



RELATÓRIO DE  
**GESTÃO E**  
**SUSTENTABILIDADE**  
2020



**Unimed**   
Leste Paulista

## Coordenação Geral

Diretoria Executiva

## Diretor Presidente

Dr. Luis Antônio Estevam

## Diretor Vice-Presidente

Dr. José A. L. Fraga Moreira

## Diretor Superintendente

Dr. Flávio Rogério Villar Silva

## Diretor Financeiro

Dr. Cristiano André de Carvalho

## Coordenação Indicadores GRI

Equipe de Comunicação e Marketing

## Textos

Heloiza Magalhães

## Projeto Gráfico

Bethânia Mauch

## Colaboração

Fabio Costa  
Bruno Bocchi  
Ricardo Pedral

## Fotos

Equipe Comunicação e Marketing  
Central da Marca Unimed Brasil

## Ilustrações

Central da Marca Unimed Brasil



## Período do Relatório

Janeiro a Dezembro 2020

## Relatório Anterior

Janeiro a Dezembro 2019

## Ciclo de Emissão

Anual

## Informações, dúvidas ou sugestões

marketing@unimedlestepaulista.com.br

[102-50, 102-51, 102-52, 102-53]

**Unimed**   
Leste Paulista

Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico

Rua Coronel Ernesto de Oliveira, 735  
Vila Conrado - São João da Boa Vista - SP  
CEP 13.870-249  
(19) 3638-2888

[102-1, 102-3]

É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da Unimed Leste Paulista

 <b>MENSAGEM DO PRESIDENTE</b>	 <b>PERFIL DA ORGANIZAÇÃO</b>	 <b>GOVERNANÇA CORPORATIVA</b>	 <b>SOBRE O RELATÓRIO</b>	 <b>RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS</b>	 <b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b>	 <b>SUMÁRIO CONTEÚDO GRI</b>	 <b>ANEXO</b>
<b>4</b>	<b>7</b> 8 A Unimed Leste Paulista 9 Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade 10 Princípios Cooperativistas 11 Unidades de Atendimento 12 Recursos Próprios 13 Índice de desempenho de Saúde Suplementar (IDSS) 14 Programa Qualifica 16 Certificações	<b>17</b> 18 Estrutura de Governança 19 Assembleia Geral 20 Conselho de Administração 21 Conselho Técnico 22 Conselho Fiscal 23 Representantes das cidades 24 Organograma 25 Mapa Estratégico	<b>26</b> 27 Metodologia 28 Temas Materiais 29 Matriz de Materialidade	<b>30</b> 32 Cooperados 36 Prestadores de serviços 37 Clientes 52 Colaboradores 68 Fornecedores 69 Sociedade	<b>76</b>	<b>85</b>	<b>91</b>



MENSAGEM DO  
**PRESIDENTE**

# MENSAGEM DO PRESIDENTE

UNIMED LESTE PAULISTA

[102-14, 103-2, 103-3]



**Dr. Luis Antônio Estevam**  
Diretor Presidente

## VENCENDO OS OBSTÁCULOS

Chegamos ao fim de 2020, primeiro ano de gestão da atual Diretoria da Unimed Leste Paulista (ULP). Um ano difícil e cheio de surpresas que exigiu muitos esforços assistenciais associados às inúmeras transformações em nossas práticas diárias.

A pandemia descortinou um novo momento em nossa profissão, obrigando-nos a trabalhar de maneira diferente, nos acautelando rigidamente sobre os riscos inerentes à situação e exigindo de todos nós muita dedicação e planejamento.

### Reflexos da Pandemia

Em pouquíssimo tempo, fomos obrigados a providenciar um novo Pronto Atendimento, uma nova enfermaria e uma nova Unidade de Terapia Intensiva (UTI) no Hospital e Maternidade Unimed (HMU), todos exclusivos para o atendimento de Covid-19.

A Diretoria Executiva da ULP, juntamente aos cooperados, construiu um novo cenário de adaptação às novas realidades impostas.

### Ações de Gestão Estratégica

Na estrutura hospitalar, implantamos um novo modelo de aproximação da Cooperativa e seus Recursos Próprios, por meio da unificação responsável de setores administrativos, otimizando tempo, espaço, mão de obra e eliminando retrabalhos, trazendo maior efetividade e qualidade nos serviços.

Conforme determinado pelo nosso Conselho de Administração, aprovamos e iniciamos a consolidação de mais um serviço verticalizado, montando nosso Centro Infusional destinado a evitar gastos e eliminar a necessidade de utilização do intercâmbio na aplicação de quimioterápicos e de outras terapias infusionais de alto custo, como os imunobiológicos, por exemplo.

Esse Centro Infusional cuidará também da demanda de distribuição de quimioterápicos orais junto aos nossos beneficiários.

Fortalecemos nosso ambulatório de Atenção Integral à Saúde (AIS), inicialmente destinado aos nossos colaboradores, mas servindo de laboratório para explorar novos nichos de mercado.

Acentuamos ainda, nossa preocupação com a assistência e a qualidade da medicina preventiva no gerenciamento de doenças e de casos crônicos. Nesse sentido, esforçamo-nos para o crescimento, aprimoramento e incentivo ao Viver Bem, visando otimizar suas ações no cenário assistencial, mantendo a sustentabilidade econômica necessária, por meio do gerenciamento estratégico de recursos.

Inauguramos o Núcleo de Assistência Multidisciplinar ao Autista (NAMA), um projeto audacioso que está se mostrando inteiramente efetivo em atendimento personalizado de qualidade aos autistas, preservando o custeio, até então, envolvido nesses serviços.

Enquanto a pandemia impedia nosso atendimento ao público em geral, dirigimos nossa força de trabalho para a reforma de nossa Sede Administrativa, revitalizando o departamento de Vendas e o *hall* de entrada do prédio principal, entre outras dependências administrativas, inclusive em nossas Unidades Administrativas, nos municípios que integram nossa área de atuação, trazendo maior organização e conforto para o nosso público.

### Negociação e Mercado

Neste último ano, evoluímos muito no planejamento e na montagem de novos produtos que, em breve, estarão disponíveis aos nossos clientes.

# MENSAGEM DO PRESIDENTE

Ainda no final de 2020, tivemos um histórico recorde no número de vidas em pré-pagamento, atingindo 46.613 *usuários*, que, somados ao intercâmbio e aos planos estatais que atendemos, ultrapassam 62.000 *vidas*.

## Otimização Tecnológica

O departamento de Tecnologia da Informação finalizou a implantação do *Firewall Appliance Fortinet*, que teve início em 2019. Trata-se de um dispositivo que agrega *software e hardware*, evitando ataques de violação de privacidade e roubo de informações. Implementou também, novos sistemas de *backup*, com altas capacidades de armazenamento.

## Qualidade como meta

No quesito Qualidade, enquanto exibimos o nível excelente no ranking no Índice de Desempenho de Saúde Suplementar (IDSS), conquistamos o Selo Ouro da Unimed Brasil e alcançamos 96% de conformidades no cumprimento do Programa Qualifica, em resposta ao cumprimento da resolução da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Mantivemos ainda, o padrão

de excelência da Organização Nacional Acreditadora, o ONA 3 em nossos serviços próprios, HMU e Viver Bem.

## A Cooperativa, os Cooperados e os Resultados

Em 2020, cooperamos 17 novos médicos, que cumpriram todas as regras previstas para admissão em nosso Estatuto e Regimento, ampliando a oferta de trabalho e de prestação de serviços aos nossos clientes.

Do ponto de vista estrutural, oferecemos diversos cursos e reciclagens aos médicos cooperados, contratados e colaboradores, visando sempre o avanço do Cooperativismo e o desenvolvimento técnico e pessoal de nossos profissionais.

Pudemos, ainda, em um cenário de controvérsias econômicas, oferecer remuneração mais justa aos cooperados e beneficiá-los, no início de 2021, com o custeio de 50% da taxa de anuidade para exercício da atividade médica.

Buscamos, incessantemente, uma sensação de envolvimento, deflagrando uma Campanha de

Pertencimento por parte de todos os cooperados e colaboradores. Acreditamos que tal sentimento facilitará muito a nossa percepção nesse cenário, nos aproximando, cada vez mais, das decisões certas e permitindo nosso desenvolvimento pessoal, organizacional e empresarial.

Destacamos os resultados e constituição de reservas financeiras para o enfrentamento de cenários difíceis que, certamente, teremos pela frente, a curto e médio prazos, motivados pela pandemia, bem como repercussões pela demanda reprimida de procedimentos eletivos, especialmente cirurgias.

## Ações para o início de 2021

Iniciamos o ano com muitos projetos, inaugurando mais um Posto de Coleta Unilab, esse, no município de Espírito Santo do Pinhal, e, em breve, teremos a inauguração de nosso Centro Infusional e de novas salas de coletas do Unilab, dentro do novo anexo do Hospital e Maternidade Unimed.

*Saudações Cooperativistas.*



PERFIL DA  
**ORGANIZAÇÃO**

# PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

## A UNIMED LESTE PAULISTA

[102-4, 102-5, 102-6, 102-7]

A Unimed Leste Paulista é uma cooperativa médica fundada em 27 de janeiro de 1984. Faz parte do Sistema Unimed, o maior sistema cooperativista de trabalho médico do mundo.

Tem sede administrativa em São João da Boa Vista, interior de São Paulo, com uma área de ação que contempla mais dez cidades da região: Aguaí, 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.

Atualmente, a ULP possui os seguintes Recursos Próprios: Hospital e Maternidade Unimed, Saúde Ocupacional Unimed (SOU), Atenção Integral à Saúde (AIS), Núcleo de Assistência Multidisciplinar ao Autista (NAMA), Espaço Viver Bem – Medicina Preventiva – com unidades em São João da Boa Vista e Espírito Santo do Pinhal, e o UNILAB – Laboratório Unimed – com Postos de Coleta em São João da Boa Vista, Aguaí e Espírito Santo do Pinhal.

Regulada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com número de registro 358088, a operadora de saúde de médio porte, comercializa planos de saúde para pessoas físicas e jurídicas, somando mais de 60 mil clientes.

Todos os serviços e produtos da ULP baseiam-se em princípios cooperativistas unindo desempenho econômico e social, produtividade e sustentabilidade.



Sede Administrativa – São João da Boa Vista

# PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

## MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLÍTICA DA QUALIDADE

[102-16]



### 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 cooperados, colaboradores e prestadores de serviços, orientada pelos princípios do cooperativismo e gestão sustentável, cumprindo os requisitos e regulamentações aplicáveis, proporcionando a satisfação das partes interessadas.

# PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

## PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS

[102-16]

Os princípios do cooperativismo são a base de toda ação da Unimed Leste Paulista. A cooperativa vê neles uma forma eficaz, democrática e educativa de gestão, acreditando que podem nortear todas as organizações, privadas ou públicas.



1

**ADESÃO  
VOLUNTÁRIA E  
LIVRE**



2

**GESTÃO  
DEMOCRÁTICA**



3

**PARTICIPAÇÃO  
ECONÔMICA  
DOS MEMBROS**



4

**AUTONOMIA E  
INDEPENDÊNCIA**



5

**EDUCAÇÃO,  
FORMAÇÃO E  
INFORMAÇÃO**



6

**INTERCOOPERAÇÃO**



7

**INTERESSE PELA  
COMUNIDADE**

# PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

## UNIDADES DE ATENDIMENTO

[102-4]

### SEDE ADMINISTRATIVA

Rua Cel. Ernesto de Oliveira, 735  
Vila Conrado - São João da Boa Vista  
(19) 3638-2888



### UNIDADE AGUAÍ

Rua XV de Novembro, 352  
Centro  
(19) 3652-4779



### UNIDADE CASA BRANCA

Praça Dr. Carvalho, 204  
Centro  
(19) 3671-2627



### UNIDADE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL

Rua Pinheiro Machado, 80  
Centro  
(19) 3661-9200



### UNIDADE STA. CRUZ DAS PALMEIRAS

Rua Monteiro de Barros, 355  
Centro  
(19) 3672-3609



### UNIDADE SÃO SEBASTIÃO DA GRAMA

Av. Capitão Joaquim Rabelo de Andrade, 198  
Centro  
(19) 3646-2331



### UNIDADE TAMBAÚ

Rua Dr. Alfredo Guedes, 477  
Centro  
(19) 3673-2831



### UNIDADE VARGEM GRANDE DO SUL

Rua Cap. Belarmino Rodrigo Peres, 259  
Pça. Nossa Senhora Aparecida  
(19) 3641-3337



# PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

## RECURSOS PRÓPRIOS

[102-4]

### HOSPITAL E MATERNIDADE UNIMED

Rua Orlando Fracari, 730  
Jd. Recanto do Bosque – São João da Boa Vista  
(19) 3634-2000



### ESPAÇO VIVER BEM

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



### ESPAÇO VIVER BEM

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



### ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE (AIS)

Rua Carolina Malheiros, 322  
Vila Conrado – São João da Boa Vista  
(19) 3638-2778



### NAMA

Rua Coronel Ernesto de Oliveira, 715  
Vila Conrado – São João da Boa Vista  
(19) 3638-2768



### LABORATÓRIO UNILAB

Rua Orlando Fracari, 730  
Jd. Recanto do Bosque – São João da Boa Vista  
(19) 3634-2000



### POSTO DE COLETA – LAB. UNILAB

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



### POSTO DE COLETA – LAB. UNILAB

Rua Francisco Guilherme, 663  
Centro – Aguaí  
(19) 3652-3742



### POSTO DE COLETA – LAB. UNILAB

Rua Coronel Joaquim Vergueiro, 70  
Centro – Espírito Santo do Pinhal  
(19) 3634-2180



### SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED (SOU)

Rua João Rabelo Junqueira, 16  
Vila Conrado – São João da Boa Vista  
(19) 3638-2888 | 3638-2876



## PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

### ÍNDICE DE DESEMPENHO DE SAÚDE SUPLEMENTAR (IDSS)

#### SERVIÇOS CONFIÁVEIS E DE QUALIDADE

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS – é a avaliação de desempenho das operadoras de planos de saúde feita pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

É constituído por indicadores que compõem uma nota de 0 (pior) a 1 (melhor), distribuídos em quatro dimensões: Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade de Mercado e Gestão de Processos e Regulação.

O objetivo é demonstrar como o mercado está se comportando com relação às questões assistenciais, sendo um importante parâmetro de avaliação para os beneficiários de planos de saúde.

O último IDSS da Unimed Leste Paulista, ano base 2018 foi de 0,9035. Essa nota representa um ótimo resultado, já que com esta pontuação a operadora está classificada na melhor faixa de pontuação que vai de 0,80 a 1,0.

#### IDSS DA UNIMED LESTE PAULISTA

**0,9035**

IDQS – Qualidade em Atenção à Saúde

**0,7877**

IDGA – Garantia de Acesso

**0,9894**

IDSM – Sustentabilidade no Mercado

**0,9011**

IDGR – Gestão de Processos e Regulação

**1,0000**



# PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

## PROGRAMA QUALIFICA

[102-11]

### ULP OBTÉM 96% DE APROVAÇÃO

A Unimed Leste Paulista busca promover oportunidades de melhoria contínua em seus serviços, e, por isso, desenvolve desde 2018 o Programa Qualifica, gerenciado pelo departamento de Qualidade.

Em junho de 2020, a Cooperativa foi submetida à auditoria do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop) para avaliação dos requisitos da norma acreditadora\*. Na ocasião, foram analisadas todas as dimensões, desconsiderando o tempo de implantação:

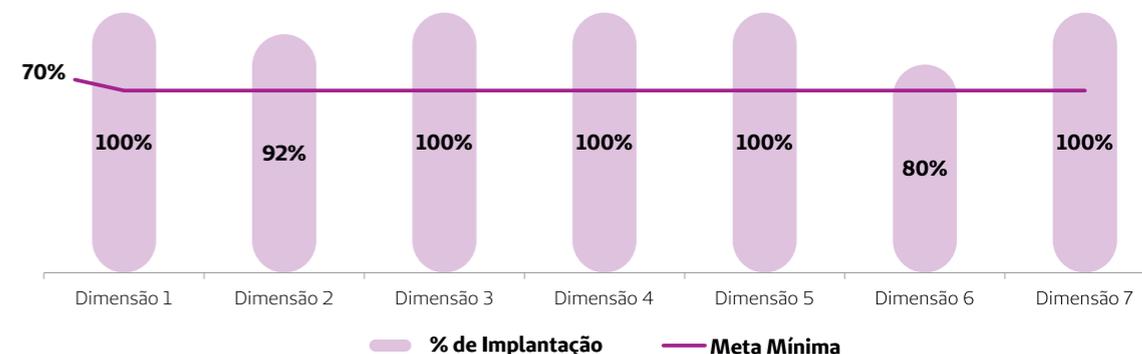
- 1 Programa de Melhoria da Qualidade - PMQ
- 2 Dinâmica de Qualidade e Desempenho da Rede Prestadora
- 3 Sistemáticas de Gerenciamento das Ações dos Serviços de Saúde
- 4 Satisfação dos Beneficiários
- 5 Programas de Gerenciamento de Doenças e Promoção da Saúde
- 6 Estrutura e Operação
- 7 Gestão

Após dois meses, aconteceu a auditoria de *follow up*, último passo do Programa Qualifica, com foco na resolução das não conformidades e validação das implantações sugeridas na auditoria realizada anteriormente.



