

# MUSEU DA PESSOA



Museu da Pessoa

Uma história pode mudar seu jeito de ver o mundo.

Memória da Unimed Brasil - 40 anos (UMBR)

## Medicina é solidariedade

História de [Raimundo Viana de Macedo](#)

Autor: [Museu da Pessoa](#)

Publicado em 17/07/2020

---

Projeto Unimed Brasil 40 Anos

Realização Instituto Museu da Pessoa

Entrevista de Raimundo Viana de Macedo

Entrevistado por Maria e Maurício

Santos, 26 de março de 2007

Código: UMBR\_HV022

Transcrito por Maria da Conceição Amaral da Silva

Revisado por Luana Baldivia Gomes

P/1 – Bom dia, doutor.

R – Bom dia.

P/1 – Nós vamos começar a entrevista com o senhor nos falando o seu nome completo, local e data do seu nascimento.

R – Bem, o meu nome completo é Raimundo Viana de Macedo. Eu nasci em uma cidade chamada Várzea Alegre, no interior do Ceará. E nasci no dia 17 de setembro de 1946.

P/1 – Qual a sua atividade e função atual na Unimed?

R – Eu sou Presidente da Unimed de Santos. Estou passando para o segundo ano de mandato. Fomos eleitos o ano passado, em março.

P/1 – Qual o nome dos seus pais?

R – Raimundo Nonato Macedo e Rivalina Viana Arraes.

P/1 – Qual a origem da sua família?

R – Olha, minha família, dos nossos pais, evidente, essa família Macedo é uma família bastante conhecida no Ceará. E como você está vendo pelo nome, tem até um livro, nossa família é de origem portuguesa, né [RISO]? Por parte do meu pai. Agora, esse nome Arraes, segundo lá os historiadores, teria lá uma origem um pouco, vamos supor, origem parece que árabe. Por causa da minha mãe.

P/1 – Falando um pouco agora da sua formação o que influenciou mais para a escolha da sua carreira?

R – Olha, lá em casa nós somos uma família do interior. Fomos criados em área rural. Então, era muito comum.. Eu lembro que, na nossa região, por exemplo, tinha que se ter um padre na família, uma freira, não é? Tivesse um juiz também era bom. Então meu pai sempre batia, ele lutou muito para que uma das minhas irmãs fosse freira. Que ele, aliás, ele não gostava de freira. Ele gostava assim: "Olha, fulano de tal tem uma filha que é madre." Você sabe que madre já é superior à freira, não é isso? Então, existia isso. Era muito comum assim ter: "Ora, fulano..." Por exemplo, lá em casa eu parti para a Medicina, tem outro que partiu para Engenharia, ou dentista, e assim por diante. Então a gente tinha essa... Como a família grande é muito comum no interior da cidade do Brasil, porque isso é uma coisa que hoje eu acho que tinha razão naquele... Apesar de meu pai ser filho único, eu tenho 16 irmãos. Então, nisso também do filho, tinha também aquela família grande, porque também tinha mão-de-obra. Nas férias, por exemplo, a gente estava de férias e nós ajudávamos muito meu pai no interior. Eu me lembro muito, nós ajudamos muito papai. Ajudamos muito a fazer cerca de arame farpado. Quem conhece arame farpado pode ver que aquilo fura muito a mão. E não se usava luva, não. Aquilo era pregar um por um. Vai desenrolando o arame e nós, no período de férias, nós ajudávamos. Porque era muita gente estudando. Apesar da gente, a maioria ter estudado em universidades federais, que naquele tempo isso era uma coisa que, pelo menos lá no Nordeste, funcionava muito bem, na universidade federal. Pena que alguns governos começaram a não tratar o ensino público como se devia. Porque eu lembro que essas universidades federais, elas partiram para a pesquisa, como na área de Agronomia, e da própria Medicina. Eu me lembro que quando eu entrei na Medicina ela tinha uma estrutura que até, se eu não queria, se o estudante não pudesse comprar livro, podia ir à biblioteca e solicitar o livro. Depois, é evidente, devolvia. Então a gente era tratado realmente com carinho, o estudante. Eu me lembro, na minha vida teve dois, assim, separado, o estudante secundário e o universitário. Quando eu entrei na universidade é evidente que a minha vida mudou muito. Porque aí eu já fui morar na Cidade Universitária, tinha ônibus, a comida era excelente. E a gente, eu lembro que o restaurante nosso, que durante a semana funcionava muito bem, e no domingo não tinha jantar. Porque no domingo esse local se transformava no Clube do Estudante Universitário. Então não tinha jantar, mas a gente tinha as meninas para dançar, não é? A gente dançava sem jantar [RISO], mas era bom também. E eu vejo assim, Maria, com certo... Realmente, essas coisas acabaram. Dentro, assim, do... Eu acho, assim, entrou aí também a... Eu acho que desde quando entrou o regime militar, houve um confronto muito grande, assim, eu digo, com a classe estudantil, por questão política. E foram assim tirando muitas coisas das universidades federais, né, que...

P/1 – Qual a universidade que o senhor se formou?

R – Eu sou formado na Faculdade de Medicina da Universidade Federal da Paraíba.

P/1 – O senhor lembra um pouco dessa tua época da formatura?

R – Lembro. Olha, eu vou falar, eu lembro até do trote. Porque...

P/1 – Então nos conte.

R – Deixa eu te contar, eu tenho duas filhas que também estão fazendo Medicina. Não porque eu indiquei, por elas mesmas. Eu nunca fiz isso com minhas filhas, eu nunca não... Eu era diferente lá dos... Já evolui [RISO]. Eu nunca quis que elas fossem, mandei elas serem freiras, nem nada disso. E elas optaram. Por exemplo, a Paula já está aqui, está na faculdade, na Luzia, né? E a outra que tem 16 anos, agora fez 17, passou na PUC lá de São Paulo. Então, principalmente lá na PUC de São Paulo, não sei se você sabe, o campus é em Sorocaba, né? E lá tem uma história de um trote, um trote meio, como diz? Na linguagem deles é um trote meio pesado. E minha mulher se preocupou muito. Ela chegou, minha filha estava em um pensionato de freira lá que tem em frente à faculdade, lá em Sorocaba. E a minha mulher se preocupou tanto que ela conseguiu ficar uma semana lá com as freiras lá no colégio para acompanhar a menina de... E eu cheguei a conversar com o diretor da faculdade, eu também faço pós-graduação lá. Eu estou fazendo, esqueci de falar, eu faço pós-graduação lá em Sorocaba pela Fundação Unimed. Não sei se vocês... Vocês devem conhecer. A Fundação Unimed, é do próprio Sistema Unimed, pertence à Unimed do Brasil, né? E ela tem um fim educativo. Ela dá curso, também assessoria. Agora mesmo a Fundação também está fazendo um trabalho de assessoria aqui conosco na Unimed para melhorar o desempenho. Bem, aí eu estava sabendo algumas coisas de trote, mesmo aqui em Santos já teve problema sério. São Paulo teve, lembra, né?

Teve um trote lá que acabou que um estudante lá, não sei se é da USP, se afogou lá, o rapaz. Aí eu estava dizendo que no meu tempo, começar agora, no meu tempo o trote foi diferente. Quando eu entrei na faculdade foi no auge, estava na agitação política no país. Então, mas o trote era diferente. Nós não admitíamos. Era ao contrário, a gente queria trazer o calouro, o fera, como se chamava na época, para junto da gente. Eu levei trote e dei trote da mesma maneira, com o mesmo espírito. A gente, o espírito da gente era criticar o Governador, o Prefeito. E a gente ia tudo imitado naquilo. Eu lembro que tinha gente... Quando no meu trote, por exemplo, quando eu entrei foi um trote pesado. Mas nós procuramos todas as maneiras proteger os novos e principalmente as moças. Porque você imagina, sair naquele tempo, da universidade federal, do campus, ir para o centro da cidade carregando um caixão: "Abaixo a Ditadura." Quando nós chegamos lá no centro da cidade foi paulada para todo lado. Mas não, aí é que está, por exemplo, não era contra o estudante, não era contra... Não se judiava. Ao contrário, a gente dizia: "Sai fora, sai fora calouro, porque aqui é coisa para..." E lá veio o Dops [Departamento de Ordem Política e Social], naquele tempo era Polícia Civil, fez algumas prisões. Mas sempre de veterano. E a gente tinha uma verdadeira proteção do novo. O que eu vejo, assim, uma conotação de trote, assim, meio diferente. Eles querem sei lá, vamos dizer assim, judiar do mais novo, né? E a gente fica assim pensando: "Puxa, mas tem também, esses trotes têm sido, assim, mais pesados na área de Medicina. Uma coisa que não, a gente não..."

P/1 – Não condiz com a...

R – É, a gente acha que não é bom. Porque mesmo o camarada quando tem, assim, o horizonte, está fazendo Medicina, a gente já pensa que: "Puxa, esse camarada tem que ter um pensamento humanitário", não é? A gente sempre pensa isso de ter dó. Eu, por exemplo, o seguinte, eu vou contar, de hospital. Eu sou um médico atuante, eu trabalho na Santa Casa, eu estava dizendo para ele. Eu opero, sou cirurgião pediátrico, mas também quando eu faço plantão uma vez por semana na Santa Casa e eu opero. Eu digo assim, por exemplo, eu acho que o médico, nós médicos temos que ver, eu acho assim, veja bem a minha conotação, a pessoa que está no quarto doente, doente, está lá deitado por alguma enfermidade. Nós como seres humanos, independente de sermos médicos, eu penso assim, você tem que ter dó daquela pessoa. Ser solidário. Dó no sentido dó, você está com pena, não é, da pessoa, vamos ter dó, a pessoa está lá com a perna fraturada, ou com aquilo pendurado, aquilo, tração.

P/1 – Está sofrendo, né?

R – Aquilo sofre. Então tração, então eu tenho o seguinte pensamento, eu acho assim: o médico, quando ele passa, quando ele chegar a um ponto da vida que ele passou a não ter dó do doente, está na hora dele largar a Medicina. Aí é bom ele ou ser dono de posto de gasolina, ou de fazenda, e aí sair. Eu penso isso. E a enfermeira também, quando passa... A enfermeira nossa, com quem eu trabalho, eu acho primordial a enfermagem da Unimed, eu dou o maior valor. Onde eu vou eu defendo, nós temos nosso quadro de enfermeiras que eu acho que é tão importante quanto o médico. As enfermeiras desempenham um trabalho excepcional. Eu trabalhei também na área, como eu te falei, na área pública no Guarujá, e olha, eu trabalhei muito próximo de enfermeira. E tem muita enfermeira dedicada igual o médico. Eu sempre dizia: "Olha, mas cuidado, quando não tiver mais dó do doente tem que mudar de profissão. A enfermeira também tem que botar lojinha de butique, de vender roupa." Porque já está saindo da área dela. Então, o médico e a enfermagem são isso aí. Nós temos que ser piedosos, eu digo assim, com o doente de uma maneira geral. Eu estava agora nesse final de semana em uma jornada de desenvolvimento das Unimeds lá em Ribeirão Preto, e eu assisti uma palestra de uma doutora, eu achei, assim, muito interessante a palestra dela. Ela é ligada à área de câncer. Então cuidados paliativos. É aquele negócio que diz da pessoa morrer com decência. Ela trabalha no A.C. Camargo, né? Então ela explicou religião. Lá a que faz nutrição é budista, a outra é católica. Mas todo mundo deles tem uma religião que serve também para, assim, para acudir essas pessoas nessa hora.

P/1 – Nesse momento, né?

R – Como a Medicina, chega a hora que a Medicina já não pode fazer mais nada pela pessoa. Nós temos limites. Então, que ela chamou os cuidados paliativos. Quer dizer, eu achei tão... A pessoa morrer com decência. E isso eu achei uma coisa de muita importância, isso aí é o que eu digo, é aquele que... Essa doutora está com aquela visão que eu disse: "Olha, está com dó do seu semelhante." Ela diz que ligam para a casa dela de madrugada, a família diz que quer um padre. E às vezes não é fácil conseguir um padre sexta-feira às duas horas da manhã. Pois ela vai, acaba conseguindo, então transforma aquele, pelo menos ameniza aquele...

P/1 – É o espírito solidário.

R – E eu tenho um, não estou querendo não, mas eu procuro pelo menos essas coisas, eu acho que as coisas boas a gente tem que procurar imitar.

P/1 – É verdade. O senhor pode dizer como o senhor iniciou a sua trajetória profissional, o início da sua carreira?

