



RELATÓRIO DE
GESTÃO E SUSTENTABILIDADE
2019

SUMÁRIO

6	Mensagem do Presidente
8	Governança e Sustentabilidade
16	Sobre o relatório
20	Perfil Corporativo
	23 Unimed Leste Paulista
	31 Recursos Próprios
	41 Produtos assistenciais
	43 Melhorias contínuas
47	Saúde social
	48 Colaboradores
	57 Médicos Cooperados
	59 Comunidade
63	Saúde ambiental
67	Saúde financeira
74	Índice remissivo da GRI
79	Anexos
	80 Balanço contábil e demonstrações financeiras

MENSAGEM DO PRESIDENTE

MENSAGEM DO PRESIDENTE

O sentimento nesse momento é o de dever cumprido, onde encerro uma grande etapa na minha vida, de um período em que orgulhosamente estive a frente da Unimed Leste Paulista, no cargo de Diretor Presidente.

Ocasião perfeita para agradecer imensamente a todos que dividiram essa jornada comigo, em especial a minha esposa, filhos, neto, e demais componentes da Diretoria Executiva e também, aqueles que de alguma forma, compartilharam e contribuíram em todas as gestões (conselheiros, diretores e coordenadores de recursos próprios, auditores e representantes de cidades), como também a todos os colaboradores que muito contribuíram pelo resultado alcançado.

Não poderia deixar de agradecer a oportunidade e o privilégio que os colegas cooperados em geral me proporcionaram de conduzir a Cooperativa ao longo desses 14 anos.

Foram anos de muito aprendizado, desafios, oportunidades e realizações. Seria pretensão pensar que sempre consegui atingir a expectativa de todos, porém busquei atuar em prol dos cooperados guiado pelos princípios cooperativistas, bem como na sustentabilidade da nossa Cooperativa, que tem como premissa promover trabalho aos seus cooperados.

Com o propósito de otimizar custos e assegurar atendimento de qualidade, foram feitos diversos investimentos em recursos próprios.

No Hospital e Maternidade Unimed, por meio da parceria com a Unipart, investimos recursos na implantação da Hemodinâmica, reforma e ampliação da UTI, e mais recentemente, na construção de uma nova área para instalação do laboratório e aumento da capacidade de atendimento hospitalar. Também aprimoramos a gestão com a criação do prontuário eletrônico e novas tecnologias, consolidando o Hospital como referência em nossa região.

O Unilab tornou-se laboratório de apoio, realizando análises para os demais laboratórios credenciados, além da instalação de Postos de Coleta em São João e Aguaí.

Na área de medicina preventiva, foram criados programas específicos para gerenciamento de doenças, devidamente aprovados pelo órgão regulador. A importância da prevenção é crucial, por isso investimos na instalação de outra unidade em Espírito Santo do Pinhal.

Mais recente, mas não menos importante foi a implantação de outro recurso próprio, que se trata da AIS – Atenção Integral a Saúde, um novo modelo de cuidado que visa a prática de ações à saúde dos beneficiários desta, com foco em promoção da saúde e prevenção de doenças.

Melhoramos processos, investimos na capacitação dos colaboradores, equipamentos, e como reconhecimento conquistamos a Acreditação nível III ONA no Hospital e Maternidade Unimed e na Medicina Preventiva – Viver Bem. O Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade da Unimed do Brasil e o Selo Ouro de Hospitais também da Unimed do Brasil. Ainda conquistamos o DICQ – Sistema Nacional de Acreditação de Laboratórios Clínicos, no Unilab.

Foram muitas conquistas para a Unimed Leste Paulista ao longo de todos esses anos.

Deixamos uma Unimed mais organizada e com ótimo posicionamento nos indicadores econômico-financeiros da Unimed do Brasil que monitoram os principais parâmetros estabelecidos pela agência reguladora, situação que se reflete também no Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar – IDSS (ANS), no qual a Unimed Leste Paulista obteve classificação na faixa máxima, em sua última edição.

Os números apresentados neste relatório demonstram o resultado de todo trabalho realizado, deixando para próxima gestão uma cooperativa saudável financeiramente e com todas as obrigações legais rigorosamente em dia.

Após o cumprimento desta etapa, continuarei como médico cooperado da ULP e também exercendo o cargo de Diretor de Gestão Operacional da Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp).

Obrigado a todos que se fizeram presentes nestes quatorze anos e que assim continuem, para que os próximos sejam ainda melhores!

Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia
Diretor Presidente - março/2006 a março/2020

[102-14]

GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

MENSAGEM

DIRETORIA EXECUTIVA

Chegamos ao final de mais um mandato em nossa cooperativa e nesse momento de reflexão, percebemos que mesmo tendo enfrentado um período bem crítico, onde situações externas como variações do mercado financeiro e desaceleração da economia mundial trouxeram seus impactos, alcançamos resultados bem favoráveis.

No Brasil o mercado de planos de saúde assistiu ao crescimento de pelo menos duas grandes operadoras, que gradualmente absorveram planos menores, constituindo consideráveis celeiros de vidas assistidas. Enquanto isso o sistema Unimed, de modo geral, superou esse período, conseguindo adequar suas receitas em relação as crescentes despesas que se apresentaram, e não foi diferente em nossa Cooperativa.

Ao término de 2019, notamos sensível melhora no cenário de planos de saúde, destacamos que na Leste Paulista, embora timidamente, houve um aumento no número de vidas e qualificação financeira em nossa carteira de beneficiários, uma vez que medidas estruturais de renegociação e de remodelação contratual nos permitiu um percentual maior de usuários com contratos de coparticipação. Esse aumento aconteceu tanto em contratos de pessoas jurídicas como de pessoas físicas, sendo que neste último, foco principal de nossas ações, atingimos nos últimos 04 anos um crescimento em cerca de 25%.

Importante destacar que conseguimos alavancar nosso ticket médio em valores superiores à inflação, com a readequação de contratos e correções de reajustes. No entanto os custos com assistência médica tem se mostrado crescente, com novidades assistenciais que nos têm sido impostas como por exemplo o custeio de assistência domiciliar, terapia Aba para tratamento de autismo, bem como a utilização de órteses próteses e materiais especiais, que juntos contribuíram substancialmente no aumento dos gastos e refletiram na sinistralidade perto de 85% no exercício de 2019.

Em relação ao aspecto econômico, entregamos nesse último ano mais de 7,6 milhões de sobras, refletindo um excelente desempenho operacional, já que nesse período houve uma melhor valorização do honorário médico, com isso nosso patrimônio atingiu a marca de quase 35 milhões, estando em 14,9% acima da exigência do órgão regulador, mantivemos as garantias e disponibilidades financeiras no mesmo nível, embora os investimentos realizados na ampliação do Hospital Unimed, compra de equipamentos e depósitos judiciais, superaram em 2 milhões, em relação aos equivalentes desembolsos realizados no ano anterior, além de termos distribuído o equivalente a 3,4 milhões entre juros de capital e fundo de margem de solvência. Como poderão observar nas próximas páginas do relatório, nossos indicadores demonstram que fomos ainda mais eficientes na operação, onde a DA (despesa administrativa) representou 7,37%, o índice de liquidez corrente 1,69 e o grau de endividamento em apenas 0,51, todos melhores em relação aos últimos anos.

Por fim, entendemos que estamos trilhando o caminho certo, pois em meio a um cenário de grandes incertezas, atuamos estrategicamente e driblando as adversidades conseguimos conduzir a cooperativa mantendo nossa posição no mercado, aumentando a participação financeira do cooperado e resguardando seus recursos.

DIRETORIA EXECUTIVA

2016 - 2020



Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia
Diretor Presidente



Dr. Luis Antônio Estevam
Diretor Financeiro



Dr. Flávio R. Villar Silva
Diretor Superintendente

[102-18]

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO – 2016 – 2020



A Cooperativa é administrada por um Conselho de Administração, composto de sete membros, todos cooperados, dos quais três constituem a Diretoria Executiva, com os cargos de Diretor Presidente, Diretor Financeiro e Diretor Superintendente. Os outros quatro ocupam os cargos de Vice-Presidente, Segundo Diretor Financeiro, Primeiro Secretário e Segundo Secretário, todos foram eleitos para um mandato de quatro anos.

Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia – *Diretor Presidente*

Dr. José A. L. Fraga Moreira – *Vice-presidente*

Dr. Luis Antônio Estevam – *Diretor Financeiro*

Dr. Flávio R. Villar Silva – *Diretor Superintendente*

Dr. Alexandre E. B. de Melo – *Segundo Diretor Financeiro*

Dr. Valdir Cheavegati Júnior – *Primeiro Secretário*

Dr. Aléxis L. Pereira Mastri – *Segundo Secretário*

CONSELHO TÉCNICO – 2016 – 2020



O Conselho Técnico é composto de seis cooperados, sendo três efetivos e três suplentes eleitos juntamente com o Conselho de Administração e com mandato de quatro anos.

Dr. Emerson Alvim Pinto (*fevereiro/2016 a setembro/2019*)

Dr. Marconi Costa de Oliveira (*fevereiro/2016 a fevereiro/2019*)

Dr. Lázaro Cândido Filho

Dr. Antônio Cyrilo Mangilli

Dr. Ademir Martins Boaventura

Dr. José Fernando de Souza Sales Jr.

CONSELHO FISCAL – Mandato 2019



O Conselho Fiscal é constituído por três membros titulares e três suplentes, todos cooperados, eleitos em Assembleia Geral para o mandato de um ano, sendo obrigatória, ao término, a renovação de 2/3 dos seus integrantes.

Dr. Ezequiel Silveira

Dr. Sidney Gualtieri Valim

Dr. Wagner Santa Catharina

Dr. Aléxis Hakim Filho (*março/2019 a Maio/2019*)

Dr. César Teixeira Tobias

Dr. Marconi Costa De Oliveira

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

2020-2021

O Planejamento Estratégico é um conceito muito utilizado e difundido no âmbito corporativo e possui premissas bem definidas no que se refere as melhores práticas de administração. É uma área do planejamento empresarial que facilita a gestão praticando a reflexão, discussão, interação, avaliação interna de forças e fraquezas entre os membros participantes, onde posteriormente efetua-se a análise das oportunidades do mercado, elaboram-se planos de ações com objetivos e metas.

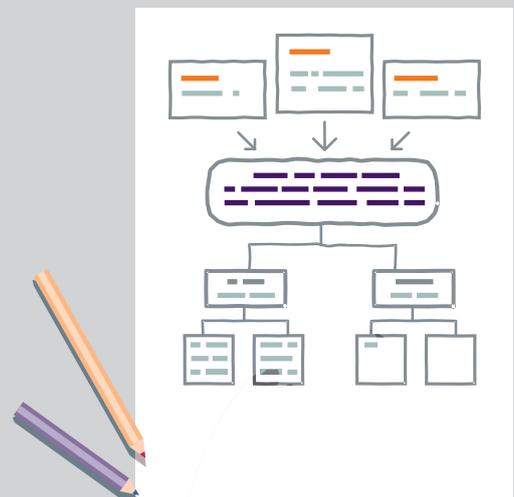
Trata-se de todo o processo de criação e execução de uma estratégia para alcançar objetivos dentro da organização, desde a definição das metas até às tomadas de decisão, mobilizações e efetivas ações para alcançar o que se propôs com foco no sucesso empresarial.

Estrutura de Desenvolvimento

O planejamento estratégico da Unimed Leste Paulista foi iniciado em dezembro de 2019 através do enfoque colaborativo entre membros gestores e cooperados da cooperativa, sendo mediados por consultoria externa, que teve o papel de facilitador na construção do planejamento.

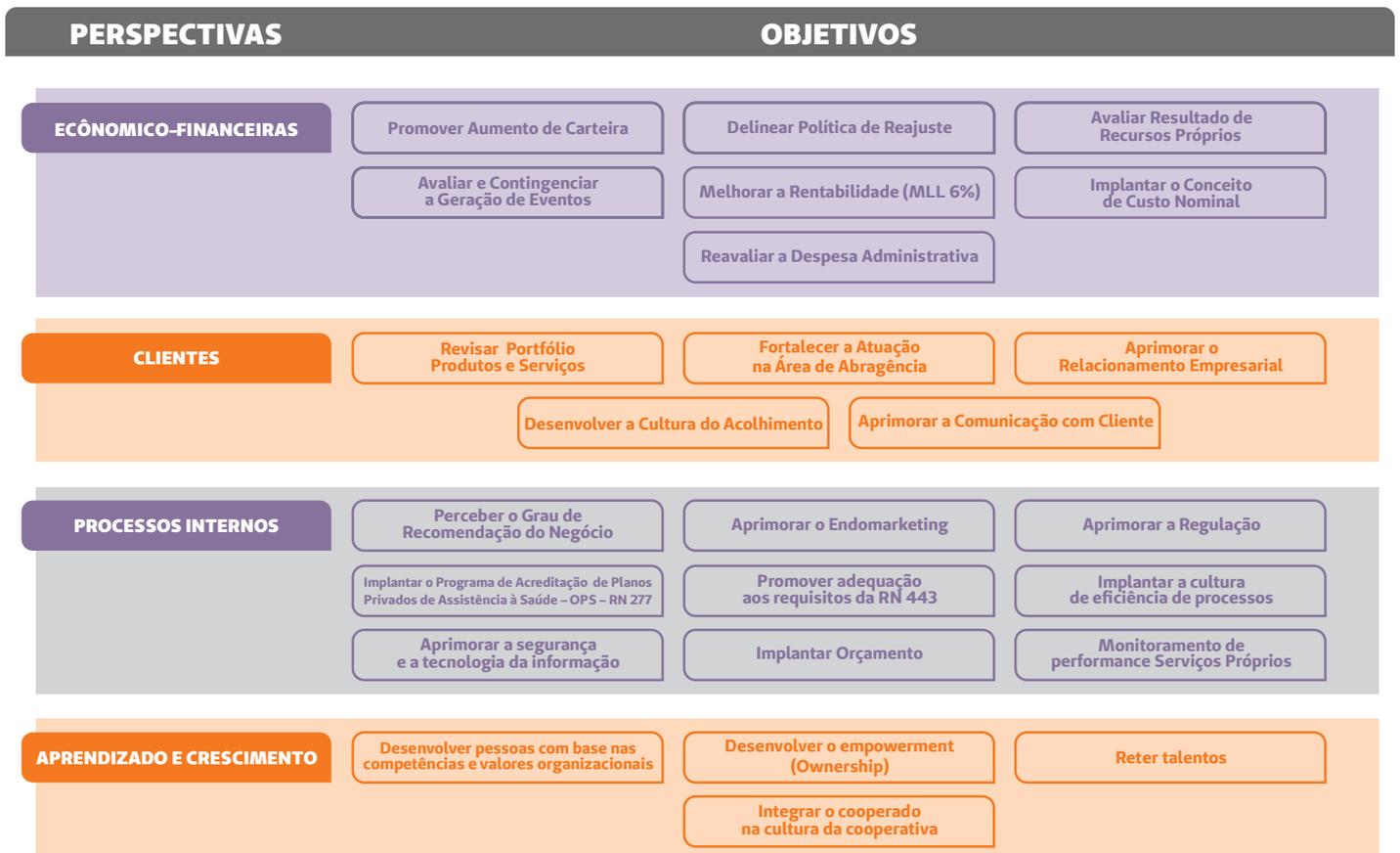
Para a elaboração do planejamento estratégico foi utilizada a metodologia BSC, do inglês Balance Score Card. Esse método possibilita que a construção do planejamento seja baseada em perspectivas de causa e efeito e tem como pilares: melhoria do aprendizado e crescimento, processos internos, clientes e mercado e econômico financeiros.

Após a definição dos principais objetivos da cooperativa, foram realizados os desdobramentos do plano estratégico, onde foram definidos os responsáveis por executar as ações programadas para o alcance dos objetivos, definindo metas e prazos de forma clara e assertiva.



MAPA ESTRATÉGICO

2020-2021



[102-11]

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

MISSÃO



Cuidar da saúde das pessoas e promover soluções corporativas com qualidade e segurança assistencial, proporcionando trabalho aos médicos cooperados

VISÃO

Consolidar a liderança no mercado de saúde suplementar com serviços assistenciais de qualidade



VALORES

- Cooperativismo
- Sustentabilidade
 - Segurança
 - Credibilidade
- Responsabilidade



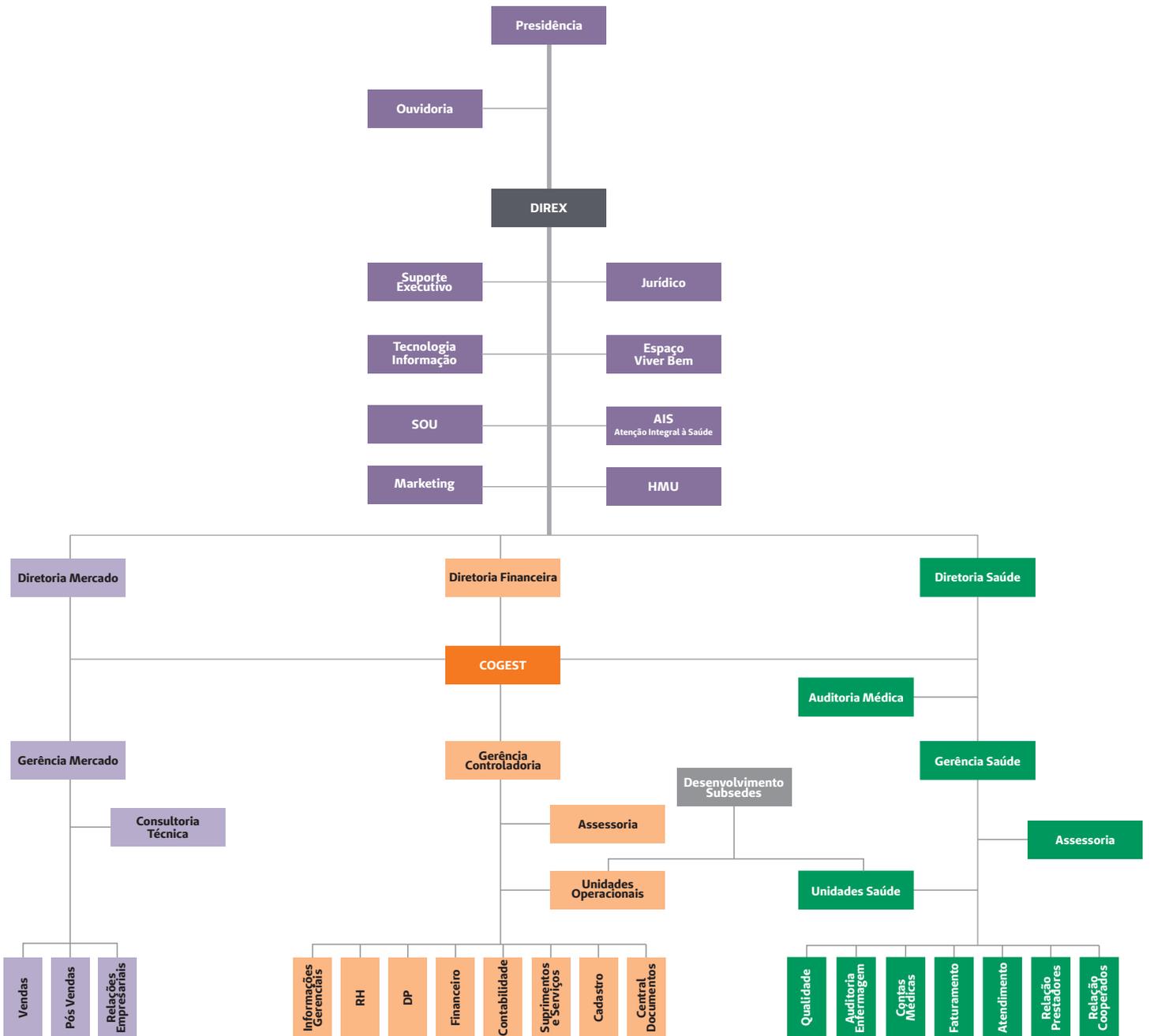
POLÍTICA DA QUALIDADE

A Unimed Leste Paulista busca a satisfação de seus beneficiários por meio do comprometimento de seus colaboradores, cooperados e prestadores de serviços, orientada pelos princípios do cooperativismo e gestão sustentável, cumprindo os requisitos e regulamentações aplicáveis, proporcionando a satisfação das partes interessadas



[102-16]

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA



[102-18]

SOBRE O RELATÓRIO

SOBRE O RELATÓRIO

A Unimed Leste Paulista adotou pela segunda vez a Metodologia GRI como modelo de Relatório de Gestão e Sustentabilidade, nos padrões estabelecidos pela *Global Reporting Initiative – GRI*, de acordo com as *GRI Standards*: opção Essencial.

Este relato contempla informações referentes ao ano de 2019, com alguns comparativos com os anos anteriores. Sua publicação é anual e atende seus públicos de relacionamento: cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, comunidade local, apresentando dados indicativos aos aspectos sociais, ambientais e econômicos da cooperativa. O exercício de consultar e considerar a opinião do nosso público de relacionamento se tornou uma prática contínua, afinal, a Unimed Leste Paulista acredita que os *stakeholders* fortalecem a trajetória da Cooperativa e a Sustentabilidade.

Não foi apurada a necessidade de alterações/reformulações das informações já reportadas, assim como não ocorreram alterações significativas quanto ao escopo e limites de aspectos utilizados anteriormente. O Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2019 da Unimed Leste Paulista não recebeu auditoria externa, somente a concordância com as *Diretrizes GRI Standards*.

Junto aos textos haverá os indicadores da metodologia, que estão organizados por ordem no índice da página 74.

[\[102-40\]](#) [\[102-42\]](#) [\[102-48\]](#) [\[102-49\]](#) [\[102-54\]](#) [\[102-56\]](#)



PESQUISA DE MATERIALIDADE



IDENTIFICAÇÃO

Para definição dos aspectos abordados neste relatório foi realizada uma pesquisa com a seguinte pergunta: “O que você deseja saber sobre a Unimed Leste Paulista?”. A ULP considerou na pesquisa aos seus stakeholders, 14 temas relativos ao contexto de sustentabilidade.

As perguntas foram enviadas por e-mail para colaboradores, médicos cooperados, clientes, fornecedores, comunidade e prestadores de serviços. Também foi disponibilizada por meio das mídias sociais da Unimed Leste Paulista. O questionário permitiu que cada participante classificasse os temas: muito relevante, relevante, nem relevante nem irrelevante, pouco relevante ou irrelevante.



PRIORIZAÇÃO

Realizada de 9 a 27 de dezembro de 2019 a pesquisa obteve 65 respostas. Com base nessas respostas o levantamento foi tabulado, calculando a porcentagem de representatividade de cada tema sob o total de respostas por público e com a atribuição de pontuação de equivalência por porcentagem obtida.



VALIDAÇÃO

Após a tabulação e inserção dos pontos de matriz de materialidade, foi possível identificar os 12 temas de maior impacto e interesse para a gestão e principais *stakeholders*, classificando como temas materiais.



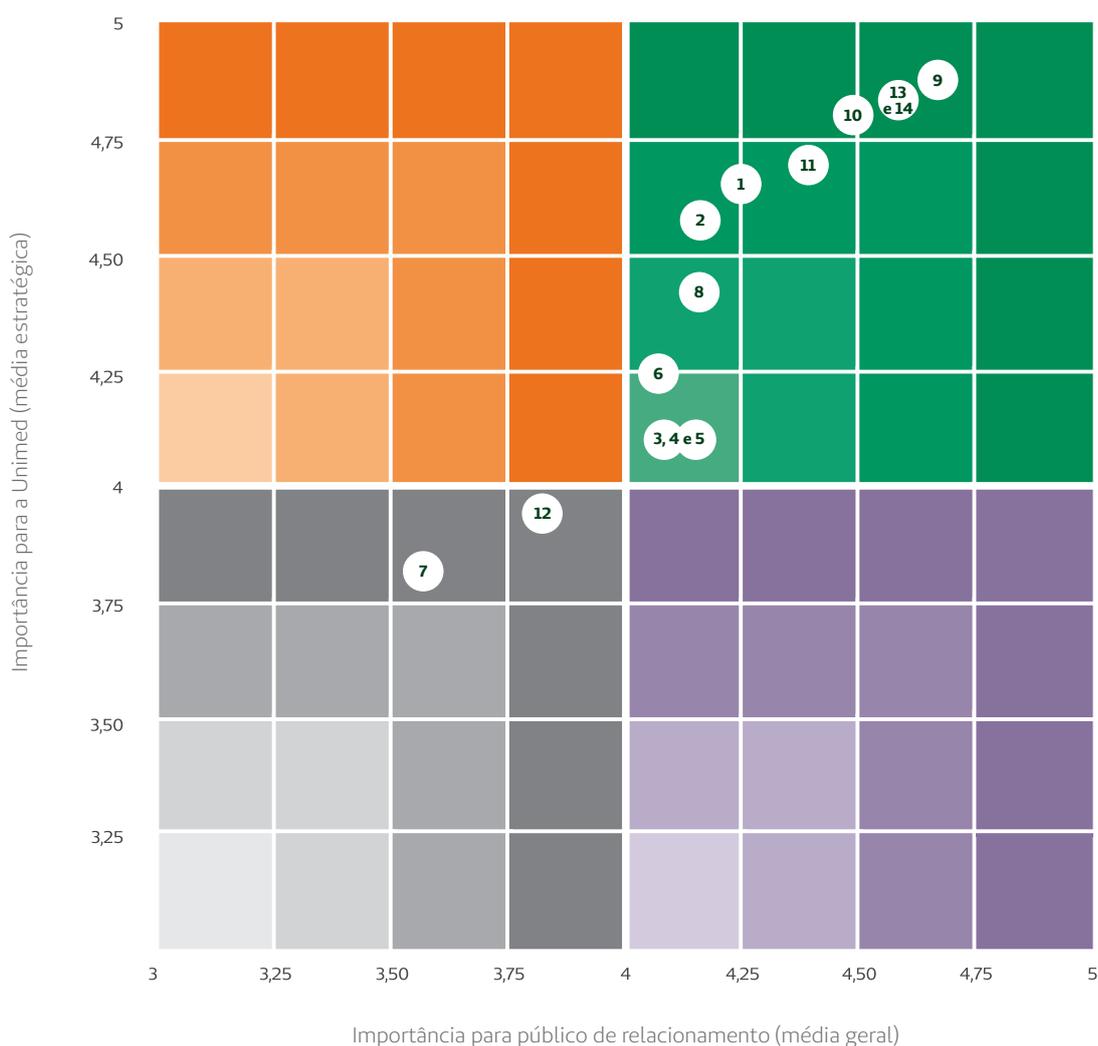
ANÁLISE

Os temas materiais foram validados com a alta direção. Além dos temas considerados materiais na pesquisa de engajamento, outros foram considerados essenciais no período e inseridos no relatório.

