	<b>9.699</b>	<b>7.702</b>	<b>1.997</b>	<b>25,93%</b>	<b>57.865</b>	<b>45.252</b>	<b>12.613</b>	<b>27,87%</b>

% Casos novos assistidos pelo CQA



Após a informatização ocorrida em 2015, a Assistência Domiciliar Unimed Campinas (ADUC) revisou todo mapeamento dos seus processos com base no novo sistema e também em sugestões da Consultoria Deloitte. Boas práticas de manuais de acreditação também foram consideradas nesse trabalho que durou cerca de sete meses. Com visão ampliada de todos os processos, mapeamento dos gargalos, identificação de melhorias e ajustes nos processos, aprendizado frente às legislações vigentes do serviço e elaboração dos protocolos clínicos gerenciáveis, os ganhos foram muitos. A ADUC evita a hospitalização recorrente de pacientes crônicos e os mantém cuidados em casa, junto às suas famílias, proporcionando um tratamento mais humanizado. Uma das principais mudanças foi a centralização das compras de insumos em parceria com a Gerência de Recursos Assistenciais, Credenciamento e Suprimentos (GRACS), permitindo melhores negociações e maior especialização. Cuidados paliativos que evitam internações e propiciam um tratamento mais humanizado, por si só já reprimem custos e complicações inerentes aos Hospitais.

Os processos de auditoria e regulação de autorizações das solicitações médicas passaram por muitas melhorias. Uma delas foi a implantação do plantão regulador 24 horas para análise dos casos de urgência ou emergência em beneficiários que estão cumprindo período de carência ou Cobertura Parcial Temporária (CPT). Tem por objetivo evitar fraudes e o consequente desequilíbrio financeiro. O processo identificou nos primeiros meses de funcionamento que 44,86% das internações declaradas como sendo de urgência ou emergência não preenchiam os requisitos regulatórios da ANS para cobertura nos períodos de carência e CPT.

Também foi iniciada uma atividade-piloto chamada Auditoria Concorrente, onde um auditor independente analisa a permanência de pacientes nos hospitais em regime de internação, principalmente em UTI. Além das auditorias, o Conselho Técnico (CT) trabalhou ativamente junto aos Comitês de Especialistas (CES), qualificando a comunicação entre a Cooperativa e as especialidades médicas. Foram apresentados dados sobre as distorções nas solicitações de procedimentos auxiliares de diagnóstico e terapia. O CT participou do grupo permanente de análise dos honorários médicos, das ações de melhorias de processos de autorização desenvolvidas pela Comissão de Assuntos Estratégicos, de reuniões do NDH/ Comitê Educativo com cooperados, da criação de formulários especiais para solicitação de alguns procedimentos via RES, sempre amparados por mais de 60 pareceres técnicos, emitidos pelo Departamento de Evidências Científicas (DEC), em 2016. Esses pareceres foram elaborados com as principais bases internacionais de informações em Medicina. Todas essas ações com foco na redução da sinistralidade e para evitar o desperdício, nos levaram ao resultado nunca alcançado de reduzirmos o volume total de solicitações de SADT, SADT, a cada consulta realizada, em 3,4 pontos percentuais, se comparado a 2015, gerando ainda um custo total no ano com crescimento de apenas 1,4 pontos percentuais, fato inédito na história da Cooperativa.

Por fim, sob a crise econômica do país, a tendência natural seria a de perda de contratos corporativos, mas não foi o que ocorreu. O ano foi de muito trabalho para manter os contratos com as empresas clientes, exigindo uma abordagem assertiva e transparente para que o equilíbrio financeiro dos contratos fosse mantido ou recuperado. Essa grande necessidade permitiu à Cooperativa desenvolver a comunicação e levar ao cliente uma visão mais completa do negócio e a importância da parceria entre todos os envolvidos para manter a evolução dos custos sob controle.

Uma importante iniciativa na linha da busca da sustentabilidade e redução de custos foi tomada em 2016, diante da solicitação indiscriminada e ascendente de exames de dosagens de Vitamina D por várias especialidades. Entre 2009 e 2015 as solicitações para exames de Vitamina D cresceram impressionantes 27.000%. No período, os gastos anuais com esses exames evoluíram de R\$ 29 mil para R\$ 7,9 milhões.

Com base em um estudo do Departamento de Evidências Científicas (DEC), a Cooperativa passou a solicitar o preenchimento obrigatório de um questionário pelo médico solicitante do exame, permitindo a avaliação da qualidade do pedido e orientação de medidas posteriores. Com essa medida o volume de exames de dosagens de Vitamina D caiu 52% em 2016, com considerável redução de custos, embora o volume ainda seja considerado alto.

O DEC, que emitiu o parecer fundamentando essa medida, completou dez anos de atividades em 2016. Em sua primeira década de atuação, emitiu 400 pareceres, que foram fundamentais para a comprovação da eficácia, segurança e custo/efetividade de procedimentos e tecnologias, com impacto direto na redução de custos e, portanto, na contribuição para a sustentabilidade da Cooperativa.

Outro passo foi a implantação do Programa Exame Consciente. Por meio de encartes no Jornal Em Foco (publicação destinada aos médicos cooperados) são abordados questões técnicas de cada tipo de exame, visando a conscientização nas solicitações e também a reciclagem de conhecimento.

# Desempenho Econômico

**G4-2** No cenário adverso da economia brasileira em 2016, a Unimed Campinas continuou apresentando números positivos. Houve uma redução mínima do número de vidas atendidas e de contratos cancelados, diante de um quadro econômico negativo.

O faturamento bruto chegou a R\$ 2.164.850.381,00, apresentando um crescimento de 11,02% em relação ao ano de 2015, quando contabilizou R\$ 1.949.896.746,00.

De qualquer modo, a economia patina em cenário nebuloso, com a crise política fomentando as incertezas de aprovações dos ajustes necessários à retomada do crescimento. Apesar de a inflação mostrar recuo e de ter fechado em 6,29%, as previsões mais otimistas apontam para um crescimento de apenas 0,98% em 2017.

Nesse quadro, a Unimed Campinas teve uma queda de 4,44% no número de beneficiários do Cadastro Atendimento (que considera o relacionamento de Intercâmbio com outras singulares do Sistema Unimed), saindo de 830.855 em dezembro de 2015 para 795.497 em dezembro de 2016. Outro ponto a destacar é a exclusão de um número expressivo de vidas de uma grande empresa cliente que encerrou suas atividades, em fevereiro, desligando 5.969 vidas.

No Cadastro Principal (que considera os clientes originalmente inscritos na Unimed Campinas), houve uma queda nas vidas até novembro na ordem de 1,77%, saindo de 614.398 vidas em dezembro de 2015, para 603.684 vidas em dezembro de 2016.

## Produtos Empresariais

### Tipo de Contratação

	Quantidade de contrato	Quantidade de beneficiários
Coletivo adesão	123	34.122
Coletivo empresa	10.377	433.420
Total geral	10.500	467.542

No período (até novembro/16), o cadastro principal fechou com 603.684 beneficiários, sendo que 22,55% (136.142) são de Pessoa Física, e 77% (467.542) apresentados na página anterior são dos contratos Pessoa Jurídica.

#### Tipo de Contrato

	Quantidade de contrato	Quantidade de beneficiários
Contrato Regional	8.117	156.501
Extensão Nacional	2.383	311.041
Total geral	10.500	467.542

Os contratos de Extensão Nacional representam 23% da carteira PJ. No entanto, possuem 311.041 beneficiários, o que representa 67% do total. O produto foi lançado em 2007, e iniciou a venda em agosto de 2008. A evolução foi geométrica, saltando em 2011 de 148.357 beneficiários e alcançando 311.041 no último período analisado.

#### Nota explicativa

Para análise dos resultados, a Administração da Unimed Campinas apura resultados gerenciais, considerando as movimentações de intercâmbio em suas receitas e custos.

#### Despesas Administrativas

Em 2016, a proporção de Despesas Administrativas frente à Receita Líquida não sofreu variação significativa, se comparado a 2015. A participação das Despesas Administrativas sobre a Receita Líquida vem se mantendo estável desde 2012. O modelo de gestão responsável e enxuta, com despesas sob controle, é o que permite à Cooperativa alcançar esse índice sem variação significativa, podendo assim beneficiar cooperados e clientes.

#### Faturamento e Custo

Mesmo com o cenário econômico, o faturamento da Unimed Campinas foi na contramão do país e chegou a um expressivo incremento na ordem de 11,02%. Esse resultado deriva da boa gestão, da receita de novas vendas e deve-se a programas eficazes de controle de contratos de Pessoa Jurídica, conquistando reajustes significativos.

Por outro lado, o custo evolui 9,5%, 1,52 pontos percentuais abaixo da receita, o que levou à sinistralidade de 89,59% (2015) para 88,19% (2016), resultado das ações tomadas durante o ano para aumento de receita, com o objetivo de equilibrar resultado de contratos e redução dos custos.

Para assegurar a sustentabilidade, após o intensivo trabalho da área financeira, juntamente com a Comissão de Honorários, que envolveu a avaliação de todos os procedimentos médicos aplicados e previstos na Cooperativa, decidiu-se pela não aplicação de reajuste no ano de 2016 para a Tabela de Pagamento de Consulta, Honorários e SADT.

#### Outros indicadores do desempenho econômico

O desenvolvimento de múltiplos questionários, que aparecem na tela do Registro Eletrônico em Saúde nas solicitações de alguns exames, permitiu o aprimoramento qualitativo e quantitativo de solicitações, levando à economia de R\$ 5.781.000,00 referentes à diminuição de 18.600 exames, de

janeiro a outubro de 2016. Estes valores contemplam a já comentada redução na solicitação de exames de Vitamina D.

Foram envolvidas as solicitações de: Vitamina D, Ureia, TGO, Gama GT, Ressonância Magnética (RM) de Articulações, RM Base de Crânio, RM Coluna, RM Crânio, Ecocárdio, Holter 2 Canais, Holter 3 Canais, Mapa e Teste Ergométrico.

#### Auditoria Contábil

A Unimed Campinas 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. Estes são identificados e cobrados através de 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/medicamentos baseia-se na lógica de que se faz necessária a compra dos materiais/medicamentos alegadamente infundidos/utilizados, e desta forma, após levantamento do que está sendo cobrado em produção de um determinado período, solicita as notas fiscais das compras dos mesmos e seus respectivos comprovantes de pagamentos.

A auditoria contábil é aplicada à rede credenciada periodicamente, com a intenção de verificar os itens que são utilizados pelos prestadores, confirmar procedência e qualidade dos produtos e, se necessário, aplicar adequações de valores.



## Auditoria Contábil em Medicamentos

Hospitais – Auditados:

Os hospitais credenciados tiveram as produções auditadas referentes aos três quadrimestres de 2015: períodos de janeiro a abril, de maio a agosto e de setembro a dezembro. Os valores não comprovados pelos hospitais geraram adequações nos valores de R\$ 603.482,00, R\$ 526.857,00 e R\$ 407.123,00 respectivamente, já descontados no ano de 2016.

PERÍODO AUDITADO: JANEIRO A ABRIL 2015		
QUANTIDADE DE HOSPITAIS AUDITADOS	VALOR TOTAL DE MEDICAMENTOS AUDITADOS	TOTAL DO DÉBITO MEDICAMENTOS NÃO COMPROVADOS
19	R\$ 10.495.780,00	(R\$ 603.482,00)
PERÍODO AUDITADO: MAIO A AGOSTO 2015		
QUANTIDADE DE HOSPITAIS AUDITADOS	VALOR TOTAL DE MEDICAMENTOS AUDITADOS	TOTAL DO DÉBITO MEDICAMENTOS NÃO MEDICADOS
19	R\$ 11.563.355,00	(R\$ 526.857,00)
PERÍODO AUDITADO: SETEMBRO A DEZEMBRO 2015		
QUANTIDADE DE HOSPITAIS AUDITADOS	VALOR TOTAL DE MEDICAMENTOS AUDITADOS	TOTAL DO DÉBITO MEDICAMENTOS NÃO COMPROVADOS
19	R\$ 11.540.961,00	(R\$ 407.123,00)

Ainda durante o ano de 2016, foi efetuada a Auditoria em Medicamentos junto aos 19 hospitais referente à produção do 1º quadrimestre de 2016 e o valor total em análise é de R\$ 14.141.188,00. O resultado da auditoria se deu em dezembro de 2016 e o valor ressarcido à Unimed Campinas foi de R\$ 530.000,00.

A produção médica relativa ao 2º quadrimestre já está em andamento e o 3º quadrimestre do ano 2016 será auditado em 2017.

## Auditoria Contábil em Materiais

Auditados:

Foram auditados aproximadamente 40 serviços entre hospitais e clínicas e o valor total das produções médicas (de materiais) analisadas foi de R\$ 11.380.108,03.

Auditorias em andamento:

Estão sendo auditados 16 serviços entre hospitais e clínicas e o valor total das produções médicas (de materiais) analisado é de R\$ 757.246,98. Serão iniciados outros processos em auditoria de materiais, conforme demanda.

## Reuniões GIITS

O Grupo de Inovações e Incorporações de Tecnologias em Saúde (GIITS) discute as solicitações de incorporações de materiais, medicamentos e procedimentos e o impacto que estas possíveis incorporações podem causar na Cooperativa.

Total de Reuniões - 06 (até o dia 01/12/2016)
Quantidade de Produtos Avaliados - 15
Quantidade de Materiais - 12 (01 favorável e 11 desfavoráveis)
Quantidade Medicamentos - 03 (01 desfavorável e 02 em estudo no DEC)

## Tabela de Retribuição de Materiais

A Unimed Campinas vem realizando e aprimorando ao longo dos anos a gestão e manutenção da Tabela Própria de Retribuição de Insumos Médico-Hospitalares, através de negociações prévias com os fornecedores de referência no mercado, visando disponibilizar materiais de boa procedência e qualidade para os atendimentos aos beneficiários.

No ano de 2016, o gasto com Insumos Médico-Hospitalares representou aproximadamente R\$ 52 milhões de reais, ou seja, 3,31% do total do custo assistencial deste ano. Se a Unimed Campinas utilizasse o modelo de retribuição adotado por outras operadoras de planos de saúde, este custo poderia ser até 10 vezes maior, podendo variar de acordo com o insumo utilizado.

Além disso, a Cooperativa revisou 910 itens e atualizou sua tabela de insumos de acordo com as flutuações de preços de mercado, resultando em um impacto positivo de R\$ 1,3 milhão para a rede credenciada nos próximos 12 meses.

## Inadimplência e Recuperação de Crédito

O cancelamento de contratos por inadimplência atingiu R\$ 9,5 milhões, mas houve uma recuperação de R\$ 3,8 milhões, ou seja, de 40%. O valor total da perda efetiva foi de aproximadamente R\$ 5,7 milhões, contra um faturamento bruto de R\$ 2,16 bilhões. O índice de inadimplência alcançou 0,26%, o que significa um percentual excepcional, considerando o cenário econômico atual, com o aumento do desemprego. Isso se deve também à alteração do processo de cobrança dos clientes inativos que foram otimizados para a manutenção dos índices de recuperação.

Houve ainda a melhoria do trabalho de recuperação de crédito de clientes inativos e, assim, foram mantidos índices satisfatórios, apesar da crise econômica que o País atravessa.

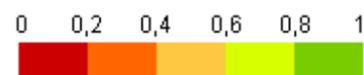
Entre as dificuldades encontradas, em 2016 aumentaram as restrições ao crédito por parte do mercado financeiro, dificultando negociações com os clientes.



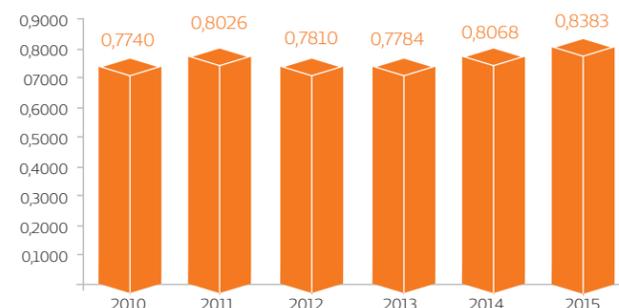
## Presença no Mercado

A Unimed Campinas foi agraciada em 2016 com a melhor faixa entre as quatro existentes no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) das operadoras, avaliado anualmente pela Agência Nacional de Saúde (ANS). Essa avaliação existe para ajudar os beneficiários no momento da escolha de um plano de saúde e também para dar transparência ao setor. O índice é composto pela avaliação da assistência prestada pelas operadoras aos seus clientes, chamada de Atenção à Saúde, quesito que equivale a 40% da composição da nota, além de outros três indicadores: Satisfação do Cliente (20%), Estrutura e Operação da Empresa (20%) e Aspectos Econômico-Financeiros (20%). Com índice 0,8382, a Cooperativa ocupou a melhor faixa, que vai de 0,8 a 1,0. Na realidade, a Unimed Campinas sempre esteve entre os melhores IDSS's do país. E pelo segundo ano consecutivo, figurou na faixa máxima.