R – É, quando eu formei, eu formei em 1971, Maria. E então eu vim aqui para Santos, pois eu já tinha um primo que era anestesiologista aqui da Santa

Casa. Aí eu fiz residência, primeiro, naquele tempo, eu fiz um ano de Cirurgia Geral, e depois eu conheci um médico que só lidava com criança na Santa Casa. O Doutor Iraí de Souza. Está aposentado, mas mora aqui em Santos. E eu comecei a vê-lo operar criança e ele tinha esse espírito que eu falei, ele tratava muito bem as crianças para tudo. Tinha paciência com os pais. E aquilo me fez enveredar. E no segundo ano, depois, quando eu acabei Cirurgia Geral eu disse: "Eu vou fazer Cirurgia Pediátrica." Eu falei com o Doutor Iraí, ele, no meu caso, abriu as portas. E depois ele era um homem que gostava de ir em congresso, curso, e começou me apresentar e eu comecei a acompanhá-lo em congresso, aqui. Depois ele começou me incentivar, até, às vezes não podia ir, congresso fora, eu fiz curso. Com o incentivo dele fui para a Espanha, Venezuela, México. Também estive na Inglaterra. E tudo com o incentivo dele. Então eu fui assistente do Doutor Iraí muito tempo. Depois, quando o Doutor Iraí aposentou, aí na Santa Casa tem uma estrutura, assim, que eu acho bonita. Essa coisa não é nepotismo [RISO]. Mas aí passa de o primeiro assistente assumir. No caso o cargo seria meu pelo fato de eu já estar lá tanto tempo...

P/1 – Hierárquico?

R – É, isso aí. Possivelmente eu, por exemplo, lá na Santa Casa tem uma doutora que trabalha comigo, a Célia. E ela está nessa...

P/1 – Vai suceder o senhor.

R – É, possivelmente ela vai me suceder no hospital, pelo trabalho dela. Nós temos as Santas Casas, elas têm um regulamento bom, que faz com que a coisa aconteça assim. É evidente que para você chegar a ser chefe do serviço você tem que ter um histórico dentro do hospital, não é? Um médico que, eu digo assim, um médico que arranje muita confusão dentro de uma instituição como a Santa Casa, assim, talvez ele não chegue, não é? Porque esse cargo não é remunerado. Não é remunerado, mas nos dá muito orgulho por causa disso. Porque o cargo está lá. Quando você recebe um diploma, é um cargo honorífico. É como se fosse mandar como o rei de Portugal. Mais ou menos, você recebe um diploma da Provedoria e fica claro que você está sendo, a Irmandade está lhe escolhendo pela sua capacidade, pelo seu comportamento. E aí você recebe essa... Hoje na Medicina eu acho o seguinte: não adianta um médico, na minha opinião, eu acho que se um médico se ele tirar uma nota, vamos supor, seis, uma média seis com sabedoria médica, científica. Se ele tirar dez no comportamento pessoal, dez em relacionamento com o paciente, dez no relacionamento com as pessoas da sua cidade, dez da sua conduta pessoal na cidade. Você somando tudo, eu acho que ele vai ser um excelente médico. Acho isso, é pensamento meu: se você investir, se você colocar dez em capacidade mas ele tirar quatro, cinco nesse restante, olha, eu tenho a impressão que ele não vai ser um bom profissional.

P/1 – É, por causa do relacionamento, né?

R – É, e a profissão médica, ela requer isso. A profissão de Medicina requer isso: paciência, tolerância, ser... como é que chama? É uma carreira que você tem que ter mesmo, você que escolheu aqui. Por exemplo, no meu caso, eu já fiz muita emergência, mas hoje eu não faço mais, porque já tem os mais novos. Mas naquele tempo, eu me lembro que naquele tempo a gente não tinha celular, a gente andava com um bjp. Não sei se foi da época de vocês. Então eu andava com dois bips. E aquilo não tinha hora. Você podia estar aqui na Associação dos Médicos, uma festinha, alguma coisa, tocava você tinha que levantar, ir no telefone e ligar. E você largava a festa e ia. Isso acontece também com os médicos obstetras, não é? Tem que ir. Você fez a opção por aquilo então você tem que... Ao ser chamado, você tem que comparecer.

P/1 – E como foi seu ingresso na Unimed? Como o senhor iniciou na Unimed?

R – Pois é, eu entrei na Unimed primeiro, como é sonho de todo médico que se forma entrar na Unimed. Normalmente é isso. Seja em qual for a singular. Normalmente o camarada se forma, faz a residência, tal, isso é normal. Por exemplo, a minha filha, quando ela terminar a Medicina, ela vai fazer a residência e ela vai: "Papai, eu vim perguntar como é que eu entro para a Unimed?" Aí eu vou dizer como é que eu entrei. Em primeiro lugar você tem que ter titulação, titularidade, para entrar na Unimed você tem que ter uma, preencher os requisitos. Vamos supor assim, técnico científico. Você tem que ter residência, você tem que ter título de especialista. Porque tem uma continuação. Por exemplo, a residência reconhecida pelo Ministério da... pelo MEC [Ministério da Educação] vale tanto, título de especialista reconhecido pelo MBA [do inglês, Master in Business Administration – especialização na área gerencial ou administrativa] vale tanto. Congresso vale tanto. Tantos anos de formado, ter uma pontuação. Normalmente você tem que atingir 50 pontos. Esse é o primeiro passo. Quando você atinge essa pontuação aí essa análise vai para um Conselho Técnico. O Conselho Técnico é eleito junto com a Diretoria Executiva, eles são independentes. São os médicos, o Conselho Técnico, como o nome já está dizendo. Analisa do ponto de vista técnico se você preenche as condições que a Unimed exige.

P/1 – Isso para ser um médico cooperado?

R – Para ser um médico cooperado. Aí depois que passa do Conselho Técnico vai para o Conselho de Administração. Aí o Conselho de Administração, ele já vê isso aí, lá o médico ele pontuou, ele tem condições. A Diretoria vai ver a necessidade. Aí são critérios, entra um pouco critério político. Vai ver na necessidade, se há realmente, se a Unimed está precisando de...

P/1 – Disponibilidade.

R – Não, se o médico, por exemplo, vamos supor, o médico pode, a gente pode achar que endocrinologista, puxa a gente pode achar que estamos precisando, e tem outra especialidade, não sei, vamos supor Ginecologia, Pediatria, não estou me referindo só à Unimed de Santos, mas de uma maneira geral. A Diretoria pode achar: "Não, mas nós já temos ginecologista, comparando com o número de clientes nós já temos suficiente, então esse candidato ficaria, não que fosse, esse candidato ficaria aguardando oportunidade." É assim que funciona. E eu passei por esse...

P/1 – Por esse critério.

R – ...passei por esse critério, que isso já é antigo.

P/1 – E quais as funções que o senhor ocupou no Sistema Unimed?

R – Eu entrei na Unimed como suplente, eu acho, do Conselho. Acho não, foi, suplente do Conselho Técnico. Eles que fazem a avaliação, né? Aí depois que eu entrei, eu fiz parte de uma Diretoria, fui eleito com a chapa. E eu fui designado como diretor do Atendimento, aqui nessa casa. Eu fiquei responsável. Eu sempre gostei de ligações assim, com o público, então eu fiquei como responsável do... Respondendo pelo setor de Atendimento. Que vai de, eu não sei se vocês sabem, nós, da Unimed de Santos, o nosso território é de Cubatão.

P/1 – Ah, isso que eu queria que o senhor falasse.

R – Cubatão, Santos, São Vicente, Praia Grande, Mongaguá, Itanhaém, Peruibe, Itariri, Pedro de Toledo. Por isso que eu, então, como responsável pelo atendimento, eu tinha que ir nessas regiões, sempre de uma vez por semana em Cubatão, lá no litoral. Aí na outra, quando terminou o meu mandato de quatro anos, quando foi fazer a chapa para novas eleições, por força do estatuto não podia ter, a Unimed tinha que renovar cada ano sai um terço, sai dois terços. Cada Conselho e o Conselho de Administração então chegou à conclusão no fim que tinha que tirar, três não poderiam participar, aí depois eu fiquei como coordenador na segunda...

P/1 – Na segunda gestão.

R – É, fiquei como coordenador, porque eu não tinha mandato eletivo porque eu não pude por questões estatutárias. Três, não só eu. O diretor de Vendas também não podia ser, e assim por diante. E eu estava como coordenador do Atendimento quando, eu acho, mais ou menos, e com um ano e meio de mandato, assim, teve o falecimento do Doutor Souza, que era o Vice-Presidente da cooperativa. E naquele tempo o nosso estatuto, depois foi mudado, que realmente fica meio confuso. Então naquele tempo o estatuto previa que tinha que ter eleição para preencher a vaga de Vice-Presidente. E houve a eleição e eu...

P/1 – O senhor se candidatou.

R – ...eu me candidatei, teve oponente, tal, um colega meu. E eu fui eleito naquela época com mais de 70% dos votos.

P/1 – Então o senhor também foi Vice-Presidente.

R – Fui vice-presidente. Isso me deu um aprendizado, eu sempre digo assim, às vezes, colegas: "É bom, se você começar lá das bases, de baixo, você vai..." Aí eu terminei o mandato como Vice-Presidente e me candidatei à Presidente da cooperativa. Nós concorremos, tinham três chapas, não é? Na verdade eu tive dois opositores. E eu, felizmente, para a minha felicidade eu ganhei as eleições e estou aqui como Presidente da Unimed, do qual eu muito me orgulho. Porque eu tenho uma ligação muito grande assim, pessoal, com a classe médica, com a Associação dos Médicos de Santos. Eu já tive cargo também, ainda, de Conselheiro Fiscal da Associação dos Médicos do Guarujá. Porque eu trabalho lá, então até hoje eu mantenho...

P/1 – O senhor acumula essa função também.

R – É, isso é cargo de Conselheiro Fiscal, quando tem reunião eu vou lá para ver balanço, e aí saí.

P/1 – Durante esse tempo o senhor...

R – Tem uma coisa, eu acho importante, tem gente que pensa o contrário, eu acho que não. Eu acho que a gente tem que participar das entidades médicas. Existe até uma recomendação lá da Federação Estadual e da própria Unimed Brasil, que se participe sim da...

P/1 – Da Associação Médica.

R – Não, dessas associações de classe, da APM [Associação Paulista de Medicina]. Que eu me lembro que na última eleição da APM tinha chapa lá que tinha gente da Federação Estadual, que não é pecado isso. Eu depois me lembrei, inclusive eu faço parte, também sou do Conselho Fiscal do Sindicato dos Médicos aqui de Santos. Eu acho que não tem nada a ver. Uma coisa, eu já era do...

P/1 – É, tem que estar em relacionamento com a atividade médica, né?

R – Eu já era do Conselho Fiscal do Sindicato antes de ser Vice-Presidente. E agora, porque agora eu sou Presidente eu fiquei: "Não vou querer mais?" Não, desde que marque as reuniões e me consulte. Que é evidente, eu também não posso estar em uma reunião lá em Ribeirão Preto, defendendo lá os interesses da nossa cooperativa. Eu não posso sair lá a noite e vir correndo. Aí eu telefono: "Hoje eu não posso. Se vocês quiserem marcar reunião para amanhã à noite eu estou aí." A gente vai levando. Mas eu acho importante a participação, não vejo impedimento nenhum. O impedimento que tem é de horário, certo? Porque de outra coisa não vejo assim, da de classe, de... Hoje nós aqui temos, talvez isso aí pela minha ligação com a classe médica, nós estamos em sintonia total com esses órgãos, com a Associação dos Médicos. Se você passar aqui na frente da Associação dos Médicos, você vai ver lá, tem uma placa. Você viu aquela placa da Unimed? Aquilo foi uma parceria que nós colocamos. Está lá, de quem cuida da sua saúde. Porque aquilo ali foi em parceria. Porque eu já tinha esse pensamento. Com aquilo dali a gente, indiretamente, aquele espaço ali, qual é a concorrente que não gostaria? Qual o plano de saúde que não gostaria de colocar? Ele daria não vou dizer quanto para a Associação, para deixar colocar aquela placa ali? E nós colocamos, nós pagamos praticamente uma taxa de energia aí para a Associação, e indiretamente ajudamos a nossa Associação dos Médicos de Santos, que também tem uma história na cidade. Você vê que a casa é de estilo, assim, meio antigo. Porque isso foi fundada realmente há muito tempo. E com isso nós fazemos o nosso marketing, e tal. E ajudamos também a Associação.