MATRIZ DE MATERIALIDADE

Temas materiais muito relevantes escolhidos para abordagem no relatório

Temas não materiais (relevantes apenas para um eixo da matriz governança x outros públicos) ou irrelevantes para ambos os públicos



[102-47]

- | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 - Desempenho econômico | 6 - Energia | 11 - Não discriminação |
| 2 - Impactos econômicos indiretos | 7 - Gases de efeito estufa | 12 - Avaliação social de fornecedores |
| 3 - Práticas de compras | 8 - Emprego | 13 - Saúde e segurança do cliente |
| 4 - Materiais | 9 - Saúde e segurança no trabalho | 14 - Privacidade do cliente |
| 5 - Água | 10 - Treinamento e educação | |

PERFIL CORPORATIVO

SOBRE A UNIMED

Sistema Unimed

O Sistema Unimed é a maior experiência cooperativista na área da saúde em todo o mundo e a maior rede de assistência médica do Brasil.

344
Cooperativas

116 mil
médicos
cooperados



2.445
Hospitais
credenciados

119
hospitais
próprios

17
milhões
beneficiários

Para cumprir nossa missão, somos norteados pelos 7 princípios do cooperativismo



1 - ADESÃO VOLUNTÁRIA E LIVRE

Qualquer pessoa pode se associar a uma cooperativa, sem qualquer discriminação, desde que esteja alinhada ao seu objetivo econômico, e disposta a assumir sua responsabilidade como membro.



2 - GESTÃO DEMOCRÁTICA

Todos os membros participam ativamente na formulação de suas políticas e na tomada de decisões.



3 - PARTICIPAÇÃO ECONÔMICA DOS MEMBROS

Em uma cooperativa, os membros contribuem equitativamente para o capital da organização.



4 - AUTONOMIA E INDEPENDÊNCIA

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



5 - EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO

Comprometimento em promoção da educação e formação de membros e colaboradores que possam contribuir para o desenvolvimento dos negócios e, conseqüentemente, dos lugares onde estão presentes.



6 - INTERCOOPERAÇÃO

Cooperativismo é trabalhar em conjunto. É assim, atuando juntas, que as cooperativas dão mais força ao movimento e servem de forma mais eficaz aos cooperados.



7 - INTERESSE PELA COMUNIDADE

Contribuir para o desenvolvimento sustentável das comunidades é algo natural ao cooperativismo.

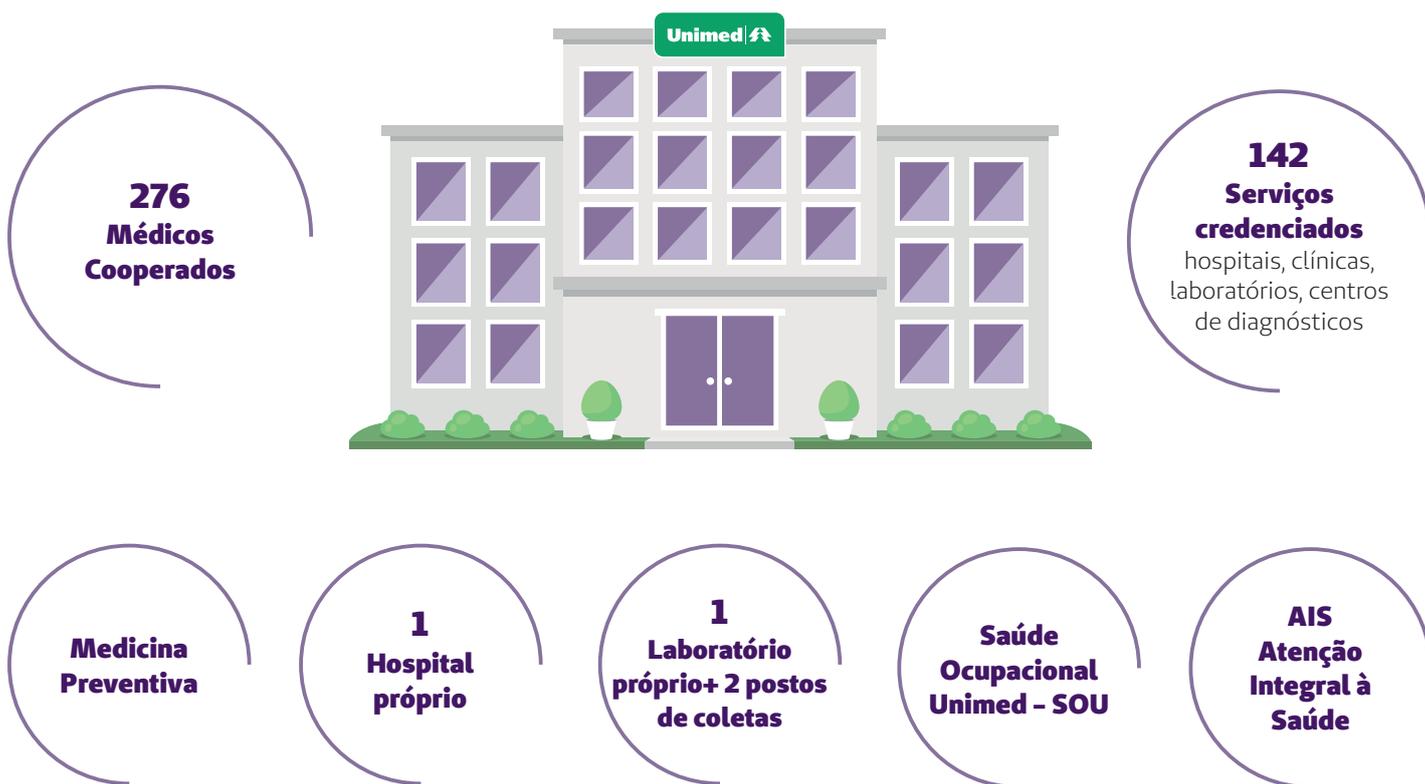
Unimed Leste Paulista

A Unimed Leste Paulista – Cooperativa de Trabalho Médico tem como principais fundamentos cuidar da saúde e promover o bem estar, respeitando os princípios cooperativistas que unem desempenhos econômico e social, produtividade, sustentabilidade, valores individuais e coletivos. Após 36 anos de história e credibilidade, continuamos com a mesma determinação e o mesmo comprometimento de quando começamos.

Em 1988, foi realizada a compra de um terreno para a construção da sede própria, localizada na Rua Cel. Ernesto de Oliveira, nº 735 – Vila Conrado, em São João da Boa Vista. Atualmente, além da sede, possuímos abrangência regional, atuando em mais dez cidades da região Leste Paulista: Aguai, Águas da Prata, Casa Branca, Espírito Santo do Pinhal, Itobi, Santa Cruz das Palmeiras, Santo Antônio do Jardim, São Sebastião da Gramma, Tambaú e Vargem Grande do Sul.

Com o passar do tempo, tivemos muitas outras conquistas. Somos uma operadora de saúde de médio porte, com 45.122 mil beneficiários, 276 médicos cooperados e 142 profissionais credenciados.

A Unimed Leste Paulista comercializa planos de saúde com coparticipação, de pessoa física e jurídica de diversos segmentos do mercado.



A operadora é registrada sob o número 358088 na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), adotando todas as normas do setor de saúde suplementar e garantindo que os serviços prestados estejam de acordo com as diretrizes do órgão regulador e demais legislações vigentes.

[102-1] [102-3] [102-4] [102-5] [102-6] [102-7]

Certificações

A Unimed Leste Paulista oferece produtos e serviços de elevado grau de segurança e qualidade. Para ampliar cada vez mais a sua reputação, capacita o capital humano, padroniza processos, automatiza procedimentos administrativos, e, com isso, constantemente profissionaliza a gestão, a fim de otimizar riscos e alcançar a excelência.

As creditações e certificações são instrumentos que consolidam as perspectivas da operadora, já que são um reconhecimento formal por uma autoridade acreditadora independente com critérios pré-definidos.

Nesse sentido, nossas certificações agregam valor à Cooperativa, pois representam um trabalho de um conjunto de fatores, incluindo colaboradores e cooperados, sempre aprimorando o crescimento contínuo, interna e externamente, que refletem na qualidade do atendimento aos clientes.



Unimed Leste Paulista



Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade conferido pela Unimed do Brasil

Hospital e Maternidade Unimed



Certificação máxima (nível III) ONA (Organização Nacional de Acreditação)



Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade conferido pela Unimed do Brasil

Laboratório Unimed (Unilab)



Excelência perante ao Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ)



Certificação máxima (nível III) ONA (Organização Nacional de Acreditação)

Ouvidoria



Reacreditação do DICQ (Departamento de Inspeção e Credenciamento da Qualidade) órgão vinculado a Sociedade Brasileira de Análises Clínicas



Certificação de Ouvidoria Unimed – Intermediário

Unidades de Atendimento

Nossas Unidades Administrativas são preparadas para prestar o melhor atendimento aos beneficiários, proporcionando conforto, agilidade e segurança para a realização de autorizações, vendas e pós-vendas.



Contatos

- **AGUAÍ**
T.: (19) 3652-4779
R. XV de Novembro, 352 – Centro
- **CASA BRANCA**
T.: (19) 3671-2627
Pça. Dr. Carvalho, 204 – Centro
- **ESPÍRITO SANTO DO PINHAL**
T.: (19) 3661-9200
R. Pinheiro Machado, 80 – Centro
- **SANTA CRUZ DAS PALMEIRAS**
T.: (19) 3672-3609
R. Monteiro de Barros, 355 – Centro
- **SÃO SEBASTIÃO DA GRAMA**
T.: (19) 3646-2331
Av. Cap. Joaquim Rabelo de Andrade, 198 – Centro
- **TAMBAÚ**
T.: (19) 3673-2831
R. Dr. Alfredo Guedes, 477 – Centro
- **VARGEM GRANDE DO SUL**
T.: (19) 3641-3337
R. Cap. Berlarmino Rodrigues Peres, 259 – Pça. Nossa Sra. Aparecida

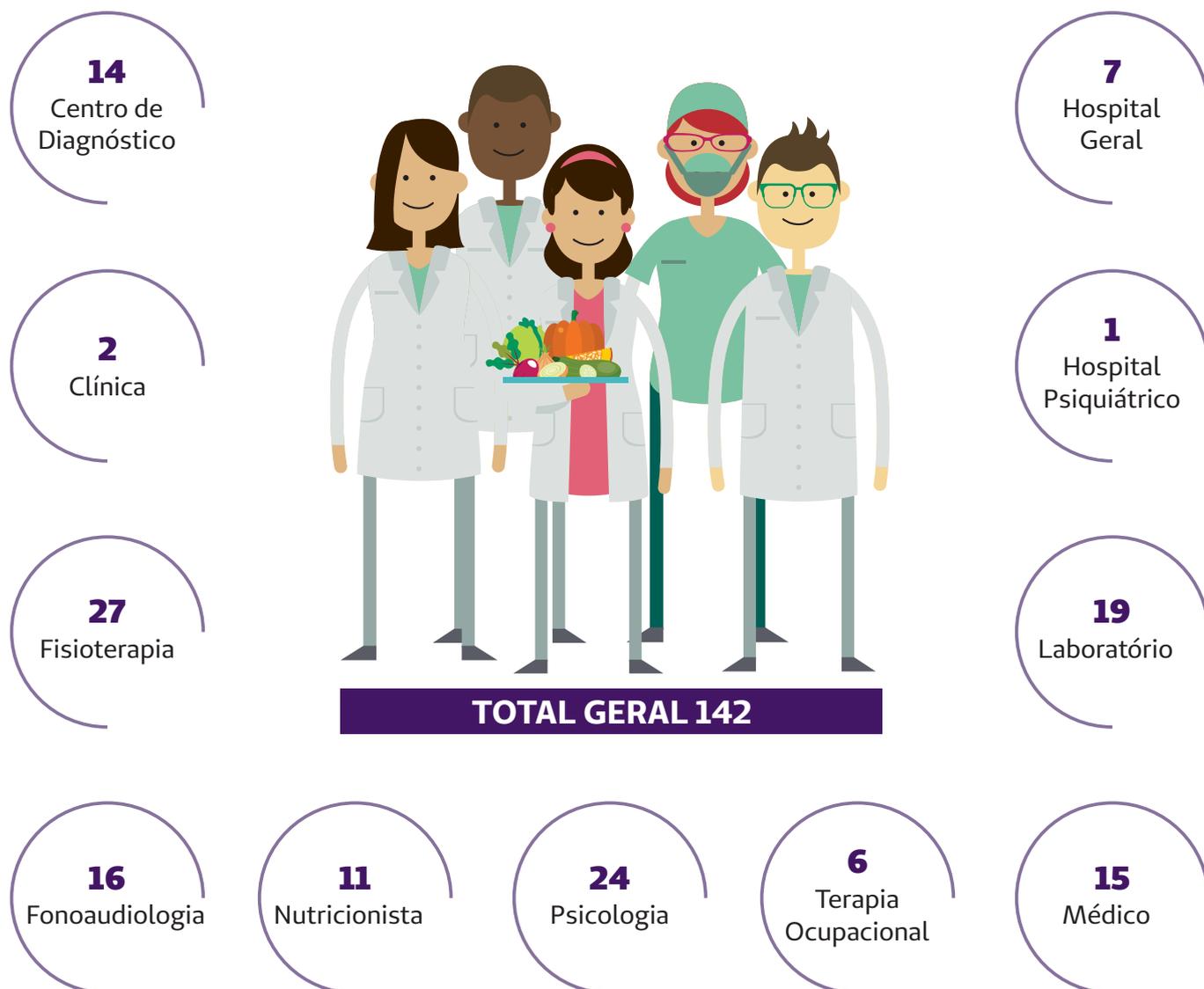
Prestadores de serviços

Os prestadores de serviço são uma importante parte da Unimed Leste Paulista, pois atendem nossos clientes diretamente. Para iniciarem seus trabalhos devem seguir critérios técnicos, profissionais e éticos.

A Cooperativa também preza por realizar negócios com profissionais de boa reputação, que respeitem a legislação do país, particularmente no que diz respeito ao trabalho de crianças e adolescentes, e que cumpram as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais, o que é extensivo à rede credenciada de hospitais, clínicas e laboratórios. Este trabalho reflete na qualidade assistencial, na humanização do atendimento e na segurança do paciente.

Em 2019 implantamos uma nova rotina para realizar o credenciamento de novos prestadores, que prioriza a formação dos profissionais, o cumprimento das exigências legais e os diferenciais no atendimento junto ao cliente. Também implantamos a Participação Pontuada para prestadores para incentivar a participação em ações educativas e de relacionamento com a Unimed.

PRESTADORES POR TIPO



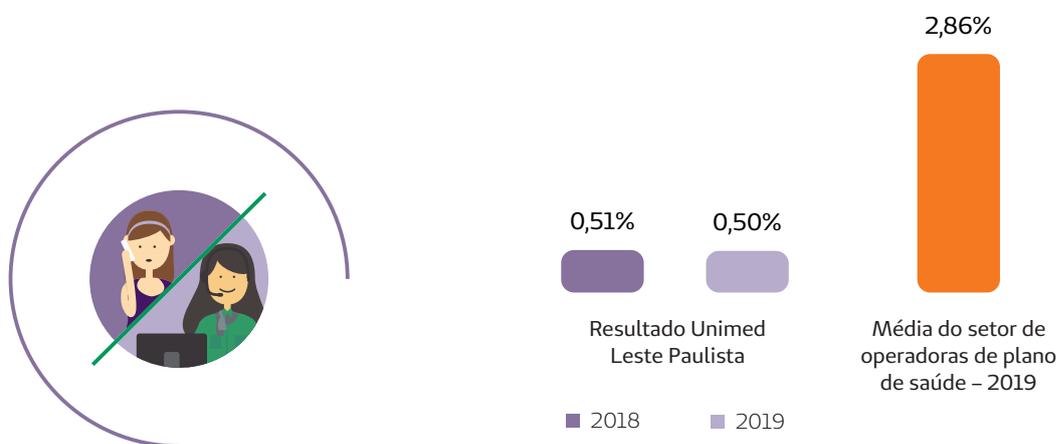
Satisfação dos clientes

A ULP procura atender e solucionar todas as demandas de seus clientes. Um dos canais para isso é a Ouvidoria, setor responsável por acolher as manifestações como elogios, sugestões, consultas e reclamações, com objetivo de aperfeiçoar os processos de trabalho.

Demandas da Ouvidoria



Índice de reclamações na ANS



Demandas Central de Agendamento



NÚMEROS DA UNIMED LESTE PAULISTA



276

Médicos Cooperados



507

Colaboradores Hospital



239

Colaboradores Cooperativa,
outras Unidades de Recursos Próprios
(Viver Bem, AIS e SOU)



54.649

Clientes ULP



142

Serviços credenciados

MÉDICOS COOPERADOS

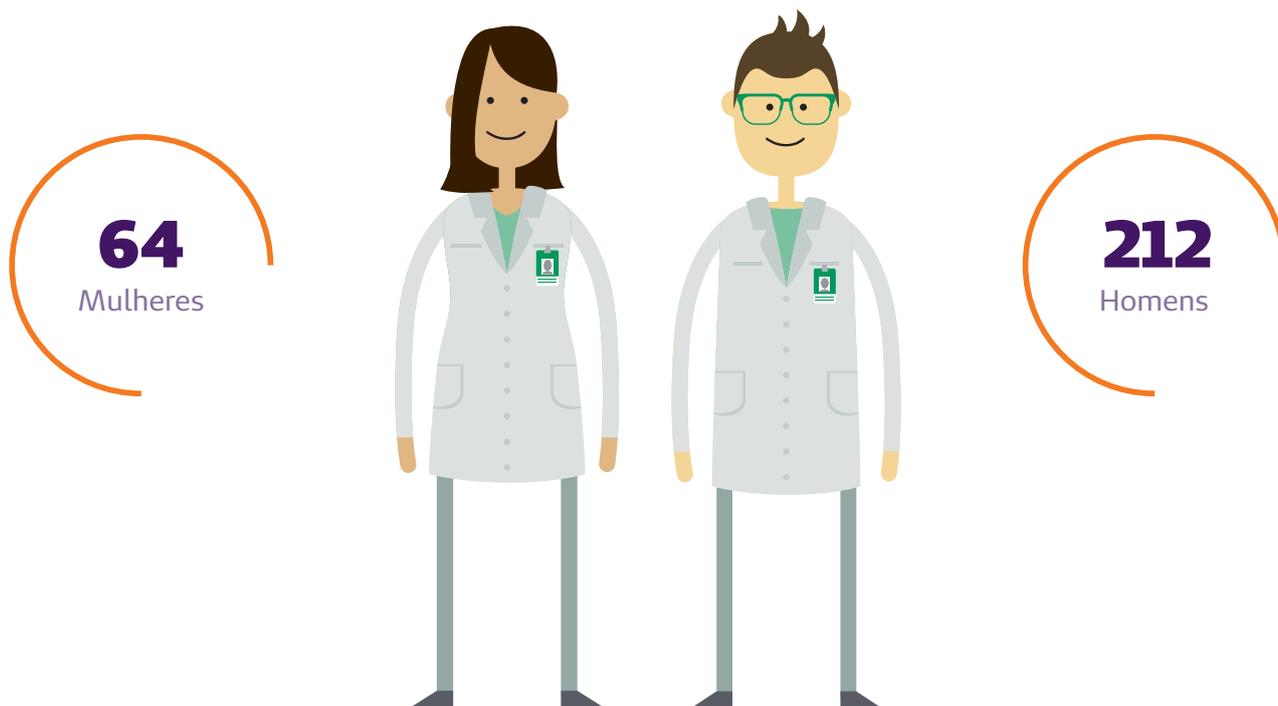
Mais do que médicos que atuam em clínicas, hospitais e exercem sua função diariamente cuidando de vidas, nossos profissionais também são cooperados da Unimed Leste Paulista.

Ser cooperado vai além da posição de dono da cooperativa. É estar presente e fazer parte das realizações e objetivos, somando esforços para trabalhar e atingir resultados. É fazer parte de um grupo que pensa na coletividade e nos interesses em comum.

Na ULP, contamos com 276 cooperados que atuam nas diversas áreas do segmento de saúde em Aguaí, Casa Branca, Espírito Santo do Pinhal, Santa Cruz das Palmeiras, São João da Boa Vista, São Sebastião da Gramma, Tambaú e Vargem Grande do Sul.

[102-9]

PERFIL DOS COOPERADOS



Faixa etária

Até 39 anos	8%
de 40 a 49 anos	24%
de 50 a 59 anos	26%
de 60 a 69 anos	29%
acima de 70 anos	13%

Distribuição por cidade

(apenas a cidade principal do cooperado)

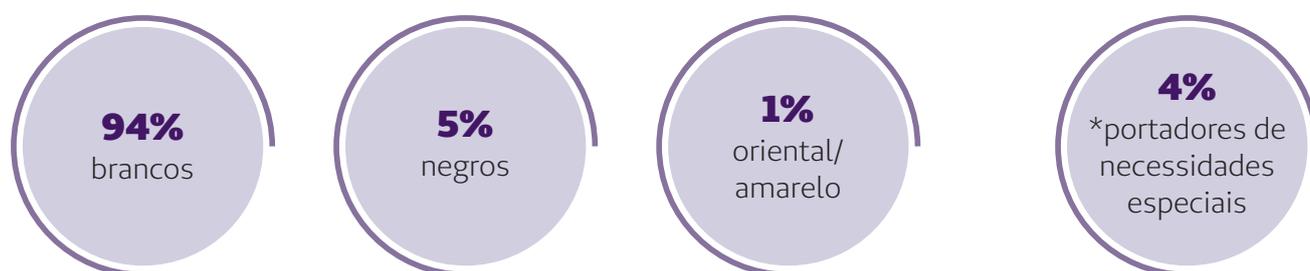
Aguaí	5%
Casa Branca	4%
Espírito Santo do Pinhal	19%
Santa Cruz das Palmeiras	5%
São João da Boa Vista	53%
São Sebastião da Gramma	2%
Tambaú	3%
Vargem Grande do Sul	9%

PERFIL DOS COLABORADORES

GÊNERO



ETNIA



*PNE

FAIXA ETÁRIA



[102-8]

RECURSOS PRÓPRIOS

Nota-se entre as cooperativas médicas uma tendência na verticalização da rede própria. Os chamados Recursos Próprios correspondem a espaços físicos ou serviços que pertencem e são controlados pela Operadora de Saúde, agilizando e aperfeiçoando a prestação de assistência aos beneficiários.

A Unimed Leste Paulista dispõe, atualmente, dos seguintes recursos próprios: Hospital e Maternidade Unimed, Saúde Ocupacional Unimed (SOU), Laboratório Unilab, Medicina Preventiva e Atenção Integral à Saúde (AIS).

HOSPITAL E MATERNIDADE UNIMED

O Hospital e Maternidade Unimed foi a primeira conquista da ULP. Inaugurado em 2000, tem como principal objetivo proporcionar atendimento diferenciado aos pacientes, com conforto, eficácia, segurança e profissionais qualificados.



Os investimentos e qualificações são constantes. A administração está trabalhando no processo de finalização da ampliação e construção de uma nova ala assistencial com 3,2 mil m².

Essa ampliação vai resultar em novos leitos e também a aquisição de novos equipamentos com tecnologia de ponta. Além de aumentar a parte assistencial do HMU, serão ampliados alguns setores internos, como laboratório, almoxarifado e Pronto Atendimento. Devido ao grande investimento, tamanho e a complexidade da obra, a entrega da obra está prevista para 2020.