### RESULTADOS

#### % de Conformidade em Auditoria Interna com a RN 277



O Programa tem como meta alcance de, no mínimo, 70% e a ULP obteve resultado global de 96%

\*O programa qualificou a operadora para acreditação na RN 277/2011 porém em 09/2020, a norma foi atualizada pela RN 452/2020.

# PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

## PRINCIPAIS AÇÕES DA QUALIDADE EM 2020



Infográfico para ilustrar o uso das ferramentas da Qualidade, conceitos e a forma que estão ligados entre si. A equipe visitou os departamentos e reforçou a importância da qualidade para a organização.

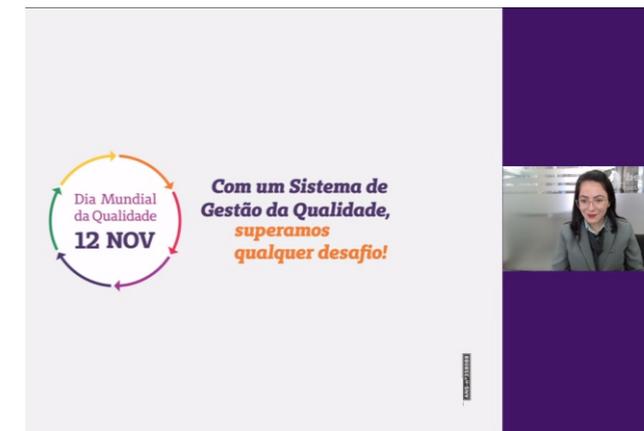


Ciclo personalizado de treinamento com representantes de cada departamento. O objetivo dos encontros era entender a necessidade dos colaboradores e auxiliá-los.



Reforço sistemático com os departamentos sobre melhorias nas seguintes ferramentas:

- Planos de ação
- Análise Crítica de Indicadores
- Relato de Não Conformidades



- Comemoração do Dia Mundial da Qualidade  
Vídeos com apresentações sobre:
- Processo de implantação da qualidade na ULP
    - Ferramentas da qualidade
      - ISO 9001:2015
      - RN 452:2020

# PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

## CERTIFICAÇÕES

[103-2, 103-3]

Os beneficiários da Unimed Leste Paulista usufruem de atendimentos seguros, confiáveis e com padrões de qualidade comprovados por instituições acreditadoras.

Vários aspectos são avaliados minuciosamente, entre eles: capacitação dos colaboradores, equipamentos e estrutura, garantindo que os serviços sigam rigorosos critérios.

### Nossas certificações e acreditações:

#### UNIMED LESTE PAULISTA

A cada dois anos a Unimed do Brasil avalia as cooperativas médicas do Sistema Unimed com o objetivo de estimular a implantação de boas práticas em governança e gestão para a sustentabilidade.

A análise leva em conta a administração, estrutura, operação dos serviços de saúde oferecidos, desempenho da rede de profissionais e de estabelecimentos de saúde conveniados e o nível de satisfação dos beneficiários. Integra aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade com avaliação de indicadores sociais, ambientais e econômicos alinhados a boas práticas de mercado.

Em 2020, a Unimed Leste Paulista recebeu o selo de governança e sustentabilidade “Nível Ouro”.



#### HOSPITAL E MATERNIDADE UNIMED

- Certificação máxima (nível III) ONA (Organização Nacional de Acreditação)
- Selo Hospital Unimed de Governança e Sustentabilidade conferido pela Unimed do Brasil



#### LABORATÓRIO UNILAB

- Excelência perante ao Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ)
- Reacreditação do DICQ (Departamento de Inspeção e Credenciamento da Qualidade), órgão vinculado a Sociedade Brasileira de Análises Clínicas



#### MEDICINA PREVENTIVA – VIVER BEM

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



#### OUIDORIA

- Certificação de Ouvidoria Unimed – Intermediário



GOVERNANÇA  
**CORPORATIVA**

# GOVERNANÇA CORPORATIVA

## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

[102-18]

### ASSEMBLEIA GERAL



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



CONSELHO TÉCNICO



CONSELHO FISCAL

# GOVERNANÇA CORPORATIVA

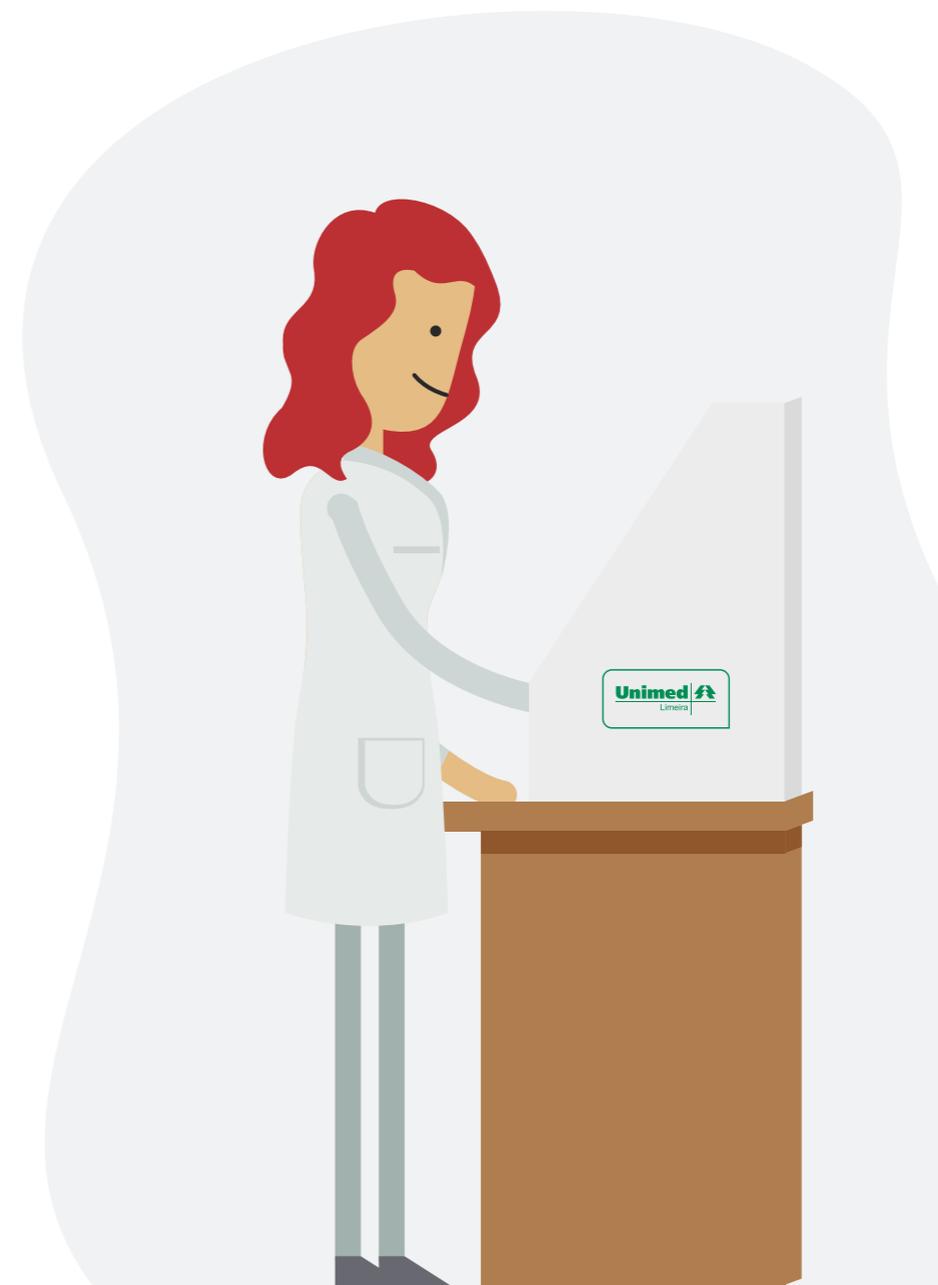
## ASSEMBLEIA GERAL

A Assembleia Geral Ordinária (AGO) e a Assembleia Geral Extraordinária (AGE) são órgãos supremos da cooperativa. Elas têm plenos poderes, de acordo com o Estatuto Social da Unimed Leste Paulista, para decisões que atendam aos interesses da cooperativa e dos cooperados.

Em março, aconteceu a Assembleia Geral Ordinária anual, com a participação de 21 médicos cooperados. Na ocasião, foi discutido e deliberado acerca da prestação de contas do exercício de 2019. Também foi realizada a eleição dos novos membros da Diretoria Executiva, dos membros do Conselho de Administração, do Conselho Técnico e delegados que representarão a Cooperativa junto às Federações ou Centrais de Cooperativas para o mandato 2020 a 2024 e escolhidos os membros do Conselho Fiscal para o mandato do exercício 2020.

A AGO foi realizada presencialmente e com a possibilidade de acompanhamento à distância pelos médicos cooperados, em virtude das medidas necessárias por conta do início da pandemia de COVID-19.

Em agosto, aconteceu de forma semipresencial, a Assembleia Geral Extraordinária, a qual deliberou sobre o processo de admissão de novos cooperados e acerca da Fixação do valor do CVC (Coeficiente de Valorização da Carteira de Clientes). Participaram 53 médicos cooperados.



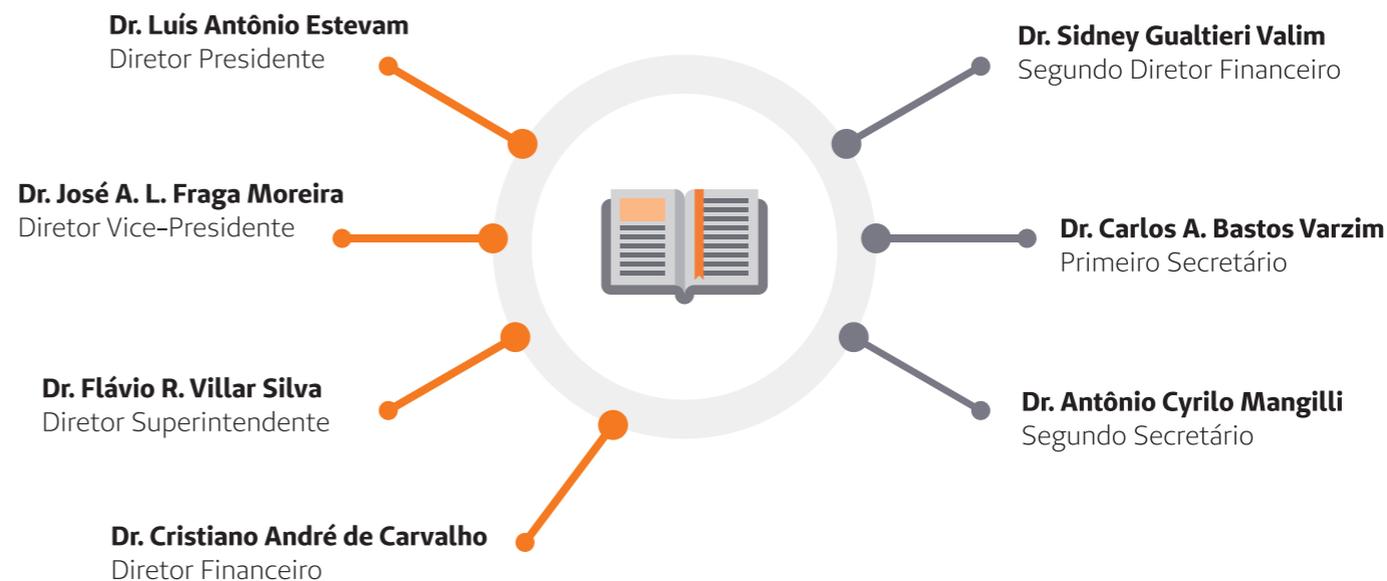
# GOVERNANÇA CORPORATIVA

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

A Cooperativa é administrada por um Conselho de Administração, composto de sete membros, todos cooperados, dos quais três constituem a Diretoria Executiva.

Tem como responsabilidades planejar e traçar normas de operações e serviços, controlar resultados, deliberar sobre admissão e desligamento de cooperados, zelar pelo cumprimento das leis, além de controlar resultados de acordo com os limites do Estatuto Social.

## GESTÃO 2020 | 2024



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.

Tem como responsabilidade assessorar o Conselho de Administração, coordenar o desenvolvimento junto às especialidades, das normalizações e protocolos médicos e outras demandas.

### GESTÃO 2020 | 2024

#### MEMBROS EFETIVOS

**Dr. José Fernando S. Sales Júnior**

**Dr. Alexis Luiz Pereira Mastri**

**Dr. Carlos Eduardo Canevari**

#### SUPLENTES

**Dr. Marcelo Alves da Silva**

**Dr. José Romanholi Neto**

**Dr. Renato Chiavegati Milan**



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.

Reúne-se mensalmente e quando necessário. Tem como responsabilidade examinar os dados contábeis da cooperativa.