P/1 – Me diz quais foram os principais desafios que o senhor enfrentou durante a sua trajetória na Unimed que o senhor acha que...

R – Olha, a gente na Unimed é o seguinte, eu sempre tive, uma coisa que eu acho que facilita muito a minha, vamos dizer assim, a nossa, não digo administração, a condução da Unimed. Eu digo que facilitou muito dado exatamente ao meu relacionamento com os médicos. Porque eu sempre digo, até com o funcionário eu sempre falo: "Você não pode perder o horizonte, que a Unimed, apesar dela ser regida de lei, é uma cooperativa, mas ela não deixa de ser uma empresa. Cooperativista, não é? E é dos membros. Então eu sempre tive com o funcionário, com o prestador, com o cliente eu digo: "Olha, vocês não esqueçam porque o médico é dono disso aqui" eu digo, no tratamento, e tal. Mas com isto também eu posso cobrar do médico também. Relacionamento: "Espera aí, a nossa empresa é de médico." Qual é o foco da nossa empresa? Prestar assistência médica, certo? Então nós não vendemos biscoito, não fabricamos isso. Nós tratamos com seres humanos. Nós vendemos plano de saúde. Aí que entra a o facilitador da... Aí aqueles colegas eu peço, imploro que vamos preservar o nome do nosso negócio, que é plano de saúde. Eu fico assim, qualquer coisa de jornal, qualquer coisa que sai em jornal me preocupa, porque outro dia nós implantamos aqui em Santos um plano de bonificação. O plano de bonificação é uma coisa seguinte, hoje está provado que a melhor, uma boa Medicina também pode se fazer melhorando relacionamento médico-paciente. Não adianta você chegar no meu consultório e eu lhe pedir 20 exames, 30 exames, talvez não seja, você pode fazer uma boa medicina, pedir os exames necessários, né? Mas também isso já está provado que o relacionamento com o paciente, colocar a mão no paciente, voltar às nossas, deixar um pouco também da tecnologia só de lado, usar quando for necessário, né? Então dentro disso aí foi lançando, que já é realizado em outras Unimeds, o Plano de Bonificação. O Plano de Bonificação nada mais é do que o seguinte: para cada especialidade tem mais ou menos uma linha, uma média que, suponhamos, você consulta um cardiologista, o cardiologista ele tem mais ou menos uma média de exames que ele faz. Então aquele médico que seguir mais ou menos esse parâmetro, que seguir isso aí, não sei se vocês estão entendendo, eles têm uma linha, não é? Aquele que seguir mais ou menos isso aí ele tem uma bonificação. Isso não está dizendo que não é proibido, ninguém está cerceando o direito de pedir exame. Está dizendo que siga. Isso tem uma lógica da coisa, né? Tem uma lógica da coisa. O próprio Conselho Regional de Medicina, no Código de Ética Médica tem um artigo lá que fala isso. Aquele: "É vedado ao médico exagerar nas visitas médicas, é vedado o médico exagerar nos exames, porque é para fazer uma boa..." No próprio Conselho, então nós começamos implantar isso em Santos. Não foi inventado aqui, isso já vem de Franca, já vem de Sorocaba, e deu certo. Mas aí uma jornalista da Tribuna ligou para a Leda, e disse que queria fazer uma entrevista sobre esse assunto, né? E eu falei exatamente isso: "Não, mas isso aí não está tirando não, não está tirando. Você pode ir ao meu consultório, que eu sou cirurgião. Agora eu vou pedir os exames que eu acho necessário. Se eu for pedir, eu vou conversar com você, você vai trazer seu filho para examinar primeiro, eu vou ter uma boa conversa com você. O menino, tem seu filho de quatro

anos. Então, uma criança de quatro anos possivelmente não deve ter nada cardíaco, porque senão o pediatra já teria feito o diagnóstico." Que geralmente teria que ser com urgência, né? "Ah o menino nunca ficou cansado?" "Não, o pediatra trouxe uma cartinha que nunca teve nada." "Tudo bem." Vou pedir, o que é que eu vou pedir? Exame, um hemograma para ver se não tem anemia e coagulação. Então não precisaria pedir, sei lá, ressonância magnética. Isso realmente encarece a Medicina. Então esse Plano de Bonificação foi criado em cima disso aí mesmo. Porque tem uma palavra hoje está em moda assim, o pessoal fala: "A saúde não tem preço." Concordo, mas tem custo. Eu não estou inventando a roda. Isso já existe. A saúde não tem preço. Você está vendo aí no jornal que o próprio SUS [Sistema Único de Saúde] e a Secretaria de Saúde de São Paulo estavam comemorando uma decisão lá do Supremo Tribunal Federal que está dizendo, a Ministra Ellen Gracie, reafirmando que o Estado não está... o SUS não teria obrigação de fornecer remédio que estivesse fora do que fosse importado. Porque o SUS, como ela está dizendo, o SUS é universal. Ele tem que dar um tratamento igual a todo brasileiro. Então, criticando até o juiz, o Fulano, que determinado medicamento que muitas vezes não está ainda, não existe ainda uma comprovação científica de que aquele medicamento vá realmente fazer aquele efeito. Mas alguém prescreve, o cidadão vai na Justiça, né? Mesmo assim não é só na Unimed. Acontece, sabia, mas que no SUS? E o prefeito estava levando inclusive, certas prefeituras, aqui o secretário falou isso, até em viabilizar o orçamento. Porque tem medicamento caríssimo. Que não tem ainda, nem reconhecido pela Anvisa aqui dentro. E não tem aquela eficácia que... Isso também acontece dentro do Sistema Unimed. Às vezes a gente tem que...

P/1 – Como o senhor poderia situar a Unimed aqui na Baixada Santista? Como ela está hoje?

R – Olha, nós aqui na Baixada Santista, nós somos líderes de mercado. Nós já ganhamos aqui o Top of Mind, aí eu acho que pelo terceiro ano consecutivo. E eu acho que Unimed, desde a sua fundação, ela vem mantendo essa liderança exatamente por isso. Que é, eu já te falei, o foco da Unimed é plano de saúde, cuidar da saúde das pessoas, é o nosso negócio. E o nosso negócio nós mesmos cuidamos. E isso nos dá muito orgulho. Quem dirige a Unimed, nós temos nossos técnicos. Agora, com os trabalhos que a Fundação Unimed que vieram para cá, reconheço, muito nos ajudou porque ela veio para profissionalizar a empresa. Mas ela veio para profissionalizar a empresa no ponto de vista contábil, marketing, mas os caminhos, o norte da cooperativa quem dá somos nós, os médicos. Nós aqui, nós somos os donos do negócio, e assim será. Então talvez seja por isso, e isso nos dá muito orgulho. E tem uma coisa, em qualquer... Por exemplo, Santos é uma cidade muito boa, gostosa, e eu me sinto, sou cearense de nascimento, mas me considero santista de coração. Porque eu sou casado aqui com uma moça daqui de Santos, de família portuguesa. E, sabe aqui, a colônia portuguesa aqui é grande, não é? E minhas filhas estudam aqui. E é isso aí. Então é importante. Aqui não tem um lugar aonde, assim, eu sempre que vou em algum lugar, em uma festa, e alguém sempre vem me perguntar alguma coisa de Unimed, né [RISO]? De manhã quando eu saio, até tem uma academia de ginástica perto de casa, e as pessoas: "Doutor, eu estou pensando em mudar de plano, porque..." E a gente orienta, porque eu olho, o cliente vem falar diretamente com a gente porque ele sabe que a Unimed é assim. Agora, nos concorrentes eu sei que não é assim, que eles não têm essa abertura. Então isso aí também nos dá mais responsabilidade. Essa credibilidade, isso aí foi feito, e isso, aqui, acolá, precisa dar uma acertada, mas isso é o nosso foco. Isso é a alma do nosso negócio, é esse no Brasil inteiro. É atender bem o cliente, e nós somos nacionais. Quer dizer, a Unimed está presente no Brasil inteiro. Você sai daqui e você pode ser atendida, vamos supor, em Porto Alegre, no Recife, sei lá, Brasília, foi emergência é só pegar a sua carteirinha, é só apresentar lá. Você quebrou o dedinho, tu vais lá, vai ser atendido, você não tem que pagar nada. A conta depois ela é mandada para cá. Nós temos intercâmbio. No fim do mês é feito essa conta. Os outros planos não têm isso, eles lutam, mas nunca vão ter isso, essa qualidade. Que é do médico. Como tem médico em todos os municípios do Brasil, então junta 20 e já forma a Unimed. Então, eles reconhecem. Uma vez eu estava em São Paulo, só não vou dizer qual era, que não seria muito ético. Eu entrei errado em uma sala, estava havendo um evento e eu entrei errado em uma sala. E era uma seguradora ligada à saúde. E eu escutei lá o cidadão falando. Eu acho que nem poderia entrar, mas como eu estava de terno, entrei. E eles estavam: "Não, esse negócio de Unimed parece uma praga, eles estão em todo lugar." [RISO]. Porque nós realmente somos diferentes. Eles, imagina, saúde não sei o quê. Ligado a banco. Aí não tem como concorrer. Essa que é a vantagem da Unimed, do Sistema Unimed. É difícil, nisso aí eu me orgulho, nisso aí nós somos imbatíveis. Agora a gente tem é que lutar, a Unimed do Brasil faz um trabalho espetacular nisso aí. Nós temos que manter essa chama, e manter isso que nós somos os melhores. Porque nós prestamos a melhor assistência médica do país. E nós somos por quê? Nossa formação é de médicos. Aí que volta aqui o passado. Nós tivemos uma formação humanitária lá na escola, de aprender tratar as pessoas com respeito, com carinho com o ser humano. Evidente, aí entra naquilo, saúde não tem preço, mas tem custo. Isso é uma coisa que nós procuramos administrar. É difícil a gente não atender um cliente nosso Unimed. Enquanto as outras empresas nem atendem, nós atendemos. Qualquer pessoa pode nos procurar, a pessoa às vezes, vou dar um exemplo. Ontem eu estava na minha casa, e me ligou uma senhora que alguém passou meu nome, ela estava com, não vou dizer o nome por questão de ética, ela estava com a mãe dela internada em determinado hospital. E estava internada na enfermaria. E estava muito mal. E ela queria ver se ela não podia passar para o apartamento porque estava difícil. Eu digo: "Olha, eu estou em casa, eu não posso lhe dar essa resposta agora, mas você vá - seria hoje - na segunda-feira nove horas da manhã - que eu sabia às 10 eu tinha com vocês - que nós vamos ver se é possível. Como empresa, talvez a gente possa fazer isso aí por custo operacional. A gente assume, passar agora no meio do contrato não pode. Mas pode, a Unimed Santos assume o atendimento da sua mãe em apartamento e quando a conta vier, a conta quando chegar do hospital, que vai demorar aí uns 45 dias, a sua empresa vai ser chamada à Unimed e nós vamos ver como é que sua a empresa poderia pagar isso para a Unimed. Isso a gente parcela e vai ser paga junto lá ao boleto da empresa." Pena que agora eu saí de casa nove horas e a senhora disse, mas agradeceu: "Doutor, eu quero agradecer ao senhor e à Unimed de Santos à sua boa vontade, mas, infelizmente, a minha mãe faleceu." Mas a gente ia fazer alguma coisa. Aí que eu disse isso, acho que pelo fato da gente ser médico, ter esse sentimento e assim devia ser todos os planos. Mas porque o Sistema Unimed, aí é que está, nós não estamos só, nós não estamos vislumbrando lucro, é diferente. Em cooperativa, a gente quer dar trabalho para o médico, trabalho. Não queremos ficar milionários, publicar balanço, não, não quero. Nós sabemos as limitações do nosso povo, inclusive financeiramente. Sabemos também as limitações da empresa. E a gente tem esse sentimento de... não estando de explorar, de ganância. Nós queremos que a empresa seja sadia, viva. E o médico presta um bom atendimento. É isso aí. É diferente de uma empresa de saúde x. Ela entrou no mercado para ganhar dinheiro. Os donos nunca passaram nem na calçada de uma faculdade de medicina. Então eles são capitalistas, né? As leis do país permitem, isso é outra história, né? E eles, o foco é ganhar dinheiro, certo? É diferente um pouco das cooperativas médicas. Na cooperativa, nós, é o seguinte: nós arrecadamos tudo que as empresas e as pessoas nos pagam, as pessoas físicas. Pegamos esse dinheiro, colocamos em um lugar só, pagamos todos os nossos prestadores. Os hospitais. Pagamos

funcionário, tudo direitinho. Pagamos todas as obrigações tributárias que tem. Aí o que sobra, o que sobrou, aí é rateado entre os médicos. Proporcional à produção. Se eu fiz 100 consultas no mês eu vou receber 100 consultas. Se você fez 180, você vai receber 180. Por isso que, para você entender, este valor pode variar de mês a mês. Porque nós não temos, a nossa moeda chama-se UTV, é Unidade de Trabalho Variável. Exatamente porque a cooperativa, ela tem duas coisas: ela pode dar sobra ou perdas. Nesse balanço mensal que se faz de pagar os hospitais, pagar os funcionários, pagar os tributos, alguém podia falar: "Mas tem mês que pode faltar." Pode, já aconteceu. Faltou já inclusive aqui, aí, quando tem perdas, suponhamos, em uma casa quando tem perdas no fim do mês, o orçamento não deu. Tem que ratear. Então é isso aí.