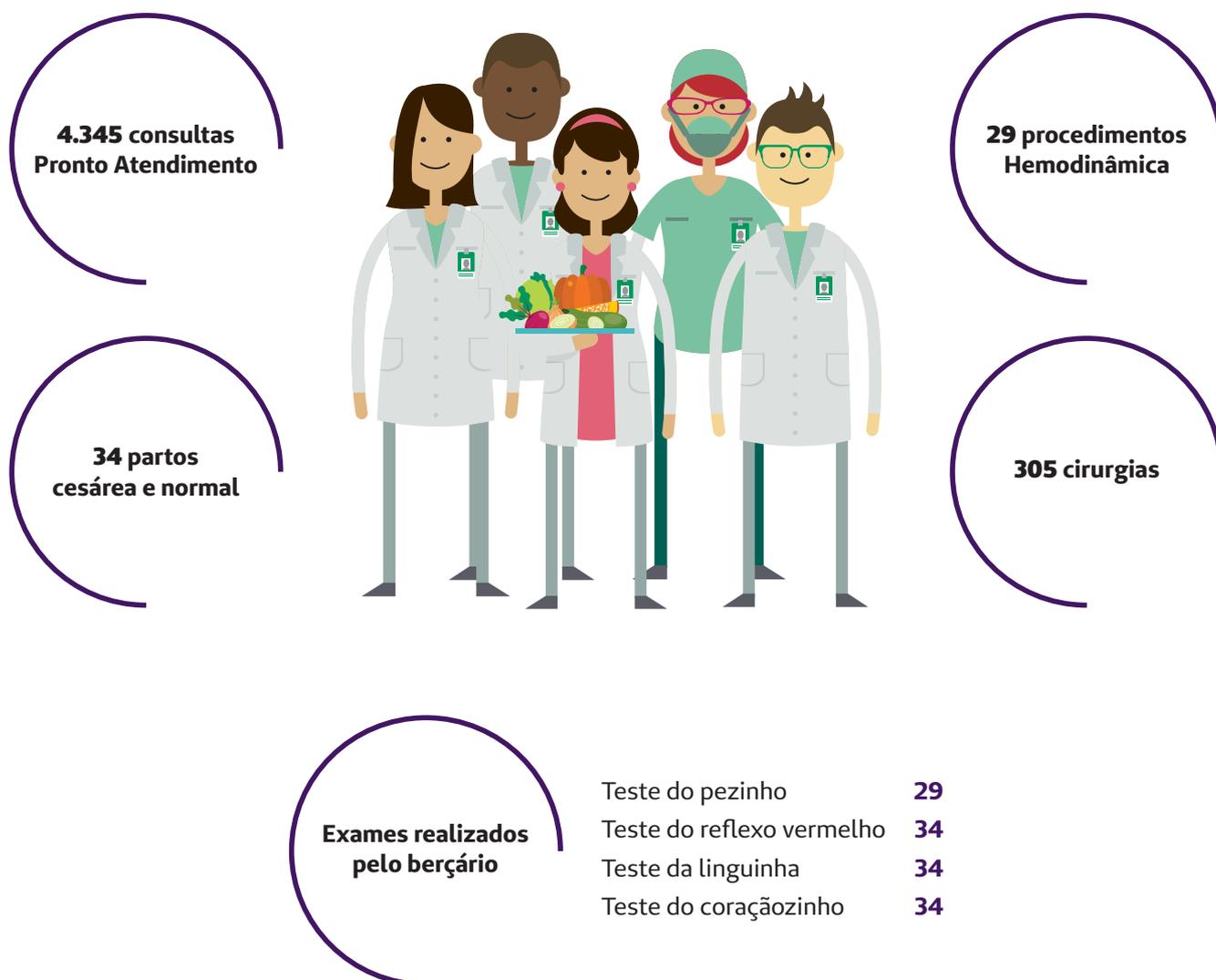
Todo este trabalho de quase duas décadas tem resultados comprovados por padrões reconhecidos internacionalmente, como a certificação máxima da Organização Nacional de Acreditação (ONA), com nível III, envolvendo as seções: Gestão Organizacional, Atenção ao Paciente, Diagnóstico e Terapêutica e Gestão de Apoio.

Outra confirmação é o certificado Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade, conferido pela Unimed do Brasil com objetivo de estimular a prática da Governança Cooperativa e a gestão para a Sustentabilidade como um diferencial.

O resultado ambicionado dentro da instituição é criar uma relação entre médico e paciente mais fortalecida e humanizada, trazendo a fidelização e a satisfação de todos os beneficiários e clientes da Unimed Leste Paulista.

NÚMEROS DO HMU

Média mensal

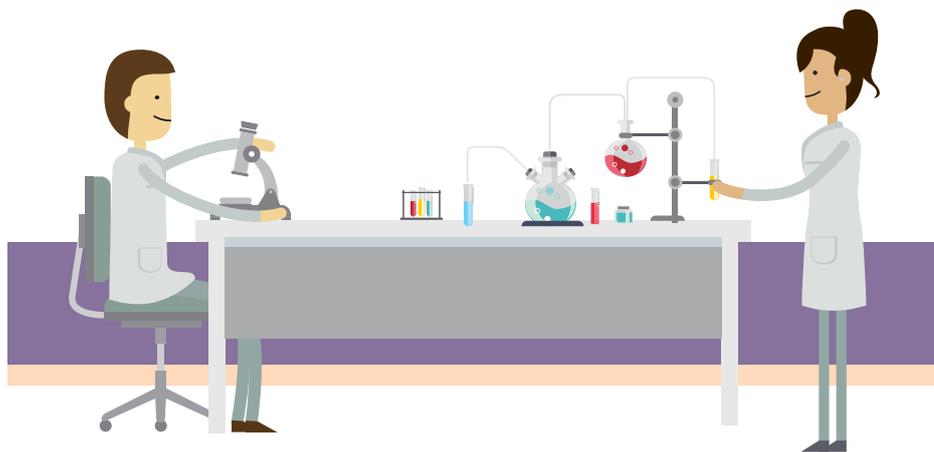


LABORATÓRIO UNILAB

Paralelamente, a ULP possui o Unilab – Laboratório de Análises Clínicas da Unimed. O grande diferencial deste recurso é a praticidade oferecida, uma vez que 95% dos exames são realizados no próprio Laboratório, e, destes, 92% têm os resultados divulgados na mesma data da coleta.

Em 2019, realizou quase 46 mil exames por mês, totalizando mais de meio milhão ao ano, o que representa um aumento de 6,65% com relação ao ano anterior. Os exames podem ser coletados em três localidades: duas estabelecidas em São João da Boa Vista e uma em Aguai.

Para garantir o cumprimento de todos os requisitos da legislação, segurança e confiabilidade, contamos com a reacreditação do Departamento de Inspeção e Credenciamento da Qualidade (DICQ), órgão vinculado a Sociedade Brasileira de Análises Clínicas. Além disso, o Unilab mantém, há 18 anos, o conceito de excelente perante ao Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ), garantindo maior precisão e conformidade nos resultados.



45.608
exames realizados
em 2019
média mensal

Nossos pacientes podem realizar seus exames em um dos nossos pontos de coleta:

Unilab

Hospital e Maternidade Unimed
São João da Boa Vista
Rua Orlando Fracari, 730
Recanto do Bosque
T.: (19) 3634-2036

Postos de Coleta:

São João da Boa Vista
Rua João Rabelo Junqueira, 12 – Vila Conrado
T.: (19) 3631-2989

Aguai

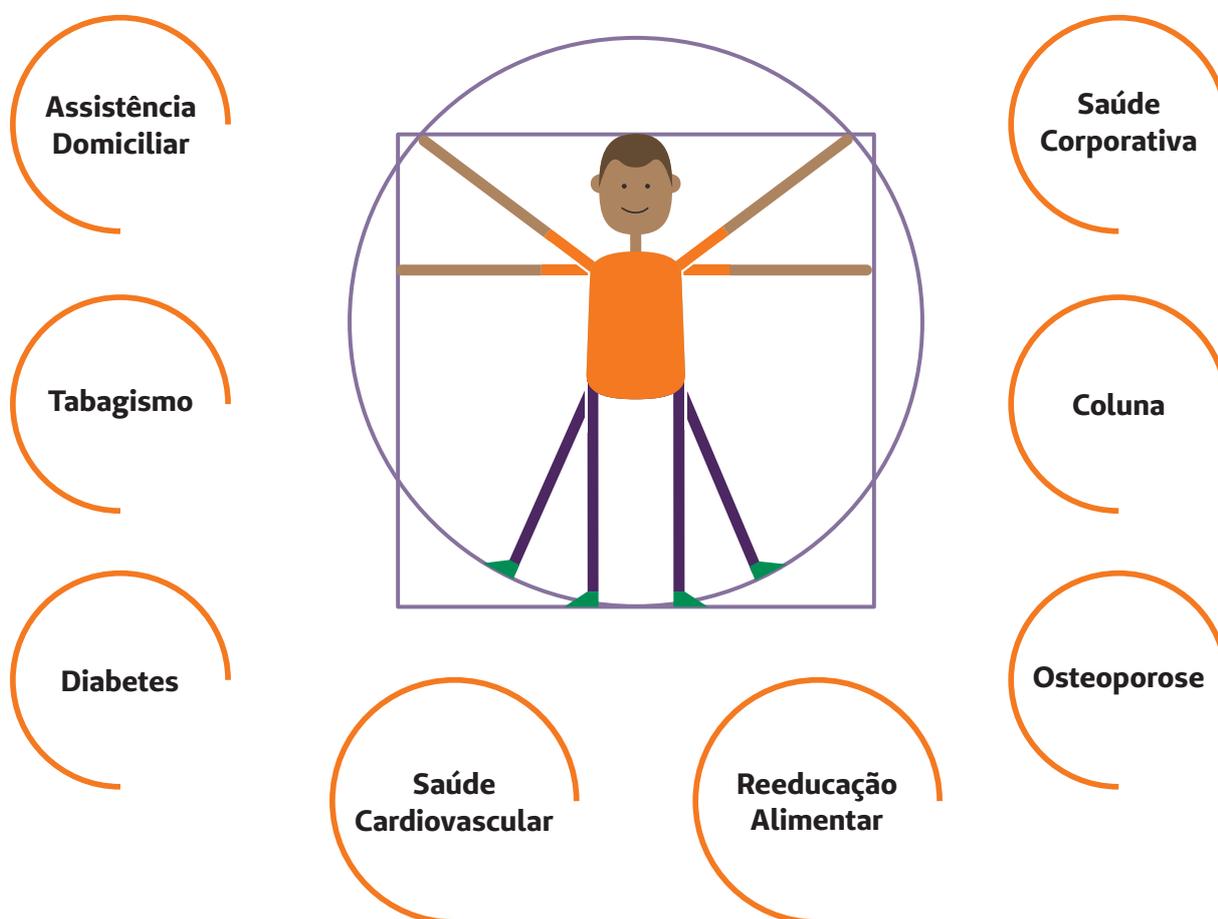
Rua Francisco Guilherme, 663 – Centro
T.: (19) 3652-3742

MEDICINA PREVENTIVA

O Espaço Viver Bem, recurso próprio da Unimed Leste Paulista da área da Medicina Preventiva, é um centro de apoio com uma equipe multiprofissional de 38 colaboradores que visa promover qualidade de vida, prevenir o aparecimento de doenças, tratar e amenizar complicações de enfermidades já existentes. O trabalho é feito, principalmente, por meio de mudança de comportamento, incentivo a prática de atividade física e reeducação alimentar.

Há 15 anos com instalações em São João da Boa Vista e há nove em Espírito Santo do Pinhal, o Espaço Viver Bem disponibiliza aos beneficiários programas de atendimentos especializados.

Programas oferecidos pelo Viver Bem



Unidades de Atendimento do Espaço Viver Bem

Espírito Santo do Pinhal
Rua Cristofaro Antônio de Marco, 93 – Jd. das Rosas
T.: (19) 3661-1817 | 3661-3170

São João da Boa Vista
Rua São Geraldo Magela, 82 – Perpétuo Socorro
T.: (19) 3633-4970 | 3633-4903

SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

O investimento em Programas de Prevenção e Promoção à Saúde é constante para proporcionar melhor qualidade de vida aos beneficiários. O Espaço Viver Bem tem como objetivo disseminar um estilo de vida mais saudável, seguindo as premissas que envolvem o modelo de Atenção Integral à Saúde, que busca equilíbrio entre corpo, mente e espírito.

[416-1]

Benefícios

- Engajamento ao autocuidado e estímulo a hábitos saudáveis
- Conhecimento do histórico do cliente por uma equipe interdisciplinar
- Combate ao sedentarismo
- Oficinas e eventos em saúde
- Práticas articuladas pelo cuidado integral

PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DE DOENÇAS

O Programa de Gerenciamento de Doenças da Unimed Leste Paulista envolve ações programadas e contínuas desenvolvidas pela equipe multiprofissional da Medicina Preventiva, com intuito de melhorar a qualidade de vida dos beneficiários. Os trabalhos tiveram início no ano de 2005 em São João da Boa Vista e em 2017 em Espírito Santo do Pinhal.

Beneficiários atendidos - GD



Programa de Gerenciamento de Doenças de Pinhal passa por ampliações

O Programa de Gerenciamento de Doenças do Espaço Viver Bem de Espírito Santo do Pinhal passou por ampliações em 2019, refletindo no acréscimo de 67% em relação aos atendimentos de 2018.

O atendimento segue as linhas de cuidados com diabetes, doenças cardiovasculares, osteoporose, patologias da coluna, obesidade e tabagismo e os beneficiários são acompanhados na modalidade consulta e telemonitoramento.

Os profissionais trabalham com base nas Políticas de Qualidade e nos requisitos da *RN 277 para atividades administrativas e assistenciais como: consultas individualizadas com enfermeira, nutricionista, psicóloga, fisioterapeuta, atividade física, grupos operativos, oficinas em saúde, oficina da memória, palestras e orientações diversas em saúde, mapa de conversação, semana do idoso, apoio na caminhada Unimed, acompanhamento e análises dos atendimentos, captações ativas, telemonitoramento, atendimento de intercâmbio, eventos em saúde e de socialização.

Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação realizada em 2019 mostrou que, com relação ao nível de satisfação geral, 84% dos beneficiários estão muito satisfeitos com o programa e 95% o recomendariam para um familiar ou amigo.

*RN 277

A Resolução Normativa 277 objetiva promover melhorias contínuas na assistência oferecida pelas empresas de saúde suplementar por meio de critérios de avaliação que atestam a excelência das operações.

Inspirada em padrões internacionais, a RN 277 é editada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e segue rigorosos critérios de avaliação para atestar a excelência das operações.

Beneficiários atendidos - GD

Espírito Santo do Pinhal



PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DE CASOS

Trata-se de um conjunto de atividades realizadas no ambiente domiciliar voltado para beneficiários e familiares. As ações são programadas, contínuas e desenvolvidas em caráter educativo por toda equipe multiprofissional. Os serviços direcionados são coordenados com intuito de promover Acesso, Acolhimento e Humanização.

Gerenciamentos de Casos - Assistência Domiciliar: acompanhamento multidisciplinar contínuo, conforme plano de cuidado e classificação de complexidade (nutricionista, fisioterapeuta, psicóloga, médico visitador, enfermeiro e técnico de enfermagem), atividades de caráter ambulatorial e programadas em domicílio. Valendo-se da presença dos profissionais de saúde em seus domicílios, os familiares recebem orientações necessárias para auxiliar no cuidado aos pacientes.

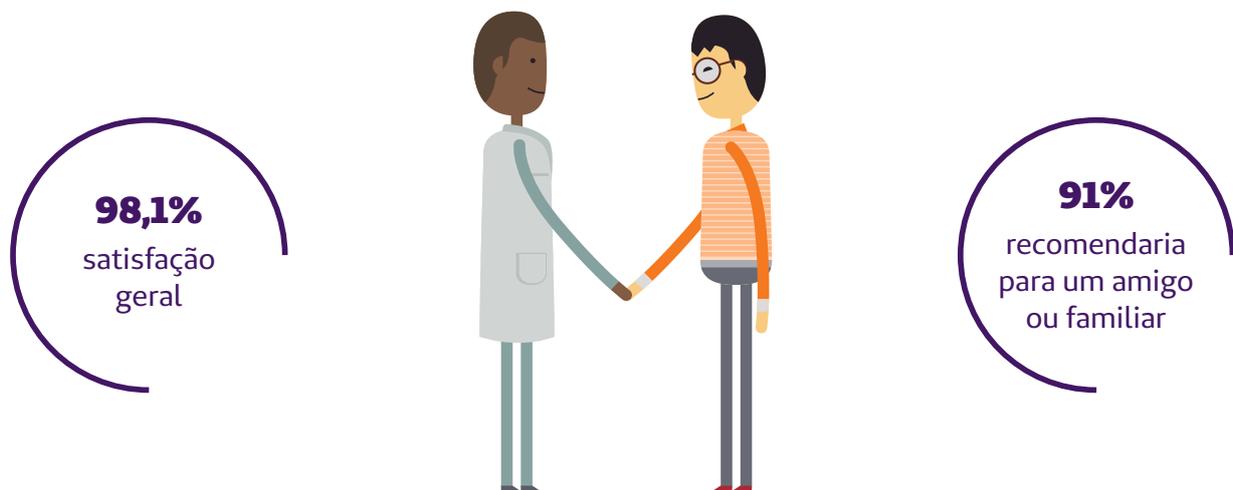
Gerenciamentos de Casos Agudos - Intervenções específicas: atende beneficiários que necessitam de cuidados especializados, como curativos, medicações, sondagens e oxigenoterapia.

Beneficiários atendidos - GC



Pesquisa de satisfação

A opinião de nossos beneficiários é de extrema importância para que possamos aperfeiçoar nosso atendimento. Por isso, uma Pesquisa de Satisfação é realizada anualmente, avaliando atendimento, atividades e resultados na saúde e qualidade de vida.



AIS (ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE)

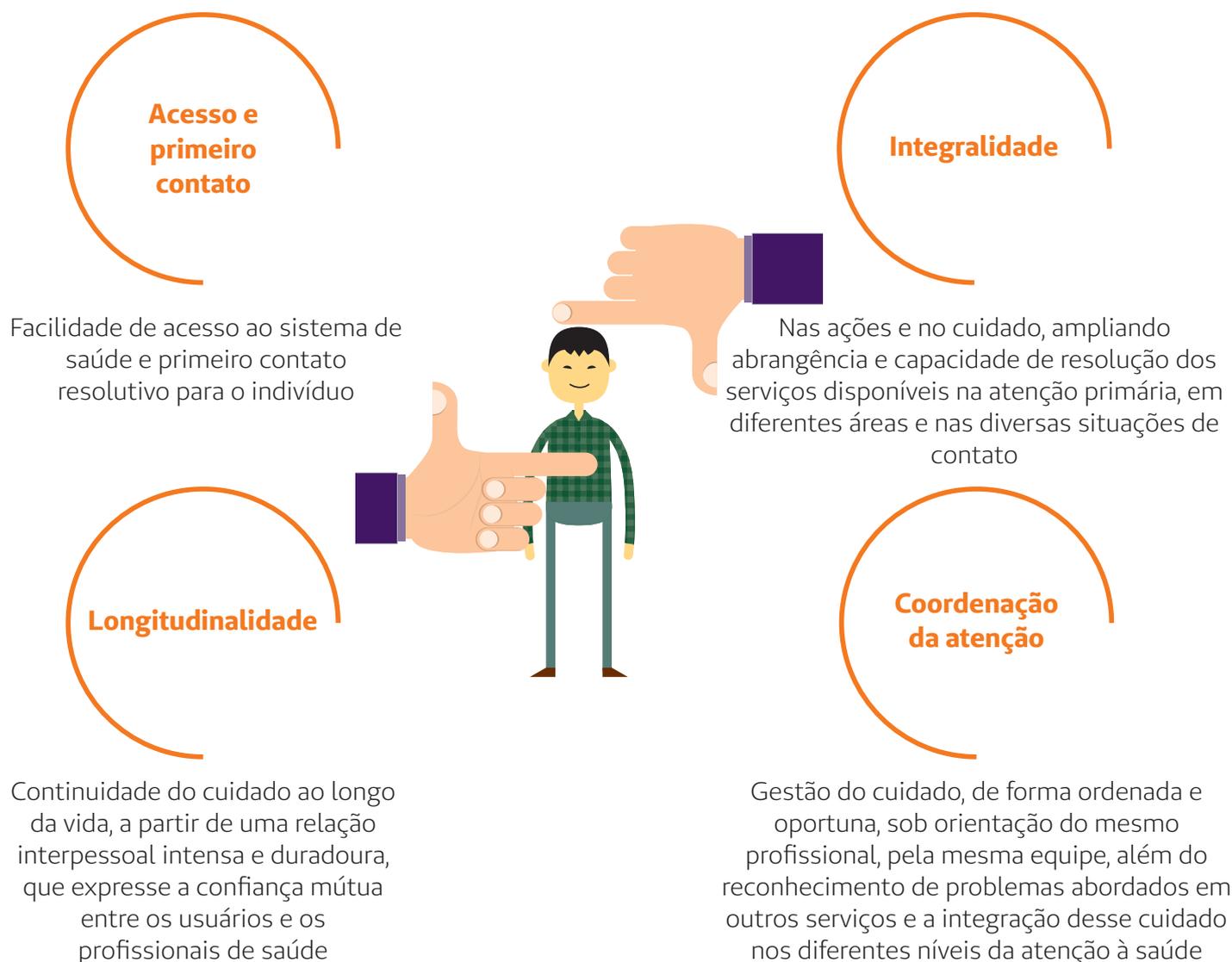
A Unimed Leste Paulista iniciou, em 2019, a implantação de um novo modelo de atendimento à saúde: a Atenção Integral à Saúde (AIS), com o objetivo de garantir que a Cooperativa seja um negócio sustentável, que gere valor e atraia, futuramente, novos clientes. A princípio haverá a execução de um projeto piloto com os colaboradores e seus dependentes.

O modelo de AIS surgiu a partir do sistema mundial de Atenção Primária à Saúde (APS), uma forma de atendimento nos serviços de saúde na qual um profissional médico capacitado guia as pessoas em plano personalizado de cuidado. Conta-se também com uma equipe multidisciplinar composta por 8 profissionais: médicos especialistas em medicina da família, médico pediatra, enfermeiro, técnico em enfermagem, farmacêutico, psicólogo e nutricionista.

Adotado em países como Inglaterra, Holanda e Escócia, resgata o conceito de “Médico da Família”, ou seja, o mesmo médico acompanha cada fase do paciente e orienta os cuidados de acordo com a necessidade de cada um. Um dos diferenciais é o foco nas pessoas e não só na doença. Ou seja, diferente do modelo mais tradicional, a abordagem é feita para cuidar do paciente como um todo, buscando gerar saúde e bem-estar. Isso significa que a prevenção tem também um grande papel.

[203-1]

Conheça os quatro principais atributos em que se baseia a AIS



SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED – SOU

A Saúde Ocupacional Unimed (SOU) é uma unidade de negócios da ULP que atende demanda de empresas no cumprimento de legislações de Saúde e Segurança do Trabalho. Esta área tem como objetivo criar medidas necessárias para minimizar riscos presentes no ambiente de trabalho, visando que seja seguro e agradável. Outra responsabilidade importante é a de estudar a legislação trabalhista vigente para garantir o seu cumprimento por meio de procedimentos e programas. Para isso, conta com equipe de 14 colaboradores treinados e capacitados em diversas funções como: fonoaudiólogo, técnicos em segurança do trabalho, técnico em enfermagem, engenheiro em segurança do trabalho, enfermeiro do trabalho, auxiliares de saúde ocupacional, auxiliar administrativo, supervisor de saúde ocupacional e vendedor.

[403-2]



O desenvolvimento dos trabalhos do SOU resulta na diminuição do absenteísmo e também na mitigação de riscos relacionados a acidentes e doenças no trabalho

Além da credibilidade conquistada ao longo de mais de 20 anos, os clientes do SOU podem contar com infraestrutura completa, moderna e atendimento com profissionais capacitados.

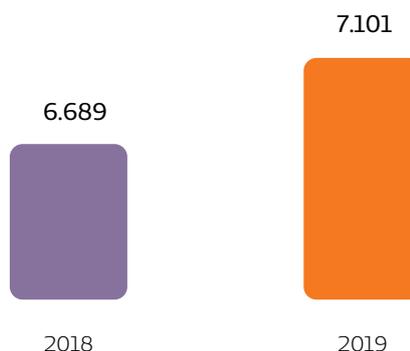
Os exames complementares oferecidos pelo SOU são realizados no mesmo local do atendimento médico, proporcionando facilidade ao trabalhador.

Principais exames complementares



**Eletroencefalograma
Eletrocardiograma
Acuidade Visual
Espirometria
Audiometria Ocupacional**

Carteira de clientes



Produtos do SOU

PROGRAMAS

LTCAT – Laudo Técnico das Condições Ambientais do Trabalho

É elaborado pelo Engenheiro de Segurança do Trabalho e comprova a efetiva exposição do trabalhador aos agentes nocivos para fins de aposentadoria especial.

PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais

Trata-se de uma exigência legal que visa preservar a saúde e a integridade física dos trabalhadores por meio do levantamento dos riscos nos locais de trabalho, a partir do qual são sugeridas medidas de controle.

PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional

Objetiva monitorar a condição de saúde dos trabalhadores da empresa. É obrigatório para as organizações regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), conforme norma Regulamentadora nº 7. O programa varia de acordo com a necessidade da empresa, englobando exames médicos admissionais, periódicos, retorno ao trabalho, mudança de função e demissionais.

Serviços médicos:

Realização de exames clínicos pelo médico do trabalho para emissão do Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) que garante a aptidão do colaborador para exercer sua função. Se necessário, conforme indicado no PCMSO podem ser realizados exames complementares.

Serviços adicionais:

O SOU também está habilitado a realizar outros serviços relacionados à Medicina e Segurança do Trabalho:

- **CIPA** – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – Assessoria para formação da CIPA na empresa.
- **PCA** – Programa de conservação auditiva.
- **Treinamentos**
 - Brigada de Incêndio
 - Palestras sobre Equipamentos de Proteção (EPI e EPC)
 - Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST)

Para manter a atualização e a excelência dos serviços prestados, os profissionais da Saúde Ocupacional Unimed participam de cursos e eventos de qualificação

Participações em 2019

- Segurança Química
- SOC – Software em Saúde Ocupacional
- 13º Workshop de Saúde Ocupacional



PRODUTOS ASSISTENCIAIS

Em relação às comercializações, a Unimed Leste Paulista dispõe de produtos regulamentados* pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, para atender clientes em sua área de abrangência.

Os planos mais vendidos possuem fator moderador (coparticipação), uma opção mais sustentável já que o beneficiário participa com um percentual das despesas de acordo com sua utilização nos atendimentos ambulatoriais e paga uma mensalidade menor por conta disso. A coparticipação contribui para o uso consciente do plano gerando um resultado mais sustentável.