### EXERCÍCIO 2020

#### MEMBROS EFETIVOS

**Dr. Wagner Santa Catharina**

**Dr. César Teixeira Tobias**

**Dr. Fernando Vieira Prado**

#### SUPLENTES

**Dr. Sckandar Mussi Júnior**

**Dr. Adriano Vaso Rodrigues da Silva**

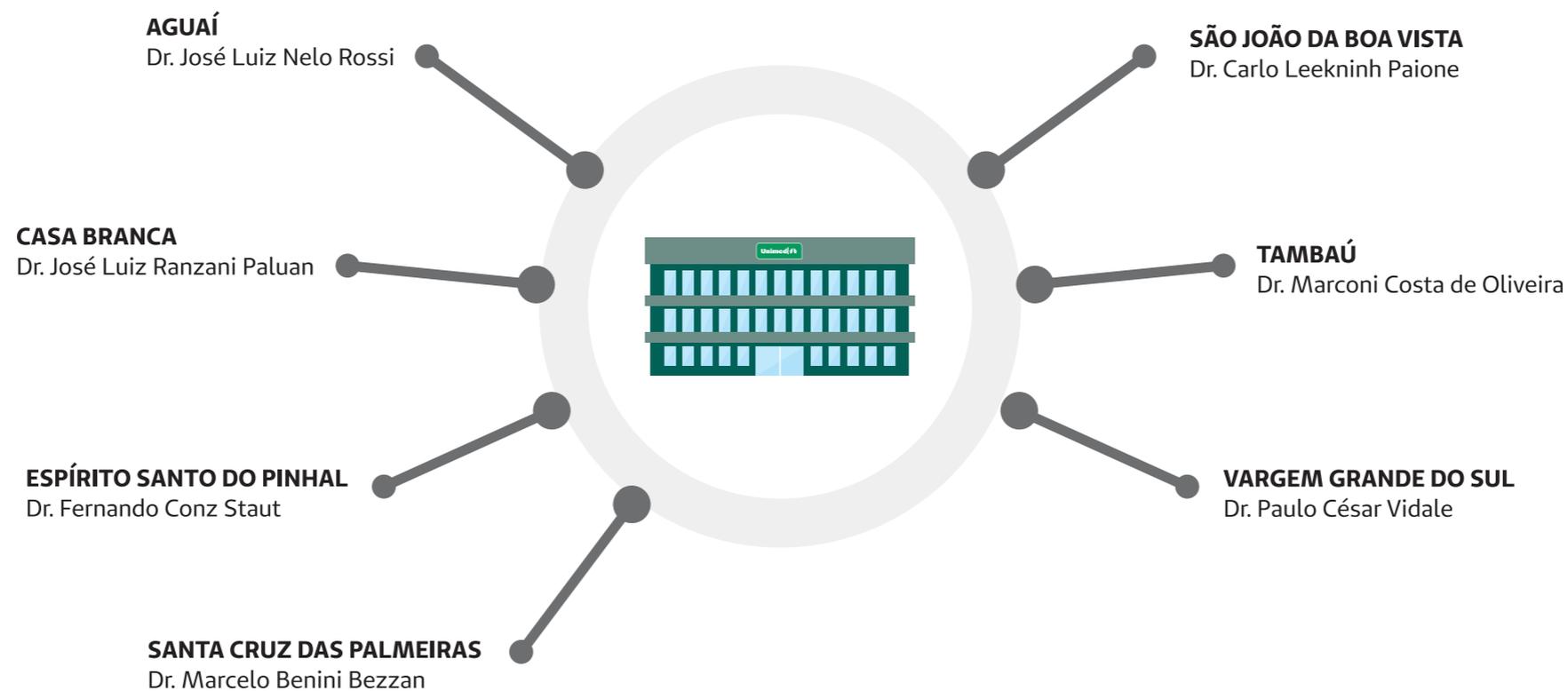
**Dr. Leonardo Gomes da Silva**



# GOVERNANÇA CORPORATIVA

## REPRESENTANTES DAS CIDADES

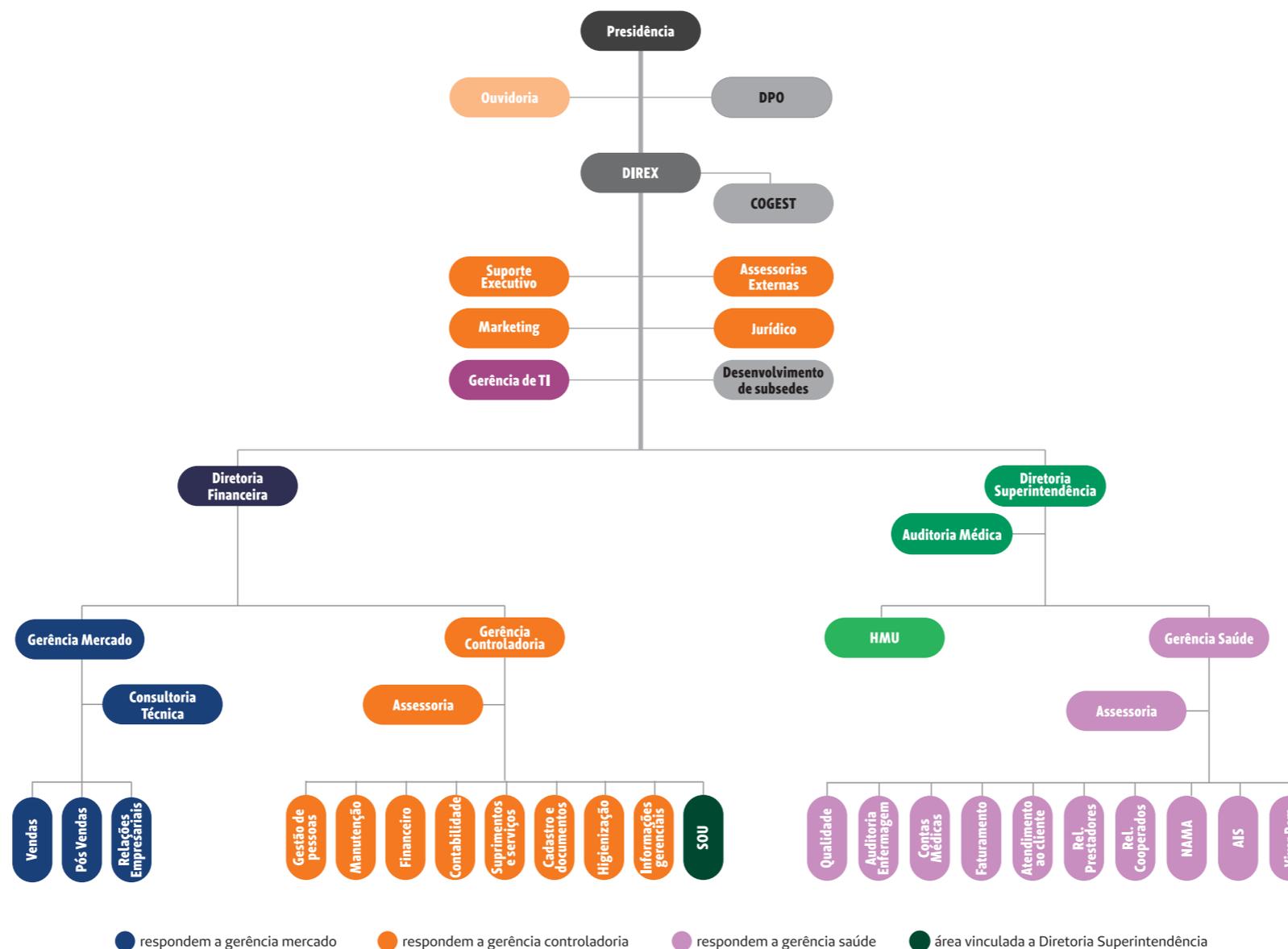
As cidades da área de atuação da Unimed Leste Paulista que possuem unidades de atendimento são representadas por médicos cooperados.



# GOVERNANÇA CORPORATIVA

## ORGANOGRAMA

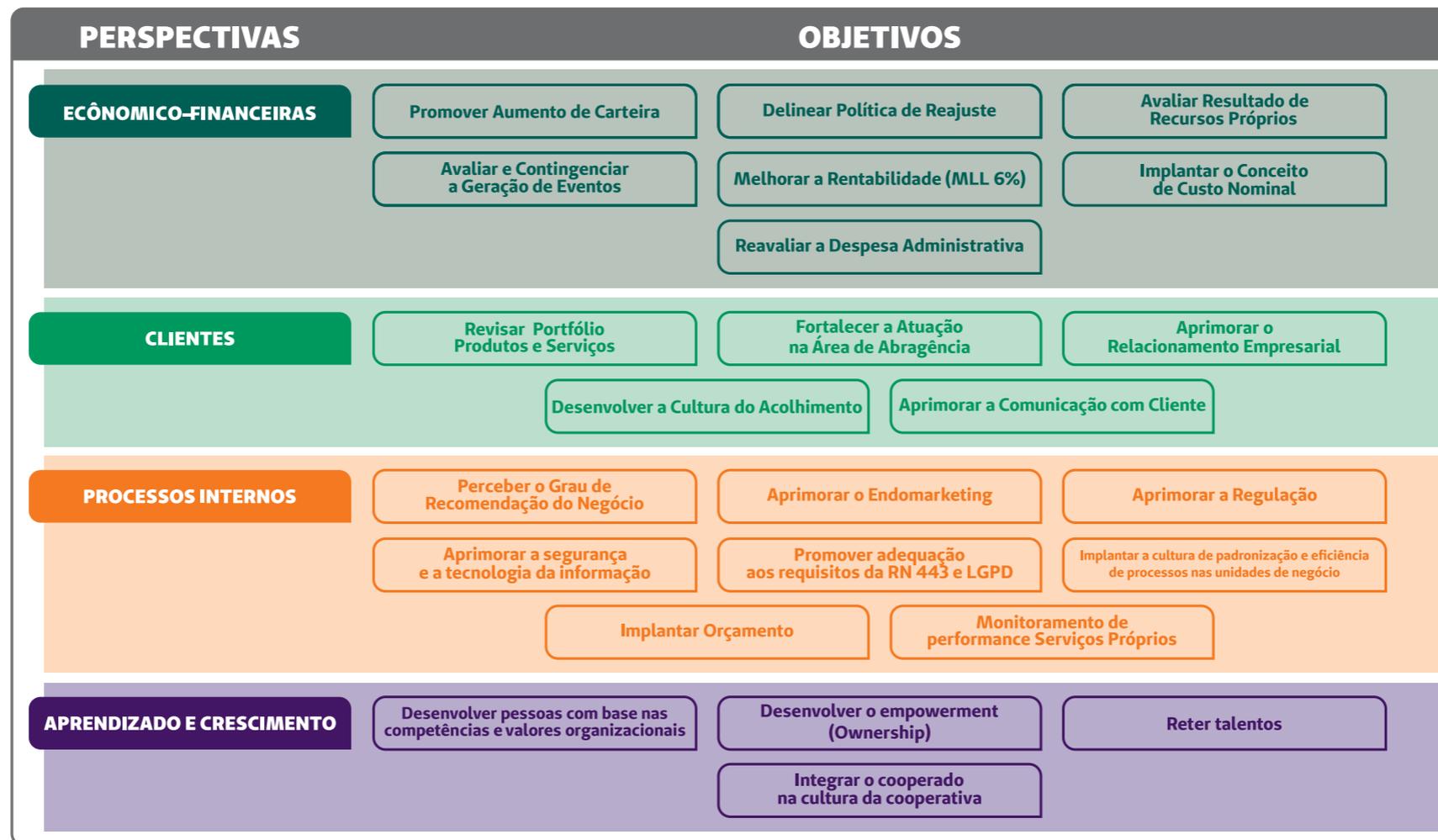
[102-18]



# GOVERNANÇA CORPORATIVA

MAPA ESTRATÉGICO 2020-2021

[102-11]





SOBRE O  
**RELATÓRIO**

# SOBRE O RELATÓRIO

## METODOLOGIA

[102-40, 102-42, 102-48, 102-54, 102-56]

A preocupação com os impactos econômicos, ambientais e sociais para o conceito do desenvolvimento sustentável das empresas é crescente. Isso se dá pelos desafios frequentes para o alcance da sustentabilidade corporativa.

O comprometimento com esses aspectos na Unimed Leste Paulista ocorre por meio da eficácia de boas práticas que são analisadas e avaliadas continuamente para a definição do planejamento estratégico, empreendendo assim a sua missão, visão e valores e a busca pela satisfação dos seus *stakeholders*.

A ULP utiliza pelo terceiro ano consecutivo a metodologia *Global Reporting Initiative (GRI)* como modelo de Relatório de Gestão e Sustentabilidade, de acordo com as *GRI Standards*: opção Essencial, sendo ele não submetido à verificação externa. Somente os dados relativos ao balanço social e patrimonial passaram por auditoria independente e estão anexos neste relatório.

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.



# SOBRE O RELATÓRIO

## TEMAS MATERIAIS

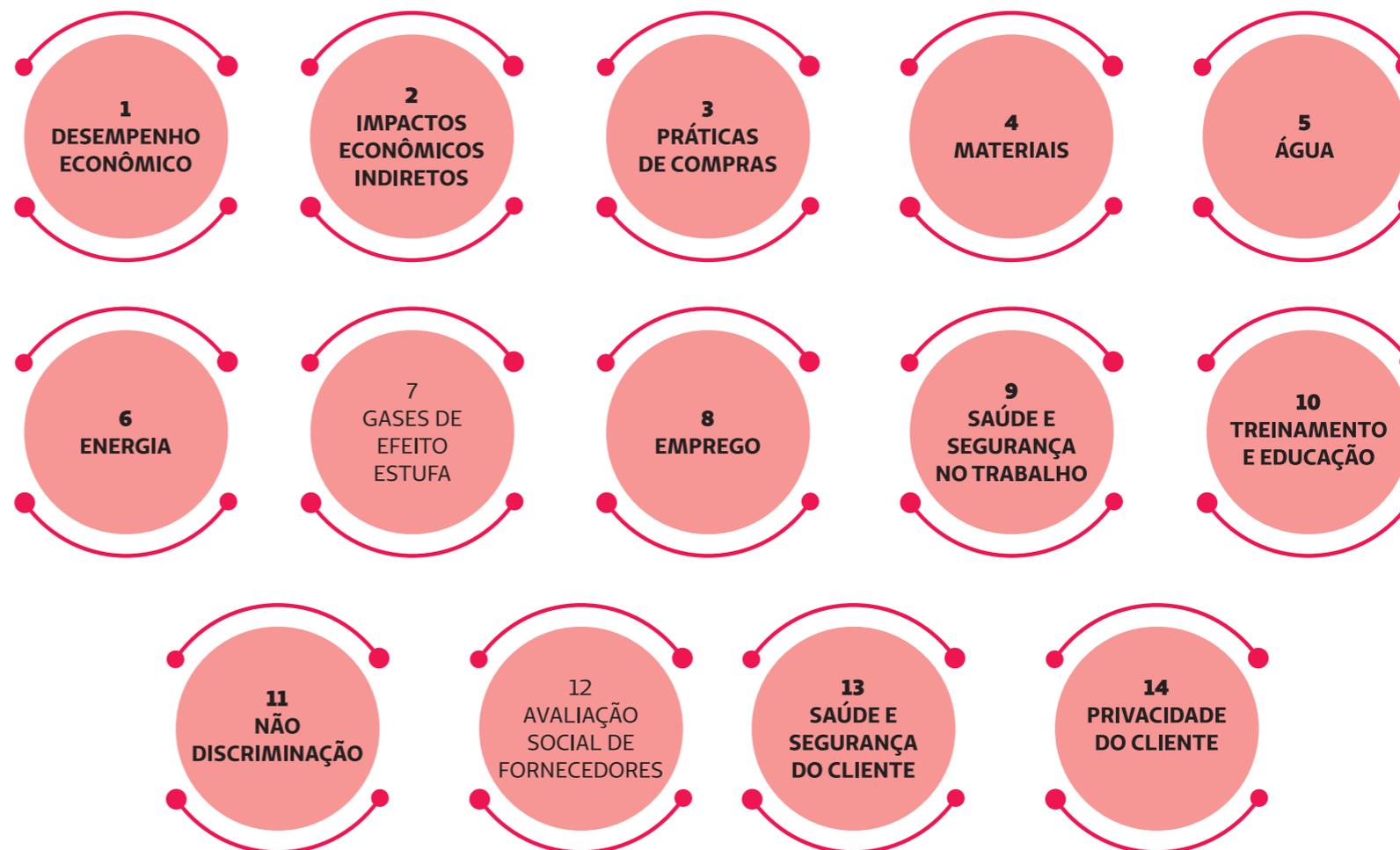
[102-43, 102-44, 102-46, 102-49, 103-1]

### TEMAS MATERIAIS ESCOLHIDOS PARA ABORDAGEM NO RELATÓRIO

Os temas materiais abordados foram selecionados a partir da matriz de materialidade utilizada por dois anos, e que mostra o grau de relevância dos temas para todos os *stakeholders* da cooperativa. Ela foi construída a partir de uma pesquisa realizada em 2020 que envolveu médicos cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços e comunidade local.

Outros temas são abordados de forma adjacente, mesmo alguns não identificados pela matriz, com o objetivo de dar maior transparência ao relatório.

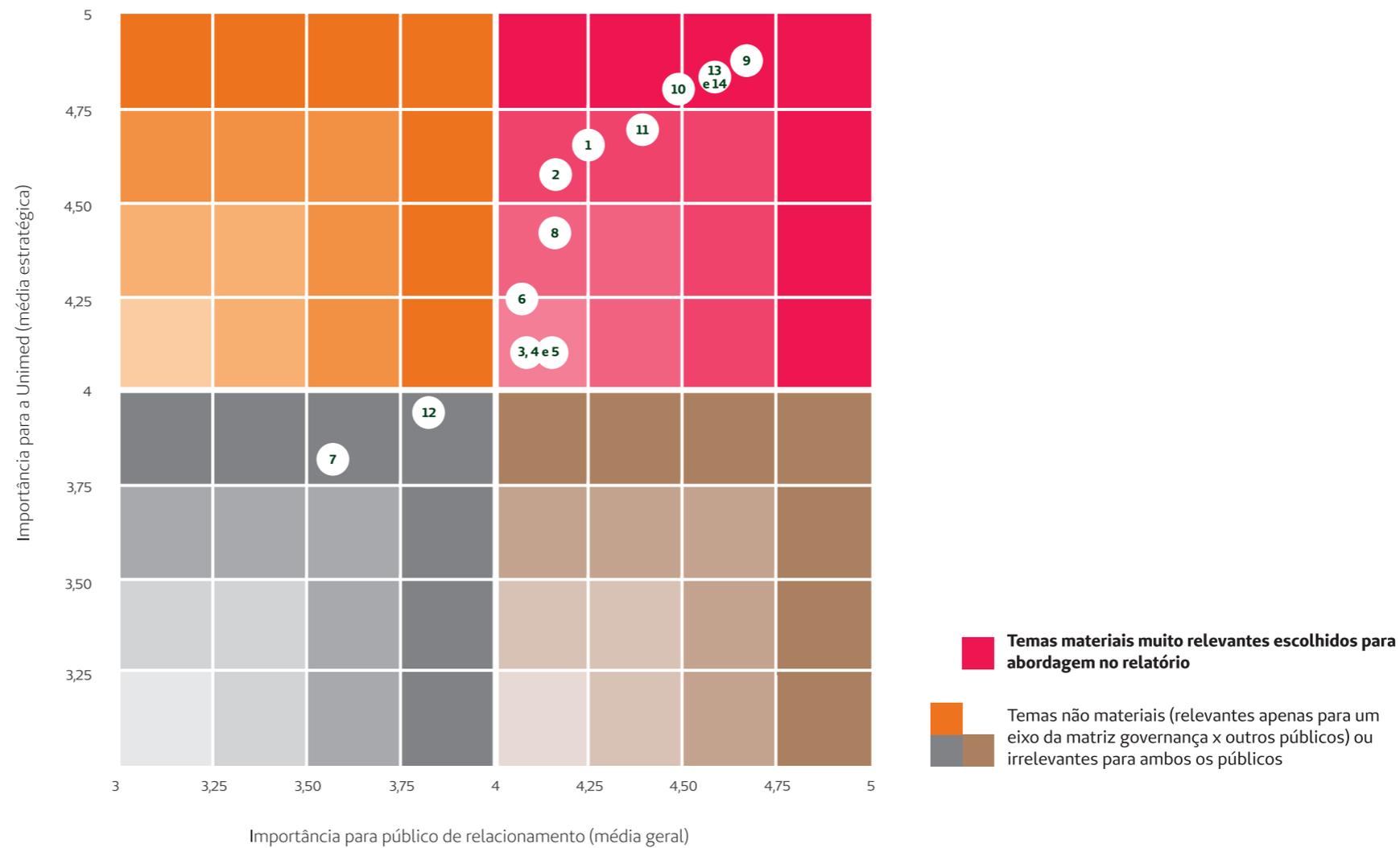
A seleção dos dados deste relatório envolveu os cargos de liderança das respectivas áreas e a Diretoria Executiva da Cooperativa.



# SOBRE O RELATÓRIO

## MATRIZ DE MATERIALIDADE

[102-47]





# RELACIONAMENTO **COM OS PÚBLICOS**

## RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS



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

Podemos dizer, que algumas ações cronologicamente alinhadas com o início da nossa gestão, em 2020, merecem destaque não obstante ao fardo imposto pela pandemia da Covid-19. Importante ressaltar que, do ponto de vista assistencial, foi o beneficiário o direcionador das nossas decisões, assim como a racionalidade na utilização dos recursos da Unimed Leste Paulista.