## Faixas de pontuação do IDSS



Evolução IDSS - Unimed Campinas



O resultado mostra evolução em relação ao levantamento anterior, levando a Unimed Campinas à posição de segunda melhor singular de grande porte (acima de 100 mil vidas) do Sistema Nacional Unimed e oitava entre todas as operadoras de grande porte do país.

**G4-4 e G4-9** As operações são mantidas apenas no Brasil, onde atua especificamente no mercado de Saúde Suplementar, sendo que 53% de seus produtos possuem 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 demais 47% correspondem à abrangência geográfica nacional.

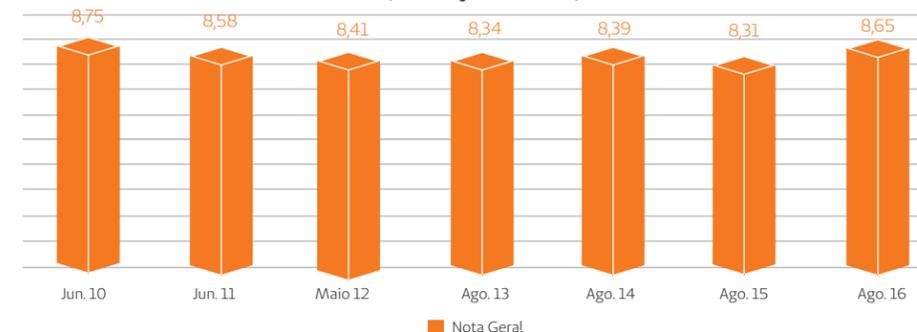
Nesta microrregião, a Cooperativa detém 72% de *marketshare*, liderando o mercado há várias décadas consecutivas. Considerando individualmente os Planos Pessoa Física e Jurídica, a Unimed soma 59% e 52%, respectivamente, dos contratos no conjunto de municípios em que atua e onde, segundo a ANS, 48% da população de mais de 2,4 milhões de habitantes contam com algum plano de Saúde Suplementar, o que representa uma proporção muito superior à média nacional, que é de 25%.

## Satisfação do cliente

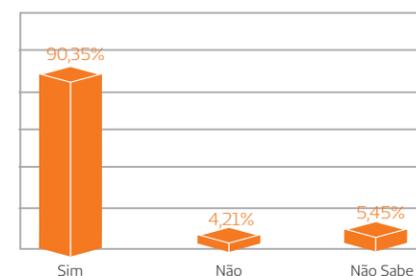
A fim de monitorar o nível de satisfação dos clientes, a Unimed Campinas realiza anualmente uma pesquisa junto aos seus beneficiários Pessoa Física e Pessoa Jurídica. Dentre os itens mais importantes estão a nota geral atribuída à Cooperativa e a taxa de recomendação. O índice de confiança da pesquisa é de 95,5% e a margem de erro de 5%. A nota atribuída foi de 8,65 e a taxa de recomendação chegou a 90,35% (PF) e 93,46% (PJ).

## Resultado da Pesquisa de Satisfação

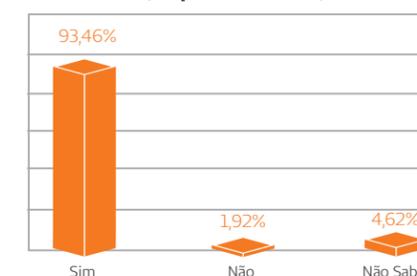
Nota Geral Atribuída - Beneficiários PF e PJ  
(Pontuação de 0 a 10)



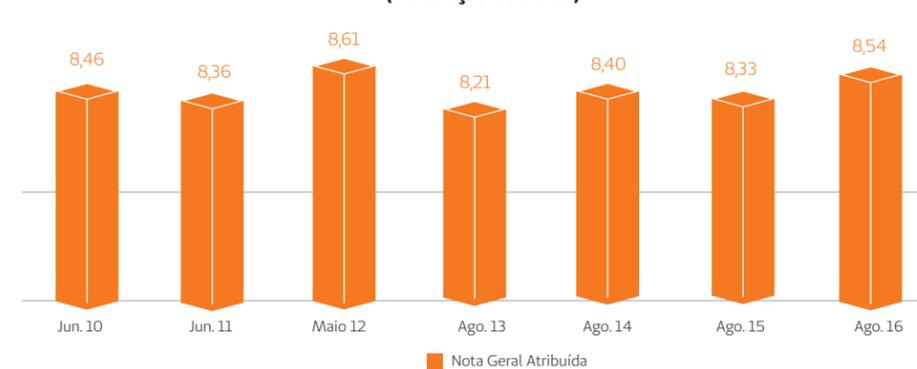
Você recomendaria a Unimed Campinas à um(a) amigo(a)?  
(Beneficiários PF e PJ)



Você recomendaria a Unimed Campinas à um(a) amigo(a)?  
(Empresas Clientes)



Nota Geral Atribuída - Empresas Clientes  
(Pontuação de 0 a 10)



## Principais conquistas Comerciais

O desempenho das vendas de planos Pessoa Jurídica (PJ) e Pessoa Física (PF) representou uma importante conquista. Da mesma forma, foram dois grandes desafios: a recuperação de margem nos contratos corporativos, com índice de reajuste anual atrelado à inflação médica, que é sempre bem maior que a inflação média, como também a ampliação do número de contratos coparticipativos.

Por se tratar de um ano de crise, o maior desafio era fazer uma leitura adequada dos dados e do comportamento do mercado, de forma a agir na correção de eventuais desvios. Buscando assegurar os resultados, mas também respeitar os beneficiários que se mostravam incapazes de manter seus planos ativos, todo o planejamento 2016 foi voltado à manutenção da carteira (por meio de novos produtos e atividades promocionais), bem como à conquista de novos clientes de forma sustentável.

A campanha promocional, iniciada em julho e com término em janeiro de 2017, ampliou a oferta de planos para os dois públicos: Pessoas Físicas e Pessoas Jurídicas. A nova modalidade do Participativo e o produto Hospitalar foram ofertados com preços mais acessíveis para atrair e manter clientes e alcançar a meta de vendas. Com o objetivo de promover maior envolvimento do público interno e ampliar o conhecimento sobre o negócio da Cooperativa, foi proposto um desafio aos funcionários por meio de indicações convertidas em vendas. A participação dos funcionários na Campanha de Indicações de Vendas foi expressiva. Foram efetivadas 70% das vendas estimadas com a ação do *endomarketing* e sete vales-compra foram sorteados ao término da campanha promocional.

Mensalidade acessível com cobertura para eventos hospitalares de maior risco é o ingrediente principal do novo produto – Unimed Hospitalar. O preço foi o grande chamariz da campanha e o público de maior interesse foram as pessoas físicas. As migrações representaram mais de 60% das vendas, evidenciando que o produto é uma opção de redução de custos para quem deseja continuar com a segurança e qualidade do plano da Unimed Campinas.

Foi criada uma nova estrutura do atual Núcleo de Inteligência de Mercado, ampliando o trabalho com foco comercial para gerar maior vantagem competitiva no mercado e assertividade nas tomadas de decisão. Novos recursos foram adotados para otimizar a produtividade de captação de dados e análise das informações.

A realidade de que uma parcela cada vez maior de novos clientes das operadoras de planos de saúde seja portadora de doenças ou lesões preexistentes, motivou a remodelagem da atual estrutura da Entrevista Qualificada e a contratação, em regime de plantão de 4 horas/dia, de 12 dos 25 médicos que atuavam na área. O trabalho dos grupos médicos passa a ter maior relevância e foco de melhorias contínuas com ações compartilhadas no processo de qualificação da entrada de beneficiários no plano. A inclusão de novas questões no formulário da declaração de saúde, maior número de critérios para avaliação da condição de saúde do beneficiário, treinamento dos médicos, aplicação da perícia médica em casos pontuais e nova estrutura física de atendimento, são algumas ações já implementadas que visam minimizar as omissões de doenças preexistentes nas declarações de saúde.

O Projeto de Qualificação do Beneficiário, associado à nova estrutura da Entrevista Qualificada, foi desenvolvido com o objetivo de qualificar a efetivação da venda e preservar a Cooperativa de riscos inerentes ao negócio, a partir de um canal único e exclusivo do processo de vendas para compartilhamento das informações, da interação dos segmentos de pessoa física e jurídica, da melhor identificação do perfil do beneficiário com parâmetros definidos no sistema e da gestão dos processos pertinentes à avaliação médica dos beneficiários, como agendamento, encaminhamento para a perícia médica, digitalização da declaração de saúde e laudos associados.

Melhorias internas, aliadas à automatização de processos, contribuíram com maior produtividade e agilidade no atendimento ao cliente, segurança na aplicação das regras comerciais para comercialização dos planos, organização e melhor disseminação das informações. Algumas operações que foram automatizadas: inserção de textos em cartas e propostas, emissão de cartas, gerenciamento dos processos com alertas de prazo, *e-mails* gerados pela simulação dos planos no portal e utilização da ferramenta *Business Intelligence* (BI) para desenvolvimento, readequação, complementação de relatórios, gestão dos indicadores e projeções.

A Cooperativa concentrou esforços para conter o avanço das perdas em virtude da crise, mantendo o percentual de redução da sua carteira (-1,74%) abaixo do registrado no setor em que atua 3,05%.

É grande a satisfação pelo alcance da meta anual estabelecida para os segmentos de pessoa física e jurídica, tendo em vista o cenário pouco favorável para vendas.

No mercado de planos individuais e familiares, o resultado ficou acima do esperado e o Participativo se manteve na liderança, representando 86% das vendas. O produto contribuiu amplamente para a sustentabilidade da carteira, que vem apresentando redução gradativa dos planos anteriores à Lei 9656/98, que atualmente representam 8% do total, e o percentual de clientes jovens é de 62%.

As Pequenas e Médias Empresas, foco da campanha promocional, novamente se destacaram no segmento empresarial, representando 44% das vendas em número de vidas. A coparticipação, que entendemos ser o principal mecanismo de regulação da sinistralidade, e muito mais aceita atualmente no mercado, esteve presente em mais de 60% dos contratos fechados no período da campanha. A nova modalidade do Participativo – 50% em consultas e exames – contribuiu para que a média de contratos com coparticipação triplicasse, comparando o resultado do primeiro semestre com o período da promoção.

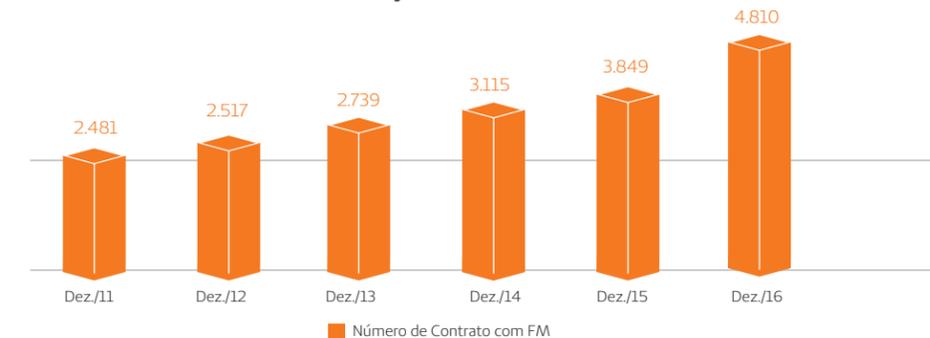
Como dito anteriormente, a Cooperativa trabalhou arduamente buscando a recuperação de margem nos contratos, o que a elevou a outro patamar de posicionamento no mercado, priorizando a questão técnica no momento das renovações.

Outro aspecto importante foi a implantação de Coparticipação em um número grande de contratos, que era um desafio a ser vencido. Dentro desta necessidade de a Cooperativa conseguir uma recuperação de margem, principalmente nos clientes corporativos de médio e grande porte, destaca-se o sucesso na implantação desse essencial recurso nos contratos empresariais. Em 2016, chegou a 4.810 o número de empresas com coparticipação nos custos assistenciais. Isso equivale, praticamente, à metade dos contratos ativos.



### Evolução de Contratos com Coparticipação

Evolução dos últimos 6 anos: 94%



■ Número de Contrato com FM

As implantações e alterações nos valores/percentuais foram efetuadas nas datas de reajustes e determinantes nas negociações dos valores acordados, visando equilíbrio econômico-financeiro dos contratos. O momento de sinistralidade galopante foi oportuno para a efetivação desse recurso, principalmente nas médias e grandes empresas. É a grande aposta numa parceria bem-sucedida entre contratante e contratada, num período de turbulência e incertezas no país. O custo com saúde só tende a aumentar, principalmente devido à combinação explosiva de dois fatores: a evolução da medicina e o envelhecimento da população. Com esse aumento dos gastos, a coparticipação, na qual o beneficiário paga um percentual das despesas com consultas e exames, aparece como uma excelente alternativa para as empresas na hora de rever seus planos.

## Relacionamento com Empresas

Com o objetivo de estreitar e aprimorar o relacionamento com as empresas contratantes, que representam 80% do total de clientes, foi desenvolvida a 8ª edição do Encontro Unimed Campinas & Gestores, que reuniu mais de 300 profissionais de Recursos Humanos, dirigentes das empresas clientes e jornalistas da RMC. Na ocasião diretores da Unimed abordaram os desafios e inovações realizadas e planos para o futuro, como também das mudanças necessárias em um mercado cada vez mais competitivo.



8º Encontro Unimed Campinas & Gestores

## Desafios enfrentados

Apesar de todos os avanços comerciais, com a implantação da coparticipação, esse importante recurso que busca receita e controle de utilização, ainda figura como grande dificuldade nas grandes empresas, devido a regras sindicais ou filosofia da composição da cesta de benefícios.

A dificuldade de agendamento de consultas na rede assistencial foi acentuada. Este ponto é citado pelos gestores de RH das contratantes em praticamente todas as reuniões de gestão dos contratos. Nesse sentido, a fim de minimizar os impactos dessa questão, a Cooperativa fez um novo processo de seleção pública para o ingresso de médicos de diversas especialidades em 2016, que serão integrados ao quadro de cooperados a partir de março de 2017.

Permaneceram as reclamações das empresas relacionadas aos atestados médicos emitidos sem critério. Esse fato prejudica muito a estabilidade da Unimed dentro das corporações. Sempre que ocorre uma queixa referente a esse tema, a empresa formaliza o fato com evidências da falta de critério do médico na emissão do documento. O processo é encaminhado ao Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH), que promove uma reunião para discussão e encaminhamento de ações das duas partes. Representantes da área de RH, médico do Trabalho e Jurídico das empresas participam do encontro. Por considerar um tema nevrálgico no relacionamento com as empresas clientes, é recorrente a publicação de conteúdo editorial sobre Atestados Médicos no jornal Em Foco, dirigidos aos cooperados da Unimed Campinas. Até um Fórum sobre o tema já aconteceu, em 2015, e foi um sucesso de público e de crítica.

A insolvência acontecida na Unimed Paulistana em 2015 e as notícias negativas sobre as dificuldades da Unimed Rio em 2016 se constituíram como uma importante preocupação dos gestores de RH. Da mesma forma, a venda dos ativos da Unimed ABC para o Grupo NotreDame Intermédica também repercutiu negativamente. Nestes casos o que a Cooperativa faz é priorizar as soluções de atendimento aos beneficiários diretamente afetados, negociando rede e estabelecendo acordos com as singulares a fim de que o impacto seja o menor possível para o cliente.