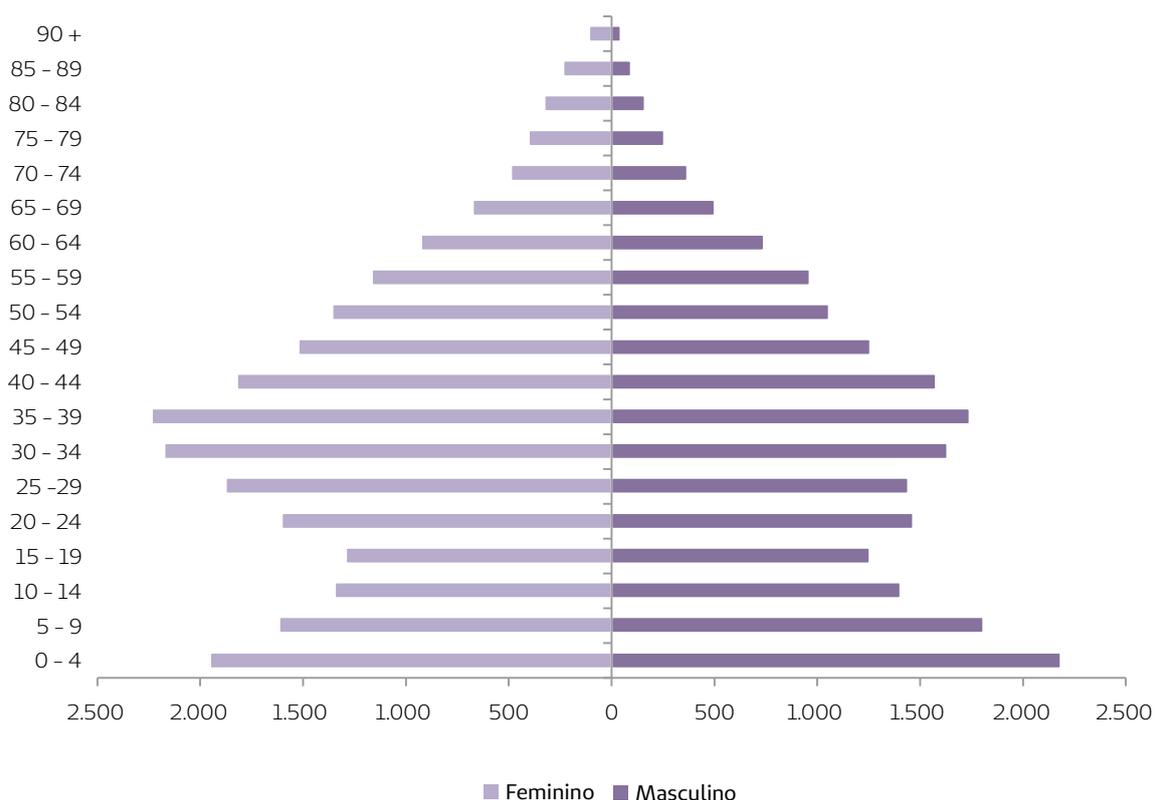
A Unimed Leste Paulista comercializa planos de saúde Pessoa Física e Pessoa Jurídica com acomodações coletivas e individuais.

*A lista de planos da operadora, com suas respectivas características está disponível no site www.unimedlestepaulista.com.br.

[102-2]

PERFIL DOS BENEFICIÁRIOS ASSISTENCIAIS

A respeito da carteira de clientes composta por 54.649 clientes, podemos destacar as seguintes peculiaridades:





PESSOA FÍSICA

2018
41,5%
2019
41,2%

PESSOA JURÍDICA

2018
58,5%
2019
58,7%

Beneficiários em Pré-pagamento



45.122

Beneficiários em Custo Operacional



6.146

Clientes SOU Saúde Ocupacional Unimed



7.101

Coparticipação em beneficiários pré-pagamento

50%
2018

55%
2019

Em 2019 a carteira de clientes com coparticipação aumentou 5%, resultando em um total de 55% dos clientes em contratos coparticipativos. Isso proporciona uma carteira mais sustentável, pois a coparticipação produz uma utilização mais consciente do plano de saúde.

MELHORIAS CONTÍNUAS

A Unimed Leste Paulista busca continuamente melhorias considerando seu público de relacionamento, alinhada aos objetivos do planejamento estratégico. A seguir serão apresentadas as principais mudanças ocorridas em 2019 na Cooperativa.

[102-10]



Unidade de Atendimento de Casa Branca está em novo endereço

Nossos investimentos em infraestrutura são frequentes. No início de 2019, a Unidade de Atendimento de Casa Branca passou a funcionar em novo endereço. A mudança aconteceu visando proporcionar mais facilidade aos beneficiários, já que agora está em melhor localização, anexa à Santa Casa e próxima ao pronto atendimento da cidade.

Além disso, agora há estacionamento de fácil acesso e um ambiente confortável, espaçoso e com novo mobiliário para que o setor de Atendimento e Vendas possam atender a todos com tranquilidade e conforto.

AIS (Atenção Integral à Saúde)

Um grande passo para a Unimed Leste Paulista em 2019 foi a implantação da Atenção Integral à Saúde (AIS). Trata-se de um novo modelo de atendimento à saúde iniciado em janeiro de 2020 para colaboradores e seus dependentes.

A AIS é uma tendência no mercado de saúde complementar, pois melhora a eficiência na utilização dos recursos e a qualidade da assistência. O grande objetivo é olhar para as pessoas como um todo, e não tratar doenças pontualmente, por isso, os cuidados são centralizados na figura do “médico de referência”, especialista em Medicina da Família e, quando necessário, haverá o encaminhamento para o atendimento especializado correto.



Saiba mais sobre a AIS na página 38.

Aplicativo exclusivo para clientes

A ULP está sempre preocupada em proporcionar facilidade para que os clientes realizem tarefas do dia a dia de maneira simples e rápida. Por isso lançou mão da tecnologia e disponibilizou um aplicativo exclusivo para seus beneficiários.

O app pode ser encontrado como “Unimed SP – Cliente” nas lojas virtuais *Apple Store* e *Google Play*, para iPhone e Android, respectivamente.

Os usuários podem acessar diversas ferramentas tais como:

Liberação de guias: A função permite que o beneficiário faça uma solicitação de autorização, enviando uma foto da guia.

Extrato de coparticipação: Com essa função, pode-se consultar a lista de procedimentos realizados com coparticipação

Guia médico: Permite consultar relação de médicos e prestadores, salvar favoritos e encontrar a lista dos últimos prestadores e médicos utilizados recentemente pelo beneficiário;

Boletos: Esta funcionalidade possibilita ao beneficiário consultar as informações dos boletos pagos nos últimos seis meses e gerar código de barras para pagamentos.

Notícias: Com esta função o beneficiário acessa as notícias da Unimed Leste Paulista.



Beneficiários passam a receber Cartão Unimed em casa

Em 2019, os beneficiários da ULP começaram a receber o cartão Unimed em sua residência, não sendo necessário ir até a Cooperativa para retirar. De qualquer forma, vale ressaltar que ainda é possível fazer a retirada presencialmente, caso necessário.

A novidade foi implantada visando mais praticidade e segurança garantindo acesso a todos os atendimentos necessários aos nossos beneficiários. O cartão Unimed é válido por 2 anos.



Tecnologia da Informação implementa novo Firewall

Visando aumentar a segurança da rede e dos dados, o setor de Tecnologia da Informação iniciou, em novembro de 2019, a implementação de um novo *Firewall* para a proteção de todo ambiente informatizado da Unimed Leste Paulista.

O *Firewall* é um dispositivo de *software* e de *hardware* que cria uma barreira entre a rede interna e todas as ameaças externas que possam surgir quando a internet é utilizada, isto é, evita ataques de violação de privacidade e roubo de informações.

Esta medida é de extrema importância, sobretudo para ambientes corporativos, pois impacta no aumento da produtividade dos colaboradores, aumentando os controles de bloqueios à vírus e *softwares* maliciosos que possam deixar os computadores lentos ou danificados.



Estatuto Social

O Estatuto Social da Unimed Leste Paulista passou por reforma seguindo determinações da Unimed do Brasil e visando atender as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) relativas à Resolução Normativa nº 433 e da Junta Comercial do Estado de São Paulo (JUCESP) e os requisitos do Instituto Brasileiro de Governança Cooperativa (IBGC).



Qualidade

Durante o ano de 2019 a Qualidade trabalhou para implantar ferramentas e melhorias contínuas para assegurar um bom desempenho organizacional.

Com apoio do programa Qualifica, capacitamos os colaboradores para implementar nossa Cadeia de Valor, Mapeamento de Processos, Procedimentos Operacionais Padrão, Instruções Normativas, Lista de Legislações, Indicadores, Registro de Não Conformidades, Matriz de Riscos e Planos de Ação.

Atualmente nosso objetivo é corresponder as exigências da Resolução Normativa 277 da ANS e ISO 9001:2015.



Semana Quality Games



Curso Auditores Internos



Apresentação Painel Qualidade



Palestra Dia da Qualidade

SAÚDE SOCIAL

COLABORADORES

RECURSOS HUMANOS

Nossa área de Gestão de Pessoas trabalha com objetivo de valorizar as pessoas, promover o desenvolvimento e o aprimoramento profissional e reter talentos. Temos consciência de que isso estimula a motivação e o bem estar para que, assim, todos trabalhem com mais afinco e proporcionem bons resultados para a Cooperativa.

GESTÃO DE PESSOAS POR COMPETÊNCIA

A área de Gestão de Pessoas utiliza o conceito e metodologia de Gestão por Competências em todos os seus processos. Este trabalho garante que a contratação de um novo colaborador seja com base nas competências do cargo, assim como todas as ações de desenvolvimento oferecidas, as avaliações realizadas no período de experiência e anualmente, para que o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) seja construído e monitorado a partir das lacunas de competências.

TAXA DE ROTATIVIDADE

Do total de 239 colaboradores, 100% são empregados próprios, permanentes e contratados pela Consolidação das Leis de Trabalho (CLT) e pela Convenção Coletiva de Trabalho (CCT).

[102-8][102-41][401-1]



PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Para muitas pessoas, a maior parte do tempo do dia a dia é dedicada ao trabalho. Por isso, a Unimed Leste Paulista compreende a valorização do talento de seus colaboradores e busca, permanentemente, melhorar a qualidade de vida no trabalho, promovendo ações para desenvolvimento pessoal e profissional, segurança, saúde e bem estar por meio do Programa de Qualidade de Vida.

[403-2][103-2][103-3]

Ações do programa de qualidade de vida no trabalho

Saúde dos Colaboradores

Os colaboradores e seus dependentes podem contar com a tranquilidade de ter direito ao plano de saúde com atendimento de consultas, exames complementares especializados, procedimentos ambulatoriais, internação clínica, obstétrica e cirúrgica.

Para garantir a segurança e a saúde dos colaboradores, oferecemos, anualmente, a imunização da vacina H1N1 e acompanhamos a vacinação ocupacional, observando riscos biológicos de cada função e riscos individuais ou do ambiente.

Anualmente é realizado o Perfil de Saúde do Trabalhador, que faz avaliação dos principais riscos à saúde dos trabalhadores. O objetivo principal é oferecer as melhores soluções em saúde. Após o diagnóstico, o Espaço Viver Bem elabora um Relatório do Perfil de Saúde, realizado por uma equipe multiprofissional da Medicina Preventiva para planejamento das intervenções necessárias no cuidado à saúde do colaborador.

Durante todo o ano são realizadas ações especiais que disseminam informações sobre tratamentos e atitudes preventivas em relação a algumas doenças: Janeiro Branco – Saúde Mental, Setembro Amarelo – prevenção ao suicídio e conscientização sobre o problema, com abordagem sobre os temas de ansiedade, depressão e stress no trabalho, Outubro Rosa – informações sobre o câncer de mama, Novembro Azul – conscientização do câncer de próstata e da saúde masculina e Dezembro Laranja – prevenção e o diagnóstico ao câncer de pele.



Saúde no trabalho

No que se refere à saúde ocupacional, a Unimed Leste Paulista segue o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) que têm como objetivo preservar a saúde dos colaboradores considerando riscos das atividades desenvolvidas e do meio em que atuam.

Além disso, há o Programa Interno de Prevenção de Acidentes que controla ocorrências de acidentes e incidentes ocorridos durante a jornada de trabalho para tomar medidas preventivas e evitar novas ocorrências. Paralelamente, são realizadas análises ergonômicas em todos os postos de trabalho e, durante a integração de novos colaboradores, é incentivado o uso de Equipamento de Proteção Individual (EPI), com orientações sobre a importância do uso.

Também são promovidas ações preventivas relativas aos riscos de saúde inerentes às tarefas do cargo e ao ambiente físico onde são executadas.

Para prevenir e amenizar o número de disfunções posturais, dores nas costas, lesões por esforços repetitivos, doenças psíquicas, dores de cabeça, mal estar, entre outros a ULP oferece o Programa de Ginástica Laboral.

A ação é realizada duas vezes por semana por facilitadores treinados e monitorados por profissional qualificado, com aulas/exercícios de aquecimento musculoesquelético, alongamento, resistência muscular localizada, fortalecimento e relaxamento.



Desenvolvimento de Colaboradores

Para desenvolver nossos colaboradores realizamos desde o momento de sua admissão ações com foco em seu desenvolvimento. Inicialmente ele é inserido no Programa de Integração que permite o entendimento da cooperativa como um todo e não apenas a função que irá exercer, para desempenhar melhor as atividades relacionadas ao cargo que passará a ocupar, de forma que esta etapa seja executada com eficiência e segurança. Trabalhamos também com o programa Jovem Aprendiz, que trata-se de um projeto do Governo Federal criado a partir da Lei de Aprendizagem (Lei 10.097/00), com o objetivo de que as empresas desenvolvam programas de aprendizagem que visam à capacitação profissional de adolescentes e jovens em todo o país.

Anualmente realizamos o processo de Avaliação de Desempenho por Competências, momento em que os colaboradores são avaliados por seus superiores, levando em consideração as responsabilidades, conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao cargo que ocupam. Após o término do processo de avaliação é fornecido um feedback da liderança para o funcionário, oportunizando a ele orientações para o seu desenvolvimento.

Além disso, realizamos também o Desenvolvimento de Lideranças, que segue as diretrizes estabelecidas no Planejamento Estratégico e busca desenvolver ações de caráter técnico e comportamental das lideranças, desenvolvendo-os para o exercício de suas atividades de modo que possam tornar-se mais assertivos em suas ações e atitudes.

[103-2][103-3]



Programa de Caminhada

O Programa de Caminhada visa melhorar a circulação sanguínea, a atividade do coração e contribuir para a diminuição de riscos de problemas cardíacos dos colaboradores.

Outros benefícios são o alívio da tensão, do estresse e da ansiedade e combate a sentimentos de inadequação, baixa autoestima e depressão. Além de melhorar o humor e tornar o sono mais tranquilo, alcançando assim, mudanças positivas no desempenho e no perfil profissional dos colaboradores. Esta ação é realizada uma vez por semana, as terças-feiras.



Canais de comunicação da ULP

A Unimed Leste Paulista tem na comunicação uma ferramenta de interação com seus públicos de interesse, essencial ao fortalecimento da imagem corporativa institucional. Atualmente as opções de canais utilizados para viabilizar a comunicação com o público interno são: rede social corporativa, intranet, mural, newsletter.

Canteiro de Ideias

Iniciativa que busca a participação e envolvimento de todos os funcionários na geração de ideias, democratizando a inovação.



Preparação para a aposentadoria

A Unimed Leste Paulista realiza anualmente uma palestra de sensibilização, ministrada através de especialistas com aplicabilidades práticas na pré e pós-aposentadoria, orientando os participantes para conduzir suas atividades de vida pós-emprego de forma aplicável, produtiva e sustentável.

Projeto Cooperar é uma Atitude

Em maio de 2019, a Unimed Leste Paulista foi convidada pelo Sescop (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado de São Paulo) a apresentar seu case de sucesso – o *Projeto Cooperar é uma Atitude*, em um dos painéis do *Encontro de Agentes de Desenvolvimento*, que tem por objetivo demonstrar boas práticas na construção de projetos educacionais e culturais, por meio de estratégias de disseminação e benefícios aos envolvidos na ação.

O projeto Cooperar é uma Atitude, teve início em 2011, sendo realizado a cada dois anos pela área de Gestão de Pessoas da Unimed Leste Paulista, e tem como objetivo principal melhorar a integração e a comunicação entre as áreas da cooperativa, incentivando a adoção dos princípios cooperativistas no fazer diário dos colaboradores.

As ações são desenvolvidas com base nos pilares do cooperativismo, tendo como foco estimular o espírito do cooperar, melhorar o clima organizacional, desenvolver habilidades de trabalhar em equipe, a troca de experiências entre os departamentos, difundir conceitos sobre ética, associativismo e competitividade e desenvolver a capacidade de compreensão sobre o papel da cooperação. O projeto conta com a apresentação dos trabalhos das equipes de colaboradores da cooperativa.

PLANO DIRETOR RH

O Plano Diretor do Departamento de Recursos Humanos estabelece diretrizes básicas que viabilizam os processos de Gestão de Pessoas, atrelado às competências e objetivos estratégicos da Cooperativa.

Implantado em 2019, surgiu da necessidade de definir as políticas, as normas e os procedimentos do RH, contribuindo de maneira efetiva para a capacitação dos colaboradores e a melhoria da produtividade na ULP.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE GESTÃO DE PESSOAS

A Política Institucional de Gestão de Pessoas formaliza as práticas de gestão de pessoas possibilitando igualdade e transparência a todos os colaboradores, compreendendo: divulgar os processos de atração, seleção de novos talentos; desenvolver estratégias de capacitação e retenção do capital humano; orientar todos os setores envolvidos quanto às práticas que competem à Gestão das Pessoas; alinhar as expectativas dos colaboradores às da cooperativa; promover a excelência no atendimento e nos serviços prestados; desenvolver uma gestão competente e humanizada.

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

Treinamento e Desenvolvimento

Visando aprimorar o desempenho, maximizar a produtividade e incrementar positivamente as relações interpessoais, durante o ano de 2019, a ULP investiu em desenvolvimento humano, qualificando os colaboradores para o aperfeiçoamento contínuo de suas competências profissionais.

[404-1]



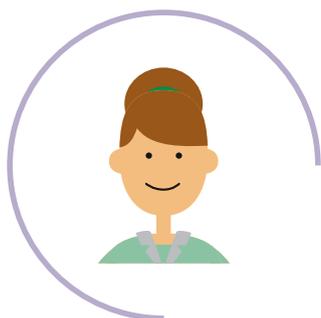
Alguns cursos com participação dos colaboradores em 2019

- Curso Governança Corporativa
- Curso Liderança e Motivação de Equipes
- Curso Excelência no Atendimento ao Cliente
- Curso Office Excel Básico
- Curso Office Excel Intermediário
- Palestra Inteligência emocional aplicada ao trabalho
- Curso Trabalho em Equipe e Comunicação Interpessoal
- Curso Técnicas de Negociação
- Comitê de Auditoria de Enfermagem
- Grupo Técnico de Atenção Domiciliar
- Workshop Nacional de Valorização do Cooperado
- LGPD Soluções Com Blue Solutions e Dell Emc
- Administração de Contas a Pagar, Receber e Tesouraria
- Oficina DIPRO/ANS



PESQUISA DE CLIMA

O clima organizacional pode ser entendido como a expressão dos sentimentos dos colaboradores diante dos valores, das políticas, das práticas de gestão de pessoas. Para isso, anualmente, é realizada a Pesquisa de Clima, sendo possível identificar e compreender aspectos positivos e negativos e seus impactos.



97%
2018

97%
2019

se consideram satisfeitos e orgulhosos com a imagem da empresa



96%
2018

97%
2019

se consideram satisfeitos em trabalhar na empresa

CÓDIGO DE CONDUTA

O Código de Conduta é reflexo do compromisso da Unimed em manter seus relacionamentos de forma íntegra, transparente e ética. O documento contempla um conjunto de regras e orienta cooperados, conselheiros, dirigentes e colaboradores em relação à conduta em diferentes situações.

A Unimed Leste Paulista dispõe de um órgão interno de gerenciamento. O Comitê de Conduta zela e orienta os membros quadro funcional, respondendo às consultas, apura denúncias ou violações realizadas através do Canal de Denúncias (comite.conduta@unimedlestepaulista.com.br) e, quando necessário, aplica ao responsável às medidas sancionatórias. Em 2019, foram registradas duas denúncias.

[406-1]

Disseminação do código

Para conscientizar e disseminar sua importância, o departamento de recursos humanos realizou uma apresentação sobre o Código de Conduta para os colaboradores na Semana Quality Games. Além disso, foi enviado um jogo de perguntas e respostas por e-mail.

A Semana Quality Games foi realizada de 14 a 23 de agosto, pelo Departamento de Qualidade, com objetivo de integrar todos os colaboradores aos conceitos e ações desenvolvidas na ULP em busca de melhoria contínua da qualidade.

Os participantes ficaram por dentro das novidades e explicações sobre o Programa Qualifica, Gestão de Qualidade e suas ferramentas por meio de ações, apresentações e jogos interativos.



MÉDICOS COOPERADOS

Cursos e Palestras

A Unimed Leste Paulista preza que seus médicos cooperados mantenham-se sempre atualizados e em busca de novos conhecimentos. Para tanto, promove palestras, encontros e eventos sobre variados temas.

Em junho de 2019, foi realizada uma palestra intitulada Controle de Infecção Relacionado à Assistência à Saúde. Os cooperados adquiriram mais informações sobre Gestão de Riscos e Impactos na Segurança do Paciente, em setembro.

Governança Corporativa foi debatida em outra palestra no mês de novembro. Finalizando o ano de aprendizados, foram realizados dois dias de curso para formação de Conselheiro Administrativo.



Médicos especialistas em Pediatria participam de curso sobre APS

A Unimed Leste Paulista (ULP) realizou o curso de “*Introdução a Atenção Primária à Saúde (APS)*” para médicos cooperados especialistas em pediatria. O evento foi conduzido e ministrado pelo consultor especializado em modelo assistencial APS, Dr. Christian Morato de Castilho.

Aplicativo para médicos cooperados

A ULP lançou mais um canal de comunicação para estar em contato constante e manter seus cooperados informados e atualizados: o aplicativo Unimed Cooperado SP. A ferramenta foi apresentada aos médicos durante Assembleia, realizada em abril.

São diversas funções, como “*demonstrativo de produção*” e “*extrato de pagamentos*”. Em outra área, há um espaço para informações úteis, contendo divulgação de anúncios, eventos, notícias e também um mapa que contempla endereço, telefone e horário de funcionamento de todas as Unidades de Atendimento. Entre os recursos também estão “*Fale com a Diretoria*”. O aplicativo está disponível para *download* para iPhone e Android na *Apple Store* e na *Play Store*, respectivamente.



Encontro de secretárias

A Unimed Leste Paulista promoveu mais um Encontro de Secretárias para secretárias de consultórios de médicos cooperados e prestadores da Unimed.

O evento contou com a participação de 67 pessoas que receberam orientações sobre as informações operacionais da Unimed como regras de atendimento, faturamento, contas médicas e visita técnica aos prestadores.

Para encerrar, houve uma palestra sobre Inteligência emocional na vida e no trabalho, com a professora e psicóloga Adiliana Peres.



Implantação do plano seguros Unimed

Em maio de 2019, a Unimed Leste Paulista passou a oferecer aos seus cooperados o Plano Seguros Unimed. A implantação permite que eles tenham mais uma opção, além do Plano Especial para Cooperados (PEC) e o Plano da Federação das Unimed's do Estado de São Paulo (FESP), que já estavam disponíveis anteriormente.

O Plano Seguros Unimed é extensivo ao grupo familiar, possui cobertura nacional e uma rede diferenciada dos planos já oferecidos, abrangendo hospitais de ponta nos grandes centros, dentre eles: Beneficência Portuguesa Bp Mirante, Hospital Albert Einstein, Hospital Alemão Oswaldo Cruz, Hospital Moriah e Hospital Sírio Libanês.

COMUNIDADE

Para a Unimed Leste Paulista, ser sustentável é muito mais que se manter ativa, é conservar o equilíbrio entre os aspectos sociais, ambientais e econômicos, garantir a saúde, bem-estar e segurança de seus clientes, cooperados e colaboradores, além de tentar reduzir as vulnerabilidades da comunidade onde está inserida. O apoio a projetos e ações de cunho socioambiental faz parte da gestão da cooperativa.

[102-12]

Circuito Saúde Unimed

Desde março de 2019, a Unimed Leste Paulista (ULP) tem marcado presença nas cidades de sua área de abrangência com o Circuito Saúde. A ação foi realizada em Casa Branca, São João da Boa Vista, Santa Cruz das Palmeiras, Tambaú, Aguai, Espírito Santo do Pinhal e Vargem Grande do Sul, respectivamente.

Nestas oportunidades há uma aproximação entre Cooperativa e comunidade, pois são oferecidos gratuitamente exames de aferição de pressão e glicemia, conferidos peso e altura e esclarecidas dúvidas relacionadas à nutrição, postura, tabagismo, promovendo assim a saúde de forma acessível e prática.



Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência (“Inclua-se”)

A Unimed Leste Paulista apoiou e participou da primeira edição do “Inclua-se”, realizado no Teatro da Estação das Artes João Roberto Simões, pelo Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência (CMDPcD).

A intenção do evento foi celebrar o Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência, comemorado em 21 de setembro. Houve a participação de um grupo de dança da APAE (Associação dos Amigos dos Excepcionais), palestra com a advogada e conselheira da OAB/SP, Regina Maria Sabia Darini Leal, e apresentação da Orquestra Brasileira Inclusiva, sob a regência do músico e maestro Carlos Henrique Toni.

Circuito Cultural Sescop

Cerca de 780 crianças de escolas de Santa Cruz das Palmeiras participaram do Circuito Cultural Sescop, ação promovida pelo Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado de São Paulo (Sescop) em parceria com a Unimed Leste Paulista (ULP) e outras cooperativas da cidade.

Nos períodos da manhã e da tarde aconteceu no Centro Recreativo Palmeirense a apresentação da peça teatral “Fim?”, do Grupo Esparrama. Os alunos se divertiram e puderam ter noções de amizade e cuidado com o meio ambiente.