P/1 – E me diz uma coisa, doutor, e os projetos de responsabilidade social aqui na Baixada? Quais são esses...

R – É, nós hoje, também seguindo a orientação da Unimed Brasil, da Fundação, e também nós, já que eu sou um adepto da questão da responsabilidade social. Eu sempre pensei nisso, independente da Unimed. Eu sempre, às vezes eu falava assim: "Puxa, o que é que adianta você morar em uma rua, em uma mansão com dois quarteirões, a sua casa ocupa um quarteirão inteiro, né? Se seu filho não pode sair na calçada que podem tomar o tênis dele, porque \_\_\_\_\_" Então você mora em um... você não pode ser feliz desse jeito. Eu penso, você não pode ser feliz em um país que tenha isto, essa desigualdade social tamanha que, eu acho que aí entra, também entra a questão da cooperativa, entra a questão do médico e entra também a questão de ser solidário. Eu acho que o médico, todo mundo tem que ser solidário, mas o médico, eu acho pela nossa formação, nós temos que ser mais.

P/1 – E aqui na Unimed vocês têm algum projeto de responsabilidade social que o senhor se lembre?

R – Temos, nós temos projeto de... chama-se Projeto Imuni, que é Iniciação ao Mundo da Informática, nós já formamos aí mais de... até o ano passado tinha 700 crianças do curso de informática. Nós colocamos, tem colégios aqui que tem pediatria custeada pela Unimed. E aí você podia mostrar essa, aquele jornal, ela levou o jornal? Eu queria mostrar que nós temos, nós fazemos, nós temos um trabalho que nós fazemos que tem em Santos, existe um Centro de Lactação que é reconhecido pelo Ministério da Saúde, Organização Mundial de Saúde. Que é a Doutora Keiko, que é uma médica pediatra daqui da cidade, muito conhecida. E que nós patrocinamos, nós temos um trabalho de conjunto com o Centro de Lactação. Patrocinamos lá algumas coisas quando somos solicitados. E agora nós estamos incentivando outras ações também que deverão fazer parte do... Não só a gente, porque a Federação também agora está partindo para o incentivo das ações. Até a ANS [Agência Nacional de Saúde], você sabe que a ANS agora está com outro foco em relação aos planos de saúde, né? Ela, além do plano de saúde ter a saúde, tem que ter a saúde financeira, né, para bancar o plano, ela está fazendo uma série de exigências que eu acho corretas. Inclusive medicina preventiva. Ela hoje está dando mais valor à medicina preventiva do que à parte financeira da empresa. Quem tiver uma medicina preventiva perfeita vai ter um item lá muito maior, porque ela dá valor. E outro item que ela vai dar muito valor é à questão da saúde social. A empresa que tiver isso aí ela vai ver com outros olhos. Isso está uma coisa que a gente também está trabalhando em cima disso aí. Nós, por exemplo, a semana passada lá em Ribeirão Preto nós estávamos oficializando a criação aqui em Santos, a gente não tinha ainda, da Mulher Unimediana. Com isso a gente vai envolver as mulheres dos cooperados, as médicas, né, e as funcionárias da Unimed. Com isso a gente tem a possibilidade também de desenvolver melhor a questão da responsabilidade social. Porque a gente sabe, não é, que a mulher tem até mais um papel nisso aí. A gente sabe aqui que, por exemplo, nós temos ali o... que é em frente da Unimed, o Lar das Moças Cegas, né? Eles fazem um trabalho ali, parece até que eles atendem parece 600 pessoas assim, mas aqui tinha quantidade muito maior de pessoas com deficiência visual. Inclusive nós já estamos, o foco também dessa criação da Mulher Unimediana vai ser exatamente para trabalhar junto ao Lar das Moças Cegas para incentivar. Mas pode também desenvolver outras ações, junto a essas casas que abrigam pessoas de idade, certo? É isso aí.

P/2 – Quantos usuários tem a Unimed de Santos?

R – Olha, hoje nós temos entre 120 a 122 mil. Isso está sendo variável. Porque está sempre um entra e sai, mas é por aí.

P/2 – E cooperados?

R – Cooperado eu digo, hoje nós devemos estar em 1700, 1786 médicos.

P/2 – E os médicos que se formam, eles procuram bastante a Unimed hoje, atualmente?

R – Ah, sim, aqui tem duas faculdades de Medicina. É que, por incrível que pareça, um monte desses médicos não fica aqui na cidade. Tanto é que aqui tem um hospital outro dia que estava, anunciou no jornal em São Paulo pedindo médicos para quem interessasse vim trabalhar aqui no plantão, não vou dizer o nome do hospital, não estou autorizado. Mas o que prova, assim, que muitos desses estudantes aqui que fazem faculdade aqui não ficam na cidade. Quem fica aqui são os que moram aqui, no caso as famílias. Minha filha por ser médica, queria ficar \_\_\_\_\_. Mas muitos desses que ficam aqui, com certeza. Aqui tem colega nosso da Unimed, por exemplo, que tem cinco filhos médicos, e os cinco estão na Unimed, eles pedem ingresso. Evidente, eles tem que, né, não é só porque ele é filho de médico, ele tem que ter, nós temos uma pontuação, a

gente faz essa pontuação levada para o médico em geral. Não é porque ele tendo o pai médico vai facilitar, talvez o pai passe a clientela para ele, vai ficando de mais idade e tal. A minha filha, né? Ela já disse que não quer fazer Cirurgia Pediátrica, quer fazer Oftalmologia. Ela vai ter que andar...

P/1 – O senhor não pode passar os pacientes.

R – É, ela vai ter que desenvolver com as perninhas dela, então ela vai, se ela pedir ingresso na Unimed, ela vai passar normalmente naquele processo. Ela vai ter que fazer a pontuação, e depois vai para a Diretoria, e o processo é igual. Nós não temos assim..

P/1 – O senhor falou da ANS, né? Aqui, a Baixada Santista, a Unimed de Santos sofreu com a entrada da ANS?

R – Não, o que houve, Maria, eu não digo, assim, sofreu. No começo, eu estou até falando isso aí, hoje nós vamos fazer prestação de contas. E eu estou assim citando que na nossa gestão realizamos uma aproximação com a ANS. Por que eu estou dizendo isso? Porque ninguém pode desconhecer hoje mais o papel regulador da Agência. Então ela veio para ficar e não adianta. Eu até diria que aqueles planos de saúde, que acharam que isso não é verdadeiro, acho que vão ficar em maus lençóis. Então quando eu os assumi, a Agência esteve aqui em Santos uns 15 dias, vieram aí uns cinco auditores fiscais. Eles ficaram aí, fizeram levantamento e depois eu fui chamado lá no Rio de Janeiro. Estive lá uma vez, estava lá. Na segunda vez fui com o nosso Presidente, o Doutor Celso Barros da Unimed do Brasil para explicar. E daí para cá, acho eu, que eles passaram, assim, nós temos um relacionamento melhor com a ANS. Eles viram que, eu acho que sentiram que a gente tem seriedade, eu não estou dizendo que as outras não, que a gente tem vontade de acertar. Que essas coisas têm algumas coisas tributárias. A Agência, ela exige que faça provisões para pagar imposto, você vai entender...

P/1 – Financeiras.

R – É, para guardar o dinheiro. Então, dentro do possível nós estamos fazendo isso aí. E, olha, eu acho, pessoalmente, acho que tem, estou falando por mim, eu acho que era necessário a agência, viu? Porque senão, você já pensou o tanto de plano de saúde que tinha no Brasil aí?

P/1 – É verdade.

R – Eu acho que ia ser um negócio meio, eu acho que a população iria ficar meia complicada. Porque um negócio sem controle, né? O SUS não está mais podendo, não dá para atender a população inteira. Aí foi criada, foi permitida a assistência suplementar, está na Constituição Federal, permite. Teve até, nesse evento que teve lá em Ribeirão, foi comentado lá, alguém fez uma pergunta sobre saúde suplementar, e a Doutora Carla, que era da Agência, passou claramente o nome lá do parágrafo da lei que diz que a assistência suplementar poderá atuar no país. Então é legalizado. Depois da criação da Agência eu acho que tinha que ser isso mesmo. E acho que também tem uma coisa boa, como é normal, eles estão se organizando. Teve um concurso aí há pouco tempo, acho que entraram 600 técnicos, concurso público, tal. Eu digo isso porque eu trabalhei no serviço público 34 anos, eu falei para ele, fui perito auditor da Previdência, né, onde a gente cuidava de aposentadoria, e imagina se um negócio daquele não tivesse auditoria para fiscalizar, também seria um negócio complicado. Então eu acho que ela está no caminho certo. Também eu acho que ela tem, assim, se aproximado também mais. Eu fico feliz, porque parece que o Sistema Unimed está saindo na frente nessa aproximação. Todo evento eles convidam alguém lá da Agência. Agora, por exemplo, lá em Ribeirão era para estar o Doutor Gilson Caleman, que é o Vice-Presidente. Ele não pode ir porque ele estava em Brasília, mas mandou a Doutora Carla, que representou muito bem. E recapitulou isso que eu falei aqui do sistema, das cooperativas médicas que têm procurado se adequar. E dentro dessa parte de que a Agência vai exigir de medicina preventiva, os concorrentes, vai ser difícil eles terem isso. Porque eles não têm muito como fazer isso aí, igualzinho à Unimed, porque a gente já fazia medicina preventiva. E aquilo é evitar que a pessoa fique doente. É tratar do obeso, é tratar do diabético, é tratar do...

P/1 – Pressão alta.

R – É, do POC, pessoas que, nós temos campanha aí, campanha contra o tabagismo, nós temos lá um professor de Educação Física que fica lá no CMU [Centro Médico Urológico]. Até às vezes ele atende o meu sogro, porque o meu sogro foi fumante, não é? E tinha lá nesse \_\_\_\_\_ respiratório, isso tudo nós estamos fazendo. E agora, a gente já fazia, agora vamos procurar fazer melhor porque é exigência da Agência. E nós já temos espaço, por exemplo, nós agora estamos criando aqui uma coisa que já tem lá na Federação, chama: Núcleo de Atenção à Saúde. Nós vamos colocar, inclusive, lá no prédio, no terreno que nós compramos para construir o hospital, lá já tem uma área de mil metros quadrados que nós vamos usar para os NAS. NAS são Núcleos de Atenção à Saúde. Lá nós vamos colocar: Medicina Ocupacional, nós vamos colocar Medicina Preventiva, e vamos colocar a ADS, que é Assistência Domiciliar. E devemos levar também a Fisioterapia para colocar tudo em um lugar. É isso aí: Núcleo de Atenção à Saúde, que é o que vai focar exatamente a pessoa. Medicina Preventiva, para evitar até tratar. A Domiciliar que vai na casa, tira a pessoa do hospital, a pessoa já está internada 30 dias, está longe da família, a filha com dificuldade, trabalha.