O ano de 2016 apresentou um cenário diferente dos últimos anos. Até 2015, um em cada quatro brasileiros conseguiu priorizar o cuidado com a saúde e realizar o sonho de ter um convênio médico. Como reflexo, o mercado da Saúde Suplementar foi crescendo de forma significativa. Com a retração na economia e a alta demanda de desempregados, a redução do consumo e dos investimentos foi inevitável, configurando os principais limitadores da comercialização dos planos de saúde em 2016.

O segmento empresarial, o motor do setor nos últimos anos, foi o mais atingido pela crise. As grandes empresas paralisaram os investimentos e optaram por não assumir riscos com o benefício de plano de saúde. Além disso, houve menor procura também pelos planos individuais/familiares, que apresentam valores maiores de mensalidade. Com as incertezas do mercado, ficou inviável para os demitidos manterem a cobertura da assistência médica para a família.

Diante da crise, as pessoas precisavam encontrar alternativas para dar continuidade ao cuidado da saúde: planos concorrentes de menor valor, clínicas populares, aplicativos para marcação de consultas, cartão desconto, entre outras.

Apesar dos esforços em propor novas soluções de mensalidade reduzida, muitos se viram diante da necessidade de ficar sem plano. Os cancelamentos por motivos financeiros e inadimplência foram maiores, se comparados aos anos anteriores, e contribuíram para a redução, ainda que pequena, da carteira pessoa física.

## Rede de Atendimento

### PA de Sumaré

O dia 11 de janeiro de 2016 é data histórica para a Unimed Campinas. Neste dia foi inaugurado o Pronto Atendimento (PA) de Sumaré, o primeiro serviço próprio da Cooperativa fora do município de Campinas. E trata-se de um serviço almejado há muito tempo, em função do propósito da instituição de descentralizar os atendimentos, em benefício dos milhares de clientes que moram nas cidades da Região Metropolitana de Campinas (RMC). O PA também foi concebido e implantado dentro do elenco de medidas tomadas para a sustentabilidade da Cooperativa e da busca da verticalização, visando a ampliação da oferta de serviços próprios aos clientes.

Com funcionamento em período integral, 24 horas por dia, um corpo de 85 médicos cooperados em regime de revezamento, o PA de Sumaré foi equipado, em um espaço de 4,5 mil metros quadrados de área coberta. São 24 leitos, 12 dos quais para observação de adultos, seis pediátricos, dois de isola-

mento e quatro leitos de suporte a pacientes críticos. São nove consultórios médicos no total, além de 16 poltronas para inalação e medição, laboratório de análises clínicas, sala de urgências, serviços de ultrassonografia, tomografia e raio X.



PAUC de Sumaré tem funcionamento ininterrupto

Os pacientes podem permanecer em observação na unidade de Pronto Atendimento por até 24 horas. Após este período, se não receberem alta, são transferidos para hospitais da rede credenciada. O investimento no PA de Sumaré foi de R\$ 12 milhões e visa a melhoria do atendimento aos clientes de Hortolândia, Monte Mor e Paulínia, além do município-sede, somando 94,6 mil vidas como público potencial, em um conjunto de 1.425 empresas contratantes, algumas de grande porte, como 3M do Brasil, Honda, Magnetti Marelli entre outras. Foram gerados 113 novos postos de trabalho em Sumaré, em sintonia com a política da Cooperativa de priorizar a contratação de mão-de-obra local.

### Hospital próprio

A verticalização já é uma das principais estratégias de sustentabilidade na Saúde Suplementar. Além da inauguração do PA de Sumaré, em janeiro, outra medida na linha da verticalização foi o início das obras do hospital próprio, a partir da estrutura do antigo e histórico Hospital "Álvaro Ribeiro".

Com uma área coberta de 5.877 metros quadrados e terreno de 6.461 metros quadrados, o Hospital de Retaguarda, como está sendo classificado pelos profissionais da Cooperativa, foi concebido para receber 88 leitos de internação, 20 dos quais em Unidade de Terapia Intensiva. Centro cirúrgico completo com três salas, agência transfusional, endoscopia, laboratório e serviço de radiologia são outros serviços que comporão o futuro hospital próprio.

Além da reforma completa das instalações existentes, o projeto arquitetônico e executivo contempla a ampliação das instalações em 526,6 metros quadrados. A unidade deverá dar suporte nas internações eventuais dos clientes em Assistência Domiciliar (ADUC) e nas necessidades de cirurgia e internação dos pacientes em tratamento no Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA), permitindo que a atenção ao paciente seja acompanhada e referenciada de maneira integrada em todas as suas etapas.



Unidade hospitalar entrará em funcionamento no final de 2017

### Credenciamento do Centro Médico São Camilo

Desde o mês de dezembro, foi credenciado para atendimento pediátrico de pronto-socorro o Centro Médico São Camilo, em Indaiatuba. Era uma necessidade externada por empresas clientes da cidade.

### Apoio Psicológico

Também em dezembro começou a funcionar o Atendimento de Apoio Psicológico, novo serviço oferecido pelo Centro Multidisciplinar Integrado (CMI) da Unimed Campinas. O objetivo é oferecer atendimento rápido e eficaz aos clientes, com orientações sobre como proceder diante do caso especificado, reduzindo a demanda reprimida.

Não há necessidade de Guia de Encaminhamento Médico para o Atendimento de Apoio Psicológico. Basta o cliente entrar em contato com o CMI e agendar uma consulta.

Na consulta inicial, o psicólogo, em posição de escuta ativa, faz o acolhimento e ouve o cliente, documentando os elementos que ele fornece. Em seguida acontecem os outros procedimentos, que podem incluir um processo de alta ou encaminhamento para médico psiquiatra.





## Relacionamento com as Unimed

O Atendimento de Intercâmbio registrou rentabilidade e situação financeira controlada com a utilização da Análise de 180 dias, no caso dos clientes recebidos em pré-pagamento com cadastramento menor que 180 dias e com solicitação de procedimentos de alto custo. A finalidade da ferramenta é identificar repasses indevidos.

Também ocorreu a criação, em outubro, da gerência específica para o Intercâmbio, englobando as áreas de Atendimento e Faturamento. O objetivo é dar maior sinergia aos processos de Intercâmbio. Entre as principais dificuldades enfrentadas no relacionamento com as Unimed, está o fato de que diversas singulares não seguem as normas do CFM - Conselho Federal de Medicina, CNA - Colégio Nacional de Auditores, MIN - Manual de Intercâmbio Nacional e também em relação aos custos de OPME (Órtese, Prótese e Material Especial), CTNPM - Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos Unimed. Por este motivo, vários casos foram encaminhados à Câmara Técnica de Intercâmbio, cujo objetivo é buscar soluções de divergências decorrentes das relações entre as singulares, na prestação de serviços a clientes de outras singulares Unimed.

Outro desafio enfrentado foi devido ao fato de que, em função da liquidação da Unimed Paulistana, os beneficiários da Unimed Campinas naquela área de ação passaram a ser atendidos pela Central Nacional Unimed (CNU), onde a rede é menor, causando morosidade nas liberações e insatisfação dos clientes. Esta morosidade permanece, pois a CNU não estava preparada para o volume de atendimento.

Outra medida foi a inserção do Cartão Nacional de Saúde (CNS) para 100% dos beneficiários ativos inscritos na base cadastral da Unimed Campinas, inclusive autogestão e intercâmbio, dentro do prazo estabelecido pela ANS.

## Metas 2016

### Alcançadas

- ✓ Plantão de auditoria 24 horas para análise prévia de internações de urgência e emergência.
- ✓ Estruturação do Departamento de Compra Integrada de Insumos e Materiais Médicos na GRACS.
- ✓ Implantação do Código de Conduta e Canal de Ouvidoria de funcionários
- ✓ Execução do projeto de implantação da Perícia na Entrevista Qualificada
- ✓ Preparação para acreditação do CQA junto à Joint Commission International.

### Não alcançadas

- ✓ Participação no Núcleo de Gestão de Risco, identificando ações das áreas Controladoria, Comercial e da Medicina Preventiva para redução da sinistralidade, com estudo das precificações e também ações de promoção da saúde e da qualidade de vida.
- Justificativa: Esta ação foi suspensa, devido a outras demandas prioritárias das áreas envolvidas.
- ✓ Implantação do Núcleo de Saúde Ocupacional
- Justificativa: O estudo e projeto da criação do Núcleo foram finalizados em 2016, mas a implantação foi adiada para 2017, visto que o local definido foi ampliado para funcionar com outras áreas afins, tornando o projeto mais abrangente, envolvendo um tempo maior de execução até a etapa final.
- ✓ Lançamento do Produto Atenção Integral à Saúde.
- Justificativa: Todos os estudos foram concluídos, mas o produto chamado UNIMED MAIS foi lançado apenas aos colaboradores.
- ✓ Implantação do sistema de captura *on-line* com o prestador (Intercâmbio eletrônico) no RES.
- Justificativa: devido à complexidade de desenvolvimento deste recurso tecnológico e impactos operacionais nos prestadores / atendimento aos clientes de Intercâmbio em nossa área de ação.

### G4-2

## Metas para 2017

- ✓ Conclusão do Projeto - Hospital de Retaguarda.
- ✓ Implantação do Sistema Aprovador Eletrônico nos hospitais.
- ✓ Estruturação de uma nova área física do CQA em Sumaré, a fim de descentralizar o atendimento do local atual.
- ✓ Implantação da ferramenta RES para solicitação de Internação nos Hospitais.
- ✓ Reestruturação do núcleo de OPME para negociações/fornecimentos aos beneficiários Unimed Campinas fora da área de atuação.
- ✓ Reestruturação da auditoria hospitalar com o objetivo da implantação da auditoria concorrente nos leitos (UTI e enfermaria) da rede credenciada.
- ✓ Abertura do Centro de Promoção à Saúde e unidade autônoma do DSO.
- ✓ Lançamento do Produto Unimed MAIS para clientes PJ e PF.
- ✓ Implantação do aplicativo de celular da Unimed Campinas - clientes e cooperados.
- ✓ Reforma da loja do Shopping D. Pedro e inauguração da loja no Campinas Shopping em substituição ao atual estande;
- ✓ Criação da Comissão Multidisciplinar para receber e orientar os cooperados em conflitos com clientes/pacientes.

# Desempenho social



**G4-24 e G4-25** A Unimed Campinas completou 46 anos de atividades e nesse período construiu uma rede de relacionamentos que tem como principais *stakeholders* os médicos cooperados, os clientes, os colaboradores, os fornecedores, a comunidade onde está inserida, os órgãos reguladores (sobretudo a ANS), o Sistema Unimed e o Poder Judiciário.

**G4-26** Foram desenvolvidos mecanismos e meios de comunicação e relacionamento para cada um desses públicos prioritários, elencados na tabela abaixo:

Públicos	Canais de comunicação
Médicos cooperados	<ul style="list-style-type: none"><li>- Canal do Cooperado, disponível no portal Unimed Campinas, com grande diversidade de informações e serviços.</li><li>- Jornal Em Foco, publicação bimestral, com conteúdos relevantes para os médicos cooperados.</li><li>- As secretárias dos médicos cooperados contam desde 2015 com o Jornal Conexão Secretária.</li></ul>
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"><li>- Extranet e <i>e-mail</i> – Canais onde circulam regularmente informações.</li><li>- BIC – Boletim Interno de Comunicação – Publicação mensal disponibilizada eletronicamente na Extranet.</li><li>- TV Corporativa – Lançada em 2016, para consolidar a comunicação com o público interno.</li></ul>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"><li>- Jornal Rhaio X – Destinado aos clientes corporativos, com conteúdo relevante para gestores de RH.</li><li>- SPM Web – Canal igualmente destinado aos clientes empresariais, facilitando, por meio eletrônico, a comunicação com a Cooperativa.</li><li>- Expresso – Jornal bimestral, voltado para os clientes Unimed Campinas em geral, com informações sobre os serviços prestados pela Cooperativa e dicas em prevenção e saúde em geral.</li></ul>
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"><li>- Campanhas promocionais e institucionais são realizadas pelo Departamento de Marketing e veiculadas regularmente pela mídia local e regional, abrangendo jornais, TV, rádio e Internet.</li><li>- <i>E-mail marketing</i> – Em 2016 foram produzidos materiais para distribuição via <i>e-mail marketing</i> com 50 temas diferentes, sobretudo com dicas de saúde e prevenção. Foram alcançados 38.000 <i>e-mails</i> no ano.</li></ul>

Foi lançada uma nova ferramenta de comunicação com os colaboradores da Unimed Campinas, a TV Corporativa, canal de comunicação exclusivo, para divulgação de informações internas e externas. Várias editorias compõem a grade de programação, como Agenda, Responsabilidade Social, Aniversariantes da Semana, Dicas no Trabalho, Dica Cultural, RH Informa, Novos Colaboradores do Mês e Cardápio da Semana.

No relacionamento com a comunidade, a Campanha Institucional “Pra toda Vida”, destaca a relação da Unimed Campinas com seus clientes em diferentes estágios da vida. Além disso, foi produzida a Campanha Promocional que destacou a chegada ao mercado dos planos Hospitalar e Novo Participativo, que passaram a integrar o portfólio de produtos da Cooperativa. As campanhas são apresentadas inicialmente para o público interno, a fim de que os colaboradores conheçam em primeira mão o conteúdo que será veiculado e, também, possam ser divulgadores das iniciativas.

A Unimed Campinas, continuou viabilizando vários patrocínios, para atividades em diversas áreas, como pode ser verificado na tabela abaixo:

Esporte	Continuação do apoio à Escola de Atletismo Orcampi e início do apoio à equipe campineira de vôlei Brasil Kirin e ao projeto Campinas Basquete Clube (Mais detalhes abaixo neste relatório)
Eventos institucionais	São patrocínios a eventos direcionados aos executivos de empresas e realizados por organizações voltadas para gestores de RH, como Amcham Campinas, Gruca, GRHUS
Eventos sociais	Patrocínio a eventos promovidos por entidades sociais, destinados geralmente ao levantamento de recursos para financiar suas atividades como Instituto SER e Casa da Criança Parálítica
Eventos comunitários	Patrocínio a eventos de cunho comunitário, como Corrida Integração, Corrida da Lua, Passeios Ciclísticos e Concerto de Natal (Mais detalhes abaixo neste relatório)

Importantes reconhecimentos à Unimed Campinas foram registrados. Dois deles estão relacionados abaixo:



A Unimed Campinas é a 10ª melhor empresa do setor de saúde para trabalhar no Brasil, como apurou a edição 2016 da pesquisa anual promovida pelo Instituto *Great Place to Work* (GPTW). O levantamento é feito com o objetivo de apurar o *ranking* nacional das melhores empresas para trabalhar em diferentes segmentos da economia.

O setor de Serviços de Saúde contempla laboratórios, clínicas e empresas farmacêuticas, hospitais e operadoras de saúde e odontologia suplementar.

A pesquisa é feita a partir de questionários respondidos voluntariamente por funcionários das empresas. Desde 2010, quando a Unimed Campinas começou a participar da iniciativa do Instituto GPTW, aconteceu em 2016 a maior adesão já registrada entre os colaboradores da Cooperativa, da ordem de 67%.

Outra conquista alcançada foi a de pela primeira vez a Cooperativa figurar no *ranking* GPTW na categoria Brasil, ocupando lugar de destaque entre as 100 melhores empresas para trabalhar em todo País.



Dr. Luis Alves de Matos (diretor Financeiro), Kelli Soares da Silva (gerente de RH), Dr. Luiz Gonzaga Massari Filho (diretor Administrativo) e Dr. Miguel Carlos Hyssa Brondi (diretor Comercial) durante cerimônia de premiação do GPTW

Pela 16ª vez consecutiva, a Unimed Campinas figurou em primeiro lugar na campanha Marca de Sucesso do jornal “Correio Popular”, de Campinas, na categoria Plano de Saúde. A Cooperativa manteve a liderança, que se repete anualmente desde 2001, com 43,88% das citações feitas pelos entrevistados.

**G4-56, G4-57, G4-58 e G4-S04** Com a implantação do Código de Conduta Unimed Campinas, foram criados novos canais de comunicação: ouvidoria de funcionários, caixa de sugestão física e caixa de sugestão eletrônica disponível no canal do funcionário na Extranet. Por meio desses canais é possível 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 de Recursos Humanos, que aplicam as diretrizes do Código de Conduta, sempre mantendo a confidencialidade das informações.