Já nas escolas EMEB João Baptista Antônio Tamaso em Espírito Santo do Pinhal e EMEB José Peres Castelhana em São João da Boa Vista, o Circuito Cultural reuniu mais de 500 alunos. Em ambas houve a apresentação da companhia teatral “Cia Circo de Bonecos” com a peça “Lolo Barnabé”. O espetáculo apresenta uma história que diverte ao mesmo tempo em que faz pensar. A plateia se surpreendeu com “invenções” dos personagens e um incrível desfecho.

A ULP também apoiou o Circuito Cultural Sescop no aniversário de Vargem Grande do Sul, em que foi promovido um show do grupo Demônios da Garoa, na Barragem Eduíno Sbaderlini.



Papai Noel Unimed

Quase 300 crianças das escolas municipais de São João da Boa Vista EMEB Luíza A.C. Mello e EMEB Profª M. de Lourdes Teixeira receberam a visita do Papai Noel da Unimed Leste Paulista.

Os pequenos ganharam uma fruta e sacolinhas com doces, além, claro, de muito carinho e atenção do bom velhinho, que por sinal, é um de nossos colaboradores, Sebastião Junior, do departamento de Relações Empresariais. Há 12 anos ele dedica um pouco de seu tempo para colocar a roupa vermelha e ir até as creches fazer a alegria da criançada. A ação também contou com o apoio de colaboradores do Departamento Pessoal e Comunicação e Marketing.



Caminhada Unimed

A Caminhada Unimed aconteceu pela primeira vez em Espírito Santo do Pinhal, no mês de novembro, com o objetivo de apoiar uma ação de combate ao sedentarismo promovida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e incentivar a mudança de hábitos.

O percurso foi realizado em volta do Lago Municipal, totalizando 5 km e contou com a participação de público de todas as idades. Mais de 100 pessoas estiveram presentes.

As inscrições foram realizadas pela internet e abertas para clientes ou não do plano. Durante o trajeto, houve a distribuição de água e frutas. A Unimed Leste Paulista também confeccionou camisetas personalizadas para o evento e presenteou os participantes. Para proporcionar segurança, foi disponibilizado um carro de apoio para atender eventuais necessidades.



Curso para Gestantes

O Curso para Gestantes da Unimed Leste Paulista já é tradição em São João da Boa Vista e região. A 24ª edição aconteceu no Theatro Municipal.

Ao todo foram quase 12 horas de curso, divididas entre sexta e sábado (8 e 9 de novembro) com palestras dos mais variados temas sobre o universo da maternidade, como *“Refletindo a maternidade”*, *“Alimentação ideal para gestantes”*, *“Cardiotocografia”*, *“Gravidez sem sedentarismo”*, *“Febre Amarela, Streptococcus e Sarampo”*, *“Segurança na identificação do paciente”*, *“Automedicação”*, *“Travessuras do bebê”*, *“Anestesia”*, *“Massagem Shantala”*, *“Pai no Parto”* e *“Importância e dicas de amamentação”*.

Os papais também marcaram presença e acompanharam as gestantes durante o curso. Além de mães de primeira viagem, aquelas que já têm outros filhos também participaram, pois, além de cada gestação ser única, sempre surgem novas dúvidas a serem esclarecidas. O curso não teve nenhum custo para clientes ou não do Plano Unimed.



Mês da Saúde

Abril é o mês da Saúde, para comemorar, a Unimed Leste Paulista realizou duas ações em São João da Boa Vista.

A primeira foi o Circuito Saúde, o evento aconteceu na Praça Coronel Joaquim José. Já a segunda ação teve como público alvo as crianças da escola municipal Eugênio Ciacco. A instituição, que atende cerca de 160 crianças de 3 a 5 anos, recebeu a visita da nutricionista Juliana Francioli da Medicina Preventiva, que atende no Espaço Viver Bem. Ela realizou uma atividade com o tema “*Nutrição saudável e sabores das frutas*” e deu dicas de alimentação saudável, tudo de forma didática e lúdica para que os pequenos pudessem ter total entendimento.

O objetivo desta integração é despertar, desde cedo, a consciência de ter hábitos saudáveis, tomando como base a Campanha Mude 1 Hábito da Unimed do Brasil, que dá dicas e incentivos para mostrar que mudar um hábito pode ser mais fácil do que se imagina.



PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES

Uma das formas de apoiar as iniciativas relevantes é estar mais presente junto à sociedade. A ULP mantém-se em constante atualização buscando conhecimentos para adequar suas práticas em relação à sustentabilidade. Sendo assim, participa de comitês que discutem questões sociais e políticas públicas para promover o bem-estar social.

- CONSELHO MUNICIPAL DE DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
- CONSELHO MUNICIPAL DO IDOSO
- COMSEA - CONSELHO MUNICIPAL DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL

[102-13]

SAÚDE AMBIENTAL

MATERIAIS

Além de cuidar da saúde de seus clientes, cooperados, colaboradores e comunidade na qual está inserida, a Unimed Leste Paulista também se preocupa com a saúde do planeta. Compreendendo seu papel diante do meio ambiente e acompanhando o cumprimento de requisitos legais, em 2019, não registrou não conformidades com leis e regulamentos ambientais.

Em 2019, a ULP passou por mudanças em sua estrutura. Pode-se destacar, a locação de dois novos imóveis: um para a instalação do departamento de Suprimentos e Serviços e outro para o funcionamento da AIS - Atenção Integral à Saúde.

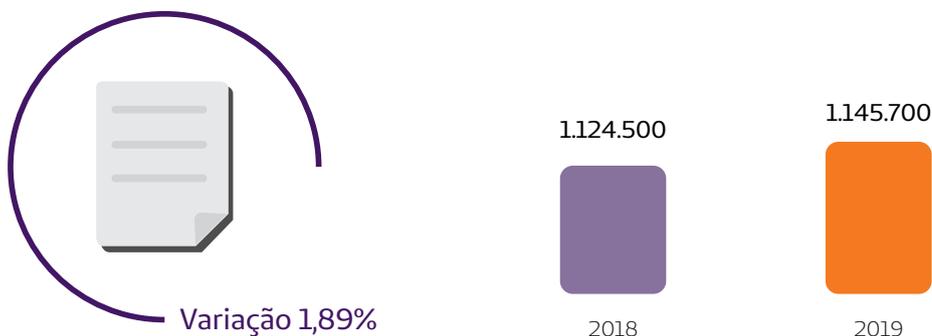
Tomando com base tais reestruturações, conseqüentemente, tivemos maior demanda no uso de energia e água justificando assim o aumento do consumo.

Todo o papel sulfite (A4) utilizado pela cooperativa é feito a partir de matéria prima extraída por meio de florestas renováveis e todo o processo produtivo respeita as normas de qualidade e sustentabilidade, sendo que o controle da compra se dá por meio de relatórios de compra de material, disponíveis no sistema de informação utilizado pelo Departamento de Suprimentos e Serviços, no entanto, não há um acompanhamento específico ou uma meta a ser alcançada. A cooperativa busca identificar novas oportunidades de utilização de materiais recicláveis bem como em ações que conscientizam seus colaboradores sobre o tema.

Vale salientar que os dados apresentados correspondem a totalização dos prédios da sede em São João da Boa Vista, Saúde Ocupacional Unimed (SOU), sete Unidades de Atendimento na região e também Espaço Viver Bem de São João da Boa Vista e Espírito Santo do Pinhal.

[301-1][103-2][103-3]

Consumo total de papel sulfite A4



ENERGIA

A utilização de energia elétrica pela Unimed Leste Paulista está ligada à execução das atividades administrativas que correspondem à totalização dos prédios da cooperativa.

O monitoramento do consumo de energia é feito pelo controle da conta mensal, disponibilizada pela empresa fornecedora deste recurso, que na área de atuação da ULP, é a Elektro – Distribuidora de Energia.

A ULP realiza anualmente o levantamento de informações sobre o consumo, com o preenchimento de ferramenta interna de controle, a Calculadora de CO₂, o que permite uma avaliação para tomada de decisões sobre a necessidade de implantação de ações para conscientização dos colaboradores. Alguns itens também são substituídos por versões tecnologicamente mais econômicas, como por exemplo, lâmpadas com sensor de presença. Outra ação é ter a prática de desligar os ar-condicionados, monitores e apagar as luzes na saída do horário de expediente.

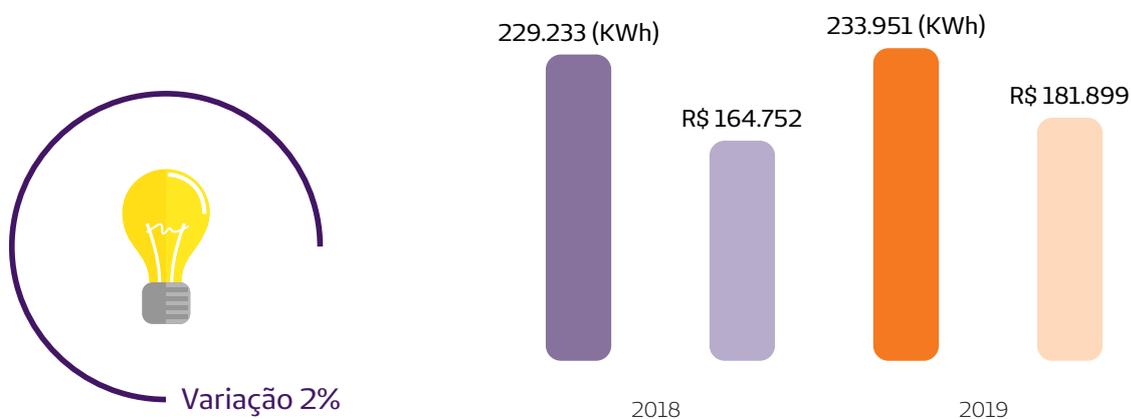
Nos resultados apresentados, observa-se um aumento no consumo geral de energia da cooperativa. Em 2019, a ULP passou por consideráveis mudanças em sua infraestrutura, o que justifica o proporcional aumento no consumo elevando, conseqüentemente, o valor.

Acrescenta-se ainda o reajuste geral de 4,72% nas tarifas, autorizado pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo, em vigor a partir de maio de 2019.

O consumo consciente é constantemente disseminado para os colaboradores da Unimed Leste Paulista. Periodicamente, eles recebem em seus e-mails informações para ter um dia a dia mais ecologicamente correto e sem desperdício.

[302-1] [103-2] [103-3]

Consumo total e gastos de energia anual



ÁGUA

A água potável tem se tornado um bem cada dia mais importante para as pessoas e as empresas, principalmente pelo seu risco de escassez.

A Unimed Leste Paulista utiliza a água fornecida pela concessionária responsável pela captação, tratamento e distribuição de água, além da coleta e tratamento de esgoto, que em sua área de atuação é a SABESP (Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo) no qual temos acompanhamento mensal do consumo por metro cúbico. Com o acompanhamento é possível identificar possíveis vazamentos ou outras ocorrências, para que providências imediatas sejam tomadas sem prejuízos ao meio ambiente.

Por ser usuária dos serviços da SABESP, a cooperativa não possui mecanismos para aferir sobre fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água.

Em 2019, considerando todas as Unidades da Unimed Leste Paulista, observa-se um aumento no consumo geral de água da cooperativa levando em conta o aumento da sua infraestrutura e a quantidade de colaboradores que aumentou 9% em relação a 2018.

Outro fator considerável é o início do pagamento do serviço de água e esgoto tratados na Unidade de Atendimento em Aguaí. A cidade firmou parceria com empresa de distribuição de água, coleta e tratamento de esgotos, passando a pagar tarifas mensais. Anteriormente, a cobrança era realizada no IPTU (Imposto sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbana).

Para otimizar o uso de água e cuidados com o meio ambiente, os colaboradores recebem informações por meio das diversas ferramentas de comunicação disponíveis.

[303-1][103-2][103-3]

Consumo total e gastos de água anual



**SAÚDE
FINANCEIRA**

DESEMPENHO ECONÔMICO FINANCEIRO

O ano de 2019, assim como tem sido nos últimos anos, foi marcado por incertezas e com recuperação muito lenta da atividade econômica, mas mesmo nesse cenário desfavorável, apresentamos bons resultados.

Não registramos aumento na carteira de beneficiários, mas mantivemos o número de vidas, realidade também vivenciada pelo sistema Unimed e mercado de saúde suplementar em geral, e crescemos nos contratos com coparticipação, que traz ganhos pela utilização consciente e contribui positivamente na sustentabilidade do plano.

Ainda que sem o incremento de novas vidas, registramos uma variação positiva de quase 9% no faturamento geral, equivalentes a R\$ 17,8 milhões, ou seja, acréscimo de praticamente um faturamento mensal. Isso se deve ao aumento de ingressos com mensalidades e coparticipação, considerando que no tocante a clientes de custo operacional, houve rescisão dos contratos com as empresas de autogestão Sabesprev e Cassi, repercutindo por conseguinte na redução do faturamento para essa modalidade.

Em relação ao índice de sinistralidade, mesmo com intenso trabalho, concluímos 2019 com 84,9%, bem acima dos 81,2% apurado em 2018. O índice foi impulsionado por diversos fatores, com destaque para o custo com atendimento domiciliar, aumento de cirurgias com utilização de OPME e tratamento de autismo, que somados tiveram um aumento em 33%, representado pelo montante de 2,8 milhões de reais no custo destes itens, em relação ao ano anterior.

Por meio de muitos planejamentos e ações, associados à eficiência administrativa e credibilidade da marca Unimed, preservamos a sustentabilidade econômico-financeira da cooperativa e alcançamos uma margem líquida de 5,3%, representado pelo resultado de 7,6 milhões e, ficando acima do parâmetro de 2% definido na Norma Derivada da Unimed do Brasil 11/10 que determina os principais indicadores da ANS.

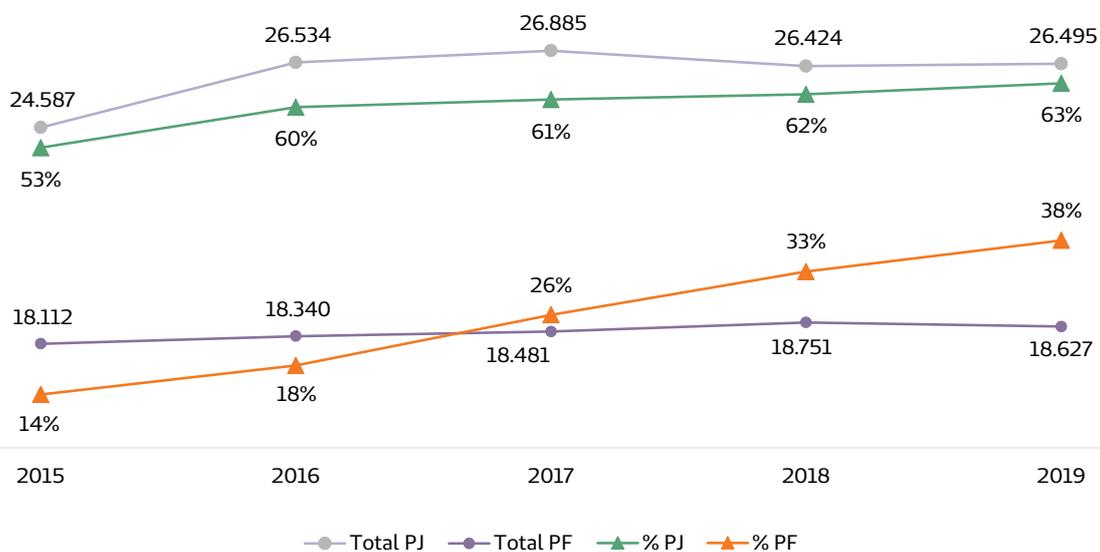
Realizamos as provisões técnicas com os respectivos lastros de ativos garantidores e cumprimos todas as demais exigências do órgão regulador, em especial quanto a observância do volume de patrimônio exigido para solvência da Operadora.

A seguir, destacamos os principais indicadores de nosso desempenho.

[201-1] [103-2] [103-3]

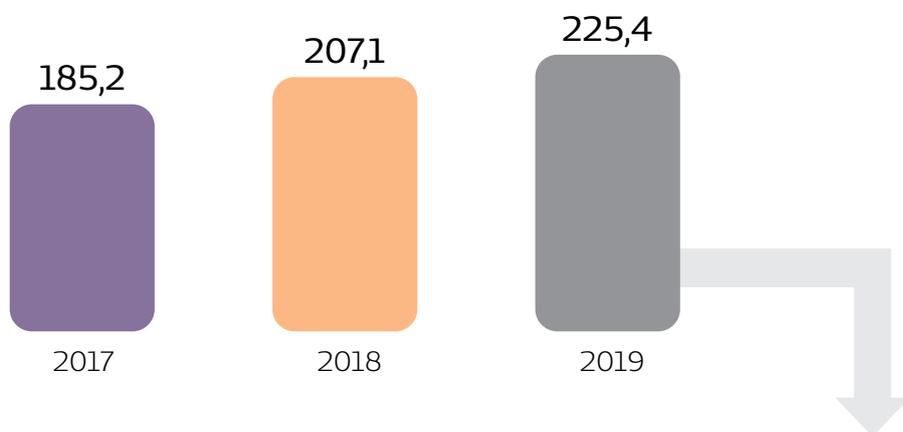
Vidas com coparticipação

por tipo



Evolução dos ingressos

em milhões de reais



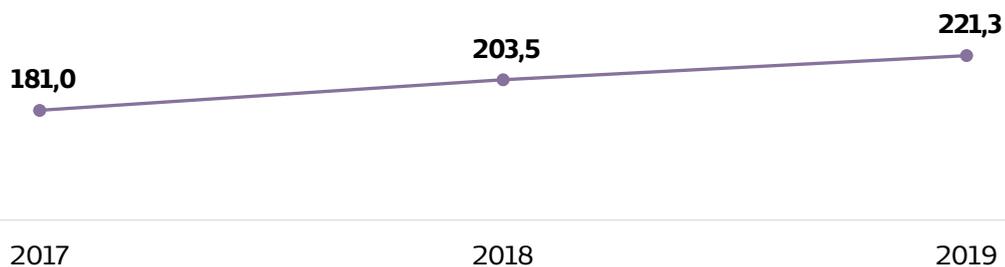
Receitas Financeiras e Patrimoniais - 2019

em milhões de reais



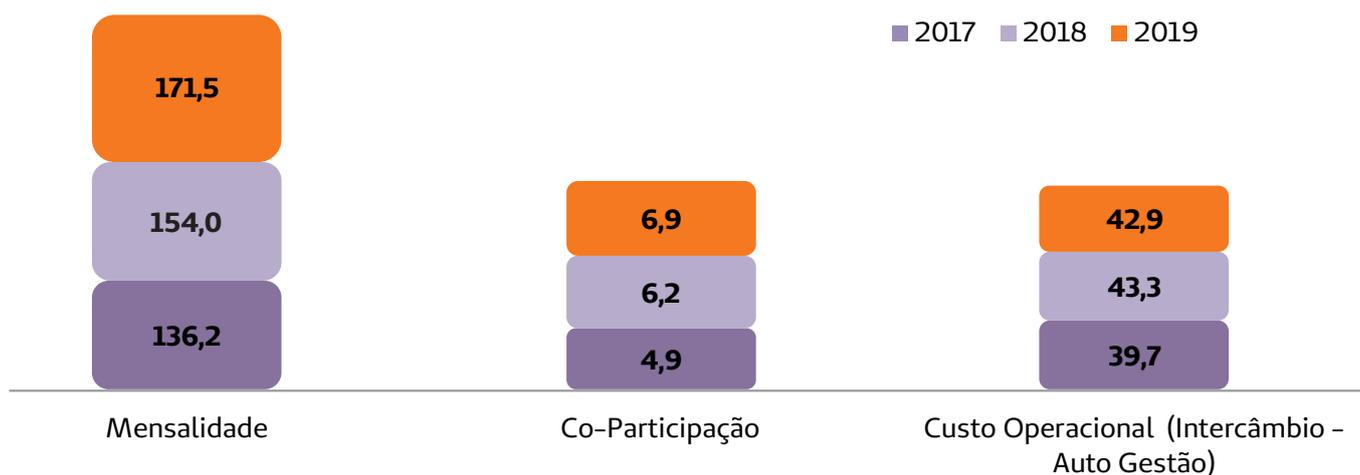
Faturamento Total

em milhões de reais

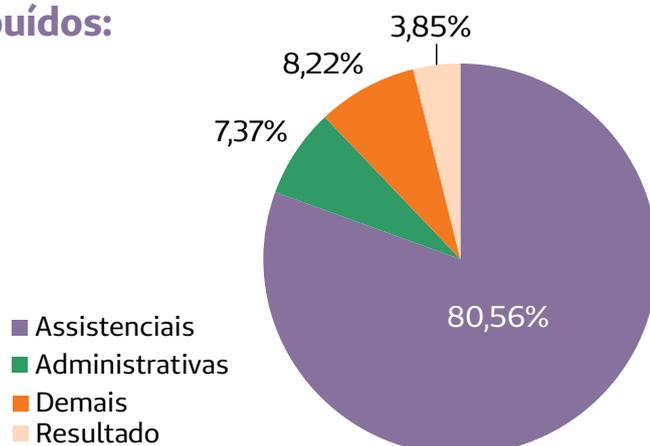


Faturamento por modalidade

em milhões de reais

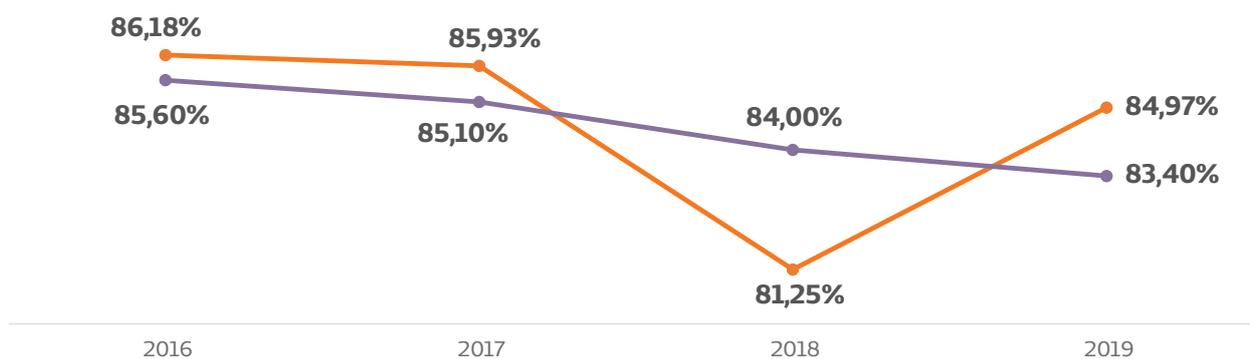


Os Ingressos Totais foram assim distribuídos:

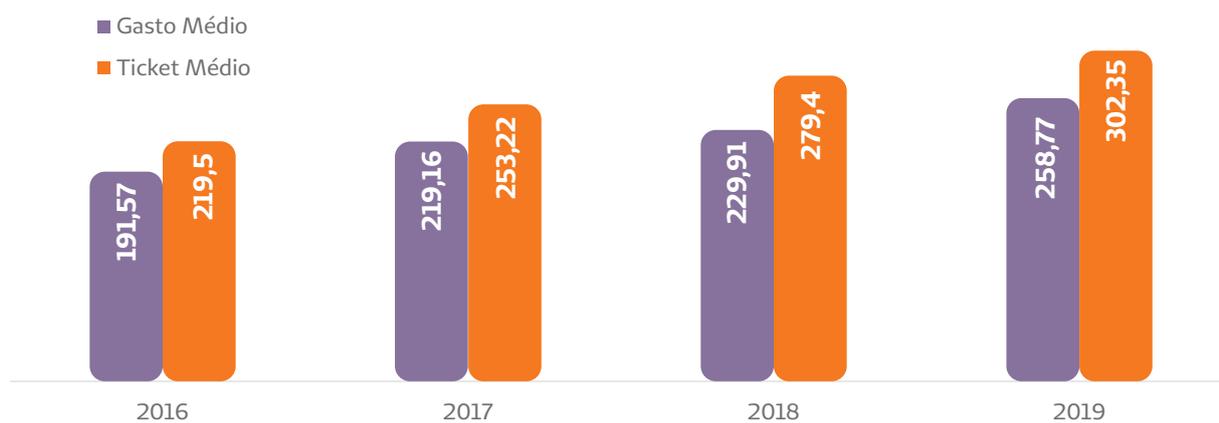


A alíquota de **8,22%** (Demais) representam os gastos com impostos, seguros, provisões, despesas com comercialização e financeira.