E nós estamos fazendo um trabalho para tirar essa pessoa do hospital e vai para casa com todas as garantias. Quando a gente não pode assumir diretamente, nós contratamos. Tem empresa na Baixada que, assim, de nível internacional. Inclusive nós temos uma criança, essa criança tinha quatro meses, e alguém foi dar mamadeira e a criança aspirou. E disso aí teve uma parada cardíaca. E ela estava no hospital com toda aquela aparelhagem. E foi interessante que os próprios pais da criança nos procuraram para a gente colocar a criança em atendimento domiciliar. E a empresa, essa empresa que é idônea, foi fazer uma avaliação e não concordou porque não aprovaram o ambiente do apartamento. Não foi. Mas o pai e a mãe eles queriam tanto ficar, mudaram de apartamento, chamaram novamente a empresa. A empresa foi lá, deu ok, porque eles têm que ter segurança. Colocaram os aparelhos, tudo dentro do possível, então essa criança já está a seis meses no atendimento domiciliar. A família mesmo cuida. Vai lá todo dia, passa o médico lá, a nossa enfermeira fica lá um certo tempo, e mais o resto do cuidado da... Isso tem um lado muito... A gente tem o lado humanitário. Você vê, a criança está junto da mãe. Nada melhor. Chama, no caso ela é cuidadora do próprio filho. E a gente sabe, indiretamente, que isso também diminui os custos. O hospital fica muito mais caro e elevado. E a ANS, ela vê com bons olhos esse tipo, você vê ela vê com bons olhos em atendimento domiciliar, da Medicina Preventiva, né? E dessa que você falou aí, da responsabilidade social. Nós vamos melhorar, nós vamos aumentar nossa participação aqui na cidade na questão da responsabilidade social.

P/1 – Santos agora adquiriu, vai ter um hospital, o senhor pode contar isso para a gente?

R – É, nós somos cuidadosos. Nós primeiro nós começamos com pronto atendimento. Nós temos central médica lá na Conselheiro Nébias, eu não sei se vocês já passaram por lá. Que lá já é feito ambulatório, é atendimento médico normal para alguns determinados planos. Então os nossos clientes reclamavam muito de determinados pronto-socorros e a demora do atendimento. Que na maioria dos hospitais de Santos eles hoje têm plano de saúde próprios. Então você ia em um determinado hospital com uma certa demora no atendimento. E essas empresas, nossos contratados, até pessoas físicas, começaram a questionar em muitas cartas para a gente reclamando do atendimento. Então nós tomamos a decisão de abrir um pronto atendimento. Para você entender, um pronto atendimento nada mais é do que um consultório continuado. Não é um pronto-socorro, é um consultório que não fecha. Agora, é evidente, quando a gente preservar o nosso nome, dos nossos médicos da marca Unimed, nós teremos um pronto atendimento sofisticado. Por quê? Porque lá é um consultório continuado, mas tomamos os cuidados de nos cercar de uma série de cuidados que no consultório não tem. Nós temos lá desfibrilador cardíaco, nós temos \_\_\_\_\_, nós temos o laboratório. Enfim, dificilmente a pessoa teria um negócio desse em um consultório, né? Então nós não usamos o pronto-socorro, o nome pronto-socorro, não usamos porque aí por força de legislação, de Conselho Federal de Medicina seria, mas nós temos lá um médico de plantão 24 horas por dia, sete dias por semana. Nós temos pediatria, temos clínico, temos ambulância lá 24 horas, e nós temos também uma parceria com determinados hospitais se a gente precisar de uma vaga. Por exemplo, já aconteceu paciente chegou lá enfartando. Então o nosso médico lá, isso é uma coisa boa de se falar para trabalhar lá no CMU, que nós chamamos, nós temos nosso PA [Pronto Atendimento], temos um concurso interno. Então os médicos que se habilitaram para trabalhar no PA são médicos da mais alta qualificação. Eu me orgulho ir lá ver, quer dizer, são médicos preparados. Então esse cidadão chegou lá enfartado, foi recebido, teve o primeiro atendimento da melhor maneira possível. Quando o médico estava lá colocando o aparelho para fazer o eletro, dando aquela medicação, tem tudo lá, o outro já estava entrando em contato com nosso hospital de retaguarda. Nós temos uma parceria com o hospital São Lucas, que é lá no começo, e temos aqui com o infantil do Gonzaga, para criança. Eu não sei se vocês viram aqui um hospital infantil. Vocês não viram uma placa grande lá com o nome Unimed não? Não sei se...

P/1 – É que tem o nome da Unimed em tudo quanto é lugar de Santos [RISO].

R – Pois é a gente chega [RISO]... Nós fizemos a parceria por quê? Nós pensamos nisso também, o que é que adianta, por exemplo, a gente atenderia lá o enfartado e agora? E não tem vaga, e nós precisamos de vaga na UTI [Unidade de Tratamento Intensivo]. E aí complicaria o doente. Então para evitar isso nós fizemos uma parceria com o Hospital São Lucas, que não tem plano de saúde, e com o hospital infantil. Então nós sempre temos vaga à nossa disposição nos hospitais. Se o doente precisar de hospital, ele vai... Ah, outra coisa, mas da mesma maneira nós não interferimos na vontade da família. Se a família disser: "Não, médico, não quero ir para o São Lucas nem para o \_\_\_\_\_, eu quero ir para o hospital A." Vai para o hospital A. "A senhora quer ir para o hospital B?" "Quero." "A senhora está sabendo, se não tiver vaga, aí vai ficar aguardando lá no repouso, tal. No hospital nosso, no que nós fizemos, a vaga está garantida. Já falei lá, o médico da UTI está na porta do hospital. Mas se a senhora quiser que leve para o hospital A, a ambulância já está tomando outro rumo. Aí pode chegar lá e não ter vaga. Por isso que nós não nos preocupamos muito com isso." Tudo bem. Aí já falei, então o nosso PA está, para você ter uma idéia, isso, esse PA foi aberto agora no dia, no finzinho de dezembro. Olha, nós já atendemos mais de três mil pessoas lá, clientes. E nós temos uma caixa lá de sugestões e reclamações. Até agora, isso muito me orgulha, não teve uma reclamação. Se você abrir lá, só tem elogio. Só elogio. Dá até para encher, só tem elogio. É do médico, é da enfermeira, da limpeza, é da maneira como foi atendido lá com a cadeira de roda, como meu pai foi atendido. Então isso é um orgulho para a Unimed de Santos, e nosso PA parece, já estão dizendo aí, parece que é o melhor de Santos. Então a gente, isso é um orgulho nosso mesmo. Depois disso nós estávamos também aí com um problema de vaga. Os hospitais grandes de Santos então têm plano de saúde. Então eles começaram, a gente tem dificuldade às vezes de internar um paciente. Você tem o plano da Unimed, quando o nosso vendedor foi lhe vender, ou na sua casa, ou com a pessoa física na sua empresa, ele não falou isso para você. A gente tem que ter seriedade e responsabilidade. E, com certeza, ele não falou que você poderia ter dificuldade quando precisasse. Isso ele não falou. Óbvio. Por isso que eu sempre fico do lado do cliente, porque eu tenho certeza que ele não falou. Ele não falou, porque se ele falasse as pessoas não iriam comprar. \_\_\_\_\_ que nós temos muito, e temos mesmo, no papel tem. Mas essa situação também não é culpa dele, que depois os hospitais partiram também para plano de saúde, eu concordo que eles também tem que sobreviver, né? Não é um direito só da Unimed ter plano de saúde só, mas aí nós temos que cuidar do nosso cliente, como os hospitais têm que cuidar do dele. Então isso aí começou a dar problema. Então nós falamos, e seguindo também um... No Sistema Unimed já tem mais ou menos, o Sistema Unimed é um negócio fabuloso. As coisas vão dando certo ali, vai mandando para o outro, então a gente já tem mais ou menos praticamente um consenso dentro da Unimed que é bom a Unimed ter hospital próprio. Com isso ela vai diminuir os custos, isso é muito importante. Ela pode balizar o mercado, porque nós temos nosso hospital aqui, tudo

bem. Se eu comprar isso aqui por dez reais, o fabricante me vende por dez, aí não vou querer pagar nenhum outro hospital por 30, você concorda? Então isso, e tem outra coisa muito importante, nós com isso nós vamos melhorar também nosso marketing, nós vamos, \_\_\_\_\_.

Então nós, baseados nisso aí nós temos que... Antes nós convidamos alguns colegas aqui para vim falar de hospital. Aí nós trouxemos lá o Presidente da Unimed de Rio Claro, o Grillo veio aqui. Veio o Doutor Bessa da Unimed de Franca. Eu faço pós-graduação lá em Sorocaba em Gestão de Negócio de Saúde, estou sempre em contato lá com o Doutor Rodolfo que é da Unimed lá, eles têm um bellissimo hospital de alta complexidade, que faz cirurgia cardíaca, transplante, e tudo mais. Isso assim foi, a gente começou: "Se Franca tem, Sorocaba tem, Rio Claro tem, Fortaleza tem, eu falo por que é que a gente não?" Então a gente começou a sedimentar a idéia, e surgiu a oportunidade, ela que é daqui de Santos, né? Então ali onde tinha, aqui tinha uma empresa Arbes, que era concessionária da Antarctica, é de uma família antiga. Eles tinham um quarteirão ali perto da Unimed de Santos, que realmente é um quarteirão. É Joaquim Távora, Paraná, Almeida de Moraes e Antonio Bento. Então uma quadra. E essa, a Arbes, depois quando entrou a Ambev e tal, aí acabou a Antarctica e os donos saíram do negócio e o terreno estava à venda. E nós acabamos fazendo uma negociação direta com os proprietários. Hoje eu dei uma entrevista, antes de vir para aqui eu estava na Rádio Litoral FM. E o Lupércio é muito assim, eu tenho um bom relacionamento com ele, ele perguntou, eu digo: "Ó, Lupércio, o negócio foi feito dentro da Unimed, sem corretor. Só aí nós tiramos uns 700 mil reais que seria de corretagem, fez baixar o preço. E não teve jantar, nem almoço, nem pizza. Foi um negócio feito dentro da Unimed, e só teve cafézinho com açúcar ou com adoçante. Não teve mais nada disso. Negócio transparente, não teve, sem corretagem, sem nada. Só com isso aí o que foi, o que teve foi que foi a baixa do preço do terreno para a Unimed. Ninguém, totalmente, para os donos, os donos, olha, vamos se fazer, vamos dizer, decência das duas partes. Quando nós divulgamos o negócio, eles pediram que não fosse divulgado por questão de segurança, de valores, que não fosse divulgado o nome deles. Perfeitamente. Aí um dia o nosso jornalista tirou uma foto, eu vi que apareceu: "Essa foto não é para sair." "Não, mas..." "Essa foto não é para sair." "Mas por quê?" Eu digo: "Não é da sua área. Porque não tenho que lhe explicar", porque o dono tinha pedido que nem desse o nome dele, por que é que eu ia agora publicar a foto? E, também, não ia dizer para o meu fotógrafo que era eles que não queriam, que não compete a ele, né? Então foi um negócio muito transparente, foi bom para a Unimed, e nós ficamos proprietários daquela grande área lá. E ali nós pretendemos fazer o nosso hospital de 200 leitos, nós estamos na fase de planejamento. Que hoje, para hospital, é melhor você demorar no planejamento. Porque se você errar na construção, aí complica, não tem jeito. Depois começa a fazer uma entradinha aqui, um corredor, etc. Então nós estamos planejando, já tem várias empresas encarregadas. Eu só posso adiantar, assim, que vai ser um hospital mais ou menos de 200 leitos, né? E que nós queremos fazer um hospital geral, mas que tenha um certo grau de complexidade. Você vai dizer: "O que é complexidade?" Não, possivelmente nós poderemos ter cirurgia cardíaca lá. Porque hoje a cirurgia cardíaca é interessante, já foi aquilo de só fazia... Hoje tem vários centros de cirurgia cardíaca, até no interior do Brasil. Então não tem cabimento. Nós devemos ter cirurgia cardíaca, neurocirurgia, ortopedia. E é um negócio que a gente sente, olha, em todo lugar que eu vou as pessoas me cercam: "Doutor, olhe, o hospital da Unimed eu quero, eu estou doído para..." Só falta dizer: "Eu estou querendo internar nesse hospital." [RISO]. Teve um que disse: "Olha, eu estou com uma hérnia, Macedo." "Opera a sua hérnia logo, vai esperar, que esse hospital pode demorar, não é?" "Não, porque eu gostaria tanto, porque estão dizendo que lá vai mesmo, quando for enfermaria os quartos vão ser para duas pessoas." Eu digo: "É, está dentro dos nosso planos, tal." Eles já sabem porque isso corre, eles já sabem o padrão dos hospitais Unimed. Então exatamente...

P/1 – Daqui a quantos anos?