## Gestão de Pessoas

Em um ano de forte crise econômica no Brasil, a Unimed Campinas ampliou o número de funcionários. Em 31 de dezembro de 2016 eram 1.306 funcionários entre os em regime de CLT, patrulheiros, estagiários e terceiros. O número apresenta uma evolução, em comparação aos 1.251 colaboradores que formavam o quadro no final de 2015. Apesar de não termos um aumento expressivo nas contratações, o dado merece destaque, pois muitas empresas fizeram demissões no período.

No dia 29 de abril foi creditado o valor relativo ao adicional por Participação nos Lucros e Resultados (PLR), compatível com 52% do salário nominal. Considerado pela Cooperativa como uma forma de

valorizar o trabalho dos colaboradores, o adicional por PLR foi pouco inferior aos 56% concedidos em 2015. Há que se considerar, entretanto, que o percentual é relevante, se levadas em conta as dificuldades na economia brasileira desde 2015.

Outra forma de valorização foi a Campanha de Vacinação que teve características inéditas em 2016, com a inclusão dos dependentes dos colaboradores. Cônjuges e filhos se beneficiaram da campanha que viabilizou a aplicação de cerca de duas mil vacinas contra a gripe comum e o vírus H1N1. Os valores cobrados dos dependentes corresponderam a cerca de 80% menos que o montante cobrado por clínicas particulares.

As demandas em Recursos Humanos na Unimed Campinas são atendidas por meio de políticas, estratégias e ações implementadas pela Unidade de Negócios, que também procura, em suas operações, contribuir para o desenvolvimento, capacitação e desempenho dos colaboradores. Outra tarefa desta unidade direcionada para o público interno é o aprimoramento de ferramentas para as áreas de contratação, planos de carreira, remuneração, regulamentação interna e política de cargos.

As diretrizes e os valores da Cooperativa quanto à Diversidade e à Igualdade de Oportunidades inibem práticas discriminatórias, nos âmbitos interno e externo, e esse cuidado foi reforçado com a adoção do Código de Conduta lançado em 2016. Pelo contrário, a Política de Responsabilidade Social da Unimed Campinas valoriza e incentiva a diversidade e a igualdade de oportunidades, além de contemplar o compromisso absoluto com a ética e a transparência.

**G4-50, G4-51, G4-52 e G4-53** A atualização das tabelas salariais acontece de forma anual na Cooperativa, de modo que a Política de Remuneração exprima vantagens competitivas para a organização em um mercado muito concorrido. De fato as tabelas são reajustadas em sintonia com a dinâmica do mercado, não necessariamente acompanhando as taxas inflacionárias. Muitas vezes a massa salarial não cresce na mesma proporção dos índices inflacionários, mas acompanham a flutuação do mercado.

A Unimed Campinas acredita que o indivíduo é um dos diferenciais em seus negócios e disponibiliza instrumentos capazes de atrair, reter e desenvolver profissionais motivados.

Através da Pesquisa de Clima Organizacional, um importante instrumento de gestão voltado para análise do ambiente interno, é possível mapear e retratar os aspectos que configuram o momento motivacional dos colaboradores pela apuração de seus pontos fortes, deficiências, expectativas e aspirações.

São nossos compromissos:

A Administração Salarial na mediana do mercado, em acordo com os objetivos da Cooperativa, visa à remuneração justa de seus funcionários, de acordo com suas responsabilidades e seu desempenho, mantendo o equilíbrio interno (cooperativa) e externo (mercado) entre os salários dos cargos existentes.

A política de cargos, remuneração e carreira, por sua vez, tem o propósito de determinar critérios para a administração salarial. Pesquisas salariais são realizadas constantemente para o estabelecimento de parâmetros de comparação com os cargos existentes no mercado externo, mas visam igualmente o monitoramento do mercado interno, na esfera dos cargos específicos do Sistema Unimed. Estes cuidados contribuem para a definição de uma política de remuneração que garanta o equilíbrio interno/externo.

É nosso objetivo manter todos os itens da política de remuneração em acordo com a legislação trabalhista vigente.

O cenário motivacional dos colaboradores, fundamental para os processos de gestão de pessoas, é mensurado na Cooperativa através da Pesquisa de Clima Organizacional, que se tornou relevante instrumento gerencial. Essa pesquisa abrange a identificação de expectativas, aspirações, pontos fortes e eventuais deficiências no conjunto dos colaboradores, com resultados que subsidiam a adoção ou reformação de políticas e práticas de gestão.

## Treinamento e Desenvolvimento

**G4-LA9** Os programas de treinamento e capacitação foram intensificados, de modo a garantir o desenvolvimento dos colaboradores e contribuir com a sustentabilidade do negócio.

No ano foram ministradas 14.280 horas de treinamento, representando uma média de cinco horas de treinamento per capita. Foram 10.526 horas de treinamento para mulheres e 3.754 horas para homens.

Um total de 2.910 colaboradores (considerando reincidências) participou dos programas de treinamento. Foram 531 horas de treinamento no âmbito da Gerência, com 12 horas em média; 666 horas de treinamento em Supervisão, perfazendo uma média de 9 horas; e 13.083 horas de treinamento na área Operacional, com média de 5 horas de treinamento.

Uma novidade foi o estabelecimento de parceria entre a Unimed Campinas e a Anhanguera Educacional, prevendo o desconto de 10% para colaboradores e dependentes inscritos em cursos de graduação e pós-graduação do complexo educacional. O propósito da iniciativa é contribuir com a formação pessoal e o desenvolvimento dos colaboradores.

**G4-LA10 - G4-LA11** Mais uma ação foi implementada, na linha de desenvolvimento pessoal dos colaboradores e preocupação com a sustentabilidade das ações. É o Programa de Desenvolvimento de Lideranças e Formação de Sucessores, com subsídios fornecidos pelo Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (FATES) e Serviço Nacional e Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP).

A análise da avaliação de desempenho por competências, a descrição de cargos e a realização das ações indicadas pelos gestores no Plano de Desenvolvimento Individual são a base para a tomada de decisões do Programa de Desenvolvimento de Lideranças e Formação de Sucessores. Valorização de Pratas da Casa, evolução de carreira e avaliação das ações estabelecidas em *feedback* são aspectos destacados.

Em 2016 foram 1.172 funcionários treinados em módulos de Desenvolvimento de Competências/Treinamentos Comportamentais, somando 8.488 horas de treinamento, significando uma média de 7,24 horas.

Foram ministrados módulos com temática variada, como Comunicação Assertiva, Redação Empresarial, Técnicas de Negociação e Coaching Interno. Muitos funcionários participaram de Seminários, Workshops e Congressos.



Abertura do Programa de Desenvolvimento

A Análise de Desempenho e Desenvolvimento de Carreira abrangeu 961 colaboradores, ou 81% dos funcionários, sendo 70,13% de mulheres e 29,87% de homens. Foram 916 colaboradores da área operacional (95,32%), 28 supervisores (2,91%) e 17 gerentes (1,77%).

A Gestão de Pessoas por Competências, existente na Cooperativa, 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 contempla três pilares básicos: Competências – Trajetórias de Carreira – Níveis de Complexidade, e é único para o Sistema Unimed.

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

O processo de avaliação é dividido em duas fases: 1ª Auto avaliação do funcionário e 2ª Avaliação do superior imediato. Ambos os questionários terão como missão investigar o cargo analisado para acompanhamento e desenvolvimento de possíveis *gap's*.

Após a conclusão das duas fases do processo de avaliação, é realizado o *feedback* entre superior imediato e funcionário – para reforço dos pontos positivos e possibilidades de melhorias – e elaboração do PDI com ações de desenvolvimento. Os ciclos de avaliação são realizados semestralmente.

Percentual de funcionários – Análise de Desempenho e Desenvolvimento de Carreira

2016		HOMEM		MULHER	
81%		29,87%		70,13	

Colaborador	Supervisor	Gerente	Total
916	28	17	961
95,32%	2,91%	1,77%	

A análise de desempenho propicia suporte para decisões nos vários processos de gestão de pessoas, na maneira de desenvolver, reconhecer, reter, remunerar e cuidar dos profissionais.

O ciclo de avaliação é semestral, com o modelo de avaliação 360° (autoavaliação, avaliação do gestor, diretores, gerentes e supervisores), avaliação dos pares e subordinados; 100% dos funcionários foram avaliados e receberam *feedback* dos seus gestores e foram treinados nos *gap's* apresentados.

Foram realizadas o total de 2.910 participações em treinamentos (Internos, Externos ou *On The Job*), aproximadamente 14.280 horas de treinamento presencial e *on-line*, além do Módulo de Desenvolvimento Menores Aprendizes.

Para o encerramento do programa dos menores aprendizes, é realizado um Concurso Cultural que em parceria com a Cooperativa do Saber, concede aos ganhadores do concurso os seguintes prêmios: 1º lugar bolsa de 100%, 2º lugar bolsa de 80% e 3º lugar bolsa de 60%.

## Competências Unimed Campinas

Cada competência é composta por um conjunto de informações sobre as entregas e contribuições relacionadas ao papel a ser desempenhado pelos profissionais. As competências são indicadas na tabela na página seguinte:

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 revelantes 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 sistemática	Atuar a partir da compreensão do funcionamento das área, da Cooperativa, do Sistema Unimed e do mercado/setor da organização. Inclui a compreensão de seu papel no todo e consequentes impactos.
Atuação estratégia	Definir e disseminar estratégias e planos de ação alinhados às necessidades e objetivos organizacionais, com base em uma versão ampla e de futuro. Inclui atuar com foco na evolução 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 preciso para oferecer condições seguras para todos os pacientes, familiares, clientes e colaboradores e prevenir infecções, acidentes e incidentes de qualquer natureza de trabalho.
Assumir responsabilidade e tomada a 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.

**G4-9 e G4-10** O quadro de colaboradores da Cooperativa apresenta diversidade em vários critérios, como por exemplo, a maioria dos funcionários estar na faixa dos 35 a 60 anos, público que muitas vezes já está excluído do mercado formal de trabalho. Outro destaque é para a presença das mulheres que são a maioria e, além disso, a proporção de salário base em comparação aos homens é maior no sexo feminino. Importante ressaltar também o grau de instrução dos colaboradores, onde a maioria possui curso superior completo.

TOTAL DE COLABORADORES, POR TIPO DE EMPREGO, CONTRATO DE TRABALHO REGIÃO E PROCEDÊNCIA	2015	2016
COLABORADORES (100% CLT)	1145	1168
PATRULHEIROS	24	23
ESTAGIÁRIOS	3	5
TERCEIROS	79	110
TOTAL	1251	1306

LOCALIDADE	2015	2016
AMERICANA	0,80%	0,69%
ARARAQUARA	0,18%	0,17%
ARTUR NOGUEIRA	0,18%	0,26%
CAMPINAS	73,98%	73,26%
CAMPO LIMPO PAULISTA	0,00%	0,09%
CERQUEIRA CESAR	0,00%	0,09%
COSMÓPOLIS	0,27%	0,26%
HORTOLÂNDIA	4,60%	4,34%
INDAIATUBA	0,97%	1,13%
JAGUARIÚNA	0,53%	0,61%
JAÚ	0,09%	0,09%
JUNDIAÍ	0,35%	0,35%
LIMEIRA	0,09%	0,09%
LOUVEIRA	0,35%	0,17%
MOGI GUAÇU	0,27%	0,17%
MOGI MIRIM	0,27%	0,26%
MONTE MOR	1,50%	1,48%
NOVA ODESSA	0,44%	0,69%
PAULÍNIA	2,30%	2,26%
PIRACICABA	0,00%	0,09%
RIBEIRÃO PRETO	0,00%	0,09%
RIO CLARO	0,09%	0,09%
SANTA ADÉLIA	0,09%	0,09%
SANTA BARBARA D'OESTE	0,27%	0,26%
SANTO ANTONIO DE POSSE	0,00%	0,09%
SÃO CARLOS	0,09%	0,09%
SÃO ROQUE	0,09%	0,09%
SUMARÉ	7,17%	8,24%
VALINHOS	4,34%	3,82%
VINHEDO	0,71%	0,61%

PROCEDÊNCIA DE GERENTES	2015	2016
AMERICANA	13,33%	6,25%
CAMPINAS	66,67%	75,00%
INDAIATUBA	6,67%	6,25%
SÃO PAULO	6,67%	6,25%
VALINHOS	6,67%	6,25%

PROPORÇÃO DE SALÁRIO BASE ENTRE HOMENS E MULHERES POR CATEGORIA FUNCIONAL	2015	2016
GERÊNCIA		
HOMEM	2,45%	2,39%
MULHER	3,64%	3,95%
SUPERVISÃO		
HOMEM	2,23%	2,21%
MULHER	3,63%	3,49%
ADMINISTRATIVO		
HOMEM	33,11%	32,61%
MULHER	54,94%	55,35%

QUANTIDADE DE COLABORADORES POR GRUPO DE CARGOS - POR ETNIA	2015	2016
GERÊNCIA		
BRANCA	14	15
AMARELA	1	1
SUPERVISÃO		
BRANCA	28	28
ADMINISTRATIVO		
BRANCA	958	971
NEGRA	139	148
AMARELA	5	5

QUANTIDADE DE COLABORADORES POR GRUPO DE CARGOS - FAIXA ETARIA	2015	2016
GERÊNCIA		
MENORES DE 18 ANOS	0	0
DE 18 A 35 ANOS	0	0
DE 36 A 60 ANOS	14	14
ACIMA 61 ANOS	1	2
SUPERVISÃO		
MENORES DE 18 ANOS	0	0
DE 18 A 35 ANOS	9	6
DE 36 A 60 ANOS	18	21
ACIMA 61 ANOS	1	1
ADMINISTRATIVO		
MENORES DE 18 ANOS	3	4
DE 18 A 35 ANOS	532	516
DE 36 A 60 ANOS	550	585
ACIMA 61 ANOS	17	19

## G4-EC5

VARIAÇÃO DA PROPORÇÃO DO SALÁRIO MAIS BAIXO COMPARADO AO SALÁRIO MÍNIMO LOCAL EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES	2015	2016
SALÁRIO MÍNIMO	788,00	880,00
MENOR SALARIO UNIMED	816,00	895,00
VARIAÇÃO POSITIVA	3,50%	1,70%
*JORNADA DE 4 HORAS DIÁRIAS		

REMUNERAÇÃO DIVERSIDADE	2015	2016
GERÊNCIA		
HOMEM	2,45%	2,39%
MULHER	3,64%	3,95%
SUPERVISOR		
HOMEM	2,23%	2,21%
MULHER	3,63%	3,49%
ADMINISTRATIVO		
HOMEM	33,11%	32,61%
MULHER	54,94%	55,35%

QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS POR TEMPO DE TRABALHO	2015	2016
ATÉ 5 ANOS	673	639
DE 06 A 10 ANOS	262	295
DE 11 A 20 ANOS	169	191
ACIMA DE 20 ANOS	41	43
TOTAL	1145	1168

GRAU INSTRUÇÃO	2015	2016
ANALFABETO	0	0
ATÉ 5º ANO INC. ENS. FUNDAMENTAL	0	1
5º ANO COMPL. ENS. FUNDAMENTAL	2	2
6º AO 9º ANO ENS. FUNDAMENTAL	6	1
ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO	7	4
ENSINO MEDIO INCOMPLETO	15	18
ENSINO MEDIO COMPLETO	338	355
ENSINO TÉCNICO	87	86
SUPERIOR INCOMPLETO	55	47
SUPERIOR COMPLETO	466	472
POS GRADUAÇÃO INCOMPLETO	1	1
POS GRADUAÇÃO COMPLETO	156	168
MESTRADO COMPLETO	8	9
DOCTORADO COMPLETO	4	4
PÓS DOCTORADO	0	0
LIVRE DOCENCIA	0	0
TOTAL	1145	1168

ESTAGIÁRIOS EFETIVADOS	2015	2016
	0	0

JOVEM APRENDIZ EFETIVADO	2015	2016
	7	5

QUANTIDADE FUNCIONÁRIOS POR CARGO	2015	2016
GERÊNCIA	15	16
SUPERVISÃO	28	28
ADMINISTRATIVO	1102	1124
TOTAL	1145	1168

FUNCIONÁRIO ÁREA DE ATUAÇÃO	2015	2016
	96,33%	96,33%
CAMPINAS	846	856
ARTUR NOGUEIRA	2	3
COSMÓPOLIS	3	3
HORTOLÂNDIA	52	50
INDAIATUBA	12	14
JAGUARIUNA	6	7
MONTE MOR	18	17
PAULÍNIA	26	26
SUMARÉ	80	95
VALINHOS	50	45
VINHEDO	8	7

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (PCD)	2015	2016
	31	34

NUMERO FUNCIONÁRIOS FAIXA ETÁRIA	2015	2016
MENORES DE 18 ANOS	7	9
DE 19 A 35 ANOS	537	517
DE 36 A 60 ANOS	582	620
ACIMA DE 61 ANOS	19	22
TOTAL	1145	1168

NÚMERO DE MULHERES QUE TRABALHAM NA COOPERATIVA	2015	2016
	814	826
% CARGOS CHEFIA OCUPADOS POR MULHERES	3,32%	3,87%
REMUNERAÇÃO MEDIA MULHERES	R\$ 3.520,36	R\$3.886,14
REMUNERAÇÃO MEDIA HOMENS	R\$ 5.260,67	R\$5.561,89

PERCENTUAL DE MULHERES EM CARGOS DE CHEFIA	2015	
MULHERES	27	2,36%
	2016	
	28	2,40%

REMUNERAÇÃO MEDIA DOS BRANCOS	2015	2016
ADMINISTRATIVO	3847,53	2751,96
GERENTES	18702,47	20262,60
SUPERVISORES	9645,96	10399,46
MEDIA BRANCOS	4218,23	4594,94

REMUNERAÇÃO MEDIA DOS NEGROS	2015	2016
ADMINISTRATIVO	2342,85	2751,96
GERENTES	0,00	0,00
SUPERVISORES	0,00	0,00

**G4-LA1** Foram admitidos 141 funcionários, contra os 235 contratados em 2015. Por outro lado, houve 117 demissões, número maior do que as 82 registradas em 2015.