Sinistralidade PP



Gasto e Ticket Médio

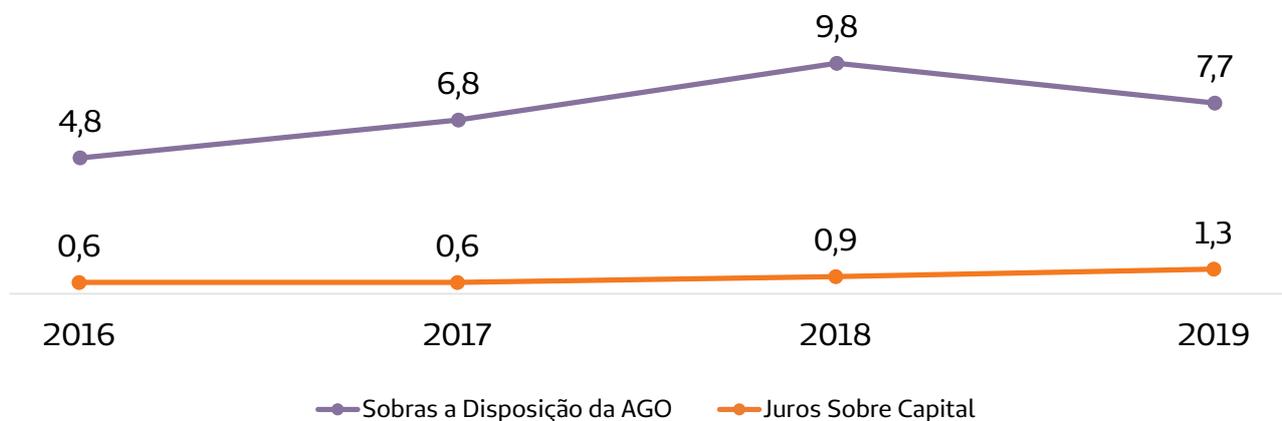


Eficiência Administrativa



Geração de Resultados

em milhões de reais



Liquidez Geral



Liquidez Corrente



Índice de Endividamento

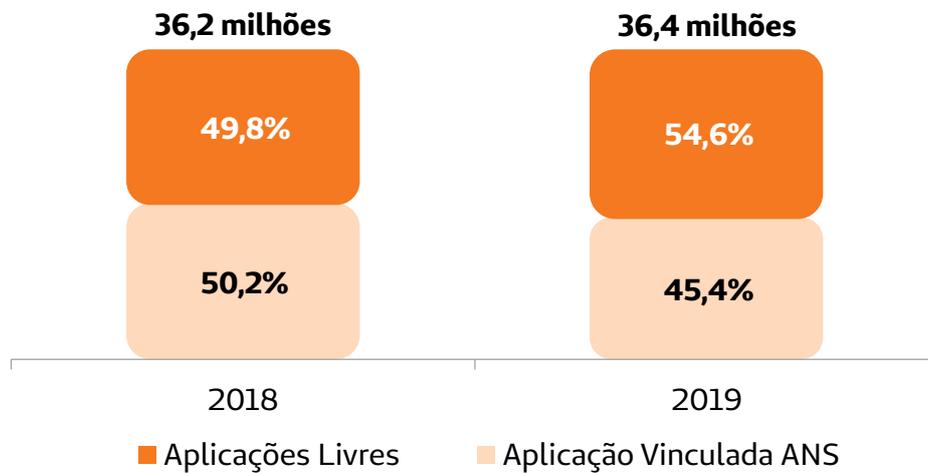


Os índices estão excelentes, a liquidez corrente apresentou pequena variação em decorrência de desembolsos não ocorridos no exercício anterior:

Investimentos de R\$ 1.000.000 na Unipart (obra HMU) e de R\$ 1.000.000 em Tecnologia, e distribuição de valores aos cooperados no valor de R\$ 3.499.000, sendo R\$ 920.000 de Juros s/ Capital e 2.479.000 do Fundo de Margem de Solvência.

Saldo Bancário

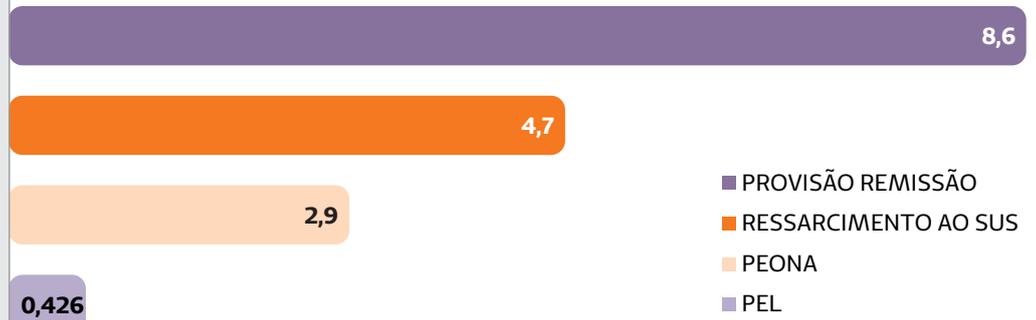
Valores Disponíveis e Vinculados ANS



Provisões técnicas - 2019

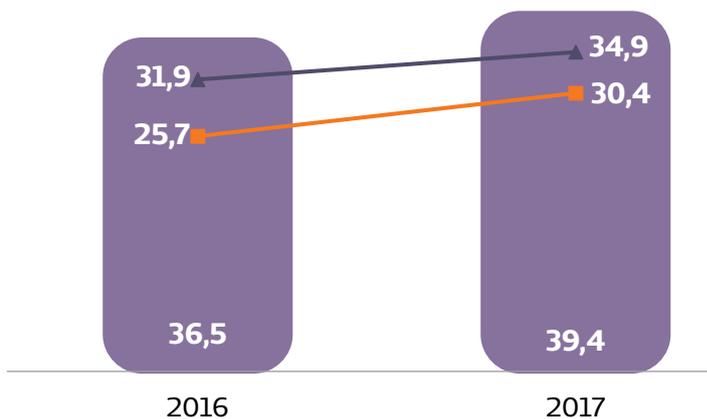
em milhões de reais

Exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), as provisões técnicas são reservas para assegurar a operação das operadoras de planos de saúde. O montante provisionado pela ULP em 2019 é de quase 17 milhões integralmente garantidos por meio de aplicações financeiras vinculadas a ANS.



Margem de Solvência

em milhões de reais



Investimentos PROMOPREV
2018/2019: 1.069.983
2019/2020: 1.674.491

■ Margem de Solvência Total ■ Margem de Solvência Parcial Exigida ▲ Patrimônio Líquido Ajustado

ÍNDICE REMISSIVO DA GRI

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

[102-55]

GRI	DISCLOSURES	PÁGINA
GRI 101 Fundamentos 2016		
GRI 102 Disclosures Gerais 2016		
Perfil Organizacional		
102-1	Nome da organização	23
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	41
102-3	Localização da sede	23
102-4	Localização das operações	23
102-5	Propriedade e forma jurídica	23
102-6	Mercados atendidos	23
102-7	Porte da organização	23, 28
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	30, 48
102-9	Cadeia de fornecedores	26, 29
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	43
102-11	Princípio ou abordagem da precaução	12, 13
102-12	Iniciativas externas	59
102-13	Participação em associações	62
Estratégia		
102-14	Declaração do decisor mais graduado da organização	6/7
Ética e Integridade		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	14, 22
Governança		
102-18	Estrutura de governança	10, 15

GRI	DISCLOSURES	PÁGINA
Engajamento das partes interessadas		
102-40	Lista de partes interessadas	17
102-41	Acordos de negociação coletiva	48
102-42	Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	17
102-43	Abordagem para o engajamento das partes interessadas	18
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	18
Práticas de Relato		
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Todas as unidades assistenciais, ocupacionais e comerciais da Operadora estão incluídas nas demonstrações financeiras da Unimed Leste Paulista, contidas no Balanço Contábil anexo a este Relatório.
102-46	Definição de conteúdo do relatório e limite dos tópicos	18
102-47	Lista de tópicos materiais	19
102-48	Reformulação de informações	17
102-49	Alterações em escopo e limites	17
102-50	Período coberto pelo relatório	109
102-51	Data do último relatório	109
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	109
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	109
102-54	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	17
102-55	Sumário de Conteúdo GRI	75
102-56	Verificação externa	17

GRI	DISCLOSURES	PÁGINA
GRI 103 – Forma de Gestão		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	18
103-2	Forma de gestão e seus componentes	49, 51, 64, 65, 66, 68
103-3	Avaliação da forma de gestão	49, 51, 64, 65, 66, 68
GRI 200 – Série Econômica		
GRI 201 – Desempenho Econômico		
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	68
GRI 203 – Impactos econômicos indiretos		
203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	38
GRI 300 – Ambientais		
GRI 301 – Materiais		
301-1	Materiais usados por peso ou volume	64
GRI 302 – Energia		
302-1	Consumo de energia dentro da organização	65
GRI 303 – Água		
303-1	Consumo de água por fonte	66

GRI	DISCLOSURES	PÁGINA
GRI 400 – Sociais		
GRI 401 – Emprego		
401-1	Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	48
GRI 403 – Saúde e segurança no trabalho		
403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e números de óbitos relacionados ao trabalho	39, 49
GRI 404 – Treinamento e educação		
404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado	54
GRI 406 – Não discriminação		
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	56
GRI 416 – Saúde e segurança do cliente		
416-1	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	35
GRI 418 – Privacidade do cliente		
GRI 418 -1	Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	Em 2018 não houve reclamação ou multa referente à violação da privacidade e de perda de dados dos clientes

ANEXOS

BALANÇO CONTÁBIL E DEMONSTRAÇÕES

Relatório do auditor independente sobre as demonstrações financeiras

Aos Administradores e Cooperados da Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico São João da Boa Vista - SP

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico (Cooperativa), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2019 e as expectativas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais práticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico em 31 de dezembro de 2019, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Base para opinião

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

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

A Administração da Cooperativa é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração. Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório. Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante.

Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

Responsabilidades da administração pelas demonstrações financeiras

A Administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

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

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

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

(i) identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.

(ii) obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Cooperativa.

(iii) avaliamos a adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela Administração.

(iv) concluímos sobre a adequação do uso, pela Administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Cooperativa. Se concluímos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras, caso venham a existir, podem levar a Cooperativa a não mais se manter em continuidade operacional.

(v) avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Estamos sujeitos à exigência de nos comunicarmos com os responsáveis pela Administração a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos, quando identificadas, durante nossos trabalhos.





www.unimedlestepaulista.com.br
Rua Coronel Ernesto de Oliveira, 735
13870-249 - Vila Conrado, São João da Boa Vista - SP
T. (19) 3638-2888

PARECER CONSELHO FISCAL UNIMED LESTE PAULISTA EXERCÍCIO FINDO EM 31/12/2019

Os membros do Conselho Fiscal da Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico, reúnem-se nesta data, a fim de emitirem o parecer final sobre as Demonstrações Contábeis relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

As demonstrações foram geradas a partir dos registros contábeis dos fatos ocorridos ao longo do exercício, acompanhados das devidas provisões, que foram verificadas por esse Conselho durante todo o exercício. Foram examinados os demonstrativos, o conteúdo dos relatórios, bem como o Parecer dos Auditores Independentes, preparado pela empresa Inoveaud Auditores Independentes.

Considerando fidedignas as informações prestadas e que os demonstrativos encontram-se adequadamente apresentados, este Conselho é favorável a aprovação das Demonstrações Contábeis do exercício encerrado em 31/12/2019 e recomenda a sua aprovação pela Assembléia Geral Ordinária.

São João da Boa Vista, 17 de março de 2020

Dr. Ezequiel Silveira
Coordenador

Dr. Sidney Gualtieri Valim
Secretário

Dr. Wagner Santa Catharina

Dr. Marconi Costa Oliveira

Dr. César Teixeira Tobias

Termo de Responsabilidade Atuarial de Provisões Técnicas

Eu, Saulo Ribeiro Lacerda, telefone: (11) 3265-4250, e-mail: saulo.lacerda@unimed.coop.br, inscrito no CPF sob o n.º 069.185.768-79, como atuário legalmente habilitado, com número de registro profissional MIBA 894, sou responsável pelo cálculo das Provisões Técnicas da operadora Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico registrada sob o n.º 35.808-8 na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS,

DECLARO, para os devidos fins de direito:

A - que os trabalhos foram conduzidos de acordo com os princípios atuariais e as diretrizes estabelecidas pela regulamentação vigente. Desta forma, as Provisões Técnicas foram verificadas e apuradas com base em metodologias atuariais de cálculo aderentes à realidade operacional da operadora;

B - que no quadro abaixo estão dispostos os valores das provisões apuradas por mim para cada mês do 04 trimestre de 2019:

Mês de Competência	PROVISÃO DE REMISSÃO	PEONA
out/19	R\$ 432.306,15	R\$ 4.681.873,01
nov/19	R\$ 439.449,13	R\$ 4.720.558,06
dez/19	R\$ 425.607,92	R\$ 4.709.545,59

C - que executei testes que atestam a qualidade dos dados que serviram de base para a elaboração do cálculo da Provisão de Remissão. A validação limitou-se ao total dos arquivos em relação aos valores contabilizados (DIOPS). A validação dos registros, ficaram a cargo da auditoria contábil externa.

D - que ao proceder à apuração da Provisão de Remissão foram observados fatos relevantes que ensejaram a adoção de medidas para adequação do cálculo: a despesa por remido utilizada no cálculo mensal foi alterada para R\$373,62. Foram observados fatos relevantes que ensejaram a adoção de medidas para adequação do cálculo da PEONA. Realizamos o teste de consistência e a peona real cresceu em função do crescimento da despesa assistencial fora da rede local da operadora. Por isso, o fator utilizado no cálculo da estimativa mensal foi alterado para 0,50094, o qual será aplicado a partir da próxima competência calculada.

E - assumir, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas, ficando à ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprouver.

F - estar ciente que qualquer comissão ou omissão de informação, no que tange aos trabalhos por mim executados, que vier a dar causa à instauração do regime de direção fiscal e/ou liquidação extrajudicial nos últimos 12 (doze) meses à data de instauração, poderá levar a indisponibilidade dos meus bens, com base no disposto no inciso I, do §3º, do art. 24-A, da Lei 9.656/1998.

São Paulo, 30 de janeiro de 2020



Saulo Ribeiro Lacerda
Registro Profissional nº 894

BALANÇOS PATRIMONIAIS

em 31 de dezembro – em reais

Ativo	Nota	2019	2018
Circulante			
Disponível		22.059	33.543
Realizável		49.800.600	48.417.349
Aplicações financeiras	5	36.360.954	36.186.000
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		16.508.716	18.172.523
Aplicações livres		19.852.238	18.013.477
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	6	6.424.907	4.962.215
Contraprestações pecuniárias a receber		2.634.833	2.860.857
Operadoras de planos de assistência à saúde		3.790.074	2.101.358
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	7	1.365.525	2.686.356
Créditos tributários e previdenciários	8	2.555.824	2.070.078
Bens e títulos a receber	9	2.815.785	2.205.047
Despesas antecipadas		234.762	228.983
Conta corrente com cooperados		42.843	78.670
Total do ativo circulante		49.822.659	48.450.892
Não circulante			
Realizável a longo prazo		8.437.932	7.113.572
Títulos e créditos a receber		-	34.148
Depósitos judiciais e fiscais	10	8.158.849	6.800.341
Outros créditos a receber de longo prazo		279.083	279.083
Investimentos	11	11.533.473	9.608.377
Participações societárias pelo método de equivalência patrimonial		8.919.893	7.187.796
Participações societárias pelo método de custo		2.324.869	2.131.870
Outros investimentos		288.711	288.711
Imobilizado	12	8.106.367	7.150.040
Imóveis de uso próprio: não hospitalares		684.760	703.831
Imobilizado de uso próprio: hospitalares		1.656.169	1.374.929
Imobilizado de uso próprio: não hospitalares		2.948.124	2.307.849
Imobilizações em Curso		5.237	-
Outras imobilizações		2.812.077	2.763.431
Intangível	13	1.534.016	1.659.116
Total do ativo não circulante		29.611.788	25.531.105
Total do ativo		79.434.447	73.981.997

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

BALANÇOS PATRIMONIAIS

em 31 de dezembro – em reais

Passivo	Nota	2019	2018
Circulante			
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	14	14.924.724	15.723.455
Provisão de prêmios/ contraprestações		176.657	158.341
Provisão para remissão		176.657	158.341
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS		1.412.012	1.353.289
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para outros prest. de serv. assistencial		8.626.509	8.484.493
Provisão de eventos/ sinistros ocorridos e não avisados – PEONA		4.709.546	5.727.332
Débitos de operações de assistência à saúde		778.009	-
Débitos com oper. assist. à saúde não relacion. com planos de saúde da operadora		870.563	858.196
Tributos e encargos sociais a recolher	15	3.474.012	3.297.755
Empréstimos e financiamentos		197.238	473.372
Débitos diversos	16	9.096.177	7.896.799
Conta corrente de cooperados		199.556	136.919
Total do passivo circulante		29.540.279	28.386.496
Não circulante			
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	14	1.715.507	1.622.988
Provisão para remissão		248.951	228.731
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS		1.466.556	1.394.257
Provisões para ações judiciais	17	7.246.506	6.527.462
Tributos e encargos sociais a recolher	15	1.856.911	1.812.253
Empréstimos e financiamentos		-	197.238
Total do passivo não circulante		10.818.924	10.159.941
Patrimônio líquido			
Capital social		22.608.602	15.333.537
Reservas			
Reserva legal		4.240.151	3.372.228
Reserva de assistência técnica, educacional e social – RATES		1.063.431	1.060.526
Reserva para investimentos		2.008.040	2.008.040
Reserva para margem de solvência		1.456.970	3.822.107
Sobras à disposição da AGO		7.698.050	9.839.122
Total do patrimônio líquido	19	39.075.244	35.435.560
Total do passivo e do patrimônio líquido		79.434.447	73.981.997

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO

em 31 de dezembro – em reais

	Nota	2019	2018
Ingressos de contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde		188.202.711	173.556.909
Ingressos com operações de assistência à saúde	4.17	192.917.435	177.533.145
Ingressos de contraprestações líquidas		192.955.972	177.637.799
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	4.11	(38.537)	(104.654)
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora		(4.714.724)	(3.976.236)
Eventos indenizáveis líquidos		(151.928.029)	(132.125.614)
Dispêndios com eventos conhecidos ou avisados	4.11	(152.945.816)	(132.325.113)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	4.11	1.017.787	199.499
Resultado das operações com planos de assistência à saúde		36.274.682	41.431.295
Outros ingressos operacionais de planos de assistência à saúde		40.975	43.563
Ingressos de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora		12.525.274	9.076.090
Ingressos com operações de assistência médico-hospitalar		11.001.748	8.814.497
Ingressos com administração de intercâmbio eventual – assistência médico hospitalar		1.458.652	261.593
Outros ingressos operacionais		64.874	-
(-) Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde		(428.288)	(766.059)
Outros dispêndios operacionais com planos de assistência à saúde		(3.183.822)	(2.575.659)
Outros dispêndios de operações de planos de assistência à saúde		(12.347)	(9.072)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças		(2.202.277)	(1.570.415)
Provisão para perdas sobre créditos		(969.198)	(996.172)
Outros dispêndios operacionais de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora		(18.280.184)	(17.952.038)
Resultado bruto		26.948.637	29.257.192
Dispêndios com comercialização		(1.340.098)	(689.997)
Dispêndios administrativos	20	(16.619.021)	(16.862.775)
Resultado financeiro líquido	21	(154.379)	147.614
Ingressos financeiros		2.914.274	2.719.951
Dispêndios financeiros		(3.068.653)	(2.572.337)
Resultado patrimonial		1.196.672	1.004.519
Ingressos patrimoniais		1.204.632	1.004.519
Despesas patrimoniais		(7.960)	-
Resultado antes da tributação e das participações		10.031.811	12.856.553
IRPJ	22	(733.046)	(748.269)
CSLL	22	(272.537)	(278.017)
Participações sobre o resultado		(346.999)	(164.421)
Sobra líquida do exercício		8.679.229	11.665.846
Utilização da RATES		431.057	128.023
Destinação: reserva para margem de solvência		(110.351)	(204.870)
Constituição de reservas estatutárias e legais:			
Reserva legal 10%		(867.923)	(1.166.585)
RATES 5%		(433.961)	(583.292)
Sobras à disposição da AGO		7.698.050	9.839.122

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

em 31 de dezembro – em reais

	Reservas				Sobras à		Total
	Capital social	Legal	RATES	Investimentos	Margem de solvência	disposição da AGO	
Saldos em 1º de janeiro de 2018	10.139.623	2.205.643	605.257	2.008.040	3.669.003	6.752.925	25.380.491
Deliberação da AGO:							
Incorporação no capital social	4.919.487	-	-	-	-	(4.919.487)	-
Incorporação dos juros sobre capital no capital social	486.702	-	-	-	-	-	486.702
IRRF sobre integralização de sobras no capital social	-	-	-	-	-	(1.833.438)	(1.833.438)
Baixa de reserva	-	-	-	-	(51.766)	-	(51.766)
Baixas de capital	(212.275)	-	-	-	-	-	(212.275)
Utilização da RATES	-	-	(128.023)	-	-	128.023	-
Sobra líquida do exercício	-	-	-	-	-	11.665.846	11.665.846
Destinação para reserva para margem de solvência – “Ad-referendum” da AGO	-	-	-	-	204.870	(204.870)	-
Constituição de reservas estatutárias							
Reserva legal 10%	-	1.166.585	-	-	-	(1.166.585)	-
RATES 5%	-	-	583.292	-	-	(583.292)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2018	15.333.537	3.372.228	1.060.526	2.008.040	3.822.107	9.839.122	35.435.560
Deliberação da AGO:							
Incorporação de sobras no capital social	7.153.836	-	-	-	-	(7.153.836)	-
Integralização de capital social	293.706	-	-	-	-	-	293.706
IRRF sobre integralização de sobras no capital social	-	-	-	-	-	(2.685.286)	(2.685.286)
Baixa de reserva	-	-	-	-	(2.478.957)	-	(2.478.957)
Baixas de capital	(172.477)	-	-	-	-	-	(172.477)
Utilização da RATES	-	-	(431.057)	-	-	431.057	-
Sobra líquida do exercício	-	-	-	-	-	8.679.229	8.679.229
Destinação para reserva para margem de solvência – “Ad-referendum” da AGO	-	-	-	-	113.820	(110.351)	3.469
Constituição de reservas estatutárias							
Reserva legal 10%	-	867.923	-	-	-	(867.923)	-
RATES 5%	-	-	433.962	-	-	(433.962)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2019	22.608.602	4.240.151	1.063.431	2.008.040	1.456.970	7.698.050	39.075.244

Não houve outros resultados abrangentes nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018, portanto, não está sendo apresentada a demonstração do resultado abrangente.

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA

em 31 de dezembro – em reais

	2019	2018
Atividades operacionais		
(+) Recebimentos de planos de saúde	173.933.723	157.811.810
(+) Resgates de aplicações financeiras	122.214.862	78.015.461
(+) Recebimento de juros de aplicações financeiras	125.645	80.850
(+) Outros recebimentos operacionais	38.848.385	37.607.728
(-) Pagamento a fornecedores/ prestadores de serviços de saúde	(126.353.028)	(119.747.970)
(-) Pagamento de comissões	(570.146)	(444.637)
(-) Pagamento de pessoal	(20.162.317)	(16.671.483)
(-) Pagamento de pró-labore	(1.867.250)	(1.791.711)
(-) Pagamento de serviços de terceiros	(10.489.848)	(9.612.985)
(-) Pagamento de tributos	(40.165.387)	(35.359.058)
(-) Pagamento de processos judiciais (cíveis, trabalhistas e tributárias)	(1.087.843)	(1.054.002)
(-) Pagamento de aluguel	(2.323.461)	(2.102.955)
(-) Pagamento de promoção/publicidade	(139.124)	(151.246)
(-) Aplicações financeiras	(120.629.000)	(82.421.000)
(-) Outros pagamentos operacionais	(4.104.070)	(1.264.684)
Caixa líquido das atividades operacionais	7.231.141	2.894.118
Atividades de investimentos		
(+) Recebimento de venda de ativo imobilizado – outros	22.500	-
(-) Pagamentos de aquisição de ativo imobilizado - hospitalar	(1.051.933)	(883.202)
(-) Pagamentos de aquisição de ativo imobilizado - outros	(1.131.265)	(2.041.648)
(-) Pagamentos relativos ao ativo intangível	(443.101)	-
(-) Pagamento de aquisição de participação em outras empresas	(1.027.984)	(1.200)
(-) Outros pagamentos das atividades de investimento	(3.806.470)	-
Caixa líquido das atividades de investimentos	(7.438.253)	(2.926.050)
Atividades de financiamentos		
(+) Integralização de capital em dinheiro	12.998	-
(+) Outros recebimentos da atividade de financiamento	656.031	431.299
(-) Pagamento de juros – empréstimos/financiamentos/leasing	(90.290)	(84.032)
(-) Pagamento de amortização – empréstimos/financiamentos/leasing	(383.111)	(389.484)
Caixa líquido das atividades de financiamentos	195.628	(42.217)
Variação líquida do caixa	(11.484)	(74.149)
Caixa – saldo inicial	33.543	107.692
Caixa – saldo final	22.059	33.543
Ativos livres no início do período	18.047.020	9.593.372
Ativos livres no final do período	19.874.297	18.047.020
Variação nas aplicações financeiras – recursos livres	1.827.277	8.453.648

A conciliação entre o fluxo de caixa operacional e o resultado líquido está demonstrada na nota 25.

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

NOTAS EXPLICATIVAS DA ADMINISTRAÇÃO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018
em reais

1 - Contexto operacional

A Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico, iniciou suas atividades em 08 de agosto de 1984, na cidade de São João da Boa Vista SP. Tem como objetivo a congregação dos integrantes da profissão médica, para sua defesa econômico social, proporcionando-lhes condições para o exercício de suas atividades no mercado de trabalho, observando o princípio de livre oportunidade para todos os cooperados e aprimoramento dos serviços de assistência médica.

Os planos de saúde proporcionam o atendimento às necessidades de saúde de seus beneficiários, mediante o acesso à rede de prestadores de serviços cooperados e credenciados na cidade sede e região. A Cooperativa conta com dois Núcleos de Atenção à Saúde (NAS) localizados nos municípios de São João da Boa Vista SP e Pinhal SP. O objetivo do NAS é promover a qualidade de vida, por meio de ações que contribuem para a mudança de hábitos, estimular a prevenção e monitorar o tratamento de doenças crônicas. Possui também no município de São João da Boa Vista SP, uma unidade hospitalar para atendimento predominantemente, aos seus beneficiários de planos de saúde, entre outros.

2 - Ambiente regulatório

Por meio da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, foi criada a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), autarquia sob regime especial vinculada ao Ministério da Saúde. A Cooperativa está subordinada às diretrizes e normas da ANS, a qual compete regulamentar, acompanhar e fiscalizar as atividades das operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive políticas de comercialização de planos de saúde e de reajustes de preços e normas financeiras e contábeis. Como operadora de planos de assistência à saúde, a Cooperativa encontra-se registrada na ANS, sob o nº 358088.