R – Nós, depois quando a gente tiver o projeto, olha, você tendo o projeto do hospital, na segunda fase você tem que ter é dinheiro. Você tendo dinheiro, Maria, o prazo não pode, como nós moramos em um país capitalista, apesar que eu acho que está indo bem o país assim, e é isso aí. Se você tiver um bom projeto e tiver dinheiro, ah, aí pode ser em dois anos, dois anos e meio, três anos. E nós já temos aí, assim, pré-negociações através do BNDES [Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social] para conseguir esse financiamento, é evidente que nós não podemos, nós não temos esse capital. Mas isso aí já tem precedente em outras cooperativas, porque o BNDES tem uma linha de crédito especial para esse tipo de coisa.

P/1 – Agora, falando um pouquinho da educação, a educação é vista como um dos princípios básicos do cooperativismo. Como o senhor avalia essa questão especificamente aqui na Baixada, na sua região, e dentro do Sistema Unimed?

R – Olha, realmente você vê naqueles pilares do cooperativismo educação cooperativista. Que, se não tiver, eu sempre disse: "Educação cooperativista." Não é só cooperativista do ponto de vista do plano de saúde, cooperativista de uma maneira geral. O cooperativista de leite deve ter também a sua educação cooperativista. Mas ele só vai, se ele não for, não tiver educação cooperativista, ele nunca vai ser um bom cooperativista. Ele vai ser um fornecedor de leite, criador de caso, isso aí. Então, da mesma maneira, no nosso ramo de saúde, nós temos que saber, o que é um bom cooperativista? O que é a educação cooperativista? É entender, é ler, é saber, se informar sobre o que é cooperativa. Então nós procuramos fazer isso com cursos, agora mesmo aqui está havendo um curso de auditoria dirigida para cooperativa. Quando o médico se candidata para entrar na cooperativa, quando ele é aprovado, ele passa por uma aula, uma tarde inteira ele fica. Tem hora, tem cooperativa que faz isso em quatro, Campinas parece que faz isso em quatro semanas. E lá a nota, a aprovação, ao invés de estar ligada a isso aqui como a gente faz, por causa de que o nosso método às vezes pode não ser o melhor, lá ele está ligado também, a aprovação está ligada ao desempenho nesse curso que está aí. Mas aqui, especificamente, aqui nós fazemos um encontro de todos os cooperados onde tem demonstrado, você começa mostrando o que é cooperativa, onde começou. Foi lá na Inglaterra, lá na \_\_\_\_\_. Depois nós vamos contando, passamos todos os princípios de cooperativismo. E a gente chega até ter, eu digo que eu já fiz muito quando eu era Vice-Presidente, quem fazia esses encontros com os consultores e cooperados era eu. Então eu chegava até a usar uma frase, assim, para ficar bem claro, depois de passar tudo: "Olha, vocês vêem o seguinte, isso aqui é uma coisa espontânea. Para ser cooperativista, você está pedindo para entrar na cooperativa, você tem que aderir, você tem que participar. Aqui não está entrando ninguém, todo mundo para entrar aqui teve que assinar um documento dizendo que está pedindo para entrar. E ainda tem dois colegas te apresentando. Então, meu colega, não vai sair amanhã, você já está aí. Outra coisa, você está entrando aqui

porque você pediu. Aqui é igual à Igreja Católica, quando a gente vai casar o padre não pergunta: é de livre e espontânea vontade..." Vocês são casados? Não? Ninguém é [RISO]?

P/2 – Não, na igreja não.

R – Pois eu vou dizer, na Igreja Católica o padre pergunta: "É de livre e espontânea vontade?", não é? Eu digo a mesma coisa: "Senão cancela os papéis e você pode sair." Isso faz parte da educação cooperativista. Ele tem que se tornar cooperado, isso aqui não é empresa, não é sociedade de capital. Que cada um, você tem uma sociedade de cotas ou de ações, manda mais quem tiver mais participação acionária. Cooperativa não, todos são iguais. Então a gente tem que saber que você está entrando em uma sociedade dessa maneira.

P/1 – E com relação à Fundação, os cursos que a Fundação Unimed, o senhor disse que o senhor está fazendo um curso hoje?

R – Estou fazendo. É, a Fundação também evoluiu. A Fundação, a sede dela, você sabe que ela...

P/1 – É, qual o relacionamento dela com a Baixada ou os cursos com a Fundação?

R – Você sabe que Fundação a sede dela é em Belo Horizonte, é ligada à Unimed do Brasil, e a Fundação tem uma finalidade, ela foi criada, ia ser até universidade, ia ter universidade, depois ficou com esse nome de Fundação, talvez porque é mais fácil de, acho, até por questões legais. E ela desempenha um trabalho importante perante as Unimeds. Primeiro ela faz também gestão. Ela tem a parte que é ligada à gestão das cooperativas e tem a parte de curso, educativa. Aqui na Unimed de Santos, nós tivemos, a Unimed estava precisando de uns certos ajustes financeiros, dentro dessas exigências da ANS tinha uma série de coisas que foram levantadas. E a gente achou por bem naquela época, o Conselho Fiscal, quem levantou isso aí, que tinha que a idéia era contratar uma empresa de consultoria. E foi licitado várias empresas. Tinha a Getúlio Vargas, a FAAP [Fundação Armando Álvares Penteado], tal, que podia fazer esse tipo de trabalho, mas no fim optou-se pela Fundação Unimed. Porque ela já tinha histórico. Eu já cheguei ir lá ver. Quando ela veio para cá, antes já estava atuando em Franca, estava atuando em São José dos Campos. Então eu fui lá pessoalmente, conversei com os colegas, e eles fizeram uma avaliação altamente positiva do trabalho. Como eu hoje faço da Fundação. A Unimed do ABC, estava lá na sede uma vez me telefonaram e digo: "Aqui, pode contratar..."

[FINAL DO CD 01]

R – "...que para nós aqui em Santos tá valendo a pena. Outro dia também, aonde, na Paulistana, uma médica me ligou perguntando, eu digo: "Olha, a avaliação que eu tenho da Fundação Unimed é que eu acho que é a melhor possível." E tem outro dado que eu acho muito importante para uma empresa, que você deve levar em consideração, a confiabilidade. Isso é um dado que, porque vocês sabem, hoje quem tem a informação na mão tem tudo, né? Tem a informação. Qual a garantia que a gente, não estou dizendo, vamos supor, a gente pegasse a Consultoria BK, chamasse a BK para cá, desse certo ou não, tá, geralmente não cobram muito barato isso. Elas iam embora, levava todos os nossos dados. Qual a garantia que a gente poderia ter? Não tem, garantia não tem. Para você fazer uma boa consultoria você tem que abrir a empresa, se você não abre acaba não fazendo o trabalho correto.

P/1 – Vocês pagam esse serviço para a Fundação?

R – Sim, sim. Então nós optamos pela Fundação Unimed, até por essa questão da confiabilidade. Por quê? Poxa, ela pertence ao sistema. Vai ser, pode até acontecer, mas não é fácil, sei lá, um desses auditores recomendados por eles, você entende, eles fazem...

P/1 – É, eles têm todo o conhecimento.

R – ...conhecimento. E eu acho, aqui em Santos, olha, eu digo, eu acho que a Fundação está fazendo um trabalho aqui muito bom. Eu acho que a Unimed vai ter, esse é pensamento meu, tem dois, tem antes e depois da Fundação. Eu acho que eles estão fazendo um trabalho bom, sério. Inclusive, te digo, teve coisa aqui que uns vêm de uma maneira, eu vejo de uma maneira positiva. Por exemplo, eles indicaram pessoas, depois de algum tempo desindicaram. Eu acho: "Não, mas espera aí, isso é do ser humano." Ninguém nasce com aquela... com a estrela na testa dizendo que... E realmente eles indicaram, não sei se dois ou três gestores, que realmente não deram certo aqui. Estava fazendo coisa errada. Sabe aquele negócio que eu disse: puxa eles tiveram a honestidade e a humildade de dizerem, me chamaram: "Olha, esse Fulano não está dando certo, nós vamos desligar da empresa ele. Ok?" "Ok. Manda já, seleciona outro." Porque não pode, podia também eles tomar atitude diferente. Eles podiam, olha: "Para a gente não se queimar vamos deixar esse moço aí ou essa moça aí. A gente vai tentando que ele melhore." Não, eles mesmo

cortaram na mesma hora. Eles mesmo fizeram: "Olha, o Doutor Fulano ou o Doutor Fulano não tem o perfil. Houve um engano." Perfeitamente. Foi selecionado, passou pelo setor dele lá de recrutamento. Eu até brinco com a moça: "Você pensa, olha direito." Ai ela diz o seguinte, que esse pessoal que lida com determinadas áreas, ela disse: "Olha, às vezes eles são..." Às vezes não é fácil você dizer, eu posso entrevistá-la, tal, você, mas você ter...

P/1 – Chega na hora não dá certo, né?

R – Posso querer contratar você como jornalista tal, e vou analisar depois, no dia-a-dia, vai ver que não era a pessoa. Então eu acho que foi o que você perguntou aí? Eu acho que dentro da minha ótica eu acho que a Fundação foi positiva para reconhecer que aquelas pessoas que não tinham sido felizes, que eles não foram muito felizes na indicação daquelas pessoas, mas eles mesmo indicaram. Não fui eu nem o Vice-Presidente: "Olha, puxa, vamos, o Manuel aí não está dando certo." Eles chegaram antes da gente: "Olha, doutor, nós vamos ter que mexer com o Manuel lá que esse não dá. Não é o que a gente pensava. Ele está fazendo, está trabalhando mais para ele do que para a cooperativa." Então é isso aí.

P/2 – Como o senhor vê o relacionamento da Unimed Santos tanto com a Federação quanto com a Unimed Brasil?

R – Olha, eu hoje te digo o nosso relacionamento com a Unimed do Brasil e com a Federação eu considero, não tem aquela escala ruim, médio? Eu considero ótimo. Eu acho que naquela avaliação não tem melhor palavra do que ótimo, tem? Você começa, não é isso? Quando você vai fazer avaliação até naqueles congressos, não tem ruim, bom, péssimo? Então eu diria ótimo. Parece que é a melhor avaliação, nota máxima. Eu acho que nós estamos em uma fase excelente. Tanto da Federação, aqui no estadual. Nós temos acesso direto lá à Federação. Na administração anterior existia realmente dificuldade. Lá na Federação teve uma administração anterior à essa que, realmente, não vamos dizer assim não, mas difícil, porque... Aí é que está, na administração a coisa estava fugindo ao cooperativismo. Era uma coisa assim, administrava o negócio mais pessoal. Então, agora com a mudança da Diretoria, eu acho que, eu te digo: a relação está excelente. Agora mesmo esse final de semana nós estivemos lá, teve uma jornada de desenvolvimento. Que eles estão fazendo isso em várias singulares. Agora foi em Ribeirão, a próxima parece que vai ser lá do outro lado, em São José do Rio Preto, né? E está lá, o outro ponto é o seguinte: as Unimed do Estado estão lá seguindo aquela orientação da Federação, estamos juntos discutindo. E com a Unimed do Brasil, idem. Eu, pessoalmente, tenho um relacionamento bom com o Celso. Quando eu tive lá alguma coisa com a ANS, ele estava na hora que o negócio... Isso é que é irmão, na hora H ele estava comigo lá junto, quando eu precisei. Eu tinha assumido aquilo praticamente naqueles dias. Não estava, assim, não estou querendo, mas eu realmente já fiquei mais experiente, né [RISO]? Até porque não tinha muito contato com a Agência, então o Celso que foi comigo lá, com todo assim, como é? O aparato lá da Unimed do Brasil. Eles têm advogado lá...

P/1 – Suporte, né?

R – É. A Unimed do Brasil mantém lá no Rio o Doutor Agberto, que é advogado lá deles lá. E também foi conosco. E nós trabalhamos juntos. Inclusive, vou adiantar para vocês, esse ano nós estamos fazendo 40 anos de fundação da Unimed. E eu já estive lá conversando com o pessoal da Brasil, na Central Nacional da Seguradora e da \_\_\_\_\_, que nosso pensamento de não fazer comemoração da Unimed de Santos, porque isso nós já fazemos todo ano. Já fazemos 37, 38. Tem que fazer uma festa, nós não queremos fazer, nós queremos fazer um acontecimento aqui em Santos para comemorar a criação do Sistema Unimed. A criação do Sistema. Então já sugeri lá para o Almir Gentil, e ele viu como boa a idéia, que nesse período nós estamos programando para primeiro de dezembro, o aniversário da fundação foi no dia 18. Mas dia 18 já é muito próximo de Natal e Ano Novo, complica tudo, as pessoas para viajar, inclusive aqui na cidade, questão de hotel. Então nós estamos programando para o dia primeiro. E na verdade eu disse assim: "Olha, nós abrimos não do nome Unimed de Santos. Não precisamos." Quando se fala Unimed aqui na cidade todo mundo já sabe. Nós abrimos não de qualquer publicidade e a gente gostaria, a gente podia comemorar os 40 anos da fundação do Sistema Unimed. Que, coincidentemente, foi na cidade de Santos. Então a gente faria um evento, aí vem o marketing, faria um evento em nível nacional.