ROTATIVIDADE POR IDADE	ADMITIDOS		DEMITIDOS	
	2015	2016	2015	2016
MENORES DE 18 ANOS	7	6	2	0
DE 19 A 35 ANOS	145	84	47	60
DE 36 A 60 ANOS	82	50	33	55
ACIMA DE 61 ANOS	1	1	0	2
TOTAL	235	141	82	117

ROTATIVIDADE POR REGIÃO	ADMITIDOS		DEMITIDOS	
	2015	2016	2015	2016
AMERICANA	6	2	0	4
CAMPINAS	146	85	56	73
CAMPO LIMPO PAULISTA	0	1	0	0
ESPSANTO DO PINHAL	0	0	1	0
HORTOLÂNDIA	11	5	7	8
INDAIATUBA	2	2	2	0
JAGUARIUNA	0	1	0	1
LOUVEIRA	0	0	0	1
MOGI GUAÇU	0	0	0	1
MONTE MOR	3	1	2	2
NOVA ODESSA	3	3	0	0
PAULÍNIA	6	6	3	5
PIRACICABA	0	1	0	0
RIBEIRÃO PRETO	0	1	0	0
SANTA BARBARA D'OESTE	1	0	0	0
SUMARÉ	47	30	6	14
VALINHOS	10	3	3	7
VINHEDO	0	0	2	1
TOTAL	235	141	82	117

ROTATIVIDADE POR GÊNERO	ADMITIDOS		DEMITIDOS	
	2015	2016	2015	2016
HOMENS	53	43	23	33
MULHERES	182	98	59	84
TOTAL	235	141	82	117

#### G4 - LA13

PROPORÇÃO DE SALÁRIO BASE ENTRE HOMENS E MULHERES POR CATEGORIA FUNCIONAL	2015	2016
GERÊNCIA		
HOMEM	2,45%	2,39%
MULHER	3,64%	3,95%
SUPERVISÃO		
HOMEM	2,23%	2,21%
MULHER	3,63%	3,49%
ADMINISTRATIVO		
HOMEM	33,11%	32,61%
MULHER	54,94%	55,35%

## Cooperados

Em 2016 a Unimed Campinas investiu na valorização de seus cooperados realizando encontros mensais a fim de aproximá-los da Cooperativa e de dar a eles um melhor entendimento a cerca do desempenho no mercado, informar sobre as condições econômico-financeiras e comerciais atuais, discorrer sobre o impacto dos custos assistenciais, orientar a respeito de determinações da agência reguladora (ANS), entre outros assuntos. Chamado de "A Cooperativa em Suas Mãos", o evento apresentado pelo diretor-presidente aconteceu 14 vezes ao longo do ano e foi descentralizado pela primeira vez desde sua criação. As cidades de Valinhos e de Indaiatuba foram contempladas com algumas edições do encontro, antes realizados apenas em Campinas. Ao todo, 497 cooperados prestigiaram os eventos.

Outra ação relevante foi a realização de duas edições do Encontro de Secretárias, evento destinado às profissionais que têm um papel muito importante na dinâmica produtiva da Unimed Campinas. Pelo que representam, essas profissionais precisam ser continuamente treinadas ao uso adequado da ferramenta RES utilizada pelos consultórios e clínicas, e orientadas sobre relacionamento interpessoal, a fim de dar ao cliente o melhor atendimento sempre.



Presidente durante evento "A Cooperativa em Suas Mãos"

Com foco em incentivá-las a melhorar o desempenho na utilização da ferramenta RES, foi realizada uma edição do Desafio para Secretárias, o qual consiste em premiar as profissionais que ampliam de forma significativa a adesão ao RES em período pré determinado, nas unidades de atendimento onde trabalham.

O conjunto de medidas adotadas para valorização do trabalho dos cooperados levou o montante do valor pago pelas consultas a apresentar um incremento em relação a 2015.

## Fornecedores

**G4-12** A Unimed Campinas terminou o ano de 2016 com uma rede integrada por 3.228 médicos cooperados, 1.418 locais de atendimento ativos (UNCP com prestador atuante), 439 serviços credenciados (PJ e PF não médico), 22 hospitais (ativos), 5 clínicas Psiquiátricas, 11 serviços de *Day Hospital* e 212 serviços clínicos (compreendendo clínicas, clínicas de imagem, clínicas com centro cirúrgico, radioterapia, banco de sangue, laboratórios, posto de coleta e medicina nuclear). Esses fornecedores compõem a cadeia de atendimento médico-hospitalar da Unimed Campinas, distribuída pelas 13 cidades da área de ação.

Também integram essa rede todas as mais de 300 singulares do Sistema Unimed, cujo atendimento é prestado, em âmbito nacional, a todos os clientes que necessitem de serviços de urgência e emergência médica, além dos atendimentos eletivos para os clientes inscritos nos planos de extensão nacional com essa cobertura.

## Clientes

Com o sistema de Registro Eletrônico em Saúde (RES) totalmente implantado e 87% das solicitações realizadas por meio digital, novos serviços foram criados em 2016, visando aprimorar e modernizar o atendimento aos clientes PF e PJ.

Desde 2016, por exemplo, os resultados de exames laboratoriais passaram a ser enviados diretamente ao Canal do Cliente, ferramenta digital disponibilizada no portal da Cooperativa na Internet.

Encaminhado ao Canal do Cliente, o laudo fica disponível para acesso do solicitante durante a consulta retorno, para depois ser anexado ao histórico digital do cliente, também chamado de Prontuário Eletrônico. Uma das utilidades do serviço é a possível comparação entre laudos emitidos em diferentes datas, que ficam armazenadas eletronicamente.

O cliente deve, entretanto, acessar o canal e autorizar o envio do exame pela Internet. A ferramenta foi desenvolvida no âmbito do Registro Eletrônico em Saúde (RES), criado para modernizar as comunicações entre médicos e clientes, dentro da proposta de sustentabilidade da Cooperativa.

## Central de atendimento

Atendimento presencial (sede e unidades regionais)	
Atendimentos em 2015	250.607
Atendimentos em 2016	194.870

Com o avanço da utilização do RES, o atendimento presencial foi reduzido em 22%. Essa diminuição do volume de atendimentos presenciais resultou na continuidade da realocação de recursos para outras atividades operacionais, como a análise das solicitações eletrônicas (Auditoria Administrativa).

## Auditoria administrativa

Atividade de análise das solicitações eletrônicas, etapa anterior ao encaminhamento para auditoria	
Atividades em 2015	198.548
Atividades em 2016	279.776

Uma nova atividade de análise administrativa prévia passou a ser necessária, em função do incremento acentuado das solicitações registradas através da ferramenta RES. Por meio dessa análise prévia, que leva em consideração orientações parametrizadas pelas normas de regulação, pode ser autorizado o procedimento ou identificada a necessidade de exames, de modo a dar prosseguimento à avaliação de auditoria.

A análise prévia configurou-se como uma ferramenta fundamental para otimizar o processo de autorização e cumprimento dos prazos, na medida em que cerca de 70% das solicitações recebidas são finalizadas e somente 30% são encaminhadas para regulação.

Em relação a 2015 houve um crescimento de 41% na quantidade de solicitações analisadas previamente.

Recursos de outras células da área de Atendimento ao Cliente tiveram que ser realocados para essa atividade em constante crescimento, de modo que fosse mantida a eficácia e atendida a demanda das análises.

## Demais atendimentos

Demais atividades realizadas pelo atendimento (guias oriundas de malotes, processos internos)	
Atividades em 2015	120.242
Atividades em 2016	110.129

Ocorreu uma redução na realização das atividades em aproximadamente 8% em virtude da utilização do RES, para as solicitações de procedimentos.

## Teleatendimento

Atendimento Telefônico	Oferecidas	Atendidas	Abandonadas
Ligações 2015	1.173.542	924.269	248.967
Ligações 2016	1.084.835	1.008.836	78.343

	Oferecidas	Atendidas	Abandonadas
Variação:	Redução de 8%	Aumento de 9%	Redução de 218%

Foi identificada uma redução de 8% nas ligações recebidas, mas neste período também foi possível aumentar o número de ligações atendidas em 9%, o que provocou o declínio das ligações abandonadas em cerca de 218%.

Algumas ações contribuíram para esse desempenho, como o retorno das guias autorizadas na ferramenta RES acontecer somente via SMS e, também, a utilização do sistema RES por toda a equipe de Atendimento. Alguns procedimentos que antes não eram permitidos, como a emissão por senha (via Teleatendimento), agora são possíveis, e com isso o atendimento ao cliente ficou mais ágil.

Em função dos resultados positivos das modificações introduzidas no modelo de Atendimento, o setor passou a monitorar mensalmente os horários com maior fluxo de ligações. O objetivo é que, ao ser identificado o aumento de demanda em determinado horário, seja realizada adequação de horários de modo a suprir a demanda, com o devido redimensionamento da equipe.

## Retorno do RES

Ligações de Retorno em 2015	218.805
Ligações de Retorno em 2016	278.212

O monitoramento do retorno das solicitações geradas através do sistema RES é essencial para o posicionamento aos clientes sobre os seus processos.

O retorno acontece por meio de serviço de envio de SMS e *e-mail* para as guias que são autorizadas. Quando o cadastro do cliente tem registrado o número de telefone celular ou *e-mail*, o beneficiário recebe automaticamente uma mensagem informando sobre a autorização da guia.

Em 2016 foi registrado um aumento do retorno em 27% em relação ao número anterior.

## Portal Fale Conosco

Contatos em 2015	16.889
Contatos em 2016	16.129

Foi identificada uma pequena redução no volume de solicitações via Portal (Canal do cliente: Fale Conosco) de 4%.

## Atendimento de Intercâmbio

### Atendimento de clientes de Campinas no Intercâmbio

Número de Solicitações Recebidas 2015	1.058.935
Número de Solicitações Recebidas 2016	1.207.653

Foi registrado um aumento de 14,04% em relação ao ano de 2015, em função da ampliação da carteira de clientes repassados em custo operacional e da comercialização do contrato de Extensão Nacional Pessoa Jurídica, resultando em necessidade de reestruturação da célula.

### Clientes de Intercâmbio em Campinas – Atendimento Presencial

Atendimentos em 2015	39.679
Atendimentos em 2016	28.448

A troca de autorizações por *e-mail* e a implantação da ferramenta RES contribuíram para um declínio de 28,30% no atendimento presencial de clientes de intercâmbio, o que representou uma maior comodidade ao beneficiário e aprimoramento do controle das solicitações recebidas eletronicamente.

## Demais atendimentos / atividades de Intercâmbio

Acompanhamento das Solicitações de Intercâmbio registradas no sistema RES

Atendimentos em 2015	242.954
Atendimentos em 2016	199.080

Houve um equilíbrio no número de solicitações no período, considerando a estabilidade da utilização da ferramenta eletrônica RES. Contudo, ocorreu uma pequena redução das solicitações (18%) em decorrência da parametrização de sistema, gerando agilidade no atendimento ao cliente.

Recebimento de autorizações das UnimedS por *e-mail* (Clientes de Intercâmbio em Campinas)

Atendimentos em 2015	12.825
Atendimentos em 2016	15.364

Foi registrado em 2016 um aumento de 16% no uso do serviço em relação ao ano anterior. Agilizar o atendimento dos clientes de Intercâmbio que são encaminhados para realização de procedimentos foi o propósito da criação desse serviço.

**G4-57 e G4-58** A Comissão de Ética Médica da Unimed Campinas (CEM) desenvolve suas atividades desde o fim de 2002. É constituída por membros efetivos e suplentes, eleitos por voto direto do corpo de cooperados. Na impossibilidade de um dos membros efetivos participar, é convocado 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 investigatórias, educativas e fiscalizadoras do desempenho ético da Medicina. Suas ações são regulamentadas por Resoluções dos Conselhos Federal (CFM) e Regional de Medicina (Resolução CFM nº 1657/02, revogada pela Resolução CFM 2152/2016, e Resolução CREMESP nº 83/98).

É feita apuração de fatos constantes de reclamações que chegam à CEM, sejam elas encaminhadas por um dos diversos órgãos administrativos da Cooperativa, um médico cooperado, um beneficiário ou uma Comissão de Ética Médica de outra instituição de Saúde. Após a reclamação ser apresentada em reunião e definido pela abertura da apuração interna, é designado um membro efetivo para sua condução. A ciência da abertura da referida apuração é dada ao Reclamante e também ao Reclamado, que terá prazo de 15 dias para se manifestar por escrito sobre os fatos.

As apurações internas são necessariamente consubstanciadas por documentos. Havendo necessidade, é feita a convocação do cooperado para esclarecimentos, ocasião em que é elaborado e assinado um Termo de Comprometimento.

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

Ao término da apuração dos fatos é lavrado termo de encerramento dos trabalhos e são encaminhados os autos ao presidente da CEM, que poderá sugerir o seu arquivamento ou encaminhá-los ao Conselho Regional de Medicina. O presidente da CEM pode, ainda, colocar os autos para apreciação dos demais membros, que poderão deliberar pela realização de novos atos instrutórios, em votação simples.

Todos os documentos obtidos e relacionados com os fatos, e que possam ser úteis ao seu deslinde, deverão ser encartados aos autos de apuração, quando do envio ao respectivo Conselho Regional de Medicina.

No decurso de uma apuração é realizado processo educativo junto ao cooperado, 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.

**G4-58** Os beneficiários procuram a Ouvidoria através dos canais de acesso disponibilizados, nos quais podem registrar suas manifestações.

É aberta uma ocorrência no Sistema Ouvidor, gerando um número de protocolo, que é informado ao beneficiário. A partir daí, é feita a gestão do processo junto às áreas, onde deverá ter sua conclusão em sete dias úteis, podendo ser negociado com o beneficiário prazo maior, não ultrapassando 30 dias úteis, para casos mais complexos.

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

## Comunidade

**G4-EC7 e G4-EC8** Um grande número de ações sociais próprias ou em parceria, foram realizadas em benefício das comunidades onde atua. Foram iniciativas nas áreas de seu interesse direto, como as de saúde e qualidade de vida, mas também nos campos da cultura e ação social, com milhares de pessoas impactadas diretamente. Um destaque foi o lançamento de novos programas na área de Medicina Preventiva.

### Saúde Toda Vida

Programa voltado para a qualidade de vida de pessoas acima de 55 anos, de Campinas e região, clientes ou não da Unimed. Todas as atividades são focadas no bem estar social, físico, emocional e mental do idoso.