3 - Base de preparação das demonstrações financeiras

(a) Declaração de conformidade

As demonstrações financeiras foram preparadas e estão sendo apresentadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades regulamentada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Lei das Sociedades Cooperativas (Lei nº 5.764/71) e pronunciamentos, interpretações e orientações técnicas emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), quando referendadas pela ANS. As demonstrações financeiras do exercício de 2019 estão sendo também apresentadas segundo os critérios estabelecidos pelo plano de contas instituído pela ANS através de Resolução Normativa – sendo a última, RN nº 435 de 23 de novembro de 2018 (RN nº 430 de 7 de dezembro de 2017 para as demonstrações financeiras do exercício de 2018).

A Administração avaliou a capacidade da Cooperativa em continuar operando normalmente e está convencida de que ela possui recursos para dar continuidade a seus negócios no futuro. Adicionalmente, a Administração não tem conhecimento de nenhuma incerteza material que possa gerar dúvidas significativas sobre a sua capacidade de continuar operando. Assim, estas demonstrações financeiras foram preparadas com base no pressuposto de continuidade.

A emissão dessas demonstrações financeiras foi autorizada pela Administração da Cooperativa em 07 de fevereiro de 2020 e não ocorreram eventos entre a data de encerramento do exercício social e a de aprovação das demonstrações financeiras, que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a análise econômica e financeira. A Administração da Cooperativa afirma que todas as informações relevantes próprias das demonstrações financeiras, e somente elas, estão sendo evidenciadas, e que correspondem às utilizadas por ela na sua gestão.

Nos exercícios de 2019 e 2018, a Cooperativa não realizou operações para apresentação das demonstrações do resultado abrangente. Dessa forma, a Cooperativa não está apresentando as demonstrações do resultado abrangente para os exercícios de 2019 e 2018.

(b) Base de mensuração

As demonstrações financeiras foram preparadas considerando o custo histórico como base de valor.

(c) Moeda funcional e moeda de apresentação

Os itens incluídos nas demonstrações financeiras da Cooperativa são mensurados usando a moeda do principal ambiente econômico no qual a Cooperativa atua ("a moeda funcional"). As demonstrações financeiras estão apresentadas em reais (R\$), que é a moeda funcional da Cooperativa.

(d) Uso de estimativas e julgamentos

A preparação das demonstrações financeiras de acordo com as normas da ANS e as normas emitidas pelo CPC exige que a Administração faça julgamentos, estimativas e premissas que afetam a aplicação das práticas contábeis e os valores reportados de ativos, passivos, ingressos e dispêndios. Os resultados reais podem divergir dessas estimativas.

Estimativas e premissas são revistas de uma maneira contínua. Revisões com relação a estimativas contábeis são reconhecidas no exercício em que as estimativas são revisadas e em quaisquer exercícios futuros afetados.

As informações sobre julgamentos críticos, referente às práticas contábeis adotadas que apresentam efeitos sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras estão incluídas nas respectivas notas explicativas.

4 – Resumo das principais práticas contábeis

As principais práticas contábeis descritas em detalhes abaixo têm sido aplicadas de maneira consistente a todos os exercícios apresentados nessas demonstrações financeiras.

4.1 Caixa e equivalentes de caixa – disponível e aplicações financeiras

Caixa e equivalentes de caixa abrangem saldos de disponível (numerário em conta corrente) e aplicações financeiras com vencimento original de três meses ou menos a partir da data da contratação, os quais são sujeitos a um risco insignificante de alteração no valor, e são utilizadas na liquidação das obrigações de curto prazo. As aplicações financeiras são apresentadas no ativo circulante e estão classificadas como:

- Aplicações garantidoras de provisões técnicas: nos termos da RN nº 392/2015 e posteriores alterações. As aplicações vinculadas possuem cláusula restritiva de resgate dependendo de prévia autorização da ANS à instituição financeira e devem ser suficientes para garantir o saldo da: provisão de eventos a liquidar que tenham sido avisados a mais de 60 dias, provisão para eventos ocorridos e não avisados e provisão para remissão. As aplicações não vinculadas têm como objetivo lastrear o saldo da provisão de eventos a liquidar que tenham sido avisados nos últimos 60 dias e que não necessitam de garantias vinculadas.

- Aplicações livres: são resgatáveis no prazo até 90 dias com risco insignificantes de mudança de seu valor de mercado.

As aplicações financeiras estão demonstradas ao custo, acrescido dos rendimentos auferidos até a data do encerramento do balanço patrimonial e são de liquidez imediata. Os ganhos ou perdas são registrados no resultado do exercício respeitando a competência, em sua maioria são classificadas na categoria de ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado.

4.2 Ativos financeiros

4.2.1 Classificação

A Cooperativa classifica seus ativos financeiros, no reconhecimento inicial, sob a categoria de recebíveis. A classificação depende da finalidade para a qual os ativos financeiros foram adquiridos.

Os recebíveis são ativos financeiros não derivativos, com pagamentos fixos ou determináveis, que não são cotados em um mercado ativo. São apresentados como ativo circulante, exceto aqueles com prazo de vencimento superior a 12 meses após a data de emissão do balanço (estes são classificados como ativos não circulantes). Os recebíveis da Cooperativa compreendem: disponível, aplicações financeiras, créditos de operações com planos de assistência à saúde, créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora e outros créditos.

4.2.2 Reconhecimento e mensuração

Os recebíveis são contabilizados pelo custo amortizado, usando o método da taxa efetiva de juros.

Os ativos e passivos financeiros são compensados e o valor líquido é apresentado no balanço patrimonial quando, somente quando, a Cooperativa tenha o direito legal de compensar os valores e tenha a intenção de liquidar em uma base líquida ou de realizar o ativo e liquidar o passivo simultaneamente.

4.2.3 Passivos financeiros não derivativos

A Cooperativa reconhece passivos financeiros inicialmente na data de negociação na qual a Cooperativa se torna uma parte das disposições contratuais do instrumento. A Cooperativa baixa um passivo financeiro quando tem suas obrigações contratuais retirada, cancelada ou vencida. A Cooperativa classifica os passivos financeiros não derivativos na categoria de outros passivos financeiros. Tais passivos financeiros são reconhecidos inicialmente pelo valor justo acrescido de quaisquer custos de transação atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, esses passivos financeiros são medidos pelo custo amortizado através do método dos juros efetivos.

A Cooperativa tem os seguintes passivos financeiros não derivativos: débitos de operações de assistência à saúde, débitos com operações de assistência à saúde não relacionada com planos de saúde da operadora e outras contas a pagar.

4.3 Impairment de ativos financeiros mensurados ao custo amortizado

A Cooperativa avalia na data de cada balanço se há evidência objetiva de que um ativo financeiro ou grupo de ativos financeiros está deteriorado. Um ativo ou grupo de ativos financeiros está deteriorado e as perdas por *impairment* são incorridas somente se há evidência objetiva de *impairment* como resultado de um ou mais eventos ocorridos após o reconhecimento inicial dos ativos (um "evento de perda") e aquele evento (ou eventos) de perda tem um impacto nos fluxos de caixa futuros estimados do ativo financeiro ou grupo de ativos financeiros que pode ser estimado de maneira confiável.

Para os créditos de operações com planos de assistência à saúde e os créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora, os critérios para o cálculo da provisão para perda (*impairment*) estão determinados por Resolução Normativa conforme demonstrado na nota 4.4.

4.4 Créditos de operações com planos de assistência à saúde

Representam os valores a receber em razão do reconhecimento pelo regime de competência, dos ingressos originados dos serviços colocados à disposição dos usuários de serviços de saúde e dos contratos na modalidade de custo operacional e intercâmbio com as Unimed's. A Provisão para Perdas Sobre Créditos - PPSC é registrada para cobertura de eventuais perdas na realização dos créditos a receber constituída pela totalidade

do crédito dos contratos vencidos há mais de 60 dias nos casos de operações com planos individuais na modalidade de pré-pagamento e 90 dias para os demais casos. A Administração da Cooperativa, em análise dos créditos vencidos e a vencer, não tem expectativa de outras perdas.

4.5 Estoques

Os estoques são demonstrados pelo custo de aquisição ou valor líquido de realização, dos dois o menor. O custo é determinado pelo método de avaliação do “custo médio ponderado”. O custo dos estoques compreende o valor dos materiais médicos, medicamentos, insumos e almoxarifado (material de expediente e limpeza) utilizados nas operações da Cooperativa e suas unidades de serviços próprios: Hospital Unimed, Pronto Atendimento e Laboratório.

4.6 Investimentos

Representados por participações societárias no sistema cooperativista e atividade médica avaliados pelo custo. Os investimentos em outras sociedades são representados por participações em sociedade controladas nos quais há influência significativa nas deliberações da administração e são avaliados pelo método de equivalência patrimonial.

4.7 Imobilizado

Compreendido, predominantemente pela infraestrutura de instalações em propriedade de terceiros, máquinas e equipamentos, inclusive hospitalares e edificações. O imobilizado é mensurado pelo custo histórico de aquisição ou construção, deduzido de depreciação acumulada e perdas de redução ao valor recuperável (impairment) acumuladas. O custo inclui gastos que são diretamente atribuíveis à aquisição de um ativo.

Os custos subsequentes são incluídos no valor contábil do ativo ou reconhecidos como um ativo separado, conforme apropriado, somente quando for provável que fluam benefícios econômicos futuros associados a esses custos e que possam ser mensurados com segurança. O valor contábil de itens ou peças substituídas é baixado. Todos os outros reparos e manutenções são lançados em contrapartida ao resultado do exercício, quando incorridos.

A depreciação é calculada usando o método linear considerando os seus custos e seus valores residuais durante a vida útil estimada. As taxas aplicadas anualmente são:

	<u>Taxa de depreciação</u>
Edificações	1,59%
Instalações	10%
Máquinas e equipamentos	6,67%
Móveis e utensílios	8,33%
Veículos	20%
Computadores e periféricos	33,33%

Os valores residuais e a vida útil dos ativos são revisados e ajustados, se apropriado, ao final de cada exercício.

O valor contábil de um ativo é imediatamente baixado ao seu valor recuperável quando o valor contábil do ativo é maior do que seu valor recuperável estimado.

Ganhos e perdas na alienação de um item do imobilizado (apurados pela diferença entre os recursos advindos da alienação e o valor contábil do imobilizado), são reconhecidos em outros ingressos operacionais no resultado.

4.8 Ativos intangíveis - software

As licenças de softwares são capitalizadas com base nos custos incorridos para adquirir os softwares e fazer com que eles estejam prontos para serem utilizados. Esses custos são amortizados durante a vida útil estimada dos softwares a taxa entre 11% a 41% a.a.

4.9 Impairment de ativos não financeiros

Os valores contábeis dos ativos não financeiros da Cooperativa, que não os estoques, são revistos a cada data de apresentação para apurar se há indicação de perda no valor recuperável. Caso ocorra tal indicação, então o valor recuperável do ativo é estimado e quando o valor em uso do ativo ou o seu valor de mercado é menor que o valor contábil é registrado a perda por impairment entre essa diferença.

4.10 Benefícios a empregados

Obrigações de benefícios a empregados são mensuradas em uma base não descontada e são incorridas como dispêndios conforme o serviço relacionado seja prestado.

O passivo é reconhecido pelo valor esperado a partir de uma obrigação legal ou construtiva de pagar esse valor em função de serviço passado prestado pelo empregado, e a obrigação possa ser estimada de maneira confiável.

A participação mínima dos empregados no resultado é apurada com base na convenção coletiva firmada com o sindicato da categoria. Complementos adicionais à participação mínima, quando aplicável, são reconhecidos de acordo com determinadas metas estipuladas pela Administração.

Os valores dos dispêndios com pessoal estão demonstrados na nota 20.

4.11 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

São aquelas estabelecidas pela ANS para garantir a liquidez financeira e operacional da operadora de planos de assistência à saúde, conforme demonstrado na nota 14. Segue um breve descritivo sobre a prática contábil para as provisões técnicas:

(i) Provisão para remissão

Provisão calculada mensalmente decorrente de obrigação contratual de manter assistência à saúde aos dependentes, quando da ausência do titular. Foi estabelecida pela RN nº 104/2005 da ANS e constituída pelo valor definido por nota técnica atuarial.

(ii) Provisões para eventos a liquidar

Provisões para fazer frente aos valores a pagar por eventos avisados até a data-base de apuração. A resolução dispõe também que o registro contábil dos eventos a liquidar deverá ser realizado pelo valor integral cobrado pelo prestador ou apresentado pelo beneficiário, no primeiro momento da identificação da despesa médica, independente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da preliminar das despesas médicas.

(iii) Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA

É calculada conforme nota técnica atuarial aprovada pela ANS para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente pela Cooperativa por falta de avisos.

(iv) Provisão de eventos a liquidar para o SUS

Referem-se a cobranças do ressarcimento ao Sistema Único de Saúde (SUS), estabelecido pelo artigo 32 da Lei nº 9656/1998, advinda de atendimento médico, hospitalar e ambulatorial pela rede pública de saúde, de beneficiários do seu próprio plano de saúde.

4.12 Empréstimos e financiamentos

Os empréstimos e os financiamentos são inicialmente reconhecidos pelo valor da transação, ou seja, pelo valor recebido das instituições financeiras, incluindo os custos da transação. Após o reconhecimento inicial, estão sujeitos a juros e são mensurados subsequentemente pelo custo amortizado, utilizando o método de taxa de juros efetivos. Ganhos e perdas são reconhecidos na demonstração do resultado no momento da baixa dos passivos, bem como durante o processo de amortização pelo método da taxa de juros efetivos.

4.13 Cotas de cooperados

As cotas de capital são classificadas no patrimônio líquido. No caso de demissão, os cooperados têm seu capital social devolvido conforme Estatuto Social e a legislação cooperativista.

4.14 Outros ativos e passivos (circulantes e não circulantes)

Um ativo é reconhecido no balanço patrimonial quando for provável que seus benefícios econômicos futuros serão gerados em favor da Cooperativa e seu custo ou valor puder ser mensurado com segurança. Um passivo é reconhecido no balanço quando a Cooperativa possui uma obrigação legal ou constituída como resultado de um evento passado, sendo provável que um recurso econômico seja requerido para liquidá-lo.

São acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes rendimentos, encargos e atualizações monetárias incorridas até a data do balanço e, no caso dos ativos, retificados por provisão para perdas (impairment) quando necessário.

Os ativos e passivos são classificados como circulantes quando sua realização ou liquidação é provável que ocorra nos próximos doze meses. Caso contrário, são demonstrados como não circulantes.

4.15 Ajuste a valor presente de ativos e passivos

Os ativos e passivos monetários não circulantes e os circulantes quando o efeito é considerado relevante em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto, são ajustados ao valor presente. O ajuste a valor presente é calculado levando em consideração os fluxos de caixa contratuais e a taxa de juros explícita, e em certos casos implícita, dos respectivos ativos e passivos. Dessa forma, os juros embutidos nos ingressos, dispêndios e custos associados a esses ativos e passivos são descontados com o intuito de reconhecê-los em conformidade com o regime de competência dos exercícios. Posteriormente, esses juros são realocados nas linhas de dispêndios e ingressos financeiros no resultado por meio da utilização do método da taxa efetiva de juros em relação aos fluxos de caixa. As taxas de juros implícitas quando aplicadas são determinadas com base em premissas e são consideradas estimativas contábeis.

4.16 Ativos e passivos contingentes e obrigações legais

As práticas contábeis para registro e divulgação de ativos e passivos contingentes e obrigações legais são as seguintes:

- Ativos contingentes são reconhecidos somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado. Os ativos contingentes com êxitos prováveis são apenas divulgados em nota explicativa.
- Passivos contingentes são provisionados quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança. Os passivos contingentes avaliados como de perdas possíveis são apenas divulgados em nota explicativa e os passivos contingentes avaliados como de perdas remotas não são provisionados nem divulgados.
- Obrigações legais são registradas como exigíveis, independente da avaliação sobre as probabilidades de êxito, de processos em que a Cooperativa questionou a inconstitucionalidade de tributos.

4.17 Ingresso operacional

4.17.1 Reconhecimento dos ingressos e respectivos custos

Por determinação da ANS, são classificados como “contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde” o resultado líquido dos ingressos (receitas), deduzidas às variações das provisões técnicas, os abatimentos, cancelamentos e restituições, registradas por período de implantação do plano, natureza jurídica da contratação e modalidade de cobertura.

A apropriação dos ingressos observa o regime de competência de exercícios considerando:

- (i) nos contratos com preços preestabelecidos, o período de cobertura contratual; e

(ii) nos contratos com preços pós-estabelecidos, a data em que se fazem presentes os fatos geradores do ingresso.

A apropriação dos respectivos custos (eventos indenizáveis) ocorre quando do recebimento das respectivas contas e através da constituição de provisão como referido na nota 14.

Os demais ingressos e dispêndios observam o regime de competência de exercícios para o seu reconhecimento.

4.17.2 Atos cooperativos

São segregados em atos cooperativos e atos não cooperativos, para fins de apuração de incidência tributária aplicável à sociedade (nota 22). Os Atos Cooperativos correspondem aos serviços praticados entre as Cooperativas e seus cooperados e pelas Cooperativas entre si quando associadas, para a consecução dos objetivos sociais (Lei nº 5764, art.79). Os Atos não cooperativos refletem as operações realizadas por prestadores não cooperados.

4.17.3 Ingressos financeiros e dispêndios financeiros

Os ingressos financeiros abrangem receitas de juros sobre fundos investidos. O ingresso de juros é reconhecido no resultado, através do método dos juros efetivos.

Os dispêndios financeiros abrangem juros sobre empréstimos e financiamentos reconhecida pelos juros incorridos até a data do balanço.

4.18 Imposto de renda e contribuição social – correntes

Calculados com base no lucro real tributável conforme determinações da Secretaria da Receita Federal, às operações consideradas não cooperadas, às alíquotas estabelecidas para o imposto de renda e para a contribuição social, nos termos da legislação fiscal e alíquotas vigentes. O resultado decorrente das operações com cooperados é isento destes tributos.

5 – Aplicações financeiras

Modalidade	2019	2018
Fundo dedicado ao setor de saúde suplementar	<u>16.508.716</u>	<u>18.172.523</u>
Garantidoras de provisões técnicas	<u>16.508.716</u>	<u>18.172.523</u>
CDB - Pós-fixado	-	34.815
RDC – Pós-fixado	2.582.960	2.454.479
Fundos de investimentos	<u>17.269.278</u>	<u>15.524.183</u>
Livres	<u>19.852.238</u>	<u>18.013.477</u>
	<u>36.360.954</u>	<u>36.186.000</u>

As aplicações financeiras foram realizadas em instituições financeiras nacionais e são de conversibilidade imediata em um montante conhecido de caixa, sujeitas a um insignificante risco de mudança de valor e representadas substancialmente por aplicações financeiras em fundos e certificados de depósitos bancários. As taxas de juros são as normais do mercado para as modalidades, com rentabilidade percentual do CDI, considerando o valor e a época das aplicações, e podem ser resgatadas de acordo com a necessidade de recursos da Cooperativa.

A Cooperativa apresentou as aplicações financeiras garantidoras de provisões técnicas, nos termos da RN nº 392/2015 e posteriores alterações da ANS. A vinculação deve ser realizada em Fundos Dedicados à Saúde Suplementar, por meio de convênios entre a ANS e as instituições financeiras e sua utilização imediata necessitará de breve autorização pela ANS à instituição financeira.

Garantias financeiras x Provisões técnicas

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Ativos garantidores		
Aplicações financeiras garantidoras	16.508.716	18.172.523
Depósitos judiciais – eventos SUS	<u>1.466.556</u>	<u>1.394.257</u>
	<u>17.975.272</u>	<u>19.566.780</u>
Provisões técnicas		
Remissão (circulante e não circulante)	425.608	387.071
Eventos ocorridos e não avisados - PEONA	4.709.546	5.727.332
Eventos a liquidar avisados há mais de 60 dias	<u>2.893.288</u>	<u>2.755.194</u>
Necessidade de vínculo	8.028.442	8.869.597
Necessidade de lastro	<u>8.611.789</u>	<u>8.018.354</u>
Necessidade de ativos garantidores	<u>16.640.231</u>	<u>16.887.951</u>
Suficiência de ativos garantidores	<u>1.335.041</u>	<u>2.678.829</u>

6 – Créditos de operações com planos de assistência à saúde

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Contraprestações pecuniárias	3.362.452	3.522.983
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC (i)	<u>(727.619)</u>	<u>(662.126)</u>
	<u>2.634.833</u>	<u>2.860.857</u>
Operadoras de planos de assistência à saúde	3.790.074	2.103.839
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC (i)	<u>-</u>	<u>(2.481)</u>
	<u>3.790.074</u>	<u>2.101.358</u>
	<u>6.424.907</u>	<u>4.962.215</u>

(i) Constituída de acordo com os critérios da RN ANS detalhado no item 4.4. A Administração da Cooperativa, em análises dos créditos vencidos e a vencer, não tem expectativa de outras perdas.

A exposição máxima ao risco de crédito na data de apresentação do relatório é o valor contábil de cada classe de contas a receber mencionada acima. A Cooperativa não mantém nenhum título como garantia.

7 – Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Intercâmbio a receber – atendimento eventual (i)	2.467.620	3.769.821
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC (iii)	<u>(1.230.482)</u>	<u>(1.177.110)</u>
	<u>1.237.138</u>	<u>2.592.711</u>
Outros créditos de operações de assistência à saúde (ii)	557.439	489.025
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC (iii)	<u>(429.052)</u>	<u>(395.380)</u>
	<u>128.387</u>	<u>93.645</u>
	<u>1.365.525</u>	<u>2.686.356</u>

- (i) Contas a receber referentes aos serviços colocados à disposição dos usuários de serviços de saúde de outras Unimed's.
- (ii) Referem-se a atendimentos prestados pela Cooperativa que incluem a rede contratada, cooperado e hospital próprio.
- (iii) Constituída de acordo com os critérios da RN ANS detalhado no item 4.4. A Administração da Cooperativa, em análises dos créditos vencidos e a vencer, não tem expectativa de outras perdas.

8 - Créditos tributários e previdenciários

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
IRRF a compensar	1.702.877	1.412.268
CSLL a compensar	85.816	59.213
PIS/COFINS retido	767.131	598.597
	<u>2.555.824</u>	<u>2.070.078</u>

Correspondem basicamente a impostos e contribuições retidos por parte dos contratantes sobre faturas emitidas pela Cooperativa e sobre resgate de aplicação financeira que estão sendo compensados de acordo com a legislação aplicável.

9 - Bens e títulos a receber

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Estoques (i)	2.248.146	1.784.778
Adiantamentos	235.746	178.646
Fornecedores	8.135	-
Viagens	331	227
Empregados	227.280	178.419
Títulos a receber	366.942	274.396
Outros títulos e créditos a receber	24.268	26.444
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC (ii)	<u>(59.317)</u>	<u>(59.217)</u>
	<u>2.815.785</u>	<u>2.205.047</u>

- (i) Substancialmente representado por estoque de materiais e medicamentos disponíveis no Hospital Unimed.
- (ii) A provisão para perdas sobre créditos foi constituída para os títulos de difícil realização, considerada suficiente pela Administração.

10 - Depósitos judiciais e fiscais

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Depósitos judiciais – Ressarcimento ao SUS (i)	1.466.556	1.394.257
INSS Lei complementar 84/96 (ii)	1.856.911	1.812.253
ISS (iii)	3.487.566	2.657.778
Outros depósitos judiciais (iv)	1.347.816	936.053
	<u>8.158.849</u>	<u>6.800.341</u>

(i) Trata-se de depósitos judiciais realizados sobre Guias de Recolhimento da União (GRU), que estão cobradas e contestadas judicialmente, referente o ressarcimento de despesas assistenciais com beneficiários de planos de saúde da Cooperativa, ocorridas na rede de atendimento do Sistema Único de Saúde (SUS). O montante devido está registrado no passivo não circulante, nota 14.

(ii) A Cooperativa está contestando judicialmente a exigibilidade da contribuição previdenciária-INSS incidente sobre a produção dos cooperados, previsto na Lei Complementar 84/96, para tanto, efetuou depósitos judiciais durante a vigência da referida Lei Complementar (até novembro/1999) que estão representados por valores atualizados, correspondidos no passivo não circulante, nota 15.

(i) Refere-se a depósito judicial sobre questionamento quanto à cobrança do ISS. A Cooperativa possui provisão para contingência no montante supostamente devido registrado no passivo não circulante, nota 17.

(ii) Existem demandas de natureza cível e trabalhista, conforme nota 17, para as quais foram efetuados depósitos judiciais recursais.

11 - Investimentos

	<u>1º/1/2018</u>	<u>Movimentação</u>	<u>31/12/2018</u>	<u>Movimentação</u>	<u>31/12/2019</u>
Participações societárias pelo método de equivalência patrimonial					
Unimed Participações São João da BoaVista Ltda. (i)	6.666.859	520.937	7.187.796	1.732.097	8.919.893
Participações societárias pelo método de custo (ii)					
Central Nacional Unimed	105.930	10.806	116.736	82.594	199.330
Sicredi Coop. Cred. M.A.M. Reg. São João da BoaVista	231.671	34.244	265.915	35.194	301.109
Unimed Centro Paulista Fed. Reg. Coop.Médica	705.573	100.000	805.573	-	805.573
Unimed do Estado de São Paulo Federação	549.668	393.778	943.446	50.310	993.756
Coop. Crédito Livre Admissão de MG e Nordeste SP	200	-	200	24.901	25.101
Outros investimentos (ii)					
Unimed Participações S/C Ltda.	251.634	37.077	288.711	-	288.711
	8.511.535	1.096.842	9.608.377	1.925.096	11.533.473

(i) Decorrente do investimento realizado na Unimed de São João da Boa Vista Participações Ltda. avaliado pelo Método de Equivalência Patrimonial que resultou no acréscimo líquido em 2019 de R\$ 705.313. (R\$ 520.937 em 2018), por conta da aplicação do percentual de 65,70% (62,49% em 2018) de participação no Patrimônio Líquido da investida, acrescido de aumento de capital pela controladora no montante de R\$ 1.026.784. O patrimônio líquido da investida em 31 de dezembro de 2019 totalizava o valor de R\$ 13.576.701 (R\$ 11.502.314 em 2018), líquido dos efeitos decorrentes da opção pelo custo atribuído (deemed cost) e ajustes requeridos pela regulamentação da ANS.