P/1 – Em conjunto.

R – A gente convidaria todos os Presidentes de todas as singulares do Brasil, são 370 e poucos. E convidaria a própria Unimed do Brasil, todo o pessoal. A \_\_\_\_\_ tinha que estar presente, o pessoal da ANS, Ministério da Saúde. E a gente faria, deixa a Unimed de Santos, e a gente faria uma comemoração do Sistema Unimed. Eu gostaria que, foi o que eu disse: que os poderes constituídos do Sistema Unimed, fossem transferidos para Santos, aí eu entregaria lá o bastão para o Doutor Celso Barros, que é o nosso [RISO] Presidente, vamos dizer assim, nacional, né? E deixaria que ele fizesse isso aí para, exatamente, em termos até de união. E para demonstrar assim a grandiosidade do Sistema, né?

P/1 – Como são seus colegas de trabalho, o senhor tem alguém especial nesses anos todos de Unimed?

R – Não, eu tenho, olha, eu me considero feliz. Eu tenho um relacionamento bom com a maioria dos colegas. É evidente, veja bem, Santos é uma

cidade altamente... Eu sempre digo que lá em São Paulo, quando eu vou lá eu falo: "Eu já estou há quatro anos lá, cinco anos, nunca tive oposição." Eu digo: "Vai para Santos." Santos é uma cidade de natureza, assim, politizada, é o berço aqui de sindicalismo, tudo que você deve saber, né? Então quando tem lá, que tem eleição seja do que for, sempre, geralmente, tem uma ou duas chapas. Eu acho até saudável, sempre tem. E aqui na Unimed quando vai ter eleição, ou já teve lá, quando eu fui eleito lá atrás antes, teve oposição. Quando nós entramos, nós ganhamos também, nós entramos com o meu grupo, nosso grupo, nós ganhamos uma eleição disputadíssima, porque quem já estava aí era um pessoal que já estava aí há 12 anos, né? Então nós viemos de fora tal e ganhamos a eleição. Agora, quando eu fui eleito, aí deixa eu ver, já teve duas oposições. E nós procuramos ter o coleguismo, ter um limite, quando fazemos a... Não é uma disputa política de rua, dessa para candidato a deputado que vai nos jornais, sei lá, na televisão. Às vezes tem ofensa não é? Nós mantemos a coisa mais ou menos no nível de educação e de coleguismo. É evidente que aqui e acolá isso pode sempre deixar uma rusga, um foi eleito, outro não foi. Mas a nossa intenção, eu sempre digo isso, e hoje eu vou falar no meu discurso, hoje na Assembleia, eu vou fazer um apelo que ninguém critique a empresa. Não faça crítica, principalmente pública, à Unimed. Não pode. O lugar para ser, aí vem a educação cooperativista. O lugar para se criticar a cooperativa é dentro da Unimed. Dentro. Ou na Assembleia, fale o que quiser. Ou então pode criticar, se quiser criticar a Diretoria, a mim, tudo bem, pode. Mas não faz crítica. Porque, imagina se você fala em determinado local que você é concorrente da Unimed, você como cooperado diz assim: "Ó, a Unimed não está bem, ela não vai durar dois anos." Puxa, o seu concorrente vai: "Poxa!" Não é? Então essas coisas têm que ser evitadas. Aí entra o que ela perguntou de educação cooperativista. Ah, vai dizer: "Nós não podemos criticar?" Pode. Não se admite é você criticar a empresa em público. Você pode criticar o dirigente, é democrático. Nós estamos aí em uma democracia toda. Mas, assim, inaceitável é criticar a empresa, não pode. Aí não fica bem. Principalmente na área onde está a concorrente. Eu acho que pode, primeiro, participar com crítica dentro da... Nós temos reuniões. Nossas reuniões são às terças-feiras, do Conselho de Administração. Estatutariamente, a cooperativa é um negócio bonito. As reuniões por lei são obrigadas, as reuniões são abertas. Todos os cooperados, nós somos obrigados a colocar tantas cadeiras quantos cooperados aparecerem. Quer dizer, se diz, é participativo. Ele só não pode votar. Porque na hora da decisão... Mas eles podem ir lá, levantar, falar. Eles podem até xingar e tudo bem, as portas estão fechadas. E é capaz, depois, se tiver uma discussão dessa, que a Diretoria possa até mudar algum caminho que está sendo tomado. Então por isso que está escrito lá: "Cooperativismo, o caminho para a democracia e a paz." Não tem palavra mais bonita do que essa daí. "Cooperativismo, caminho para a democracia e a paz." Que é isso mesmo. Você vê um negócio, eu estava vendo, até a Rússia no auge do comunismo aceitava cooperativismo porque é um negócio, é intermediário entre o capitalismo selvagem e o comunismo. Nós temos, se você ver, essa pujança, por exemplo, do Brasil no cooperativismo rural, é uma coisa. No Canadá, nós estamos engatinhando ainda, em termos de cooperativa, temos pouca. No Canadá, ao contrário, na Alemanha, na Bélgica tem, o cooperativismo está muito, tem muito mais cooperado em todo setor do que a gente. O que realmente é uma coisa boa e solidária que você... Na cooperativa do leite todo mundo entrega o leite na cooperativa, ela beneficia aquele leite. E ela revende. Ou pasteuriza o leite. E depois cada um recebe, entregou, no fim do mês, ou sei lá se é por semana, proporcionalmente, né? Então, com isso, imagina se fosse ficar lá com seu leite, na beira de estrada para vender. Você tira um valor muito menor. E com isso também a cooperativa compra implementos mais baratos para todos os seus cooperados. Eu falo isso porque eu sou entusiasta não só do cooperativismo, no caso das cooperativas médicas, cooperativismo é uma grande coisa de uma maneira geral. E devia transformar esse país em uma grande cooperativa. Se houvesse realmente interesse e vontade do governo, muita coisa podia mudar nesse país com cooperativa. Porque ele anda sozinho, é fácil de fiscalizar, os próprios sócios fiscalizam. É isso aí.

P/1 – Doutor, o senhor poderia nos contar algum fato pitoresco durante a sua trajetória na Unimed? Alguma coisa interessante que aconteceu.

R – Fato pitoresco. Olha, não é pitoresco, assim. Eu diria, para mim o que mais, por exemplo, quando eu estava aqui na Unimed, eu era coordenador, né? Daqui eu não tinha, assim, cargo eletivo. Aí eu estava aqui, eu era responsável pelo setor de atendimento, e eu sempre gostei de participar das coisas. Quer dizer, aquele negócio de colocar a mão na massa. Eu nunca me escondi, talvez, criação às vezes do meu pai de... Então quando tinha aqui qualquer confusão que tinha com atendimento, então parava na minha sala lá. Mesmo quando eu fui Vice-Presidente, eu fiquei na sala lá e veio até um dirigente da Fundação, um relatório dele, ele fez uma crítica que achava que o Vice-Presidente, pelo cargo, não devia ficar aqui, porque às vezes se envolvia em...

P/1 – Nos assuntos do dia-a-dia.

R – ...é, em assunto. Era pessoa que não tinha direito a alguma coisa e ia para a minha sala, sabe? Eu digo: "Não, deixa que eu sei." Não, nesse dia exatamente eu estava na sala lá, estava tentando acalmar um cidadão. Aí ligou o advogado da Unimed, que era o Doutor Norton, e ele me chamava de, não sei, esqueci a palavra que ele usou e disse: "Olha - ele usou a palavra - cearense, já está em campanha?" Eu digo: "Como campanha?" "Olha, você está sendo lançado para concorrer à Vice-Presidência." "Como assim, eu não..." "Nós tivemos uma reunião agora" - que o Doutor Souza, infelizmente, já tinha falecido - porque eles estavam achando que podia chamar um dos diretores. Por que o Norton? Porque ele foi chamado para uma consulta lá na Unimed de emergência. Que podia chamar um dos diretores já eleitos, né, e subir no cargo, e o Norton foi lá: "Não, está aqui, tem que ter eleição." então ele me telefonou e disse: "Olha, já está em campanha?" "Como campanha?" Eu pensei que fosse alguma coisa de... "Já está em campanha?" "Para quê?" "Para Vice-Presidente." "Como assim, Norton?" "Já estou, saí da Diretoria e tem que ter eleição. E a Diretoria já escolheu, você vai ser o candidato." Eu digo: "Ó, Norton, eu só posso dizer que eu fico contente com..." "Então para com isso aí e vai fazer tua campanha." [RISO]. Então eu acho, assim, que um negócio bem, que, realmente, eu não esperava. E fiquei bastante alegre. Que depois eu soube, eu não estava na reunião, eles não me chamaram, que foi por unanimidade. Na época tinha nove ou dez diretores. E depois que o Doutor Norton fez a indicação jurídica que tinha, não tinha outro jeito, seria anti-estatutário não fazer eleição. Porque o estatuto fala bem claro que o Vice-Presidente substitui, e é verdade. Lá na frente o Presidente teve um enfarto, e aí eu tive que assumir. Então eu acho assim, isso seria pitoresco. Mas bem assim, porque eu não estava esperando isso.

P/1 – Foi uma surpresa.

R – É, uma surpresa.

P/1 – Nós vamos passar agora para uma avaliação final da entrevista, eu vou fazer algumas perguntas. Como o senhor vê a atuação da Unimed no Brasil?

R – A Unimed no Brasil ou do Brasil?

P/1 – No Brasil.

R – No Brasil. Olha, eu vejo a atuação da Unimed no Brasil, acho que, eu vou começar respondendo ao contrário. Acho assim que estaria meio difícil a situação da saúde suplementar no Brasil se não fosse o Sistema Unimed. Certamente que, dada a presença, você vê, nós estamos presentes em mais de 4.000 municípios no país. Nós somos mais de 100, já alcançamos um pouquinho mais de 100 mil médicos cooperados no Brasil inteiro. Então você vê que estaria difícil a situação da saúde suplementar se não fosse a Unimed. Porque talvez muitas empresas de plano de saúde só quisessem ir, talvez, para os grandes centros, né? Não iam ficar, talvez Santos, São Paulo, Ribeirão Preto, Recife, tal, e esquecesse dos municípios menores, né? Ai é que entra a vantagem da Unimed, por quê? Tinha médico, lá não estava o banco tal, não vou dizer qual porque é chato a gente citar nome, né? Não tava o banco tal, não estava a operadora, lá tinha médico nessa cidade pequena. Vamos supor, uma cidade de 10 mil habitantes. Mas lá tinha tantos médicos. Eles se reuniram e também fundaram a cooperativa deles. Já se filiaram à Federação Estadual deles, por sua vez já se filiou à Unimed do Brasil. E começaram também aí, começaram a aprender, porque vão nos congressos, vão nas convenções, e começaram a melhorar a educação cooperativista. E também ver o padrão do atendimento, porque isso também é cobrado. Nós cobramos de uma singular para a outra. Se você é minha cliente aqui, você vai lá para, sei lá, a Unimed lá do interior do Rio Grande do Sul, e você vem aqui se queixar que o atendimento não foi bom, nós vamos reclamar. Nós vamos reclamar e nós vamos lhe mostrar a carta que nós mandamos para a Unimed lá e vamos lhe mostrar a carta que eles mandaram. Isso tudo para, que eu acho aí, que a Unimed sai na frente desse tipo de coisa. Por causa do nosso contato com o doente. Então respondendo à sua pergunta: eu acho que seria, hoje a situação da saúde no Brasil, estaria, eu não sei como é que estaria, se não fosse o Sistema Unimed.

P/1 – Em sua opinião, como a sociedade vê a Unimed?