Em 2016, tivemos dois destaques, um foi o resultado obtido com a realização das atividades físicas oferecidas três vezes por semana (alongamento, localizada e aeróbia). No início do ano, os participantes passam por uma avaliação física especializada onde são analisados: equilíbrio, coordenação motora, força, flexibilidade, % de gordura, agilidade, mobilidade de ombros, entre outros e baseado nestes resultados, o planejamento de exercícios é feito.

A reavaliação ocorre no mês de novembro e em 2016 as melhorias foram bastante expressivas.

O outro destaque foi a realização da peça **“O Mágico de Oz”**, com a participação de 26 atores, com idade de 58 a 90 anos. A encenação de 50 minutos trabalhou a socialização, memória, improviso, criatividade e dramatização. Foram realizadas ao longo do ano sete apresentações para mais de mil pessoas.



Exibição de O Mágico de Oz

As oficinas de teatro aconteceram semanalmente, com a duração de uma hora e meia.

O Programa Saúde Toda Vida oferece também outras atividades como coral, artesanato, dança coreográfica, biodança, oficina de memória, informática, entre outras e está constantemente aberto a novas inscrições, que devem ser feitas às terças-feiras, às 14h, no Clube Fonte São Paulo.

## Orcampi nas Olimpíadas

Maior evento esportivo do mundo em 2016, os Jogos Olímpicos do Rio de Janeiro tiveram a presença de atletas da Escola de Atletismo Orcampi, que há 19 anos conta com a parceria da Unimed Campinas.

Estiveram nas Olimpíadas realizadas em solo brasileiro, e representando o nosso país, os atletas da Orcampi: Tatiele Roberta de Carvalho (10.000m rasos), Geisa Coutinho (400m rasos), Tiago Braz (salto com vara), Márcio Teles (400m sobre barreiras), Eder Souza (110m sobre barreiras), Érica Sena (20km marcha atlética), Lucas Carvalho (revezamento 4x400m) e Solonei Rocha da Silva (maratona). Tiago Braz foi medalha de ouro, motivo de orgulho para todos os brasileiros.

Mas as atividades da Escola de Atletismo Orcampi não se restringem à participação em competições de alto nível. Uma parceria com o Instituto Vanderlei Cardoso de Lima viabiliza a implementação de um projeto de iniciação atlética.

Vanderlei foi um dos destaques dos Jogos Olímpicos do Rio de Janeiro, sendo o atleta brasileiro que, em função de sua trajetória, foi escolhido para acender a pira olímpica no dia da abertura das competições. Foi um dos momentos emocionantes das primeiras Olimpíadas realizadas na América do Sul.

316 jovens inscritos na Escola de Atletismo Orcampi, tem o apoio da Cooperativa através da remuneração de treinadores, exames e consultas médicas, transporte e alimentação dos atletas.



Thiago Braz, medalhista de ouro olímpico

## Vôlei Brasil Kirin

Esporte é saúde e saúde é o negócio da Cooperativa. Com base nessa premissa, a Unimed Campinas tornou-se em 2016 uma das patrocinadoras da equipe do Vôlei Brasil Kirin, que disputa a Superliga Masculina e Copa Brasil, os dois principais campeonatos da modalidade no país, na temporada 2016/2017.

O projeto do Vôlei Brasil Kirin, sediado em Campinas, não se restringe, entretanto, à participação em competições de alto nível, mas também contempla o investimento em categorias de base. Além disso, são oferecidas aulas de mini vôlei para crianças e adolescentes, de 9 a 15 anos, em parceria com o Instituto Compartilhar. Nos dias de jogos da equipe principal, são ainda arrecadados alimentos destinados ao Banco Municipal de Alimentos.



Partidas da equipe lotam o Ginásio do Taquaral

## Campinas Basquete Clube

Campinas sempre foi uma referência em basquete no interior de São Paulo, mas nos últimos anos diminuiu de forma acentuada o número de jovens interessados em praticar a modalidade. Para reverter esse quadro e resgatar a relevância do basquete campineiro, foi idealizado o projeto Campinas Basquete Clube (CBC), com a participação de vários clubes onde o esporte é oferecido.

Em 2016 a Unimed Campinas tornou-se parceira do projeto, em função de seus propósitos semelhantes aos da Escola de Atletismo Orcampi, parceira há 19 anos da Cooperativa.

As atividades do Campinas Basquete Clube são realizadas nos clubes parceiros, como Clube Campineiro de Regatas e Natação, Tênis Clube e Sociedade Hípica de Campinas. Cerca de 300 jovens já são beneficiados com as ações realizadas no escopo do CBC.

## Corrida Integração

A 33ª Corrida Integração, tradicional ação esportiva da EPTV Campinas, teve mais uma vez o patrocínio da Unimed Campinas, por considerar que a iniciativa está totalmente associada à sua preocupação com a saúde e o bem estar da população. Mais de oito mil pessoas participaram da Corrida em 2016, que teve como ponto de partida a Praça Arautos da Paz. Ambulâncias do Unimed Help estiveram à disposição, para eventual atendimento e remoção em casos de emergência.

## McDia Feliz

Pela 15ª vez consecutiva, a Unimed Campinas participou do McDia Feliz, iniciativa que beneficia crianças e adolescentes com câncer. A edição anual aconteceu no dia 27 de agosto e a Cooperativa participou com a compra de tickets distribuídos aos funcionários, que podiam trocá-los em qualquer restaurante da rede McDonald's integrado à campanha.

Durante o McDia Feliz, toda a renda arrecadada com a venda de Big Mac é revertida a instituições que cuidam de crianças e adolescentes com câncer. Em Campinas são beneficiadas as organizações Centro Infantil Boldrini e Casa Ronald McDonald/Associação de Pais e Amigos da Criança com Câncer e Hemopatias (APACC).

## Outubro Rosa

A caminhada no dia 16 de outubro, que levou milhares de pessoas ao Parque Taquaral, marcou a realização do Outubro Rosa de prevenção ao câncer de mama em Campinas. A Unimed Campinas foi mais uma vez parceira da iniciativa, ao lado da 3M, Avon, Salão Symetria e Prefeitura Municipal. Durante o evento foram comercializadas camisetas a R\$ 15,00, com arrecadação destinada às organizações Rosa e Amor e Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher (CAISM), da Unicamp. No dia 18 de outubro os colaboradores da Cooperativa puderam participar, no auditório da Cooperativa, da palestra "Empoderamento feminino" e, depois, de curso de automaquiagem com consultora da Mary Kay.



## Novo Programa de Medicina Preventiva

A expansão das iniciativas em Medicina Preventiva é um dos pontos chave do planejamento estratégico, como parte de suas metas voltadas para a garantia da sustentabilidade. Dentro deste escopo, foi lançado o Programa Diabetes Tipo 1, voltado para disseminar informações sobre como os clientes menores de 18 anos, diagnosticados com a doença, podem lidar com ela em seu cotidiano.



Na fase de planejamento da medida, foram identificados 545 beneficiários, na carteira de clientes da Cooperativa, com diagnóstico de Diabetes Tipo 1, com idade entre 1 e 18 anos. A imensa maioria desse contingente, ou mais precisamente 71,6%, tinha entre 11 e 18 anos.

O calendário do Programa Diabetes Tipo 1 contempla nove encontros semanais de uma hora cada, com a participação de pais e/ou cuidadores e seus filhos. Nesse momento são divulgadas informações sobre questões que integram o dia a dia de um paciente com Diabetes Tipo 1, como o uso de diferentes tipos de insulina, a medição de glicemia e a contagem de carboidratos.

Uma equipe multidisciplinar é responsável por ministrar e coordenar esses encontros, com a participação de médico, enfermeira, psicóloga, nutricionista, educador físico e terapeuta ocupacional.

Foi lançado também o Programa Compartilhar, voltado para clientes da Medicina Preventiva, visando a troca de experiências e ideias e a integração social, por meio de encontros mensais. A programação contempla múltiplas atividades, como exibição de filmes, realização de oficinas, debates e palestras.

Além disso, os clientes cadastrados recebem *e-mail* marketing em datas que celebram a promoção da saúde como Dia de Combate ao Sedentarismo, Dia de Combate à Asma, entre outros.



## Dengue, Chikungunya e Zika Vírus

Em 2016 foram notificados cerca de 1,5 milhão de casos de dengue, mais de 260 mil casos de Chikungunya e mais de 200 mil casos de febre por Zika Vírus no Brasil, consolidando a preocupação com a disseminação do *Aedes aegypti*, vetor dessas três doenças. Diante desse grave quadro de saúde pública, a Unimed Campinas ampliou as ações de divulgação relacionadas ao combate do mosquito.

Uma cartilha com o título “Todos contra o mosquito”, com informações sobre as três doenças e medidas de prevenção foi elaborada e pode ser baixada gratuitamente no Portal [www.unimedcampinas.com.br](http://www.unimedcampinas.com.br).

## Dia Nacional Sem Tabaco

Caminhada no Parque Taquaral, testes antifumo e palestra “Um novo olhar”, com a organização Hospitalhaços, marcaram mais uma participação da Unimed Campinas nas ações relacionadas ao Dia Nacional Sem Tabaco, lembrado a 29 de agosto.

## Menores Aprendizizes

Pelo segundo ano seguido foi realizado o Concurso Cuidando da Galera Unimed Campinas, que tem como público-alvo os patrulheiros que trabalham na Cooperativa. Desta vez o tema era “Gravidez na Adolescência, Métodos Contraceptivos e Doenças Sexualmente Transmissíveis (DST)”. O concurso tem como finalidade promover a conscientização dos menores com temas atuais e também estimula a criatividade, por meio de produções audiovisuais. O grupo vencedor, recebeu um vale-compras de R\$ 300,00 para cada patrulheiro.



Patrulheiros em produção audiovisual

## Programa Construindo Autonomia para o Futuro

Iniciativa de capacitação profissional voltado para adolescentes de 14 a 17 anos e 11 meses, em situação de vulnerabilidade social. Existe desde agosto de 2014. Tem como objetivo criar melhores condições para a inclusão no mercado de trabalho formal. Esta ação é patrocinada integralmente pela Unimed Campinas e gerida pela ONG Movimento Vida Melhor.

Os adolescentes são selecionados a partir do cadastro feito pelo Programa Convim – Construindo uma vida melhor, em parceria com a Prefeitura de Campinas. São meninos e meninas que se encontravam nas ruas vendendo balas, trabalhando como flanelinhas ou outro tipo de trabalho infantil e que foram resgatados e reinseridos em seu núcleo familiar. Além disso, são absorvidos também adolescentes que estão abrigados ou em cumprimento de medidas socioeducativas.

Estar matriculado e frequentando assiduamente uma escola regular da rede oficial de ensino é condição básica para ser contemplado pelo PROCAF.

São garantidos a todos os alunos vale-refeição, vale-transporte e ajuda de custo semanal, visando evitar a evasão nos cursos.

Desde o início do projeto já foram 100 jovens formados e 25 já estão no mercado de trabalho.



Os diplomados, na cerimônia de formatura, com os responsáveis pelo PROCAF

### Programa Doe Um

Em 2016 contamos com 522 funcionários e 381 cooperados contribuintes do Programa Doe Um. Este programa consiste em contribuição financeira voluntária e mensal, a partir de R\$1,00. As entidades beneficiadas foram:

Centro de Promoção para um Mundo Melhor - A entidade beneficia 270 crianças e adolescentes da região do Jardim Itatinga e oferece serviços como oficinas de música, dança, capoeira, esportes e inserção no mercado de trabalho. Foram doados R\$ 18.409,40 para aquisição de mesas, bancos, brinquedos para playground e bebedouro.



Recursos do Doe Um viabilizam reforma no CEPROMM

Centro Comunitário Jardim Santa Lúcia - Instituição que assiste 480 pessoas, entre crianças, jovens, adultos e idosos. Oferece serviços à comunidade, como informática para adolescentes e idosos, oficinas de circo, teatro, judô, capoeira, atendimento de proteção básica às famílias, entre outros. Investimento de R\$ 10.316,81 para revitalização das salas de atendimento e mesa de *ping pong* para crianças.

Centro Sócio Educativo Semente Esperança - Unidade que atende 87 crianças e oferece serviços de proteção social e fortalecimento de vínculos às famílias, coral, ballet, dança de rua, percussão, oficina de cuidados com o corpo, entre outros. Investimento de R\$ 9.430,00 na aquisição de móveis e utensílios para o novo refeitório.

### Apoio às Leis de Incentivo Fiscal

Muitos projetos são apoiados, por meio das leis de incentivo fiscal em vigor. As iniciativas que receberam o aporte em 30/12/16 e que serão desenvolvidas em 2017 são:

Por intermédio da Lei Rouanet de Incentivo à Cultura, foram apoiadas as organizações:

- Associação Griots - O projeto consiste em fortalecer a tradição dos contadores de histórias, divulgar e difundir o gosto pela literatura e pela arte, além de amenizar o sofrimento de crianças, adolescentes e idosos hospitalizados.
- Associação Hospitalhaços - Dedicada ao treinamento e capacitação de 500 voluntários nas artes circenses e teatro, utilizando a figura lúdica do palhaço. O Hospitalhaços promove a alegria nas unidades hospitalares.



Hospitalhaços: alegria em ambiente hospitalar

- Histórias Contadas: O projeto confecciona livros, com grupos diferentes de crianças e adolescentes em tratamento no Centro Infantil Boldrini.

Por meio do Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente, foi apoiado o Centro Regional de Atenção aos Maus Tratos na Infância (Crami).

Por meio da Lei de Incentivo ao Esporte, foi apoiado o projeto Rugby - Uma Escola Para a Vida. Oferece atividades de esporte, na modalidade Rugby, para crianças e adolescentes da região de Campinas.

## Semana de Sustentabilidade

**G4-26** Palestras sobre temas diferenciados marcaram a Semana de Sustentabilidade, realizada entre os dias 24 de outubro e 7 de novembro, no auditório da Cooperativa, voltado para os funcionários.

A programação contou com a palestra da assistente social e coordenadora do Serviço de Acolhimento e Proteção Especial à Criança e ao Adolescente (Sapeca), Adriana Pinheiro, sobre “O papel e a importância da família acolhedora”, serviço no qual Campinas é uma das referências no Brasil.

Houve também uma apresentação sobre o projeto Expedicionários da Saúde feita pelo médico cooperado Dr. Ricardo Affonso Ferreira. A ação viabiliza atendimento à saúde gratuito à população indígena na Amazônia.

A primeira-dama de Campinas, Sandra Ciocci Ferreira, falou sobre “O Movimento Transforma Campinas”, que é uma iniciativa de mobilização do trabalho voluntário na cidade.

O secretário municipal do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável, Rogério Menezes, apresentou a palestra “Cidades Sustentáveis”.

Também foi oferecida uma oficina de Contação de Histórias aos funcionários, que puderam aprender técnicas de como contar histórias com a Associação Griots.

A Semana da Sustentabilidade encerrou com a empresária e diretora-presidente da rede Magazine Luiza, Luiza Helena Trajano, falando sobre “Criatividade em tempos de crise”.

No total foram contemplados aproximadamente 300 funcionários.



Luiza Trajano com colaboradores da Unimed Campinas

## Curso de Libras

Um conjunto de 30 funcionários participou de um curso, inédito na Cooperativa, de Língua Brasileira de Sinais (Libras). O treinamento de 40 horas de duração contou com a participação de vários colaboradores. A melhoria do atendimento ao cliente, em uma perspectiva de inclusão social, foi a principal motivação da área de Recursos Humanos em promover o curso.



Capacitação em Língua Brasileira de Sinais (Libras)

## Atividades Culturais

Em setembro, a Cooperativa participou das atividades do Mês Carlos Gomes, em celebração aos 180 anos de nascimento do maestro e compositor campineiro. Para isso, foram patrocinados um livro sobre o maestro e também o CD “Árias e Canções” gravado pela Orquestra Sinfônica Municipal de Campinas, lançado em um concerto especial.

Além disso, no dia 18 de dezembro, aconteceu o já tradicional Concerto de Natal com a Sinfônica da cidade, que contou com o patrocínio da Cooperativa. Mais de cinco mil pessoas compareceram a Concha Acústica do Parque Taquaral para prestigiar o evento.



Público lotou a Concha Acústica para ver o Concerto de Natal

# Desempenho ambiental



**G4-EC7 e G4-EC8** A Unimed Campinas não produz um impacto expressivo no meio ambiente. Mesmo assim, busca agir em consonância com a sua Política de Responsabilidade Social, mantendo iniciativas de combate à degradação ambiental.