(ii) Os investimentos em sociedades cooperativas não representam controladas e/ou coligadas e seus saldos contábeis são mantidos a custo de aquisição, e deduzidos da provisão para impairment, quando aplicável.

12 - Imobilizado

	<u>1º/1/2018</u>	<u>Aquisição</u>	<u>Baixa</u>	<u>31/12/2018</u>	<u>Aquisição</u>	<u>Baixa</u>	<u>31/12/2019</u>
Custo histórico							
Terrenos	94.205	-	-	94.205	-	-	94.205
Edificações	814.469	-	-	814.469	-	-	814.469
Instalações	55.997	-	-	55.997	-	-	55.997
Máquinas e equipamentos	2.739.867	405.669	(5.242)	3.140.294	634.686	(14.422)	3.760.558
Móveis e utensílios	993.105	94.978	(4.770)	1.083.313	358.846	(1.606)	1.440.553
Veículos	592.984	-	-	592.984	149.060	(122.216)	619.828
Computadores e periféricos	1.997.299	492.204	(30.492)	2.459.011	756.631	(1.319)	3.214.323
Benfeitorias em imóvel de terceiros	3.908.815	96.410	(740)	4.004.485	212.763	(15.282)	4.201.966
	11.196.741	1.089.261	(41.244)	12.244.758	2.111.986	(154.845)	14.201.899
Depreciação acumulada							
Edificações	(185.774)	(19.069)	-	(204.843)	(19.070)	-	(223.913)
Instalações	(31.051)	(5.691)	-	(36.742)	(5.659)	-	(42.401)
Máquinas e equipamentos	(961.963)	(216.822)	2.079	(1.176.706)	(270.578)	1.949	(1.445.335)
Móveis e utensílios	(477.423)	(75.742)	4.114	(549.051)	(83.990)	1.092	(631.949)
Veículos	(390.620)	(71.785)	-	(462.405)	(71.528)	119.068	(414.865)
Computadores e periféricos	(1.030.663)	(423.747)	30.492	(1.423.918)	(526.080)	2.818	(1.947.180)
Benfeitorias em imóvel de terceiros	(1.071.488)	(169.965)	400	(1.241.053)	(148.836)	-	(1.389.889)
	(4.148.982)	(982.821)	37.085	(5.094.718)	(1.125.741)	124.927	(6.095.532)
	7.047.759	106.440	(4.159)	7.150.040	986.245	(29.918)	8.106.367

A Administração da Cooperativa realizou a análise da vida útil remanescente dos bens do ativo imobilizado e a definição dos valores residuais finais. Portanto, no exercício de 2019 e de 2018, o cálculo da depreciação já contempla essas análises (valor depreciável), bem como, a análise quanto à recuperabilidade dos bens do ativo imobilizado.

13 - Intangível

	<u>1º/1/2018</u>	<u>Adição</u>	<u>31/12/2018</u>	<u>Adição</u>	<u>31/12/2019</u>
Software e aplicativos	3.706.514	371.886	4.078.400	550.130	4.628.530
(-) Amortização acumulada	(1.695.544)	(723.740)	(2.419.284)	(675.230)	(3.094.514)
	2.010.970	(351.854)	1.659.116	(125.100)	1.534.016

14 - Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Provisão para remissão	176.657	158.341
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS	1.412.012	1.353.289
Provisão eventos a liquidar para o SUS – GRU	720.311	714.585
Provisão eventos a liquidar para o SUS – ABI	691.701	638.704
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar	8.626.509	8.484.493
Intercâmbio - Unimeds	646.883	481.241
Serviços cooperados e credenciados	7.978.328	8.001.605
Outros	1.298	1.647
Provisão de eventos ocorridos e não avisados - PEONA	4.709.546	5.727.332
Circulante	14.924.724	15.723.455
Provisão para remissão	248.951	228.731
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS	1.466.556	1.394.257
Não circulante	1.715.507	1.622.988
	16.640.231	17.346.443

A forma de constituição e manutenção das provisões técnicas estão descritas na nota 4.11.

A ANS, por meio da Resolução RN nº 160/2007 e posteriores alterações, passou a exigir das operadoras a partir daquelas datas, de Patrimônio Mínimo Ajustado, Margem de Solvência, Provisão para Remissão e Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados (PEONA), entre outras provisões a serem estabelecidas para garantia de obrigações contratuais. Os indicadores de regulação estão demonstrados na nota 24 (ii) e (iii).

As mencionadas Provisões Técnicas estão lastreadas por aplicações do segmento de renda detalhadas na nota 5, atendendo aos critérios estabelecidos pela RN da ANS, representadas por Certificados de Depósitos Bancários-CDB e quotas de Fundo de Investimentos, dedicados ao Setor de Saúde Suplementar.

15 - Tributos e encargos sociais a recolher

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
IRPJ	67.599	46.700
CSLL	25.056	17.532
ISS	50.979	46.459
INSS	719.811	626.408
FGTS	224.934	198.458
PIS	84.365	72.610
COFINS	341.968	291.987
Contribuições sindical e assistencial	20.659	19.533
IRRF	1.496.444	1.557.690
ISS retido	38.536	38.417
CSLL retida	20.255	17.919
PIS e COFINS retidos	73.723	65.428
INSS retido	<u>309.683</u>	<u>298.614</u>
Circulante	<u>3.474.012</u>	<u>3.297.755</u>
Tributária INSS Lei Compl. 84/96 (i)	<u>1.856.911</u>	<u>1.812.253</u>
Não circulante	<u>1.856.911</u>	<u>1.812.253</u>

(i) Refere-se a possíveis perdas advindas da contestação judicial sobre a exigibilidade do INSS incidente sobre a produção dos cooperados, previsto na Lei Complementar 84/1996. A Cooperativa efetuou depósitos judiciais durante a vigência da referida lei complementar (até novembro de 1999), os quais se apresentam registrados no ativo não circulante (realizável a longo prazo nota 10) pelos mesmos valores atualizados do passivo não circulante e permanecerão vinculados até o desfecho do processo com a decisão do judiciário.

16 - Débitos diversos

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Obrigações com pessoal		
Salários a pagar	1.406.702	1.077.991
Provisão para férias e encargos sociais	3.008.596	2.699.790
Outras obrigações	260.371	249.327
Fornecedores (i)	2.869.592	2.803.316
Depósitos de beneficiários	91.781	84.503
Outros débitos a pagar	186.620	245.855
Juros sobre capital próprio	<u>1.272.515</u>	<u>736.017</u>
	<u>9.096.177</u>	<u>7.896.799</u>

17 – Provisões para ações judiciais

Encontram-se em questionamento ações na área cível, trabalhista e tributária. A Administração da Cooperativa, suportada pela assessoria jurídica, entende que as estimativas provisionadas são suficientes para cobrir eventuais perdas.

Os saldos das provisões judiciais estão demonstrados a seguir:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Cível (i)	2.103.795	1.970.608
Trabalhista (ii)	109.829	50.000
Tributária ISS (iii)	5.032.882	4.506.854
	<u>7.246.506</u>	<u>6.527.462</u>

Adicionalmente, a Cooperativa possui depósitos judiciais registrados na rubrica “Depósitos judiciais e fiscais”, no ativo não circulante nota 10.

(i) Refere-se a ações de usuários requerendo o custeio de tratamentos e procedimentos médicos e hospitalares excluídos da cobertura contratada, as quais estão sendo contestadas judicialmente.

(ii) Constituída para fazer face a eventuais perdas em ação que está sendo discutida judicialmente. A Administração da Cooperativa, baseada na opinião de seus assessores jurídicos, entende que são suficientes às estimativas calculadas quanto ao desfecho do processo.

(iii) Provisão destinada a fazer frente a eventuais contingências de ordem tributária relacionadas ao ISS que possam vir a ocorrer contra a Cooperativa sobre períodos autuados e não autuados e ainda não prescritos e sujeitos a eventuais lançamentos. A Administração da Cooperativa, com base na opinião de seus assessores jurídicos, entende não haver incidência do ISS sobre a parcela de seus ingressos, buscando tributar o preço do serviço que remunera a atividade de operadoras de planos de saúde, qual seja, a taxa de administração cobrada pela intermediação realizada, e não a integralidade dos ingressos repassados aos prestadores de serviços quando o beneficiário realizar atendimento de assistência à saúde, que serão nesses prestadores tributados. O valor conservadoramente provisionado em 2019 de R\$ 5.032.882 (R\$ 4.506.854 em 2018) corresponde aos valores supostamente devidos do imposto referente aos anos autuados e não autuados.

(a) Movimentação das provisões (passivo não circulante)

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Saldo início do exercício	<u>6.527.462</u>	<u>5.618.697</u>
Aumento de provisão decorrente de ações com probabilidade de perda provável	626.439	816.775
Atualização monetária	<u>92.605</u>	<u>91.990</u>
Saldo final do exercício	<u>7.246.506</u>	<u>6.527.462</u>

Durante o curso normal de seus negócios, a Cooperativa fica exposta a certas contingências e riscos, relacionados com causas tributárias, trabalhistas e cíveis. A Administração, apoiada na opinião de seus assessores jurídicos e, quando aplicável, fundamentada em pareceres específicos emitidos por especialistas, avalia a expectativa do desfecho dos processos em andamento e determina a necessidade ou não de constituição de provisão para contingências.

De acordo com as legislações vigentes, as operações da Cooperativa estão sujeitas as revisões pelas autoridades fiscais em períodos prescricionais diferentes para os diversos impostos e contribuições federais, estaduais e municipais.

18 - Passivos contingentes

A Cooperativa discute ações cíveis no montante de R\$ 2.856.463 (R\$ 2.645.510 em 2018) e trabalhistas de R\$ 100.000 (R\$ 60.000 em 2018), cuja opinião dos consultores jurídicos quanto a probabilidade de perda para 31 de dezembro de 2019 é que o desfecho desses processos pelo andamento atual classifica-se como possível. Tais ações, devido a natureza e histórico são passíveis de acordos de menor valor. Sobre estas demandas não foi constituída provisão.

19 - Patrimônio líquido

a Capital social

O Capital social é formado por cotas partes no valor nominal de R\$ 1,00 cada uma e classificado no patrimônio líquido, conforme o artigo 140 da Lei nº 13.097/2015. O quadro de cooperados da Cooperativa em 31 de dezembro de 2019 e de 2018 é de 276. De acordo com o Estatuto Social cada cooperado tem direito a um só voto, qualquer que seja o número de suas cotas partes.

b Destinações estatutárias

De acordo com o Estatuto Social da Cooperativa e a Lei nº 5.764/1971, a sobra líquida do exercício terá a seguinte destinação:

- 10% para Reserva Legal, destinada a reparar perdas e atender ao desenvolvimento de suas atividades;
- 5% para Reserva de Assistência Técnica, Educacional e Social – RATES, destinada à prestação de assistência aos cooperados e funcionários da Cooperativa, nos termos de regulamentação própria a ser definida em Assembleia Geral, sendo indivisível nos casos de dissolução e liquidação;
- outras reservas que poderão ser constituídas com fins e duração específicos em Assembleia Geral.

c Reserva para investimentos

Reserva constituída de acordo com as deliberações da Assembleia Geral Extraordinária realizada em 22 de dezembro de 1997, destinada a investimentos junto à Unipart (controlada) para fazer frente à necessidade de recursos para a construção e operacionalização do Hospital, mediante transferência mensal de sobras mensais obtidas pela Cooperativa.

d Reserva para margem de solvência

Reserva constituída de acordo com as deliberações da Assembleia Geral Ordinária (AGO) realizada em 06 de março de 2017, destinada a constituir o montante de recursos próprios mínimos exigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para manutenção da margem de solvência. A reserva será constituída pelas sobras líquidas, apuradas ao final de cada exercício, e que serão integralmente ou parcialmente destinadas ao fundo quando assim deliberar em Assembleia Geral e até o limite de pelo menos 10% calculado sobre a necessidade da margem de solvência exigida parcialmente pela ANS. Em abril de 2019 em Assembleia Geral Extraordinária foi decidido pela devolução aos cooperados do montante de R\$ 2.472.460.

e Resultado à disposição da AGO

As sobras apuradas após a constituição das reservas estatutárias e legais ficam à disposição da Assembleia Geral Ordinária (AGO) para deliberação quanto à sua destinação.

20 - Dispêndios administrativos

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Pessoal	(8.322.752)	(8.397.872)
Honorários diretoria e conselhos	(1.427.076)	(1.343.935)
Serviços de terceiros	(1.459.197)	(1.618.892)
Localização e funcionamento	(3.987.469)	(3.868.568)
Publicidade e propaganda	(171.876)	(166.024)
Tributos	(193.293)	(206.656)
Diversas	(1.057.358)	(1.260.828)
	<u>(16.619.021)</u>	<u>(16.862.775)</u>

21 - Resultado financeiro líquido

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Ingressos financeiros		
Rendimentos de aplicações financeiras	2.151.154	1.921.132
Juros por recebimentos em atraso	653.684	603.160
Descontos obtidos	57.400	132.986
Outros	52.036	62.673
	<u>2.914.274</u>	<u>2.719.951</u>
Dispêndios financeiros		
Descontos concedidos	(1.587.026)	(1.478.063)
Atualização monetária	(90.619)	(96.092)
Juros e multa por pagamento em atraso	(32.957)	(26.474)
IOF	(85.543)	(51.696)
Juros sobre capital próprio	(1.272.508)	(920.012)
	<u>(3.068.653)</u>	<u>(2.572.337)</u>
	<u>(154.379)</u>	<u>147.614</u>

22 - Imposto de renda e contribuição social - correntes

O resultado apurado em operações realizadas com cooperados é isento de tributação e o resultado de atos não cooperados são tributados pelas alíquotas vigentes, conforme demonstrado abaixo:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Base de cálculo com atos não cooperativos	3.052.793	3.089.079
Tributos após as deduções		
Imposto de renda - 15% + adicional de renda - 10%	<u>733.046</u>	<u>748.269</u>
Contribuição social - 9%	<u>272.537</u>	<u>278.017</u>

23 – Transações com partes relacionadas

Em conformidade com as deliberações da Assembleia Geral Extraordinária realizada em 30 de agosto de 2001, o imóvel da Unipart (Hospital Unimed) foi arrendado pela Cooperativa (controladora).

Em 2019 ocorreram despesas de aluguel e arrendamento na Cooperativa e receitas de aluguel e arrendamento na Unipart no total de R\$ 124.872 de aluguel e R\$ 1.710.677 de arrendamento (R\$ 117.595 de aluguel e R\$ 1.580.178 de arrendamento em 2018).

24 Instrumentos financeiros

(i) Gestão de riscos financeiros

Fatores de risco financeiro

As atividades da Cooperativa a expõem a alguns riscos financeiros: risco de crédito e risco de liquidez. A gestão de risco financeiro busca minimizar potenciais efeitos adversos no desempenho financeiro da Cooperativa.

A gestão de risco é realizada pela diretoria financeira que identifica, avalia e protege a Cooperativa contra eventuais riscos financeiros. O Conselho de Administração estabelece princípios para a gestão de riscos financeiros bem como para áreas específicas como risco de crédito, uso de instrumentos financeiros e investimentos de excedentes de caixa.

Riscos de crédito

O risco de crédito decorre de contas a receber em aberto de clientes de plano de assistência à saúde. O departamento financeiro avalia a qualidade do crédito de seus clientes, levando em consideração sua posição financeira, experiência passada e outros fatores.

Exposição a riscos de crédito

O valor contábil dos ativos financeiros representa a exposição máxima do crédito. A exposição máxima do risco do crédito na data das demonstrações financeiras é:

	Valor contábil	
	2019	2018
Disponível	22.059	33.543
Aplicações financeiras	36.360.954	36.186.000
Créditos de operações com planos de assist. à saúde	6.424.907	4.962.215
Créditos de op. de assist. à saúde não relac. com planos de saúde da operadora	1.365.525	2.686.356
Bens e títulos a receber	567.639	420.269
	44.741.084	44.288.383

Créditos a receber e outros recebíveis

A política de gerenciamento do risco de crédito sobre as contas a receber está em linha com a resolução normativa da ANS, que estabelece que deve ser constituída provisão para perda decorrente da existência de inadimplência. As operadoras de planos de assistência à saúde devem constituir a Provisão para Perdas Sobre Créditos – PPSC de acordo com os critérios estabelecidos nessa RN detalhado na nota 4.4.

Risco de liquidez

A previsão de fluxo de caixa é realizada pelo departamento financeiro. Esse departamento monitora as previsões contínuas das exigências de liquidez da Cooperativa para assegurar que ela tenha caixa suficiente para atender as necessidades operacionais, bem como exigências de garantias determinadas pela ANS.

A Cooperativa investe o excesso de caixa gerado em depósitos de curto prazo e títulos e valores mobiliários, escolhendo instrumentos com vencimentos apropriados ou liquidez e margem suficientes.

Disponível

Basicamente representado por valores em conta corrente. O excedente de caixa é imediatamente investido em aplicações de liquidez imediata.

Aplicações financeiras

A Cooperativa possui aplicações financeiras com classificação de risco baixa. A Administração classifica os investimentos de liquidez imediata (exceto as aplicações garantidoras da ANS) e de baixo risco.

Para avaliação do risco de liquidez a Cooperativa se pauta das análises aplicadas para atendimento a Resolução Normativa da ANS relacionadas aos:

(ii) Recursos próprios mínimos

Consideram-se recursos Próprios Mínimos o limite do patrimônio líquido que deverá ser observado pelas Operadoras de Planos de Saúde (OPS), a qualquer tempo, de acordo com os critérios de Patrimônio Mínimo Ajustado e Margem de Solvência. A Instrução Normativa IN ANS nº 50, da Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras (DIOPE), define os ajustes por efeitos econômicos no patrimônio das OPS a ser considerado para fins de adequação às regras de Recursos Próprios Mínimos (PMA) e Margem de Solvência.

O Patrimônio líquido ajustado em 31 de dezembro de 2019 é de R\$ 35.037.825 (R\$ 31.865.418 em 2018).

O PMA representa o valor mínimo do patrimônio líquido da operadora de saúde, ajustado por efeitos econômicos, calculado a partir da multiplicação do fator “K”, emitido pela ANS, pelo capital-base de R\$ 8.789.792 em dezembro de 2019, o qual é anualmente ajustado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE).

O fator “K” vigente em dezembro de 2019 corresponde a 4,76%, de modo que o Patrimônio Mínimo Ajustado é de R\$ 418.394 (R\$ 338.429 em 2018), conseqüentemente, o patrimônio líquido ajustado da Cooperativa atende a esse mínimo estabelecido.

(iii) Margem de Solvência

A Margem de Solvência corresponde à suficiência do patrimônio líquido ajustado por efeitos econômicos, conforme critérios definidos em Resolução Normativa da ANS. Em 31 de dezembro de 2019 a Cooperativa apresenta necessidade de margem de solvência em R\$ 30.459.149, (R\$ 25.147.258 em 2018) que corresponde em 2019 a 77,90% da necessidade total da margem de solvência, portanto, o patrimônio líquido ajustado é suficiente perante a margem de solvência.

Estimativa do valor justo

Pressupõe-se que os saldos de créditos de operações e eventos a liquidar com operações de assistência à saúde pelo valor contábil, menos perda (impairment), estejam próximos de seus valores justos.

25 – Conciliação entre o resultado líquido e o fluxo de caixa líquido das atividades operacionais

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Sobras líquida do exercício	8.679.229	11.665.846
Ajuste de:		
Depreciação e amortização	1.800.971	1.706.561
Provisões técnicas	(979.250)	(94.845)
Alienação do ativo imobilizado	29.918	4.159
Provisão para contingências	719.044	956.894
Investimentos	(1.925.096)	(1.096.842)
Variações nos ativos e passivos		
Aplicação financeira	(174.954)	(10.947.025)
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	(141.861)	344.145
Créditos tributários e previdenciários	(485.746)	(512.102)
Outros valores e bens	(546.542)	414.880
Depósitos judiciais	(1.358.508)	(1.143.056)
Eventos indenizáveis e débitos de operações de assist. à saúde	1.063.414	1.078.621
Tributos e encargos sociais a recolher	220.915	115.196
Empréstimos e financiamentos	(473.372)	(453.303)
Débitos diversos e conta corrente de cooperados	1.262.015	958.646
Transferência entre contas	(459.036)	(103.657)
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais - método direto	<u>7.231.141</u>	<u>2.894.118</u>

26 – Operações de corresponsabilidade em atendimento médico-hospitalar

Em atendimento a RN/ANS nº 446 a Cooperativa apresenta quadro com as informações sobre corresponsabilidade cedida e corresponsabilidade assumida.

CONTRAPRESTAÇÕES DE CORRESPONSABILIDADE CEDIDA	Corresponsabilidade Cedida		Corresponsabilidade Cedida	
	em Preço Preestabelecido		em Preço Pós-Estabelecido	
DE ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR	2018	2019	2018	2019
1- Cobertura Assistencial com Preço Preestabelecido				
1.1- Planos Individuais/Familiares antes da Lei	1.286.217	1.584.701	1.856.585	211.412
1.2- Planos Individuais/Familiares depois da Lei	-	-	-	2.480.865
1.3- Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	-	125.689
1.4- Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	-	-	-	-
1.5- Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	-	-	-	54.950
1.6- Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	-	-	-	-
2- Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido				
2.3- Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	-	-
2.4- Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	-	-	314.126	303.320
2.5- Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	-	-	-	-
2.6- Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	-	-	4.165.116	1.523.424
Total	<u>1.286.217</u>	<u>1.584.701</u>	<u>6.335.827</u>	<u>4.699.660</u>

EVENTOS/ SINISTROS CONHECIDOS OU AVISADOS DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE MÉDICO HOSPITALAR	Carteira Própria (Beneficiários da operadora)		Corresponsabilidade Assumida (Beneficiários de outras Operadoras)	
	2018	2019	2018	2019
	1- Cobertura Assistencial com Preço Prestabelecido			
1.1- Planos Individuais/Familiares antes da Lei	7.511.680	8.700.670	-	-
1.2- Planos Individuais/Familiares depois da Lei	47.546.029	57.933.730	-	-
1.3- Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	2.269.080	1.770.111	-	-
1.4- Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	4.263.722	5.059.581	-	-
1.5- Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	3.850.940	3.721.363	-	53.496
1.6- Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	51.554.014	57.270.025	15.329.648	18.436.841
2- Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido	-	-	-	-
2.3- Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	-	-
2.4- Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	-	-	-	-
2.5- Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	-	-	-	-
2.6- Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	-	-	-	-
Total	116.995.465	134.455.480	15.329.648	18.490.337

27 Cobertura de seguro

A Administração da Cooperativa adota a política de contratar seguros de diversas modalidades, cujas coberturas são consideradas suficientes pela Administração e agentes seguradores para fazer face à ocorrência de sinistros. As premissas de riscos adotadas, dada a sua natureza, não fazem parte do escopo da auditoria das demonstrações financeiras, conseqüentemente, não foram examinadas pelos nossos auditores independentes.

Seguradora	Apólice	Local	Cobertura - R\$	Vigência
Unimed Seguros Patrimoniais S.A.	*019702019010378013245	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 735	750.000,00	31/10/2020
Unimed Seguros Patrimoniais S.A.	*019702019010310000070	Av. Praça Dr Carvalho, 204 - Casa Branca	10.000.000,00	08/05/2020
HDI seguros	*01062131016358	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 735	380.000,00	16/09/2020
Mapfre seguros	3354006201631	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 735	380.000,00	15/05/2020
Allianz seguros S.A.	*5177201918710003430	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 735	645.000,00	26/07/2020
Allianz seguros S.A.	*5177201922180077705	Rua Carolina Malheiros, 322	550.000,00	18/12/2020
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702019010118000590	Av XV de novembro,352 – Aguai	250.000,00	16/08/2020
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702019010118000590	Av Pinheiro Machado,80-Pinhal	250.000,00	16/08/2020
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702019010118000590	Av Capitao Belaminio Rodrigues,259-Vargem Grande do Sul	250.000,00	16/08/2020
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702019010118000590	AV Praça Dr Carvalho, 204-Casa Branca	250.000,00	16/08/2020
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702019010118000590	Av Capitao Joaquim Rabelo de Andrade,198 são Sebastiao da grama	250.000,00	16/08/2020
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702019010118000590	Av Dr Alfredo Guedes,534 Tambaú	250.000,00	16/08/2020
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702019010118000590	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 757	300.000,00	16/08/2020
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702019010118000590	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 753	300.000,00	16/08/2020
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702019010118000590	Av Monteiro de Barros – 355 – Santa Cruz das Palmeiras	250.000,00	16/08/2020
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702019010118000590	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 775	500.000,00	16/08/2020
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702019010118000771	Rua Bernardino de Campos,752	300.000,00	29/11/2020
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702019010118000584	Av Cristofaro Antonio de Marco,93	500.000,00	23/08/2020
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702019010118000770	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 755	500.000,00	28/11/2020
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702019010118000565	Rua São Geraldo82	850.000,00	10/08/2020
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702019010118000570	Rua São Geraldo 40	400.000,00	13/08/2020
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702019010118000509	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 735	2.000.000,00	24/07/2020
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702019010118000715	Rua Joao R Junqueira 16	550.000,00	07/11/2020
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702019010118000499	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 787	300.000,00	12/07/2020



Período do relatório

Janeiro a Dezembro 2019
[102-50]

Relatório Anterior

Janeiro a Dezembro 2018
[102-51]

Ciclo de emissão

Anual
[102-52]

Dúvidas, comentários ou sugestões
comunicacao@unimedlestepaulista.com.br
[102-53]

www.unimedlestepaulista.com.br



ANS-nº358088