No início do ano, após um longo período de capacitação e treinamento do nosso pessoal, inauguramos nossa primeira unidade de Atenção Integral à Saúde (AIS). Destinamos, inicialmente, aos nossos próprios colaboradores (do nosso Hospital e da Cooperativa) a experiência neste modelo assistencial haja vista a ideia de, durante a sua implementação

fazermos ajustes e correções eventualmente necessários, antes de lançarmos o produto no mercado.

No segundo semestre, mas desta vez feita de forma bem abrupta, devido a quebra de contrato de um prestador na assistência aos nossos pacientes diagnosticados dentro do espectro do autismo, nos obrigando a uma tomada de decisão mais rápida, mas que, felizmente, revelou uma boa relação custo-benefício quando olhamos para o que praticávamos no passado. Foi assim que em julho de 2020 inauguramos o Núcleo de Assistência Multidisciplinar ao Autista (NAMA) com uma ótima repercussão na comunidade médica e na sociedade de forma geral.

Sempre com o foco desta Diretoria na verticalização dos serviços assistenciais, estabelecemos a partir de maio/2020 uma parceria no sentido de ofertarmos serviço de radioterapia aos nossos pacientes oncológicos em São João da Boa Vista, já que,

paralelamente, trabalhávamos no delineamento da nossa unidade própria de infusões quimioterápicas e medicamentos imunobiológicos. Esta, não fosse a necessidade de readequação momentânea do nosso espaço hospitalar pela COVID-19, já estaria instalada e funcionando na sua plenitude. De qualquer forma, em cerca de 2 meses devemos iniciar as atividades em um local readequado.

Com as adequações físicas exigidas pela pandemia, houve também a alocação do nosso laboratório de análises clínicas em nova ala (ampliação do nosso Hospital) oferecendo uma estrutura bem mais robusta e moderna.

Convido o leitor a acompanhar, neste capítulo, as principais ações realizadas para cooperados, colaboradores e beneficiários com intuito de aprimorar ainda mais nossos atendimentos. Temos consciência de que trabalhamos com afinco buscando soluções ágeis e eficazes e nos comprometemos a melhorar cada dia mais nossos serviços assistenciais.

# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

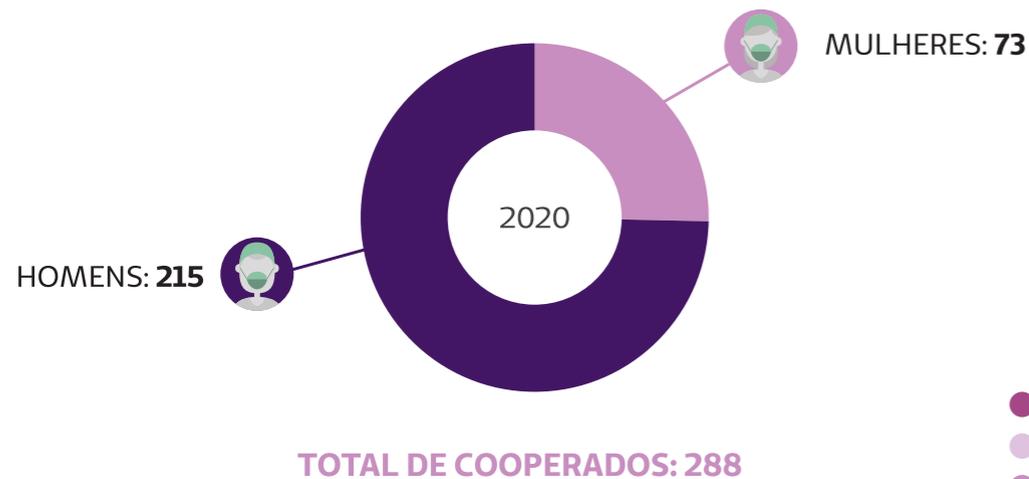
## COOPERADOS

[102-9]

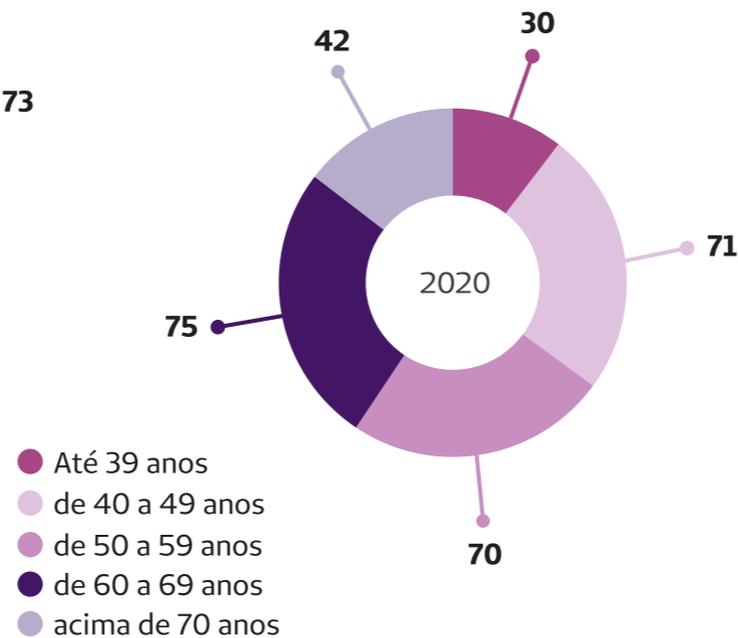
A Unimed Leste Paulista reconhece a importância dos cooperados por serem parte essencial das conquistas e resultados atingidos. Há plena consciência de que cooperar é crescer, desenvolver e, conjuntamente, conquistar o sucesso. Praticar o cooperativismo nos mais diversos aspectos é contribuir para o crescimento de todos.

Acompanhe o que foi desenvolvido ao longo de 2020 exclusivamente para os cooperados com intuito de torná-los ainda mais capacitados e satisfeitos com o desenvolvimento desta Cooperativa.

### COOPERADOS POR GÊNERO



### COOPERADOS POR FAIXA ETÁRIA



### DISTRIBUIÇÃO DOS COOPERADOS POR CIDADE PRINCIPAL DE ATUAÇÃO



### COOPERATIVA CRESCENDO: 17 NOVOS COOPERADOS SÃO ADMITIDOS

A Unimed Leste Paulista agregou mais dezessete médicos ao quadro de cooperados ativos, totalizando 288 médicos.

#### Processo de admissão

Para ingressar como cooperado é necessário passar por um processo de admissão, o qual se dá por meio de Edital. O processo seletivo tem três fases: prova escrita, análise curricular e entrevista qualificada.

Caso aprovado nesta primeira etapa, o candidato a cooperado é analisado pelo Conselho de Administração, participa de curso de Formação de Cooperados e, então, a deliberação final sobre a aprovação ou não, acontece em Assembleia Geral Extraordinária (AGE).

#### Formalização dos cooperados aprovados

A admissão dos novos cooperados e assinatura do livro de matrículas aconteceu em agosto. Entre os presentes estava a Diretoria Executiva da Unimed.

Os cooperados admitidos atuam em mais de 10 especialidades e irão prestar atendimentos em Aguaí, Casa Branca, Espírito Santo do Pinhal, São João da Boa Vista, Tambaú e Vargem Grande do Sul.



# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## COOPERADOS

### MUDANÇAS E IMPLEMENTAÇÕES

#### Plano de Garantia de Renda Mínima

Considerando os impactos da pandemia no cenário econômico nacional, e com objetivo de demonstrar suporte aos cooperados, a ULP desenvolveu o Plano de Garantia de Renda Mínima ao Cooperado. A medida foi de adesão voluntária, de acordo com o interesse de cada cooperado, e consistiu no repasse de 70% da mediana líquida da produção médica referente ao exercício de 2019.

#### Consultas e procedimentos médicos sofrem reajuste

Apesar das adversidades econômicas sofridas e da suspensão de reajuste pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Diretoria Executiva da Unimed, após análise orçamentária, entendeu ser oportuno e adequado efetuar reajuste médio na ordem de 9,58% nos valores da remuneração dos serviços realizados pelos cooperados.

#### Parceria com empresa de coleta de resíduos de serviço de saúde

A Unimed Leste Paulista fez uma parceria com a Bio Trans, empresa especializada em soluções ambientais que trabalha com serviço de coleta de Resíduos dos Serviços de Saúde (RSS).

A empresa faz o transporte, tratamento e destinação final de RSS, dos grupos “A”, “B” e “E” (Infectantes, Químicos e Perfuro cortantes) e ainda emite toda a documentação legal e garante o atendimento à legislação vigente, conforme RDC ANVISA 222/18 e CONAMA 358/05.

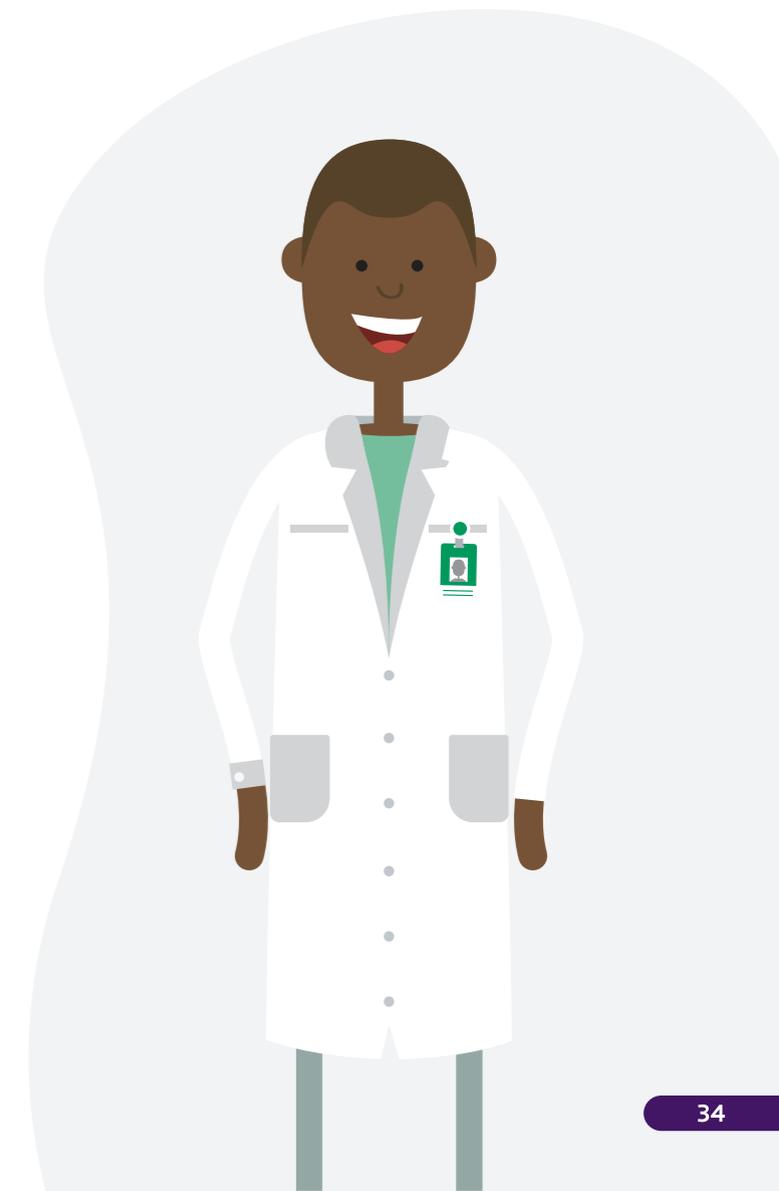
Essa parceria também foi estendida aos cooperados. O médico pode contratar o serviço diretamente com a empresa com um valor especial.

#### Celebração dos 36 anos da ULP

A tradicional confraternização de aniversário da Unimed Leste Paulista aconteceu em janeiro, na Sociedade Esportiva Sanjoanense, em São João da Boa Vista.

Cerca de 380 médicos cooperados, convidados e dirigentes de diversas singulares prestigiaram a comemoração dos 36 anos da Cooperativa.

Além da oportunidade para celebrar mais um ano de muito trabalho e sucesso, a festa também ampliou a integração entre os médicos. Após a recepção, os cooperados participaram de um animado sorteio de quatro viagens para destinos nacionais e internacionais.



# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## COOPERADOS

### INVESTIMENTO EM FORMAÇÃO: CURSOS PROMOVIDOS PARA COOPERADOS

- Curso Conselho Fiscal
- \*Curso Finanças Pessoais
- Curso on-line: Conselho Administrativo
- Curso de Formação de Conselheiros Fiscal - EAD
- Palestra on-line: Cuidados Paliativos
- Palestra on-line: Motivacional - *Secretárias*
- Palestra on-line: Excelência em atendimento - *Secretárias*
- Palestra on-line Equilíbrio físico e emocional por meio da neurociência - *Secretárias*



\*Curso realizado antes da pandemia de COVID-19

### REDE CREDENCIADA

Consideramos como prestadores de serviços todos os profissionais e empresas que compõem a rede credenciada e prestam serviços na área da saúde. São eles hospitais, laboratórios de análises clínicas, profissionais de fonoaudiologia, psicólogos, terapeutas ocupacionais, nutricionistas, fisioterapeutas, centros de diagnósticos por imagens, médicos credenciados entre outros.

Essa rede é imprescindível para garantir um cuidado integral aos beneficiários, possibilitando diagnósticos e tratamentos multidisciplinares. Durante o ano de 2020 a rede contou com 154 prestadores.

Visando assegurar o comprometimento, a seriedade e a qualidade dos atendimentos, a ULP desenvolve o Programa de Participação Pontuada. Trata-se de um modelo de gestão baseado no mérito em que premiações são conquistadas pelos prestadores que atingirem determinadas pontuações, de acordo com o estabelecido em regulamento.

Em 2020, foram realizadas palestras para trabalhar a motivação dos profissionais diante do cenário atípico causado pela pandemia, seguindo o principal pilar do Programa: incentivar a melhoria da qualidade e segurança nos serviços prestados aos beneficiários.

Devido ao isolamento social para conter o avanço da contaminação pelo novo coronavírus as palestras foram realizadas de forma on-line. São elas:

- **Equilíbrio físico e emocional através da neurociência**
- **Excelência no atendimento**
- **A motivação de cada um – o que o motiva?**



# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## CLIENTES

[102-2]

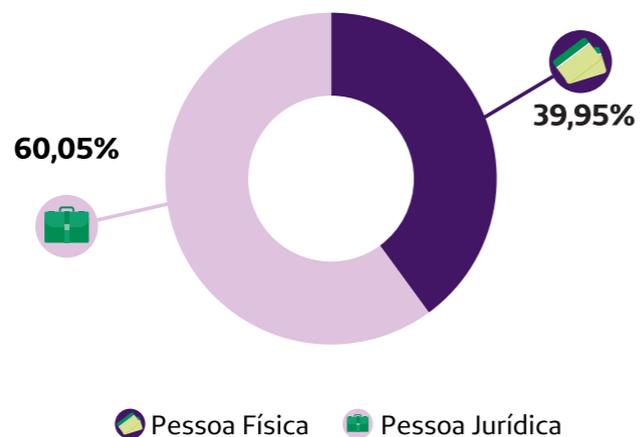
### PRODUTOS ASSISTENCIAIS

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.

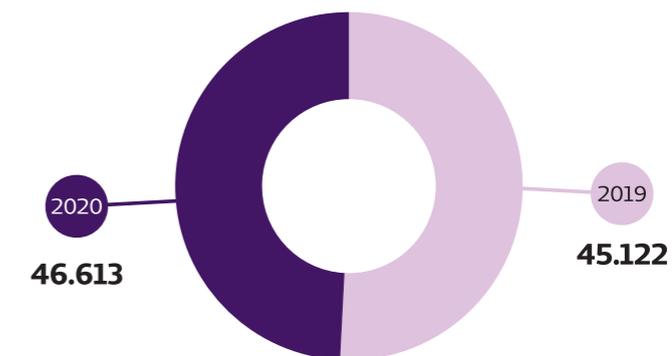
Os planos mais vendidos possuem fator moderador (coparticipação), uma opção mais sustentável já que o beneficiário participa com um percentual das despesas de acordo com sua utilização nos atendimentos ambulatoriais e paga uma mensalidade menor por conta disso.

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

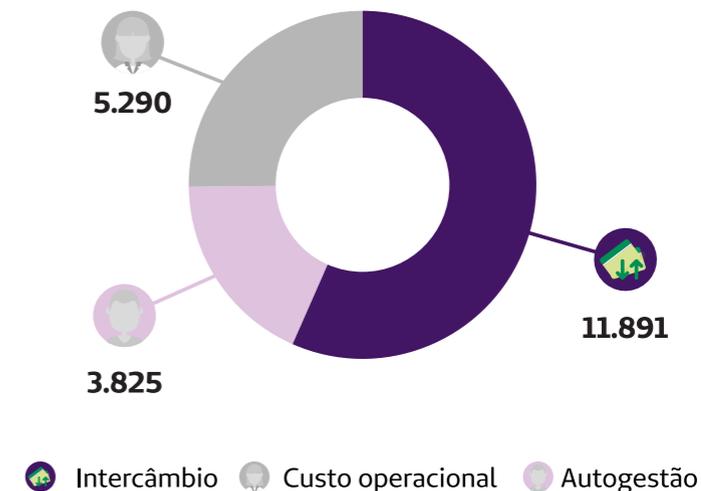
### BENEFICIÁRIOS ASSISTENCIAIS



### BENEFICIÁRIOS – PRÉ-PAGAMENTO



### BENEFICIÁRIOS – CUSTO OPERACIONAL



\*A lista de planos da operadora, com suas respectivas características está disponível no site [www.unimedlestepaulista.com.br](http://www.unimedlestepaulista.com.br).

# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## CLIENTES

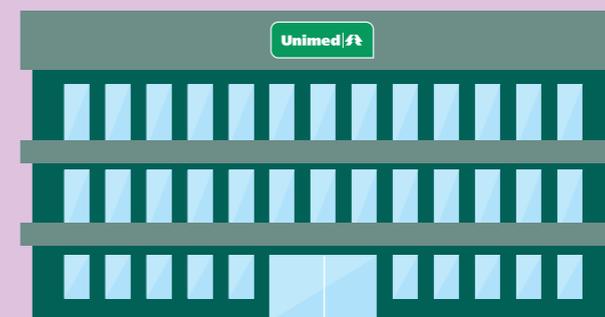
### UNIMED LESTE PAULISTA CONQUISTA NÚMERO RECORDE DE BENEFICIÁRIOS

A Unimed Leste Paulista conquistou número recorde de vidas e atingiu a marca de 46.613 clientes, em dezembro de 2020. No mesmo período de 2019, o número era de 45.122, o que representa crescimento de 3,30%, considerando apenas a categoria pré-pagamento, ou seja, sem inclusão de intercâmbio. Além disso, a Cooperativa registrou 55% do *share* de mercado na região da área de cobertura.

Os resultados positivos devem-se a efetivação de novos contratos empresariais, bem como ajustes em contratos já existentes que possibilitaram oxigenar a carteira incluindo, novos beneficiários dependentes que, geralmente, promovem mudança nos indicadores dos contratos para características que auxiliam a proporcionar a sustentabilidade da carteira e melhor resultado de longo prazo para a ULP e para a empresa contratante. Ainda quanto a efetivação de novos contratos, realizamos no ano de 2020 um novo contrato em São João da Boa Vista com cerca de 500 novos beneficiários.

Apesar das adversidades econômicas enfrentadas mundialmente no ano de 2020, sobretudo na área de saúde, devido aos impactos da pandemia da COVID-19, a ULP manteve-se em crescimento sustentável.

### PRESENÇA NO MERCADO MARKET SHARE



55%

# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## CLIENTES

### SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED (SOU)

As empresas com um ou mais funcionários podem contar com os serviços do SOU – Saúde Ocupacional Unimed. Com excelente custo benefício, o SOU pode ser contratado de forma independente por qualquer empresa, mesmo aquelas que não são clientes dos produtos de assistência médica da Unimed.

Com estrutura moderna, equipe treinada para o atendimento humanizado e rapidez dos resultados, o SOU garante serviço personalizado de acordo com a solução de saúde ocupacional que a empresa necessita.

Os exames são realizados em local próprio. Além disso, o serviço conta com um tempo de arquivo de 20 anos, que garante mais segurança no caso de processos trabalhistas.



### CARTEIRA DE CLIENTES



# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## CLIENTES – HOSPITAL E MATERNIDADE UNIMED

[102-10]

### HOSPITAL E MATERNIDADE UNIMED

O Hospital e Maternidade Unimed (HMU), instalado em São João da Boa Vista, é considerado referência na região de abrangência da Unimed Leste Paulista.

A instituição é preparada para atender demandas dos beneficiários de forma direta ou indireta, pois tem capacidade para receber casos complexos, por exemplo, que necessitam de Unidade de Terapia Intensiva (UTI), hemodinâmica, cirurgias cardíacas e demais tipos de atendimentos.

#### Desenvolvimento constante – ampliação do HMU deve ser finalizada em breve

Modernização e ajustes visando à melhoria no atendimento e a satisfação dos clientes sempre foram prioridade para o Hospital e Maternidade Unimed. Prova disso é a finalização da ampliação e construção de um anexo com 3,2 mil metros quadrados, onde funcionará nova Ala Assistencial, Almoxarifado, Laboratório Unilab e setores internos. Vale destacar que a parte técnica do Laboratório já está em uso, garantindo agilidade nas respostas em relação aos exames realizados.

O Hospital tem uma área de mais de mil metros quadrados à disposição para possíveis novas instalações, de acordo com a necessidade, baseado nos objetivos do planejamento estratégico da instituição.



*Hospital e Maternidade Unimed – São João da Boa Vista*

# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

CLIENTES - HOSPITAL E MATERNIDADE UNIMED

## Números do Hospital e Maternidade Unimed média mensal



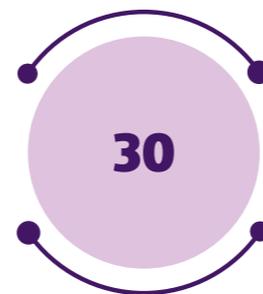
Cirurgias



Consultas  
Pronto Atendimento

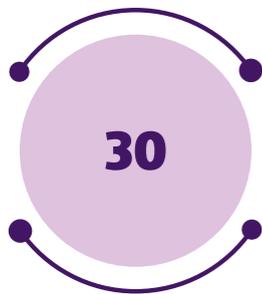


Procedimentos  
Hemodinâmica

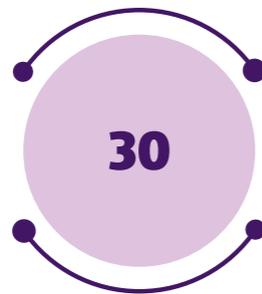


Partos  
cesárea e normal

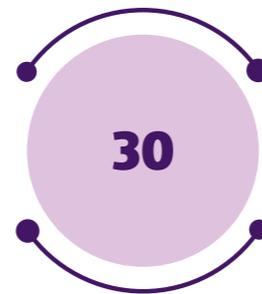
## Exames realizados pelo berçário média mensal



Testes do coraçãozinho



Testes do reflexo vermelho



Testes da linguinha



Testes da orelhinha



Testes do pezinho



# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## CLIENTES – HOSPITAL E MATERNIDADE UNIMED

### 20 ANOS EM MEIO À PANDEMIA

O ano em que o Hospital e Maternidade Unimed completou 20 anos certamente será lembrado para sempre na história devido ao acontecimento mundial considerado inimaginável: a pandemia do Novo Coronavírus - COVID-19.

O mundo inteiro se mobilizou e se adaptou em decorrência das consequências desta doença, e com o HMU não foi diferente.

A administração hospitalar juntamente com a Diretoria Executiva da ULP agiu de forma pró-ativa, uma vez que, no início ainda não era possível ter noção exata do tamanho da pandemia e do quanto o Hospital seria impactado.

#### Adequações para garantir segurança nos atendimentos

Desde o começo da pandemia da COVID-19, houve a implantação de área específica para os atendimentos de casos com sintomas gripais. A triagem foi feita na área externa do Hospital, e todos os pacientes com possíveis sintomas, encaminhados para área isolada. Outras áreas, como a Internação e UTI, também sofreram adequações.

Paralelamente às adequações físicas, houve preocupação incessante com a proteção e bem estar dos médicos cooperados e colaboradores. Para tanto, contou-se com a oferta de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) completos e diversos treinamentos e protocolos foram estabelecidos.

Ter um Hospital próprio, verticalizado, com todas as especialidades lá exercidas foi um diferencial neste momento.

#### Comemoração simbólica

Em virtude da pandemia, não foi possível realizar um grande evento para comemorar a data, mas como forma de agradecimento a todos estes anos de trabalho e compromisso, médicos cooperados e colaboradores, seguindo protocolo de segurança, participaram de um café da manhã servido no pátio do Hospital.



Comemoração simbólica dos 20 anos do HMU

# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## CLIENTES – HOSPITAL E MATERNIDADE UNIMED

### CAMPANHA DE ANIVERSÁRIO

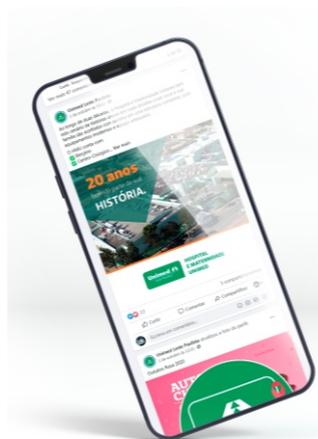
Os 20 anos do Hospital e Maternidade Unimed são um marco para a história da Unimed Leste Paulista. Por isso, a Diretoria Executiva, por meio de departamento de Comunicação e Marketing preparou uma campanha especial em comemoração a esta data. O grande objetivo foi que todos os públicos: médicos cooperados, colaboradores e beneficiários fossem parabenizados e obtivessem conhecimento da importância deste recurso próprio da Cooperativa.



**Vídeo especial**  
Divulgado em comercial na TV União de São João da Boa Vista e redes sociais



**Reportagens especiais no Jornal O Município de São João da Boa Vista**  
Com depoimentos de médicos cooperados que fazem parte da história desta importante instituição



**Postagens nas redes sociais**  
You Tube  
Facebook  
Instagram  
LinkedIn

### OUTRAS AÇÕES

- **Outdoor** em São João da Boa Vista, Casa Branca, Santa Cruz das Palmeiras e Tambaú
- **Spot** na rádio Imprensa de Vargem Grande do Sul com abrangência regional
- **Ação presencial** dias 1 e 2 de outubro no Hospital e Cooperativa
- **Reportagem** divulgada no TVU Notícias da TV União

# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

CLIENTES – LABORATÓRIO UNIMED – UNILAB

[102-10]

## MUDANÇAS E MELHORIAS

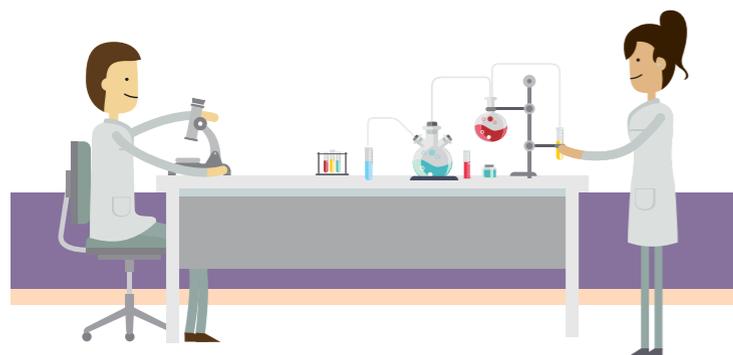
A área técnica do Laboratório Unilab, localizada na estrutura do Hospital e Maternidade Unimed, foi transferida para um espaço físico maior. Com isso novos exames passaram a ser realizados, além de *backup* em todos os equipamentos.

Em decorrência da pandemia, outras medidas foram tomadas nos Postos de Coleta, como: instalação de recepção de triagem, restrição do número de pessoas nas salas de espera, álcool em gel em diversos pontos, uso obrigatório de máscara, intensificação na limpeza, demarcação de distanciamento nas áreas externas e atendimento com horário marcado, visando reduzir filas.

Paralelamente, as coletas de exames COVID-19 para detecção do coronavírus foram centralizadas na ala COVID instalada no Hospital e Maternidade Unimed, evitando risco de contágio nos Postos de Coleta. Os exames COVID-19 são realizados no próprio Unilab, quando solicitado pela equipe médica, sendo que, no início da pandemia, era o único laboratório da região com tal capacidade.



Nova área técnica do Laboratório Unilab – São João da Boa Vista



**496.371**

Exames laboratoriais  
de rotina e  
especializados  
realizados em  
2020

# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

CLIENTES – LABORATÓRIO UNIMED – UNILAB

[102-10, 203-1]

## NOVO POSTO DE COLETA EM ESPÍRITO SANTO DO PINHAL

No final de 2020, a estrutura do Posto de Coleta do Laboratório Unilab em Espírito Santo do Pinhal foi finalizada para iniciar as atividades em janeiro de 2021.

O espaço é mais uma conquista da Unimed Leste Paulista, que, mesmo em meio a um ano repleto de desafios, conseguiu trabalhar e entregar este importante recurso próprio para os beneficiários Unimed na cidade.

O Posto de Coletas realiza todos os tipos de exames de análises clínicas com até 95% dos resultados liberados no mesmo dia, proporcionando agilidade no diagnóstico.

### Estrutura

Com 215 m<sup>2</sup>, o local possui ampla recepção, nove salas de coleta e é equipado com ar condicionado, televisores e wi-fi.

### Equipe e Atendimento

O Posto de Coleta conta inicialmente com uma equipe de oito colaboradores e a estimativa é que sejam realizados, em média, 70 atendimentos por dia. Importante frisar que o Posto de Coleta vem somar aos demais serviços credenciados já disponíveis na cidade, ficando a critério do beneficiário escolher o de sua preferência.



# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## CLIENTES – OUVIDORIA E CENTRAL DE AGENDAMENTO

[416-1]

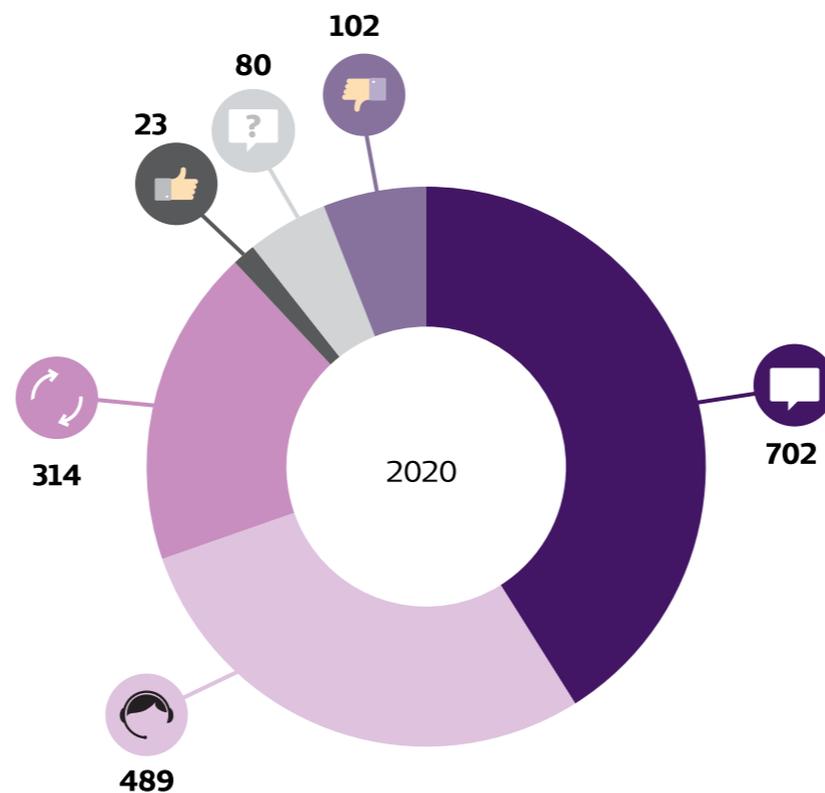
### SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

A Unimed Leste Paulista conta com um canal responsável por acolher as manifestações como elogios, críticas, sugestões, entre outros.

A Ouvidoria expressa uma atitude democrática de gestão. É uma ferramenta eficaz para detectar falhas, evitar conflitos e melhorar os serviços prestados aos beneficiários.

-  Atendimento telefônico
-  Fale com a Unimed
-  Reanalise
-  Elogios e sugestões
-  Reclamações
-  Solicitações, negativas por escrito, informações diversas e questionamento sobre cobranças

### OUVIDORIA



### CENTRAL DE AGENDAMENTO

A Unimed Leste Paulista auxiliou no agendamento de consultas e/ou procedimentos, contribuindo assim, para garantir o acesso dos beneficiários aos serviços.



# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

CLIENTES – ESPAÇO VIVER BEM

[416-1]

## ESPAÇO VIVER BEM

**"Não falamos de doença. Falamos sobre tudo o que pode tornar a vida das pessoas melhor".**

Esse trecho do manifesto da marca Unimed traduz o significado do Espaço Viver Bem, um local destinado a contribuir com a mudança de hábito objetivando a promoção da saúde e a melhoria contínua da qualidade de vida dos clientes.

Há 16 anos com instalações em São João da Boa Vista e há dez em Espírito Santo do Pinhal, o Espaço Viver Bem disponibiliza aos beneficiários programas de atendimentos especializados formados por equipe multidisciplinar.

### Programas oferecidos pelo Espaço Viver Bem:

**DIABETES**

**TABAGISMO**

**SAÚDE CARDIOVASCULAR**

**REEDUCAÇÃO ALIMENTAR**

**COLUNA**

**ASSISTÊNCIA DOMICILIAR**

**OSTEOPOROSE**

## ENFRENTAMENTO À PANDEMIA

Visando minimizar e controlar os riscos de contaminação pela COVID-19, o Espaço Viver Bem adotou uma série de medidas preventivas em todas as unidades, a fim de garantir a segurança dos colaboradores, beneficiários e acompanhantes, manter o monitoramento dos beneficiários quando não fosse possível a realização das consultas presenciais, possibilitando a identificação de demandas existentes, oferecendo escuta ativa e acolhimento, esclarecendo dúvidas, orientando em relação aos hábitos de higiene, saúde, isolamento social e eventuais mudanças de rotina.

# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

CLIENTES – ESPAÇO VIVER BEM

[416-1]

## PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DE DOENÇAS (GD)

O GD desenvolve ações presenciais e de telemonitoramento com o propósito de incentivar o beneficiário à mudança no estilo de vida, por meio de ações de educação em saúde, buscando o empoderamento, autocuidado e autonomia, respeitando a individualidade de cada beneficiário com apoio da equipe multiprofissional.

Devido à suspensão das atividades presenciais em março, toda a programação de atendimento da equipe multiprofissional foi mantida e realizada por meio de teleconsulta. Em agosto, foram disponibilizadas consultas presenciais e teleconsultas, ficando a critério do beneficiário escolher a forma de atendimento. Também iniciaram-se as aulas on-line, via Youtube. Atualmente, soma-se aproximadamente 25.500 visualizações e 912 aulas gravadas.

Seguindo todas as recomendações sanitárias, em outubro, houve retorno das aulas presenciais, mas as aulas on-line continuaram. Durante todo o período foram oferecidas aulas de ginástica, alongamento e Tai Chi.

### Beneficiários atendidos

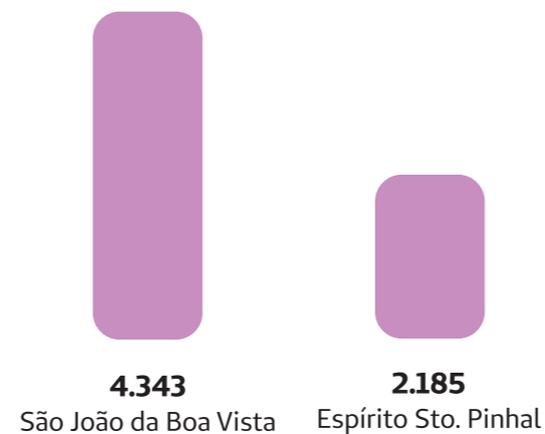


### Aulas presenciais e on-line

**1.531**  
São João da Boa Vista

**683**  
Espírito Santo do Pinhal

### Atendimentos Equipe Multiprofissional



### Nível geral de satisfação com o serviço

**96,1%** São João da Boa Vista  
**98,3%** Espírito Santo do Pinhal

# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

CLIENTES – ESPAÇO VIVER BEM

[416-1]

## ATENÇÃO DOMICILIAR

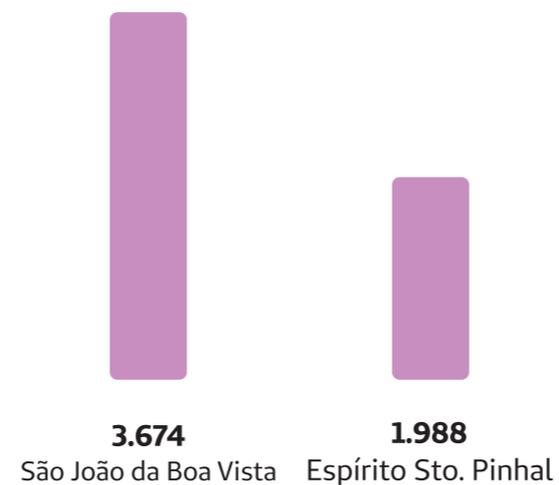
Trata-se de um conjunto de atividades realizadas no ambiente domiciliar voltado para beneficiários e familiares. As ações são programadas, contínuas e desenvolvidas em caráter educativo por toda equipe multiprofissional. Os serviços direcionados são coordenados com intuito de promover acesso, acolhimento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

**Assistência domiciliar:** acompanhamento domiciliar multidisciplinar contínuo, conforme plano de cuidado e classificação de complexidade.

**Intervenções específicas:** beneficiários que necessitam de cuidados especializados como curativos, administração de medicamentos, sondagens e oxigenoterapia.



### Atendimentos Equipe Multiprofissional



Devido à pandemia, as visitas domiciliares programadas foram suspensas mantendo o atendimento das intercorrências, desospitalizações, coleta de exames laboratoriais e solicitações médicas para a realização de procedimentos de enfermagem e da equipe multidisciplinar, além de realizar telemonitoramento mensal para todos os beneficiários cadastrados no programa.

No mês de agosto, foi retomada a programação de atendimento conforme planejamento anual de atendimento.



### Nível geral de satisfação com o serviço

**100%** São João da Boa Vista  
**99,4%** Espírito Santo do Pinhal

### NÚCLEO DE ASSISTÊNCIA MULTIDISCIPLINAR AO AUTISTA

Para promover a saúde de forma integrada a Unimed Leste Paulista inaugurou mais um recurso próprio para seus beneficiários: o Núcleo de Assistência Multidisciplinar ao Autista (NAMA).

O NAMA tem como objetivo prestar atendimento aos beneficiários Unimed com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e que possuem indicação para realização de acompanhamento médico e terapias especializadas.

Os pacientes têm toda a assistência de uma equipe multidisciplinar, formada por médico neuropediatra e psiquiatra da infância e adolescência, profissionais com formação em análise do comportamento, fonoaudióloga, terapeuta ocupacional e assistentes terapêuticos (aplicadores dos programas), que viabilizam um tratamento completo para pacientes com TEA, com abordagem multidisciplinar e plano terapêutico individualizado.

Fazem parte do plano terapêutico atividades como: terapia com Análise do Comportamento Aplicada (ABA), integração sensorial, Atividade da Vida Diária (AVD), habilidades motoras, abordagem método PECs, entre outras.

Para a implantação, a Unimed Leste Paulista buscou conhecer as iniciativas de sucesso de outras singulares Unimed e contou com a experiência de profissionais especializados que já estruturaram e implantaram este mesmo tipo de recurso.

### Atendimentos

O paciente com suspeita ou diagnóstico confirmado de autismo, passa por consulta com médico do NAMA para triagem do caso. Após, inicia-se o processo de avaliação que é conduzido por analistas do comportamento. Essa avaliação ocorre em cerca de seis encontros para elaboração do relatório comportamental e do PEI – Plano de Ensino Individualizado, que será o direcionador da terapia.

As terapias são realizadas no Núcleo, após a finalização da avaliação, com carga horária definida de acordo com avaliação comportamental. Em alguns casos, quando há indicação, o paciente é direcionado pelo médico do NAMA para atendimentos com fonoaudióloga e terapeuta ocupacional.



**As salas para realização das terapias são equipadas com todos os itens necessários para desenvolvimento das atividades e planejadas para proporcionar conforto e segurança aos pacientes**

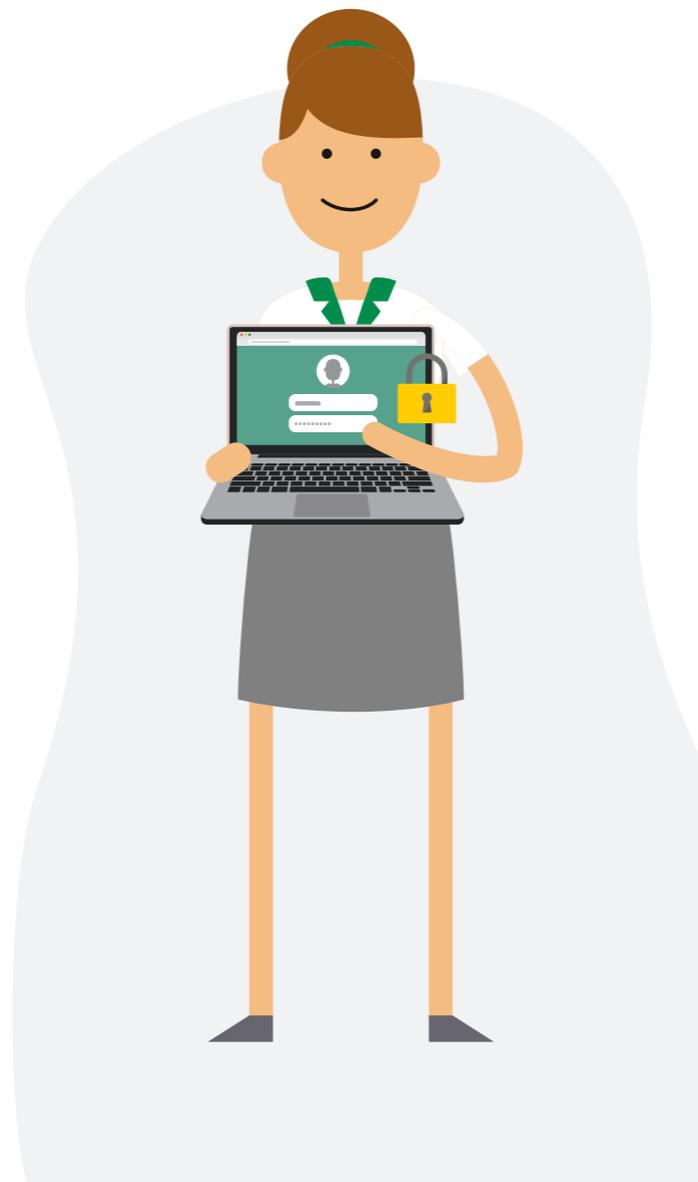
### SEGURANÇA DE DADOS

O departamento de Tecnologia da Informação finalizou a implantação do *Firewall Appliance Fortinet*, que teve início em 2019.

O *Firewall* é um dispositivo que agrega *software* e *hardware* e 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.

Implementou também, novos sistemas de *backup*, cujas capacidades somadas chegam a 72 TB.

Em 2020, não houve reclamação ou multa referente à violação da privacidade e de perda de dados dos clientes.



### LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

A Unimed Leste Paulista demandou atenção especial à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), iniciando a implementação do Programa de Governança em Privacidade. Destacam-se as seguintes providências:

- Indicação do Encarregado (*DPO-Data Protection Officer*) e Suplente conforme previsão legal, para atuar como canal de comunicação entre a alta direção da Cooperativa e os seus públicos, inclusive perante a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) que será responsável por fiscalizar e normatizar o tema.
- Inventário de Dados que consiste no mapeamento de todas as atividades que envolvem o tratamento de dados pessoais para identificação das bases legais de tratamento;
- Elaboração das políticas internas, processos, fluxos e avisos que assegurem o cumprimento, de forma abrangente, de normas e boas práticas relativas à proteção de dados pessoais;
- Contratação de prestador especializado para dar suporte no diagnóstico, estruturação do Programa de Privacidade e revisão final para constatar a implementação das ações adequadas à Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), bem como ministrar a realização dos treinamentos com o intuito de capacitar os profissionais internos em relação à citada lei e ao programa que será desenvolvido.

# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

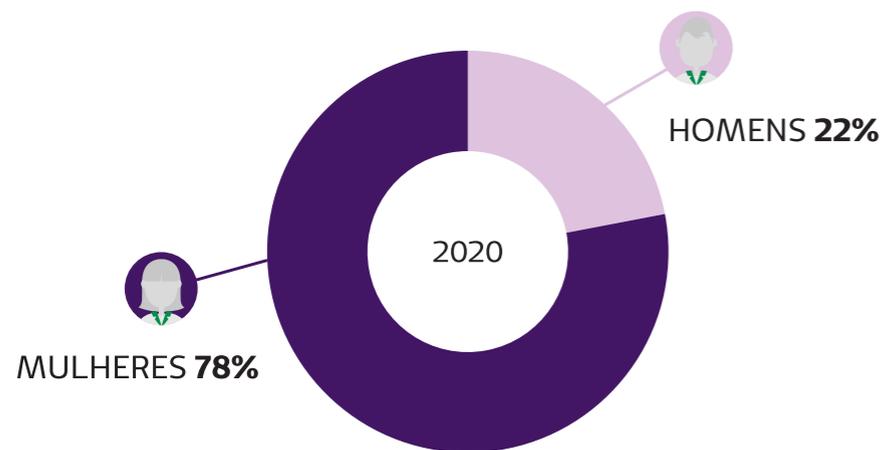
## COLABORADORES

[102-8,102-41]

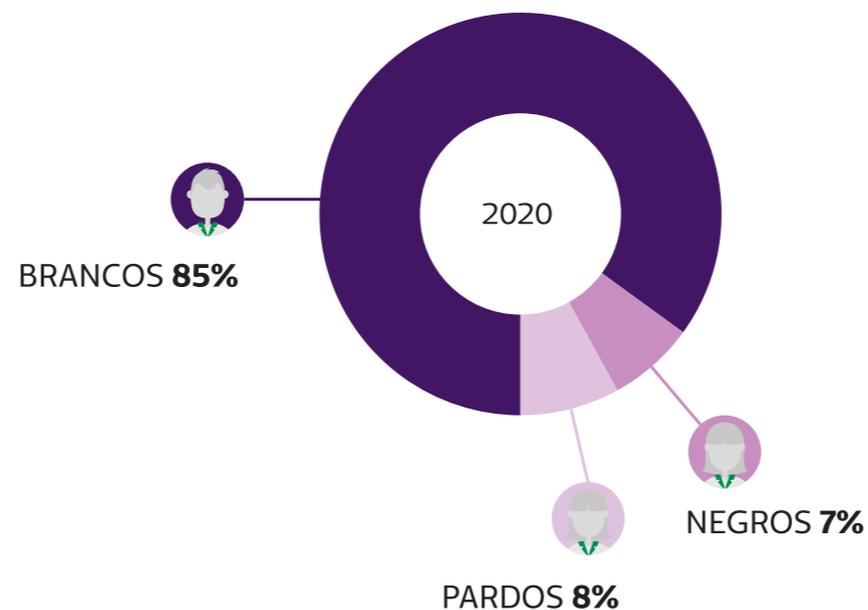
A Unimed Leste Paulista entende que o desenvolvimento da cooperativa tem como parte importante a valorização das pessoas que nela trabalham. A cooperativa proporciona reconhecimento e cria um ambiente de oportunidades para o desenvolvimento das habilidades, além de promover um clima organizacional agradável para a realização das atividades. O resultado da Pesquisa de Clima Organizacional mostra que no geral 97% dos colaboradores estão satisfeitos em trabalhar na empresa.

Do total de 761 colaboradores, 100% são empregados próprios, permanentes e contratados pela CLT e pela convenção Coletiva de Trabalho (CCT), sendo 194 da Cooperativa e 567 dos recursos próprios (501 Hospital e Maternidade Unimed e 66 das demais unidades).

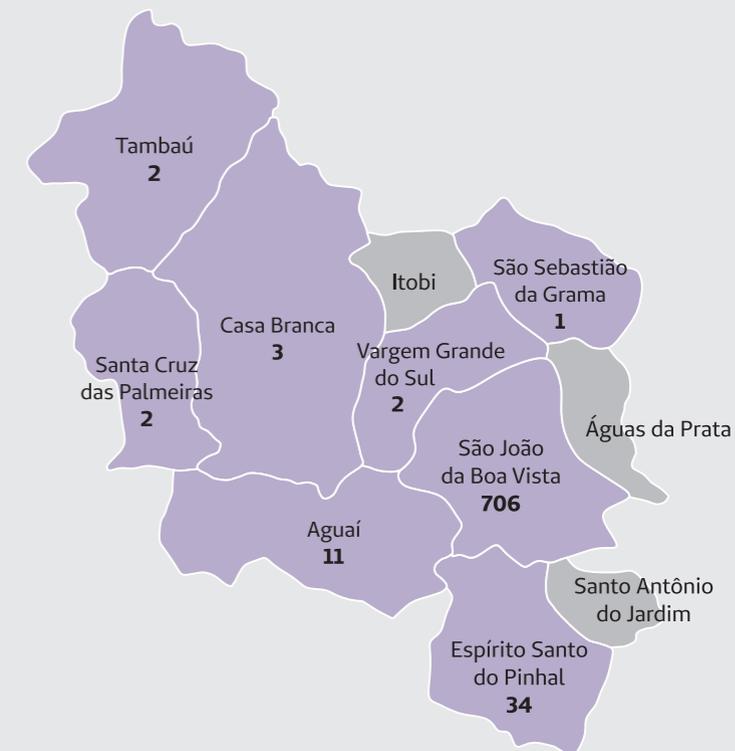
### COLABORADORES POR GÊNERO



### ETNIA



### DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR CIDADE



# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## COLABORADORES

[401-1]

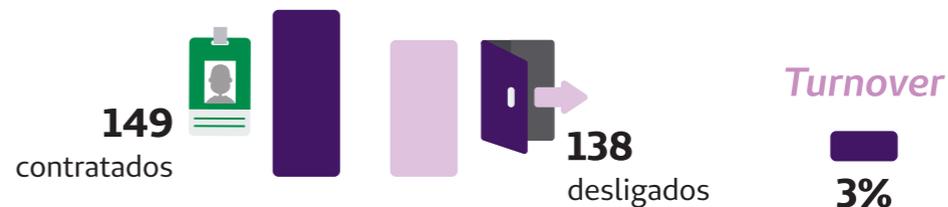
### TURNOVER

Todas as contratações realizadas pela Unimed Leste Paulista seguem avaliação do perfil técnico e do perfil comportamental da operadora, o que contribui para avaliação mais analítica e segura no processo de admissão, no que se refere às características e comportamentos necessários para a função pretendida tendo como base a descrição de função estabelecida pela cooperativa.