Sabemos da importância da destinação adequada dos resíduos que geramos, por isso a Cooperativa faz um trabalho permanente de conscientização com funcionários e equipe de limpeza, a fim de que todos cooperem e tornem a coleta seletiva um hábito internamente. Em 2016 a coleta foi ampliada para o Pronto Atendimento de Sumaré, cujo funcionamento iniciou-se no mês de janeiro.

No total foram mais de 17 mil quilos de resíduos recicláveis destinados adequadamente para cooperativas de coleta e manuseio de resíduos sólidos, além disso, são doados uniformes e EPIs, desinsetização e oferecidas palestras de Medicina Preventiva, vale-presente de Natal. Além disso, mantemos esforços para dar o descarte adequado a outros resíduos:

Resíduo	Objetivo	Resultado
Lâmpadas fluorescentes	Visa não contaminar o solo. Todas as lâmpadas fluorescentes são encaminhadas para empresa especializada para a sua descontaminação	3.000 unidades descartadas adequadamente
Cartões vencidos	Visa garantir o processamento adequado dos cartões, evitando a contaminação do solo e garantindo a confidencialidade dos dados dos clientes.	481,20 kg de cartões descartados
Lacres de latinha de alumínio	Visa mobilizar pessoas para arrecadarem lacres de alumínio e posteriormente vendê-los para a aquisição de cadeira de rodas.	1.120 garrafas PET 2L com 874 kg de lacres arrecadados e vendidos; 08 cadeiras de rodas adquiridas e doadas para instituições de Campinas e região
Resíduos infectantes e biológicos, químico e comuns do Centro de Quimioterapia Ambulatorial	Garantir a destinação adequada, respeitando normas relativas à geração e destinação de resíduos hospitalares	1.534 kg de resíduos descartados



Com relação à redução de energia, que era meta em 2016, não conseguimos a redução por motivo de contenção de despesas. Iniciamos em 2015 a implantação de lâmpadas LED nas sedes administrativas I e II, porém a substituição não foi concluída. Contudo, incentivos aos funcionários são dados através de matérias publicadas nos veículos de comunicação da Cooperativa. Um exemplo é o trabalho sobre consumo consciente realizado anualmente através de gincanas desenvolvidas com os patrulheiros da Unimed Campinas e nos projetos Orcampi, Saúde Toda Vida e Projeto Formare, da empresa 3M. Através de atividades lúdicas, são dadas dicas e ensinamentos de como reduzir o consumo de água e energia.

### Consumo de energia e água dentro da organização

G4-EN3, G4-EN4 e G4-EN8

Consumo de combustíveis de fontes não-renováveis	Álcool: 1.371 litros Gasolina: 37.226 litros Biodiesel: 671 litros
Consumo de eletricidade	3.109.804 Kwh
Consumo total de energia em joules	6 11.195.294,4x10
Consumo de água de abastecimento municipal	17.319m <sup>3</sup>

# Governança, Atuação e Estrutura

**G4-34, G4-39 e G4-40** Na estrutura de Governança, os médicos cooperados são os que detêm o poder de decisão da Unimed Campinas. Sócios da instituição, compõem, com direito a voz e voto, a Assembleia Geral Ordinária (AGO) e Assembleia Geral Extraordinária (AGE), principais órgãos de governança, onde são debatidas e aprovadas estratégias e políticas de sustentabilidade e ações nas áreas econômica, social e ambiental, definindo temas como remuneração e questões relacionadas à prevenção de conflitos.

Os Conselhos de Administração e Técnico são os órgãos encarregados de conduzir as ações, em sintonia com a Diretoria Executiva. Todos os componentes dos Conselhos e da Diretoria Executiva, sem exceção, são médicos cooperados, não existindo duplicidade de funções.

Eleitos em 11 de março de 2014, os membros da Alta Direção e Conselhos completaram dois anos de mandato, exceto os do Conselho Fiscal, que têm mandato de um ano apenas.

**G4-50, G4-51 e G4-52** A remuneração dos que são eleitos para funções da alta direção é definida em assembleia, por seus pares, e equivale a número de consultas, pois se trata de honorários pelo dispêndio de tempo nas atividades da Cooperativa.

Como órgãos de assessoramento e execução de diretrizes, os Conselhos de Administração e Técnico e a Diretoria Executiva se reúnem semanalmente para analisar questões relacionadas à sustentabilidade e gestão. Os indicadores estratégicos e gerenciais são acompanhados de forma eletrônica.

## Código de Conduta

A Unimed Campinas deu importante passo em sua política de responsabilidade social, em termos de diretrizes éticas e da governança corporativa, com a publicação do Código de Conduta, com indicações sobre como deve agir cada membro da Cooperativa, diante das mais diversas situações. O objetivo do documento é contribuir para a promoção de um ambiente de trabalho ético, harmônico e respeitoso.

O Código de Conduta é fruto de amplas discussões em todo Sistema Unimed, nas quais a singular de Campinas teve participação ativa. A Unimed do Brasil agiu como coordenadora e liderança institucional do processo de formulação do documento, lançado no dia 25 de abril.

Cuidados com Propriedade Intelectual, Assédio Moral, Discriminação e Preconceito e Direitos Humanos em geral são alguns dos tópicos contemplados pelo Código de Conduta. Cuidados com o Patrimônio, a Segurança e os Recursos Utilizados nas Operações e Utilização da Internet e Redes Sociais no Ambiente Corporativo são outros temas abordados.

O Código de Conduta estabelece que denúncias relativas ao seu descumprimento devem ser encaminhadas por meio eletrônico, através da Extranet, ou pelo e-mail [ouvidoriadefuncionarios@unimedcampinas.com.br](mailto:ouvidoriadefuncionarios@unimedcampinas.com.br) ou depositadas na Caixa de Sugestão disponibilizada no restaurante. As denúncias serão avaliadas pelo Comitê de Ética, integrado pelas áreas de Recursos Humanos e Jurídico e Diretoria Administrativa e a quem cabe se manifestar sobre a questão levantada.

G4-38

**Membros da Diretoria Executiva, Conselhos e NDH**

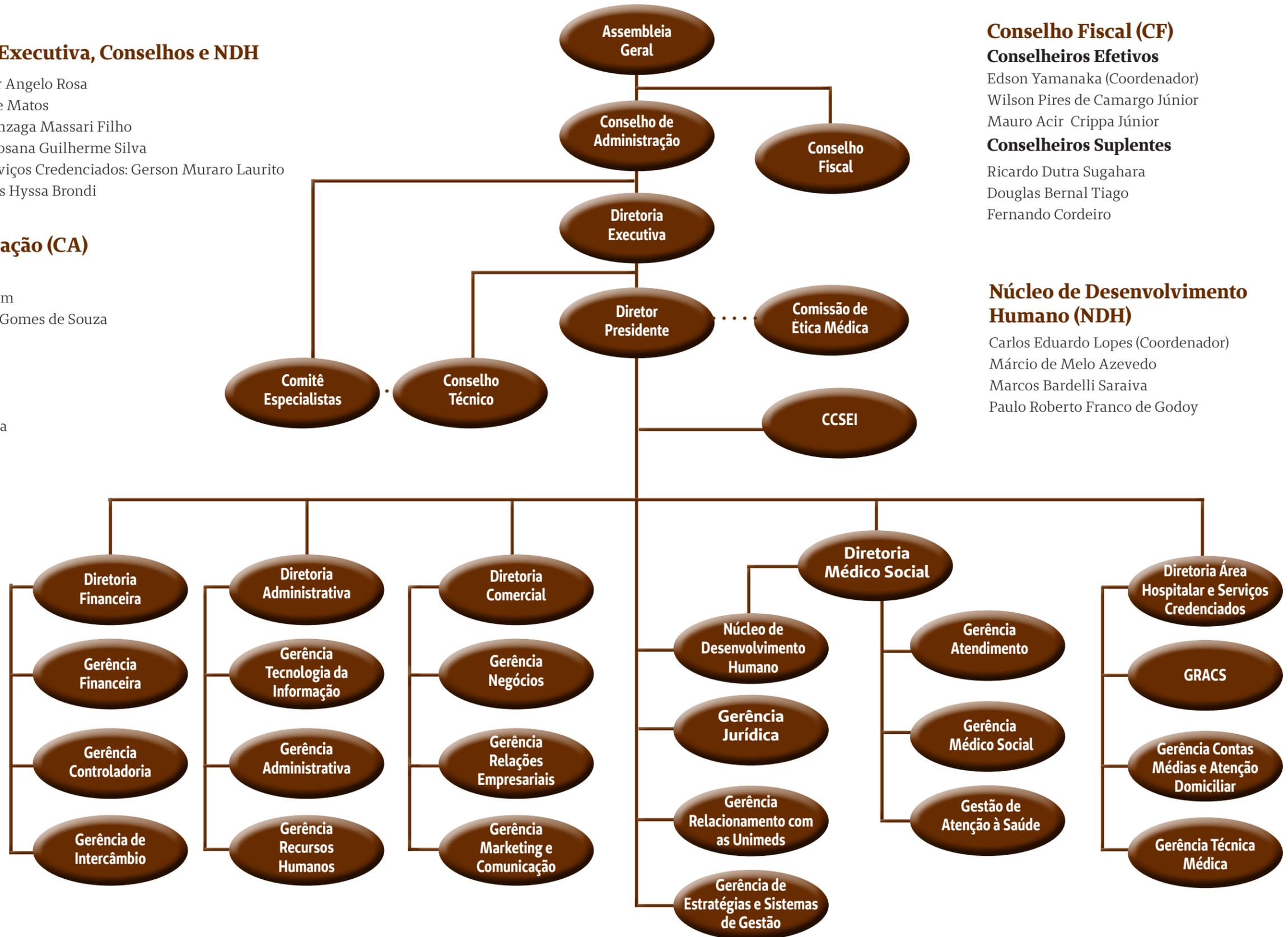
Diretor Presidente: José Windsor Angelo Rosa  
 Diretor Financeiro: Luís Alves de Matos  
 Diretor Administrativo: Luiz Gonzaga Massari Filho  
 Diretora Médico-Social: Carla Rosana Guilherme Silva  
 Diretor da Área Hospitalar e Serviços Credenciados: Gerson Muraro Laurito  
 Diretor Comercial: Miguel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

**Conselho de Administração (CA)**

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

**Conselho Técnico (CT)**

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



**Conselho Fiscal (CF)**

**Conselheiros Efetivos**  
 Edson Yamanaka (Coordenador)  
 Wilson Pires de Camargo Júnior  
 Mauro Acir Crippa Júnior

**Conselheiros Suplentes**

Ricardo Dutra Sugahara  
 Douglas Bernal Tiago  
 Fernando Cordeiro

**Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH)**

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

**G4-41** A Unimed Campinas considera que a atenção com conflitos de interesse deve ser uma constante, sobretudo em uma Cooperativa onde os cooperados exercem de modo simultâneo o papel de fornecedores (serviços médicos), clientes, acionistas e, eventualmente, de funcionários ou dirigentes. Com o propósito de que esses conflitos sejam geridos da melhor maneira possível, todos os processos de trabalho foram mapeados, padronizados e são auditados regularmente. São justamente esses processos que determinam as responsabilidades dos níveis de governança operacional. Nos níveis de governança da Assembleia Geral às Diretorias Executivas, as autoridades e responsabilidades estão determinadas no Estatuto Social. Nas Assembleias Gerais Ordinárias, anualmente um novo Conselho Fiscal é eleito para atuar na fiscalização da gestão feita na Cooperativa. Além disso, o Estatuto Social, Regimento Interno e Normas Técnicas Médicas compõem um conjunto de ferramentas utilizadas pela gestão para regular os conflitos de interesses inerentes à assistência médica e às relações entre cooperados e Cooperativa. No que se refere à prestação de serviços médicos por meio dos cooperados, as solicitações médicas que possam estar situadas fora dos padrões de eficiência e eficácia são reguladas por um processo de auditoria, fundamentado em estudos baseados por evidências científicas. A realização de pagamentos por evento, comum no modelo atual da Saúde Suplementar, aumenta o risco de procedimentos inadequados, o que demanda cuidado especial nos processos de auditoria.

**G4-42, G4-45, G4-46, G4-47 e G4-49** O Planejamento Estratégico representa a principal ferramenta para atualização e acompanhamento do propósito da organização, suas estratégias e políticas. A cada quatro anos, uma nova composição de médicos cooperados é eleita para integrar os Conselhos de Administração, Técnico e Diretoria Executiva. Esse grupo, junto às lideranças operacionais, realiza uma análise de riscos nos ambientes internos e externos, chegando a um conjunto de diretrizes estratégicas, que orientam ações e metas que são monitoradas bimestralmente. A cada ano, essa análise detalhada dos riscos é revisada, culminando na revisão permanente da estratégia da organização, momento em que são analisados os impactos sociais, econômicos e ambientais. Os médicos Cooperados podem acompanhar essas estratégias e opinar sobre elas nas reuniões mensais, “A Cooperativa em Suas Mãos”. Em busca de níveis mais elevados de desempenho de sua estrutura de Gestão de Riscos, a Cooperativa concluiu a implementação de um novo modelo iniciado em 2015, contemplando 100% dos processos críticos do seu sistema de gestão da qualidade.

**G4-43 e G4-44** O relatório GRI, realizado pela nona vez consecutiva pela Unimed Campinas, é a ferramenta que viabiliza a autoavaliação periódica do desempenho da gestão da Cooperativa. Concebido anualmente, o relatório GRI é apresentado para análise da Assembleia Geral Ordinária de cooperados.

A Controladoria é, por sua vez, responsável por apresentar a cada mês, ao Conselho de Administração e corpo gerencial, os resultados e indicadores financeiros da Cooperativa. Já a análise dos indicadores estratégicos é feita de modo trimestral pelo quadro gerencial e apresentada ao Conselho de Administração para complementos.

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

O Conselho de Administração também recebe os resultados sociais, anualmente ou a cada marco considerado relevante.

**G4-57** São vários os processos da Cooperativa que tratam de questões de comportamento ético e conformidade com a legislação. A gestão regulatória monitora diariamente as publicações da Agência Nacional de Saúde Suplementar e, sempre que necessário, estabelece e acompanha a implementação de planos de ação para adequações dos processos operacionais da organização.

A Ouvidoria é uma unidade organizacional, de segunda instância, que tem como atribuição assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do beneficiário, que pode solicitar o número do protocolo da reclamação ou manifestação registrada anteriormente junto

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

Em 2016 entrou em vigor a RN 395, pela qual o beneficiário tem direito a solicitar a reanálise de uma negativa.

## Nossos Produtos

**G4-6 e G4-8** Os produtos comercializados possuem um rigoroso controle com o registro da marca, junto ao Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI) e registro junto à Agência Nacional de Saúde (ANS). Os produtos são classificados como Assistenciais e Não Assistenciais.

Dos Assistenciais, a Unimed Campinas possui em seu portfólio 18 produtos destinados a Pessoa Física e 58 destinados a Pessoa Jurídica, com comercialização ativa.

Dos Não Assistenciais, oferece diversos produtos, sendo estes programas e palestras de Medicina Preventiva, solução de Saúde Ocupacional, entre outros.

**G4-14** Registros da marca e dos produtos e complexas análises de tendências mercadológicas e posicionamento dos concorrentes, além de viabilidade econômico financeira e de estrutura de atendimento, são algumas das precauções adotadas para prevenir ou atenuar riscos de planejamento operacional e de introdução de novos produtos no mercado de Saúde Suplementar na sua região de operação.

Sempre atendendo, de modo integral, aos critérios estabelecidos e publicados através de normatizações, todos os produtos assistenciais da Cooperativa têm o devido registro na Agência Nacional de Saúde (ANS), que é a agência reguladora do setor. Os contratos são registrados em cartório e disponíveis para consulta do público em geral.

Além disso, foi implementada 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 anualmente para a atualização das diretrizes estratégicas da organização.