R – Olha, isso é uma coisa que eu acho boa pergunta. E eu acho que nós somos, eu me sinto, eu pessoalmente, como dirigente, eu me sinto, assim, muito feliz. Fico orgulhoso, fico vaidoso, tudo, que isso é o objetivo, de saber que existe um respeito muito grande no geral da população pela Unimed. Existe um carinho. Isso a gente sente, aqui na minha cidade eu sinto isso. Existe um carinho muito grande, um respeito, por isso aí também vem um outro lado, que é a nossa responsabilidade. Eu digo, eu tenho uma verdadeira paranóia com negócio de cliente. Eu digo: "Olha o nome Unimed. Não pode dar errado." Exatamente porque, olha, com doença você não pode decepcionar as pessoas. Ai isso é um desastre. Essas pessoas que confiam na gente, nos médicos da Unimed, no nome Unimed, não podemos decepcioná-las. A gente faz tudo, tudo para que essa confiança só sirva de estímulo para a gente, certo? É o que eu tenho.

P/1 – Qual o principal diferencial da Unimed em relação aos outros planos de saúde?

R – O principal diferencial do plano de saúde é a primeira coisa que, já te falei, nós, o cliente, ele é atendido, nenhum outro plano tem isso. O cliente é atendido pelo dono do negócio. É muito difícil, né? O cliente é atendido pelo dono do negócio. Se você comprar um plano de saúde, ou outro plano, não há nada disso, o cidadão é empresário. Ele nunca nem passou na porta de uma faculdade. E no Sistema Unimed ele é atendido pelo cooperado que, na verdade, é o dono da cooperativa. Então você vai dizer: "Não, então é por problema financeiro?" Não, primeiro a formação dele de ser médico, ele não é um financista, não é um banqueiro, ele tem uma formação que entra naquilo que eu falei no início: ele tem uma formação humanista, né? E ele está vendo qual é a vantagem que ele tem que atender, atende bem o doente como merece, por quê? A cooperativa tem um negócio bom como eu já te expliquei, ela só tende a crescer. E ele como um dos sócios do negócio, indiretamente ele acaba se beneficiando nisso aí.

P/1 – Qual o fato mais marcante que presenciou ao longo desses anos na Unimed?

R – A minha eleição para Presidente.

P/1 – [RISO].

R – [RISO].

P/1 – Na sua opinião qual a importância da Unimed para a história do cooperativismo brasileiro?

R – Olha, eu acho que a Unimed, acho assim, que a Unimed tornou o cooperativismo médico brasileiro conhecido, até internacionalmente. Porque antes o que se tinha muito aqui no país eram as cooperativas agrícolas, tal. Mas agora depois no Mato Grosso essa cooperativa que lida mais com agronegócio, mas eu acho que o Sistema Unimed, foi que lançou realmente. Eu tenho conhecimento porque eu tenho algumas amizades com advogados, e dizem que em questões trabalhistas não só aqui como ali no Tribunal do Trabalho, que os próprios juizes, entende, eles reconhecem que as verdadeiras Unimeds, realmente, são cooperativas de verdade. Porque às vezes se cria cooperativa disso e daquilo, às vezes mais com o intuito de burlar a lei, para não recolher INSS [Instituto Nacional do Seguro Social], para não recolher Fundo de Garantia. E a própria Justiça do Trabalho reconhece que, isso para mim é muito orgulho como dirigente, que a Unimed já - essa advogada me falou que já ouviu de juiz do Trabalho, citar a cooperativa como um símbolo do que é realmente cooperativa, as Unimeds. Porque nós nos associamos, nós prestamos serviço, nós não temos fins lucrativos. O que nós recebemos, vai tudo para uma caixa, eles pagam os nossos prestadores, funcionários, o que sobra é rateado. Então é reconhecido. Porque às vezes você sabe que no país está se criando aí uma história de cooperativa bem, cooperativa disso, disso. Que muitas vezes não tem essa finalidade. É apenas uma maneira de fugir de, vamos supor assim..

P/1 – À tributação.

R – É, de fugir de tributação.

P/1 – Quais foram os maiores aprendizados de vida que obteve trabalhando na Unimed?

R – Olha, o que eu, isso aí é uma outra boa pergunta. Uma coisa assim que eu acho que, trabalhando na Unimed, eu evolui também, independente já de médico, cirurgião infantil, eu sempre lidei com criança. Mas eu acho que o aprendizado também, que eu também passei a lidar com os clientes da Unimed. E quando eu fui aqui responsável pelo setor de atendimento, eu muitas vezes, as pessoas às vezes se exaltavam muito, por alguma coisa que não tinham direito. Eu pensava assim: "Poxa, mas talvez se eu estivesse no lugar dela, talvez eu me exaltasse também." Porque é importante também você se colocar do outro lado. Aí você encontrar alguma maneira também de procurar ajudar a resolver aquilo. É, tem uns casos você não pode ajudar. Por exemplo, a cooperativa nós temos, não deixa de ter também um foco também com norma. Você não pode conceder coisas que a pessoa não tem direito. Mas você pode encontrar alguma maneira, principalmente quando se trata de doença, de alguma maneira aliviar um pouco. O que, olha, eu te falei desse caso da senhora que me telefonou lá, da mãe: "Olha, não tem cobertura, mas podemos fazer em custo operacional." Porque você tem, é importante a pessoa se colocar do lado do outro. "Que pessoa exaltada, tal." Tem uns, tem uma minoria, me perdoe, que não tem jeito. Aí isso é próprio do ser humano. Talvez 1%, bem pequenininho, que chega, mas a maioria dá para conversar. Então se você se colocar também no lado, do outro lado da mesa, você vai pensar: "Puxa, essa moça está defendendo o filho dela. Ela está defendendo o pai." Talvez se eu estivesse no lugar, talvez se eu também não fosse ficar nervoso também, não é? Então é isso aí.

P/1 – E para o senhor o que é ser Unimed?

R – Eu acho que para ser, eu digo: "Olha..." para ser, a minha vida está hoje muito relacionada com a Unimed. Eu diria que o seguinte: que foi uma coisa que eu aprendi, que eu vivo e 24 horas da minha vida a gente acaba só [RISO] vivendo a Unimed. É uma coisa, isso é como, sei lá, depois acaba sendo uma verdadeira, sei lá. Não vou dizer, é um sentimento. E tem uma coisa também que faz a gente pensar assim e que também é bom que se diga, muito nos orgulha, são os funcionários da empresa. Isso é muito gratificante, viu? Você, se você também fosse Presidente daqui, não é questão de vaidade, né? É questão de ver as pessoas trabalharem. Como elas trabalham, elas têm orgulho desse uniforme. Quando, qualquer coisa que elas vêem, elas vêm: "Ô, Doutor Raimundo, puxa eu vi na... está dando certo aquilo que o senhor fez", esse negócio da associação dos médicos, elas ligam para mim e dizem: "Olha, a placa aqui ficou bonita" ou também "Já pensou se o concorrente colocasse aí?" E essas coisas. Quer dizer, a gente vive o dia-a-dia, aquela vibração não só minha. Na Unimed, na verdade, nós somos uma grande família, certo, nós somos uma grande família na verdade. Trabalhando por um só objetivo.

P/1 – O que o senhor acha da Unimed comemorar seus 40 anos de vida por meio de um projeto de memória?

R – Ah, eu já tomei conhecimento desse projeto quando eu estive lá com o Paulo, que é nosso setor de Marketing, nós fomos exatamente conversar a respeito de não fazer comemoração só para a Unimed de Santos. Para a gente exatamente, foi me falado lá desse projeto, e eu achei excelente. Eu acho que tudo que for, nós temos que divulgar isso. E ao contrário, [RISO] era ruim se não fizesse, né? Acho que a gente tem que

fazer isso mesmo. E eu acho que nada melhor da Unimed do Brasil capitanear, porque é o nosso poder central. Eu sempre digo isso. A Unimed, o sistema cooperativista, realmente é isso mesmo. Tem a singular, tem o estado e tem o nosso poder central, que é a Unimed do Brasil. Você vê, até os concorrentes têm uma certa, [RISO] essa estrutura nossa no país, não é, essa hierarquia do Sistema Unimed tinha que ser mesmo. Nós temos singular, nós temos as nossas Intrafederativas, que fazem plano para eles. São Paulo dividida, devido à grandeza do nosso Estado, dividida em seis Federativas, e tem a Federação Estadual. Que por sua vez nós ligamos à Unimed do Brasil e à Central Nacional. Então é uma coisa muito, assim, que as pessoas não sabem, que hoje, com muito orgulho, nós não chamamos Unimed. Nós chamamos Complexo. Nós temos um Complexo Unimed, porque quando a gente chama aí entra a Unimed do Brasil, a Central Nacional, não é um Complexo no sentido de ser rico. Não se trata disso. Do complexo que gira em torno da saúde. Porque nós precisávamos de ter nossa seguradora. Nós temos a operadora de plano nacional que é a Central Nacional. Porque vocês sabem, a Unimed do Brasil é institucional. Ela faz a marca da Unimed. Mas a operação quem vende, quem negocia os planos de saúde a nível nacional é a Central. Por sua vez nós temos Unimed Seguro Saúde, que também atua na área aí. Tem a Unimed Seguradora, que atua noutros ramos, no ramo de seguro. E isso nós, isso é um orgulho para a gente de, por exemplo, aqui em Santos, os médicos, a maioria dos médicos eles não... O plano de saúde dos médicos aqui de Santos, da maioria, nós repassamos para a seguradora. Porque na verdade, aí eles não têm plano de saúde, eles têm seguro saúde. Porque os médicos viajam muito, e tal, eles querem que... O seguro saúde tem uma dinâmica diferente do plano. Independente disso também a Unimed Seguro vende, empresarialmente, seguro saúde para as empresas. Então veja como é que funciona bem. Quando ela vende plano de saúde para as empresas, quem é que presta, suponhamos, se for empresa que tiver clientes aqui na Baixada, quem é que atende? Quem atende? Os nossos médicos. Então acaba que a Unimed Seguro vende, vai lá na empresa x, tem mil pessoas, o atendimento é feito por nós. Com isso ganha a Unimed Santos, e ganha também os nossos cooperados. É aquela função: colocar cliente no consultório dos nossos médicos. A Central Nacional, por exemplo, só vende plano empresarial com mais de 300 pessoas. E tem que ter clientes em mais de três municípios. Tudo bem. Ela vende esses planos aqui na Baixada, se ela fechar um contrato, já fechou aí com determinada indústria de Cubatão, tinha duas mil vidas. Quem é que atende essas duas mil vidas? A gente da Unimed de Santos. E ela paga para a gente. E ainda paga de uma maneira boa, que é custo operacional mais a taxa de administração de 5%. Quer dizer, tudo que a empresa gastar, o médico, os honorários, ela vai já no repasse. E ainda passa com 5%. Então a gente traz da Central, hoje a consulta que ela está repassando 39,50 reais. Já está bem acima de outras Unimed

P/1 – O senhor tem alguma coisa que o senhor gostaria de falar que nós não perguntamos?

R – Não, eu acho que já falei até demais. O que eu, assim, quero dizer do meu orgulho para vocês, de pertencer ao Sistema Unimed. Eu acho que esse sentimento é de todos os médicos do Sistema Unimed. Eu gostaria que todos fossem assim. E que a gente trabalhe cada vez mais para os nossos clientes ficar satisfeitos com o atendimento, para que nós possamos ganhar outros prêmios Top of Mind, a Unimed do Brasil, também a Central já ganharam vários prêmios relacionados com atendimento, né? Isso só nos orgulha. Por isso digo: "Olha, pessoal, a Unimed, o Sistema Unimed no mercado é imbatível." Por quê? Porque é uma empresa criada e operada por médicos, sem intermediários. É isso aí.

P/1 – O que o senhor achou de ter participado dessa entrevista?

R – Olha, para mim foi gratificante. E vocês, assim, me deixaram bastante à vontade, as suas perguntas são objetivas, também até fáceis de responder, porque você perguntou assim, isso é um assunto que a gente está habituado no dia-a-dia, não é? E, agora aí eu deixo a critério de vocês, eu espero que eu tenha respondido [RISO] dentro das minhas limitações...

P/1 – Com certeza.

R – ...do que eu sei é isso aí. Estou à disposição de vocês, achei bom vocês terem vindo aqui. Vocês, no caso serem indicado pela Unimed do Brasil, não é? E espero que vocês façam um bom trabalho. Acho que vão entrevistar outras pessoas, né?

P/1 – Sim.

R – E que eu acho, eu achei assim, bem organizada, a maneira que vocês fizeram. Até o fotógrafo foi lá, me falou: "Doutor, dá uma risadinha, o senhor é muito sério" [RISO] e é isso aí.

P/1 – Então em nome da Unimed, do Museu da Pessoa, agradecemos a sua entrevista.

R – Muito obrigado.

P/1 – Muito obrigada.