O início das atividades no Núcleo de Assistência Multidisciplinar ao Autista (NAMA) foi de extrema relevância no impacto do índice de turnover. Por conta deste novo serviço, foram contratados 10 colaboradores e houve também duas transferências para o setor.

É fundamental nesse cenário competitivo do mercado conseguir reter talentos, cada perda é sinônimo de desqualificação dos processos, da produtividade e desequilíbrio organizacional, por isso garantir a baixa taxa de rotatividade é um desafio contínuo para os gestores. No processo de desligamento é realizada “entrevista de desligamento”, o que possibilita uma análise mais crítica referente ao *turnover*.

### Colaboradores contratados x desligados



### JUNTOS SOMOS MAIS FORTES: UNIFICAÇÃO DE ÁREAS

A unificação das atividades dos setores de Recursos Humanos e Departamento Pessoal da Cooperativa (Sede Administrativa) e do Hospital e Maternidade Unimed foi uma das importantes mudanças concretizadas em 2020.

A Diretoria Executiva da ULP optou por tal decisão motivada a promover melhores resultados, aperfeiçoar produtividade e padronizar dados, além de reforçar, de maneira geral, que a Unimed Leste Paulista é uma só, independentemente da localização de seus recursos.

Desde então, a gestão integrada já alcançou melhorias significativas, como:

- Todas as operações são registradas em um só sistema
- Os trabalhos são sistematizados
- O fluxo de todas as atividades da Unimed está sendo melhor monitorado
- Redução de custos devido à reestruturação do quadro de colaboradores

Ocorreram ainda mudanças de processos nas áreas de Compras, OPME, Informações Gerenciais e Manutenção Predial, com o objetivo de otimizar fluxos.



# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## COLABORADORES

### REVISÕES

Com as mudanças, julgou-se necessário revisar dois importantes documentos da área de gestão de pessoas: a Política Institucional e o Plano Diretor, com propósito de formalizar práticas e unificar regras, possibilitando igualdade e transparência a todos os colaboradores.

#### **Política Institucional de Gestão de Pessoas**

Consiste em 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 Unimed Leste Paulista; promover a excelência no atendimento e nos serviços prestados; desenvolver uma gestão competente e humanizada.

#### **Plano Diretor RH**

O Plano Diretor de Recursos Humanos foi implantado em 2019 para definir políticas, normas e procedimentos desta área e contribuir para a capacitação dos colaboradores. Visa estabelecer diretrizes básicas que viabilizem os processos de Gestão de Pessoas, atrelado às competências e objetivos estratégicos da Cooperativa.



### REFORMAS NA SEDE ADMINISTRATIVA

Com a unificação de áreas, alguns departamentos localizados na Sede Administrativa passaram por reformas para melhor acomodar os colaboradores e possibilitar o desenvolvimento adequado das tarefas.

Assim, Recursos Humanos e Departamento Pessoal constituíram uma única área de Gestão de Pessoas e passaram a compartilhar o mesmo espaço, adaptado para esta finalidade.

O departamento de Suprimentos e Serviços também passou por reforma melhorando seu *layout*. Os setores de Qualidade e Informações Gerenciais ganharam novas salas e houve também a construção de uma sala para ampliação da Central de Documentos.

O prédio principal da Cooperativa, onde ficam localizados setores como Vendas, Relacionamento com o Cooperado, Diretoria, Gerências e outros, foi revitalizado. Painéis acrílicos e placas de sinalização foram instalados no *hall* de entrada e nas portas de cada departamento, seguindo a padronização recomendada pela Unimed do Brasil. Também foram feitas reforma no banheiro, troca de piso, adequação da infraestrutura e colocação de gesso.



**Departamento de Vendas**

# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## COLABORADORES

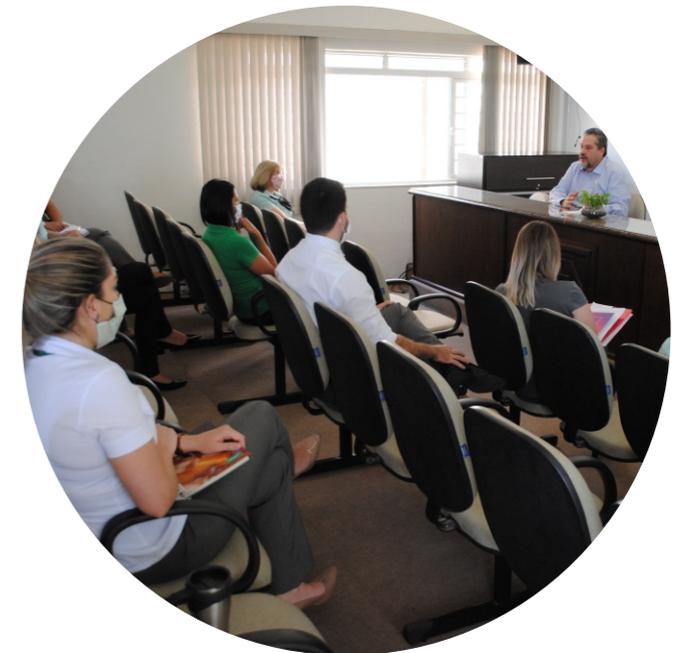
### CAFÉ COM A DIRETORIA

O atual sistema de gestão valoriza e respeita os colaboradores, unindo esforços para criar e manter um ambiente de trabalho propício à melhoria do desempenho a efetiva participação e ao crescimento das pessoas e da organização.

Foram realizadas duas edições do “Café com a Diretoria”, que compreende um encontro informal entre diretores e colaboradores que manifestam interesse no tema previamente indicado.

A ideia é estreitar relações e estimular debate, por isso, orienta-se a participação de, no máximo, 12 pessoas.

Em 2020, os temas debatidos foram: Atenção Integral à Saúde e Planejamento Estratégico.

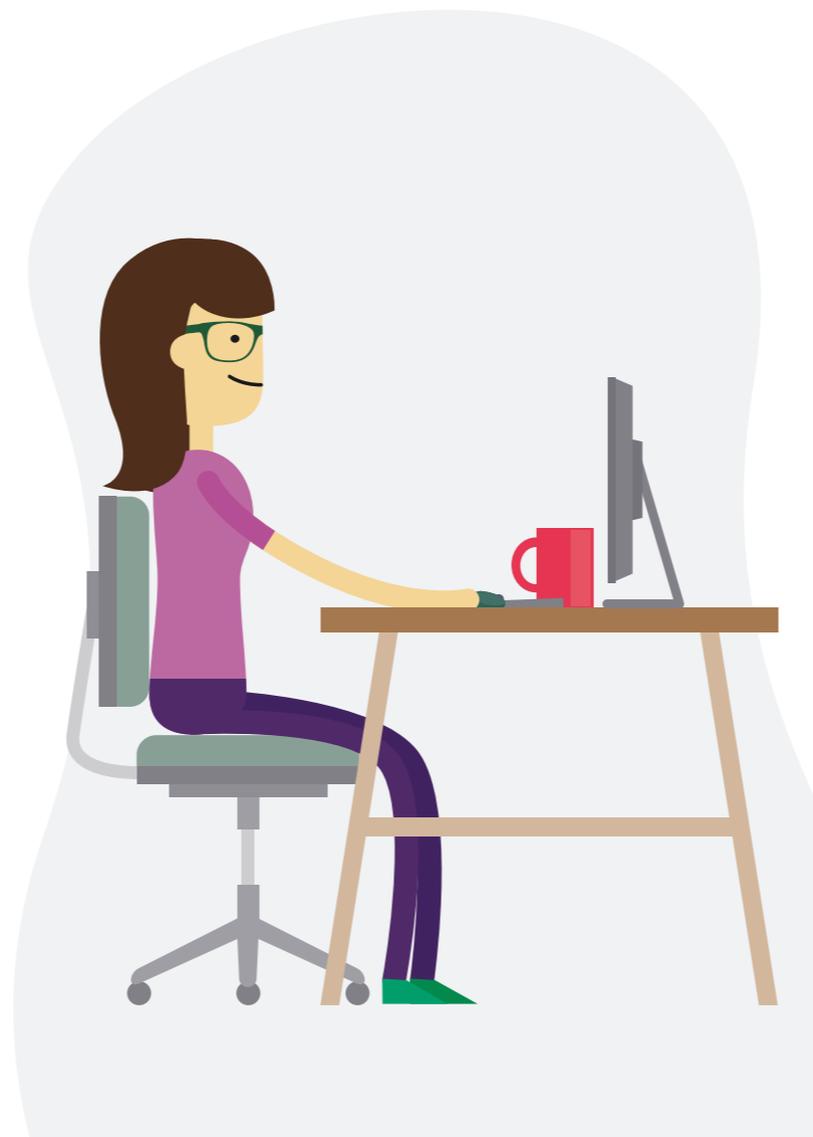


### SAÚDE EM PRIMEIRO LUGAR

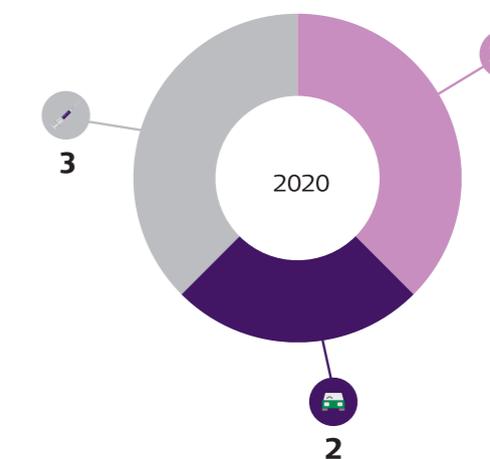
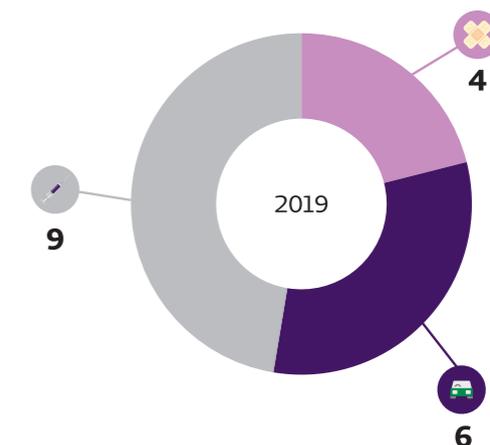
Em virtude da pandemia, o departamento de Gestão de Pessoas recorreu a alternativas para manter a eficiência das atividades envolvendo colaboradores e candidatos, principalmente diante das recomendações de distanciamento social e não aglomeração. Para tanto, foram adotadas medidas nas rotinas de trabalho, como:

- **Trabalho em *home-office***
- **Revezamento dos colaboradores:** Redução do número de colaboradores no mesmo ambiente.
- **Antecipação de férias** e banco de horas negativo conforme medida provisória

Também foi elaborado um **Protocolo de Trabalho Presencial** com informações e orientações consolidadas pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e pelo Ministério da Saúde, priorizando o cuidado e a segurança dos colaboradores.



### ACIDENTES DE TRABALHO



Típico Trajeto Perfuro

### SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED ZELA PELA SEGURANÇA DE CLIENTES E COLABORADORES

Entre os recursos próprios da Unimed Leste Paulista está o SOU (Saúde Ocupacional Unimed), responsável por prestar serviços a empresas relacionados à saúde e segurança do trabalho.

Assim como os demais recursos da ULP, também realizou adaptações para preservar a integridade física de colaboradores e clientes no que tange a COVID-19. Em março, baseado na Medida Provisória 927, suspendeu exames médicos ocupacionais, com exceção do exame demissional, assim como visitas técnicas em empresas.

Técnicos e engenheiros do trabalho, juntamente com o setor técnico médico e coordenação do SOU cuidaram da elaboração do Plano de Contingência para COVID-19 da ULP, seguindo orientações da Secretaria do Trabalho e Relações do Trabalho e prestaram orientações de medicina preventiva para diversas empresas no tocante ao enfrentamento da pandemia.

A higienização também foi reforçada com a distribuição de álcool em gel e máscaras, além da limpeza constante de consultórios e sanitários. Todos os colaboradores da ULP, ao retornarem de férias, licença ou *home office* passam por triagem médica para assegurar suas condições de trabalho.



# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## COLABORADORES

[404-1]

### TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

Desempenho positivo, produtividade e relações interpessoais estão diretamente ligados à qualificação profissional. Deste modo, a Unimed Leste Paulista investe em desenvolvimento humano e qualifica os colaboradores para o desenvolvimento contínuo de suas competências profissionais.



Total de horas de treinamentos internos e externos/ano = **2.980h53m**



Média/mês de **4h30m** de treinamento por colaborador



Quantidade de treinamentos/ano = **284**

Assim como a rotina dos colaboradores, as ações de educação também foram adaptadas para proporcionar segurança. Nos meses de campanhas especiais como Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul e Dezembro Laranja, a área de Gestão de Pessoas, em parceria com a área de Comunicação e Marketing, produziu vídeos instrutivos que foram compartilhados em diversos meios de comunicação com os colaboradores. Palestras e treinamentos realizados ao decorrer do ano também ocorreram de forma *on-line*.



### AIS – ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE

A Atenção Integral à Saúde da Unimed Leste Paulista iniciou suas atividades em janeiro de 2020, como projeto piloto para atendimentos aos colaboradores e dependentes, com objetivo principal do cuidado centrado na pessoa.

Este serviço é reconhecido em diversos países como porta de entrada preferencial de acesso aos sistemas de saúde, *sendo que possibilita melhor fluxo e itinerário do beneficiário entre os demais níveis de atenção, fundamentado nas necessidades de saúde apresentadas, nos seus mais diversos graus de complexidade (ANS, 2019).*

A Agência Nacional Saúde Suplementar (ANS) por meio da Resolução Normativa – RN nº 440, de 13 de dezembro de 2018, incentiva as operadoras de saúde a desenvolver iniciativas para a implantação do modelo inovador na saúde suplementar para reorganização da porta de entrada do sistema com base em cuidados primários em saúde, com vista à indução da mudança do modelo de atenção à saúde.



# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

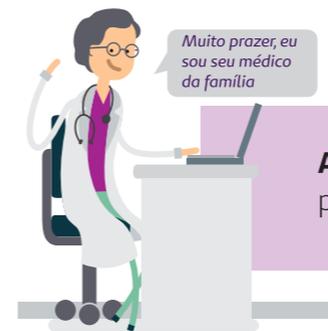
## COLABORADORES

### SERVIÇOS NA ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE

As atividades da Atenção Integral à Saúde são adequadas de acordo com as estratégias desenvolvidas pela operadora. Estas foram desenvolvidas com base, principalmente, nas Carteiras de Serviços em Atenção Primária embasadas pelo Ministério da Saúde e ANS, com adaptações, considerando, sobretudo, especificidades da operadora.

A AIS abrange todos os cuidados preventivos, que vão desde educar a todos sobre a melhor forma de cuidar da saúde até o acompanhamento contínuo de um médico e equipe multiprofissional, quando necessário, sempre baseado nos princípios da APS (Atenção Primária à Saúde).

Após os atendimentos, os usuários podem avaliar os serviços prestados por meio de Pesquisa de Satisfação respondida de forma presencial ou digital. De acordo com avaliação do nível de satisfação, 98% dos beneficiários consideram-se muito satisfeitos com os atendimentos da AIS e 91% recomendariam o serviço.



**Acesso e primeiro contato:** Facilidade de acesso ao sistema de saúde e primeiro contato resolutivo para o indivíduo.



**Longitudinalidade:** Continuidade do cuidado ao longo da vida, a partir de uma relação interpessoal intensa e duradoura, que expresse a confiança mútua entre os usuários e os profissionais de saúde.



**Integralidade:** Nas ações e no cuidado, ampliando abrangência e capacidade de resolução dos serviços disponíveis na atenção primária, em diferentes áreas e nas diversas situações de contato.



**Coordenação da atenção:** Gestão do cuidado, de forma ordenada e oportuna, sob orientação do mesmo profissional, pela mesma equipe, além do reconhecimento de problemas abordados em outros serviços e a integração desse cuidado nos diferentes níveis da atenção à saúde.

# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## COLABORADORES



### COMPOSIÇÃO DA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

MÉDICOS: PEDIATRA E MEDICINA DA FAMÍLIA E COMUNIDADE

ENFERMEIRO E TÉCNICOS DE ENFERMAGEM

PSICÓLOGO

NUTRICIONISTA

FARMACÊUTICO

# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## COLABORADORES

### PÚBLICO ALVO

A carteira de plano de colaboradores, ativos da Unimed Leste Paulista, bem como seus dependentes diretos, representa:



Colaboradores ULP  
**737**



Dependentes  
**634**

**79%** da carteira dos beneficiários passaram por atendimento médico e pela equipe multiprofissional da AIS



# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## COLABORADORES

### MODALIDADES DE ATENDIMENTO

#### Consulta Presencial:

O acompanhamento é realizado por meio das consultas presenciais pelo médico de família, pediatra e equipe multiprofissional.

#### Telemonitoramento:

É a abordagem ao beneficiário por telefone, operacionalizado por profissional de saúde capacitado, com duração e periodicidade preestabelecidas de acordo com a classificação da frequência de monitoramento e plano de cuidado. Deve ser realizada de forma padronizada e programada, considerando diagnósticos e linhas de cuidados de atenção à saúde.