**G4-16** Vários espaços de discussão sobre Saúde Suplementar e desenvolvimento sustentável, como fóruns e comissões, têm a presença da Unimed Campinas. A Cooperativa entende que sua participação, de modo proativo e propositivo, é fundamental, de modo a contribuir para o alto nível das reflexões sobre questões de sustentabilidade que afetam o seu negócio e a vida de milhares de clientes. Estes são alguns dos principais comitês com a participação da Unimed Campinas:

Comitê de Mercado - Sistema Unimed

Comitê de Sustentabilidade - Amcham

Comitê Nacional de Mercado da Unimed do Brasil

Comitê de Rede Unimed do Brasil

Comitê de Intercâmbio da Unimed do Brasil

Colégio Nacional dos Auditores da Unimed do Brasil

Comitê Nacional de Gestão de Pessoas

GRHUFOP - Grupo de Recursos Humanos de Campinas e Região

# Sobre o Relatório



**G4-13, G4-17, G4-22, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33 e G4-48** As operações da Unimed Campinas são apresentadas neste Relatório de Sustentabilidade. Esta é a nona vez consecutiva que a Cooperativa elabora o seu Relatório Anual. Esta publicação contempla o nosso jeito de dirigir os negócios, como são as relações com os nossos públicos de interesse, o que fazemos pela comunidade e pelo meio ambiente em que estamos inseridos e a nossa performance econômica, 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, incluindo informações sobre a forma de gestão e indicadores.

Os dados aqui presentes referem-se ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016 e todos os resultados foram acompanhados e validados pela Alta Direção da Cooperativa.

O ciclo de emissão do Relatório de Sustentabilidade é anual e a edição de 2015 foi divulgada em março de 2016.

Os dados contábeis passaram por verificação externa da consultoria PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes, e eles abrangem todas as operações controladas pela Unimed Campinas.

Não houve mudanças significativas com relação a dados do relatório anterior, mas são apresentadas novidades como a operação inaugurada em janeiro de 2016 - o Pronto Atendimento de Sumaré - e outros fatos relevantes como o lançamento do Código de Conduta e o começo das obras do Hospital de Retaguarda, nas instalações do antigo Hospital Álvaro Ribeiro, todos documentados nesta publicação.

Informações adicionais sobre o nosso relatório podem ser solicitadas por *e-mail* para os endereços [responsabilidadesocial@unimedcampinas.com.br](mailto:responsabilidadesocial@unimedcampinas.com.br) ou [marketing@unimedcampinas.com.br](mailto:marketing@unimedcampinas.com.br). Opiniões sobre o nosso desempenho podem ser encaminhadas aos mesmos endereços.

**G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-23, G4-24, G4-25, G4-27 e G4-37** A Unimed Campinas sempre considerou estratégico o diálogo com os seus públicos de relacionamento, com quem são tratados os assuntos do seu interesse. Por este motivo os temas materiais deste relatório foram definidos em processo de consulta aos *stakeholders* realizado em novembro de 2015. É com base neste processo que foi construído este documento.



## Temas de relevância

O processo de definição da matriz de materialidade teve início em 2015, com a revisão dos aspectos da GRI que se relacionavam com o nosso negócio. Após a definição de 49 temas importantes, diversos públicos de relacionamento (funcionários, médicos cooperados, clientes Pessoa Física e Pessoa Jurídica, comunidade) foram consultados para a escolha dos mais relevantes. Paralelamente, a Organização (membros da alta direção e quadro gerencial) também definiu os temas de relevância.

O cruzamento das percepções da rede de relacionamentos e interesses internos da Unimed identificou 11 temas de relevância, que nos ajudam a nortear a gestão interna. Além desses temas, a própria organização definiu outros assuntos de importância para o negócio e que também são tratados neste documento.

### Estes são os 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 de importância para a Unimed Campinas:

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

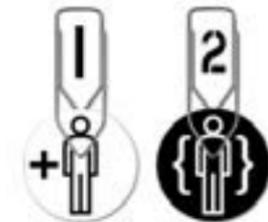
## Pacto Global

### 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:

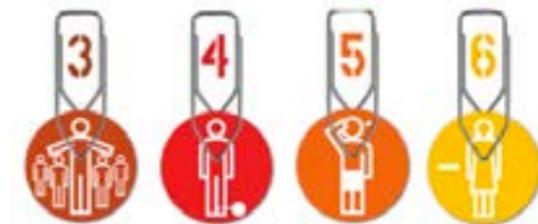
#### Direitos Humanos

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.



## Demonstração de Valor Adicionado – DVA

(A) Geração da riqueza	2016	2015
a – Ingressos e receitas	1.988.481.595	1.781.166.948
a.1) Contraprestações emitidas líquidas	1.727.233.741	1.536.268.502
a.2) Outros ingressos e receitas operacionais	263.665.937	238.603.097
a.3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa – Reversão/Constituição	-2.418.083	6.295.349
b) Variação das provisões técnicas	92.210	-267.986
b.1) Provisão de risco	-	-
b.2) Provisão de remissão	92.210	-267.986
b.3) Outras	-	-
c – Receita líquida operacional	1.988.573.805	1.780.898.962
d – Eventos, dispêndios e despesas operacionais	946.136.844	876.778.598
d.1) Eventos indenizáveis líquidos	691.962.382	618.216.593
d.2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	3.868.808	5.267.015
d.3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	250.305.654	253.294.991
e – Insumos adquiridos de terceiros	72.305.277	64.808.876
e.1) Despesas de comercialização	4.230.827	2.758.731
e.2) Variação das despesas de comercialização diferidas	-	-
e.3) Despesas com serviços de terceiros	15.836.412	16.841.501
e.4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	32.823.275	26.364.020
e.5) Provisão para contingências – administrativas	-	-
e.6) Despesas Financeiras	27.158.905	24.096.802
e.7) Despesas patrimoniais	5.442	200.025
e.8) Perda / Recuperação de valores ativos	-5.057.304	-3.330.307
f – Valor adicionado bruto	970.131.685	839.311.488
g – Depreciação, Amortização	2.563.199	2.749.284
h – Valor adicionado líquido produzido pela entidade	967.568.486	836.562.204
i – Valor adicionado recebido / cedido em transferência	71.709.964	106.994.440
i.1) Receitas financeiras	70.548.264	104.480.944

i.2) Resultado de equivalência patrimonial	-	-
i.3) Outras	1.161.700	2.513.496
(I) Valor adicionado total a distribuir	1.039.278.450	943.556.645
<b>(B) Distribuição da riqueza</b>	<b>2015</b>	<b>2015</b>
a – Remuneração do trabalho	932.362.201	818.972.312
a.1) Cooperados	859.475.053	753.274.177
a.1.1) Produção (consultas e honorários)	827.238.282	730.657.870
a.1.2) Benefícios	32.236.771	22.616.306
a.2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	72.887.148	65.698.135
a.2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	62.362.330	56.728.060
a.2.2) Benefícios	3.990.227	3.699.102
a.2.3) F.G.T.S	4.199.023	3.637.696
a.2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	2.335.568	1.633.276
b – Remuneração do governo – Impostos/Taxas/Contribuições	60.550.772	68.458.205
b.1) Federais	43.410.620	53.678.818
b.1.1) Previdência Social	16.460.059	14.308.670
b.2) Estaduais	21.456	22.114
b.3) Municipais	658.637	448.603
c – Contribuições para a sociedade	2.692.281	2.121.896
d – Remuneração de capitais de terceiros	3.838.533	2.727.994
d.1) Juros	-	-
d.2) Aluguéis	3.838.533	2.727.994
d.3) Outras (royalties, direitos autorais)	-	-
e – Remuneração de capitais próprios	39.834.663	51.276.237
e.1) Juros sobre capital próprio	-	-
e.2) Constituição de reservas e fundos	7.729.169	33.922.890
e.3) Sobras/ Perdas líquidas	32.105.494	17.353.347
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	1.039.278.450	943.556.645

## Relatório do auditor independente sobre as demonstrações financeiras

### Aos Administradores e Cooperados Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico

#### Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico (a “Cooperativa”), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2016 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

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

#### Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir, intitulada “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações 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 conhecimento 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 a 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

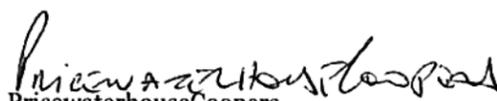
Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras tomadas em conjunto estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não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

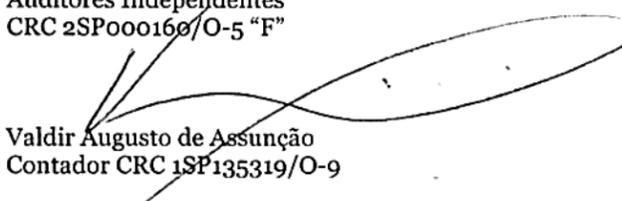
Como parte de uma auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- 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 auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas não com objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da cooperativa.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e arrasou habilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvidas significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da cooperativa. Se concluirmos 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 as 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 nosso trabalho.

Campinas 22 de fevereiro de 2017.

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

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

## Índice Remissivo 2016

ESSENCIAL			
Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Resposta/Página
Estratégia e Análise			
<b>G4-1</b> Declaração do principal tomador de decisão da organização		Estratégia e Gestão	6
<b>G4-2</b> Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.		Estratégia e Gestão	08, 17 e 31
Perfil Organizacional			
<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	22
<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	69
<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	69
<b>G4-9</b> Relate o porte da organização		NA	22 e 39
<b>G4-10</b> Relate o número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero		NA	39
<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		Estratégia e Gestão	46

Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Resposta/Página
<b>G4-13</b> Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório		NA	71
<b>G4-14</b> Relate se e como a organização adota a abordagem ou o princípio da precaução.		NA	69
<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	69
Aspectos Materiais Identificados e Limites			
<b>G4-17</b> Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	RS	Desempenho Econômico	71
<b>G4-18</b> Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos.	RS	NA	71
<b>G4-19</b> Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	RS	NA	71
<b>G4-20</b> Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização	RS	NA	71
<b>G4-21</b> Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização	RS	NA	71
<b>G4-22</b> Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores		NA	71
<b>G4-23</b> Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores		NA	71

Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Resposta/Página
<b>Engajamento de Stakeholders</b>			
<b>G4-24</b> Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.		NA	33 e 71
<b>G4-25</b> Relate a base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.		NA	33 e 71
<b>G4-26</b> Relate a abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders		NA	33 e 58
<b>G4-27</b> Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders		NA	71
<b>Perfil do Relatório</b>			
<b>G4-28</b> Período coberto pelo relatório		NA	71
<b>G4-29</b> Data do relatório anterior mais recente (se houver).		NA	71
<b>G4-30</b> Ciclo de emissão de relatórios		NA	71
<b>G4-31</b> Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.		NA	71
<b>G4-32</b> Relate a opção “de acordo” escolhida pela organização.		NA	71
<b>G4-33</b> Política e prática adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa		NA	71
<b>Governança</b>			
<b>G4-34</b> Relate a estrutura de governança da organização		Governança Corporativa	65
<b>G4-37</b> Relate os processos de consulta usados entre os stakeholders e o mais alto órgão de governança		Governança Corporativa	71

Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Resposta/Página
<b>G4-38</b> Relate a composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês		Governança Corporativa	66
<b>G4-39</b> Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo		Governança Corporativa	65
<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	65
<b>G4-41</b> Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse.		Governança Corporativa	68
<b>G4-42</b> Papéis desempenhados no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores		Governança Corporativa	68
<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	68
<b>G4-44</b> Processos de avaliação no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais		Governança Corporativa	68
<b>G4-45</b> Papel desempenhado na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades		Governança Corporativa	68
<b>G4-46</b> Papel desempenhado na análise da eficácia dos processos de gestão de risco		Governança Corporativa	68
<b>G4-47</b> Frequência que o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades		Governança Corporativa	68
<b>G4-48</b> Órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade		Governança Corporativa	71
<b>G4-49</b> Relate o processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança.		Governança Corporativa	68
<b>G4-50</b> Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança		Governança Corporativa	36 e 65

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	36 e 65
<b>G4-52</b> Processo adotado para a determinação da remuneração		Governança Corporativa	36 e 65
<b>G4-53</b> Como opiniões dos stakeholders são solicitadas e levadas em conta em relação à questão da remuneração		Governança Corporativa	36
<b>G4-54</b> Relate a proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização		Governança Corporativa	A proporção de diferença entre o menor salário pago na Cooperativa, de R\$ 895,00, e o maior, de R\$ 28.605,00, é de 3.196,09%.
<b>G4-55</b> Relate a proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização		Governança Corporativa	
Ética e Integridade			
<b>G4-56</b> Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	Princípios 1, 2, 4, 5, 6 e 10	Transparência	04 e 35
<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	35, 49 e 68
<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	35, 49 e 50
Categoria: Econômica			
Aspecto: Desempenho Econômico			
<b>G4-EC1</b> Relate o valor econômico direto gerado e distribuído		Estratégia e Gestão Desempenho Econômico Governança Corporativa	76

Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Resposta/Página
<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.
Aspecto: Presença no mercado			
<b>G4-EC5</b> Variação da proporção do salário mais baixo		Presença no mercado	41
<b>G4-EC6</b> Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local		Presença no mercado	100% da comunidade local
Aspecto: Impactos Econômicos indiretos			
<b>G4-EC7</b> Desenvolvimento e Impacto de investimento em infraestrutura e serviços apoiado		Investimento na comunidade	50 e 61
<b>G4-EC8</b> Impactos Econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos		Investimento na comunidade	50 e 61
Categoria: Ambiental			
Aspecto: Energia			
<b>G4-EN3</b> Consumo de energia dentro da organização	Princípios 7 e 8	Consumo consciente de Água e Energia	63
<b>G4-EN4</b> Consumo de energia fora da organização		Consumo consciente de Água e Energia	63
<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.

Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Resposta/Página
<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 houve redução de energia.
Aspecto: Água			
<b>G4-EN8</b> Total de retirada de água por fonte	Princípios 7 e 8	Consumo consciente de Água e Energia	63
<b>G4-EN9</b> Número total de fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água		Consumo consciente de Água e Energia	Não aplicável ao nosso negócio.
<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.
CATEGORIA: SOCIAL			
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE			
Aspecto: Emprego			
<b>G4-LA1</b> Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade		Emprego	44
<b>G4-LA2</b> Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a temporários		Emprego	Os colaboradores da Unimed Campinas recebem os mesmos benefícios, independentemente de sua condição trabalhista, como efetivos ou temporários.
<b>G4-LA3</b> Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade		Emprego	Em 2016 foram beneficiadas com Licença Maternidade 36 colaboradoras da Cooperativa. Outras 28 mulheres retornaram de Licença Maternidade, sendo observada uma taxa de retenção de 90,33%. Por outro lado, foram 13 homens beneficiados com Licença Paternidade. Retornaram de Licença Paternidade 13 homens, sendo identificada uma taxa de retenção de 100%.
Aspecto: Treinamento e Educação			

Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Resposta/Página
<b>G4-LA9</b> Média de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional		Treinamento e Educação	37
<b>G4-LA10</b> Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua		Treinamento e Educação Desenvolvimento de Competências	37
<b>G4-LA11</b> Percentual de empregados que recebem análises de desempenho		Treinamento e Educação Desenvolvimento de Competências	37
Aspecto: Diversidade e Igualdade de Oportunidades			
<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, 99% dos componentes do CA têm mais de 50 anos e 1%, menos de 50 anos.
Aspecto: Igualdade de Remuneração entre mulheres e homens			
<b>G4-LA13</b> Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes		Diversidade	45
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE			
Aspecto: Combate à corrupção			
<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	35
<b>G4-S05</b> Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Princípio 10	Combate a Corrupção	Não houve.

# Créditos



## Créditos

### Expediente

**Diretor Presidente:** José Windsor Angelo Rosa

**Diretor Financeiro:** Luís 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 Chispim  
Antonio de Jesus Paixão Lemos Gomes de Souza  
Carlos Alberto Salomão Muraro  
Emilio Oliveira Issa  
Jayme Malek Júnior  
Paulo Dechichi Júnior  
Pedro Ivan Alvarenga de Oliveira  
Plínio Conte de Faria Júnior

### Conselho Técnico (CT)

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

### Conselho Fiscal (CF)

#### Conselheiros Efetivos

Edson Yamanaka (Coordenador)  
Wilson Pires de Camargo Júnior.  
Mauro Acir Crippa Júnior

### Conselheiros Suplentes

Ricardo Dutra Sugahara  
Douglas Bernal Tiago  
Fernando Cordeiro

### Relatório Anual 2016

#### 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  
Texto Final e Revisão: Rosa Guedes (MTb 17.584)  
Design e diagramação: Intermídia Serviços de Propaganda Ltda.