#### Teleconsulta:

Com a pandemia houve a necessidade de reestruturar as modalidades de atendimentos, o atendimento remoto possibilita o médico e a equipe multiprofissional prestar assistência ao beneficiário à distância, podendo utilizar os meios eletrônicos de comunicação audiovisual.

Atualmente é utilizada uma ferramenta específica que permite a interação entre o médico e o beneficiário, promovendo atendimento em saúde de maneira segura, prevenção da disseminação da doença e proteção dos profissionais e beneficiários envolvidos.

### ATENDIMENTOS EM 2020



Consultas médicas realizadas



Avaliações da equipe multiprofissional



Atendimentos da equipe de enfermagem\*



Procedimentos (exames/medicações)

\*eletrocardiograma, exames citologia cérvico-vaginal oncótica, procedimentos ambulatoriais, telemonitoramento, triagem (enfermeiro/técnicos)

# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## COLABORADORES

[102-10]

### PAINEL DE GESTÃO

Em 2020 implantamos o Painel de Gestão para os colaboradores. Trata-se de uma plataforma moderna, onde o colaborador passou a ter autonomia de acesso às principais informações de seu interesse, com segurança e agilidade: holerite de pagamento, programação de férias, registro de ponto, enfim todos os dados que compõem a sua relação de trabalho com a Unimed.

Também possibilitou aos supervisores o gerenciamento dos dados de sua equipe, inclusive em relação ao registro de horários, proporcionando diversos benefícios e otimização de processos que refletiu positivamente no departamento de Gestão de Pessoas.

Além disso, o Painel de Gestão dispõe de um Mural Corporativo onde são divulgados novas admissões e aniversariantes, aumentando a comunicação e a socialização com os colegas de trabalho.

Em breve, a ferramenta receberá novas informações, entre elas publicação de *newsletter* e comunicados que, atualmente, são disponibilizados aos colaboradores por e-mail.

Tudo isso tem o objetivo de consolidar um canal único para a comunicação da empresa com os colaboradores, fortalecendo a transparência e contribuindo na integração e disseminação de assuntos de interesse de todos.



**Treinamento\* para acesso ao painel de gestão**

*\*realizado antes da pandemia de COVID-19*

# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## COLABORADORES

### COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação interna é essencial para o cotidiano da cooperativa, favorecendo a participação dos colaboradores. Para mantê-los informados sobre as notícias da Unimed e assuntos de interesse, são utilizados alguns canais de comunicação:



#### BOLETIM GIRO UNIMED

Semanalmente, o departamento de Comunicação e Marketing envia por e-mail o Boletim Giro Unimed, com as notícias dos últimos dias relacionadas a cooperativa



#### WHATSAPP

Grupos de WhatsApp administrados pelo RH, em que os colaboradores recebem comunicados e vídeos de palestras



#### E-MAIL

Os colaboradores recebem comunicados, notícias relacionadas a cooperativa e vídeos

# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## FORNECEDORES

[102-9, 204-1, 414-1, 414-2]

### SUPRIMENTOS E SERVIÇOS

A Unimed Leste Paulista possui uma grande cadeia de fornecedores de produtos e serviços. Para a cooperativa, estes fornecedores se diferem dos prestadores da rede credenciada por não serem relacionados à área da saúde. O departamento de Suprimentos e Serviços realiza a contratação de fornecedores de materiais diversos, itens de escritório, serviços de manutenção de equipamentos e outros.

A área também é responsável por: cotação, análises de orçamentos e capacidade operacional dos fornecedores, bem como a procedência dos produtos, além da contratação e negociação de prazos e pagamentos.

A cooperativa preza pela compra e contratação de serviços e produtos locais e regionais, como forma de incentivo e valorização dos profissionais. Sempre considerando o cumprimento de critérios sociais e ambientais, como por exemplo, não envolvimento com práticas de trabalho infantil, forçado ou que coloque em risco o direito a liberdade de associação e à negociação coletiva.

Em 2020, não identificamos nenhum registro de impacto ambiental ou social negativo na cadeia de fornecedores.



Em amostra de 100 processos de compras, realizados em todas as unidades operacionais\* entre 8/12/2020 e 29/12/2020, verificou-se:

**74%**

das compras foram realizadas em fornecedores locais\*\*

**26%**

das compras foram realizadas em e-commerce

Motivos das compras realizadas fora do município:

- **17%** indisponibilidade dos itens
- **9%** valores expressivamente mais baixos

*\*Unidades operacionais: toda unidade de negócio cuja administração esteja centralizada na Unimed Leste Paulista, na matriz, sob CNPJ 53.678.264/0001-65 ou suas filiais.*

*\*\*Fornecedores locais: localizados no município da Unidade de onde partiu a solicitação de compra e/ou onde o material será utilizado.*

### RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Unimed Leste Paulista busca constantemente responder as demandas da sociedade na qual está inserida. Sua área de responsabilidade social e ambiental, também norteada pelos princípios do cooperativismo e das diretrizes da marca Unimed, analisa e proporciona investimentos em diversas ações e projetos próprios e de entidades parceiras na região de ação da cooperativa. Esses investimentos sociais tornam a cooperativa uma das empresas mais bem avaliadas no relacionamento com a sociedade.

Em 2020 os investimentos em Responsabilidade Social foram:



### “Eu Ajudo na Lata”

A campanha “Eu Ajudo na Lata” arrecadou 220 quilos de lacres de alumínio. Durante todo o ano de 2019, colaboradores e comunidade juntaram as garrafas e recipientes com os lacres e depositaram no “Ajudômetro”, localizado na área de atendimento da Sede Administrativa da ULP.

O valor adquirido com a venda do alumínio foi revertido na compra de duas cadeiras de rodas que foram doadas\* para as instituições sociais: Comunidade São Vicente de Paulo, em Aguaí, e Pastoral da Saúde, da Igreja Sagrado Coração de Maria, em São João da Boa Vista.

*\*Doação realizada antes da pandemia de COVID-19*

### Campanha de Doação de Sangue

Uma atitude que leva menos de uma hora e pode salvar a vida de até quatro pessoas: doar sangue. Durante o mês de junho, este nobre ato foi incentivado pela campanha “Semeie Vida: Doe Sangue”, que foi promovida pela Unimed Leste Paulista com apoio da Bio Clínica, Banco de Sangue de São João da Boa Vista.

A parceria rendeu resultados positivos: nos 30 dias, 982 pessoas doaram o que corresponde à possibilidade de 3.928 vidas serem salvas. Entre os doadores estavam mais de cem colaboradores da ULP, que tiveram transporte disponibilizado para se deslocar até o Banco de Sangue e puderam realizar as doações em horários especiais e durante o expediente para facilitar este gesto de solidariedade.



### **Pandemia COVID-19**

Desde o início da pandemia, uma das grandes preocupações da Unimed Leste Paulista foi manter cooperados, colaboradores e clientes informados sobre os acontecimentos da operadora e cuidados com a doença. Para isso, estabeleceu-se uma comunicação rápida e em tempo real com os públicos.

Os cooperados recebiam semanalmente boletins com dados sobre o desenvolvimento dos números de casos de COVID-19 e providências tomadas no Hospital e Maternidade Unimed sob a coordenação da Diretoria Clínica.

Já clientes e comunidade em geral podiam contar com posts em redes sociais, matérias em jornais impressos e *on-line* além das entrevistas na televisão com dicas de prevenção, detecção de sintomas e esclarecimentos gerais sobre impactos na Cooperativa.



### **Curso para gestantes *on-line***

O tradicional Curso para Gestantes promovido pela ULP foi adaptado para formato *on-line* para proporcionar segurança e comodidade às participantes.

Apesar da mudança no formato, a qualidade dos conteúdos e a credibilidade dos palestrantes prevaleceram. As mães podem contar com vídeos conduzidos por médico anestesista, ginecologista, obstetra e pediatra. E, também, com equipe multidisciplinar composta por nutricionista, psicóloga, educadora física e enfermeira.

O curso está disponível gratuitamente para clientes ou não do plano, no site [www.unimedlestepaulista.com.br](http://www.unimedlestepaulista.com.br).

# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## SOCIEDADE

[103-2, 103-3, 301-1, 301-2, 306-2, 307-1]

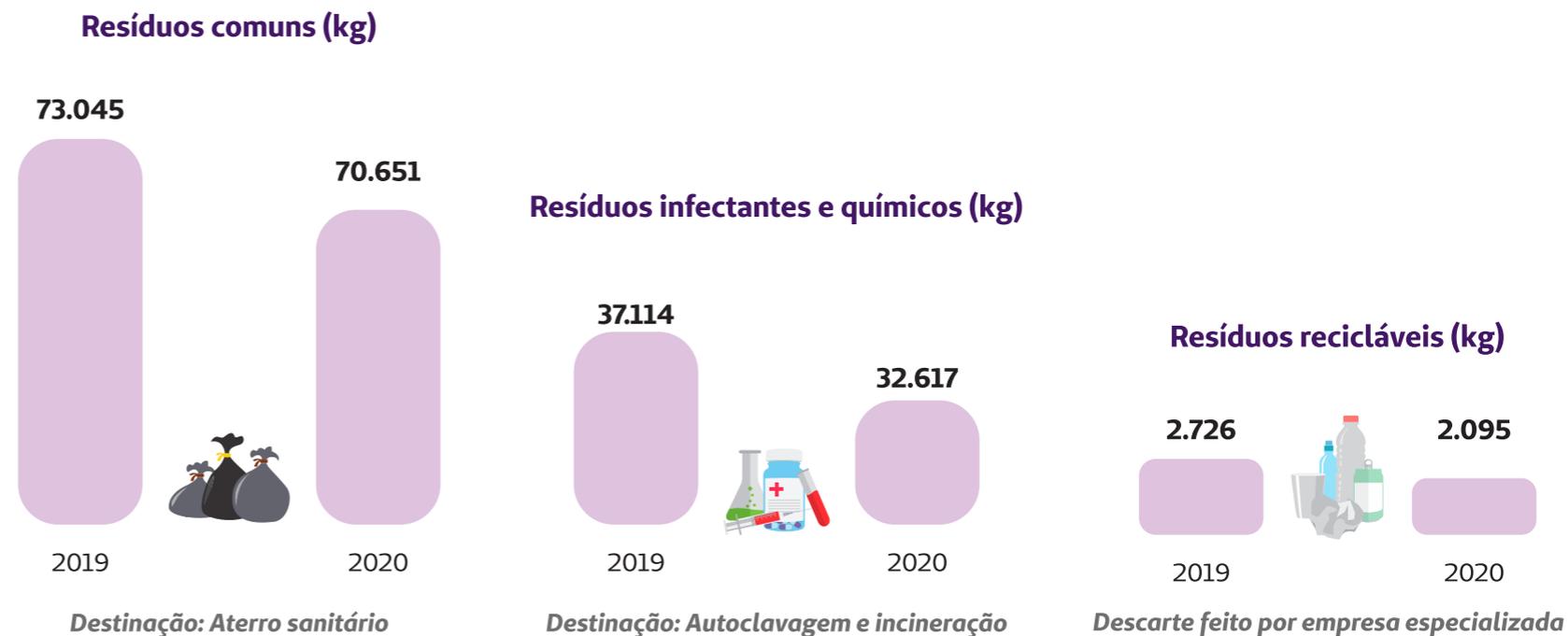
### RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Ciente de sua importância para a sociedade, a Unimed Leste Paulista pratica e incentiva diversas ações para a preservação ambiental. Pela natureza dos serviços prestados pela cooperativa não há impactos significativos das atividades sobre esta biodiversidade, e não houve nenhum caso de não conformidade com leis e regulamentos ambientais no ano de 2020.

#### Resíduos

O Hospital e Maternidade Unimed preocupado com as questões ambientais e com a saúde dos profissionais que trabalham diretamente e indiretamente com os Resíduos de Serviços de Saúde, elaborou o PGRSS (Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde). O documento integra o processo de licenciamento ambiental, baseado nos princípios da não geração de resíduos e/ou minimização deles. Também aponta e descreve ações relativas ao manejo dos resíduos sólidos, observadas suas características e contemplando os aspectos referentes à geração, segregação, acondicionamento, coleta, armazenamento, transporte, tratamento e destinação final, bem como a proteção à saúde pública, ao meio ambiente e a segurança ocupacional do pessoal envolvido nas etapas do gerenciamento de resíduos.

O objetivo é reduzir ao máximo a geração de resíduos comuns e infectantes, aumentando os índices de reciclagem.



# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## SOCIEDADE

[303-1, 303-3]

### Água

Em 2020, houve aumento de 4,3% no consumo de água e, conseqüentemente, de 2,1% no valor, em comparação ao mesmo período do ano passado.

Esta alteração justifica-se por uma série de fatores, como por exemplo, o crescimento da estrutura física e a de mão de obra da Unimed Leste Paulista: iniciaram-se os atendimentos no prédio da AIS (Atenção Integral à Saúde) e ocorreu a locação de imóvel para a instalação do NAMA (Núcleo de Atenção Multidisciplinar ao Autista). Além disso, foram realizadas reformas na Sede Administrativa, conforme já apresentado ao longo do Relatório. Outro ponto a ser destacado é a intensificação da limpeza em todos os setores em decorrência da pandemia.

### Água utilizada na Lavanderia do HMU passa por tratamento antes de ser dispensada

O Hospital e Maternidade Unimed dispõe, em sua própria estrutura hospitalar, de um Sistema de Tratamento de Efluentes da Lavanderia Hospitalar. Instalado em 2015, a estrutura tem capacidade para funcionar 8 horas por dia e tratar todos os efluentes gerados, atualmente, cerca de 16,0m<sup>3</sup> por dia.

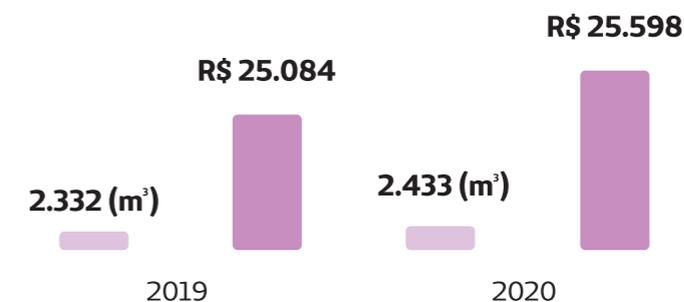
Os efluentes passam, em seqüência, por: sistema de caixa seletora, tanque de elevação, tanque de mistura, tanque de decantação, reservatório de lodo, bomba dosadora de polímeros e tanque de mistura de polímeros. Depois, são equalizados e recebem aplicação de produtos químicos, passando por etapas de coagulação, floculação, decantação e cloração.

Este processo garante eficiência de aproximadamente 90% do tratamento, atendendo a Legislação Ambiental vigente de lançamento de efluentes em corpo d'água receptor ou rede coletora de esgotos.

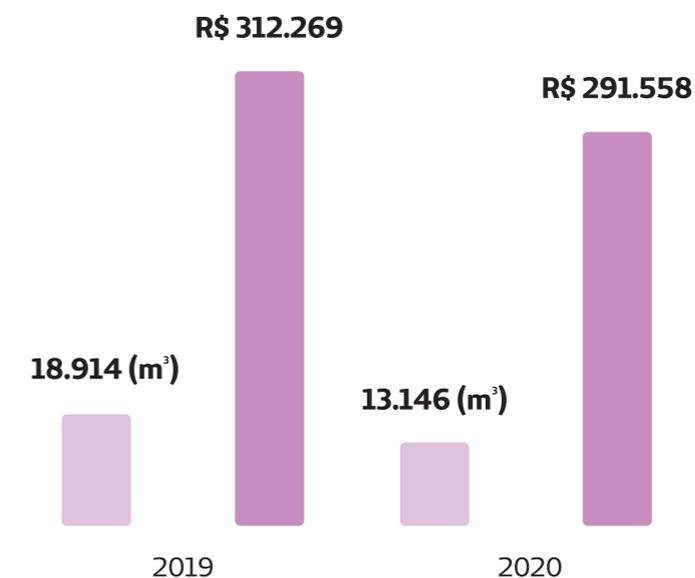
A ULP utiliza a água fornecida pela concessionária responsável pela captação, tratamento e distribuição de água, além da coleta e tratamento de esgoto SABESP (Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo). Há um acompanhamento mensal do consumo por metros cúbicos que permite a identificação de possíveis vazamentos ou outras ocorrências, para que providências imediatas sejam tomadas sem prejuízos ao meio ambiente.

### Consumo total e gastos de água

#### SEDE ADMINISTRATIVA E UNIDADES DE ATENDIMENTO



#### HOSPITAL E MATERNIDADE UNIMED



A queda no consumo de água justifica-se, principalmente, pela redução da ocupação e atendimentos do HMU durante a pandemia de COVID-19.

### Energia

A energia elétrica utilizada pelas Unidades de Atendimento da Cooperativa e Hospital e Maternidade Unimed tem como origem a distribuição pela Elektro – Distribuidora de Energia. Contudo, para evitar interrupção no fornecimento, a Sede Administrativa da Cooperativa e o Hospital e Maternidade Unimed contam com um gerador próprio. A cooperativa não registra o consumo de energia que ocorre além dos limites organizacionais.

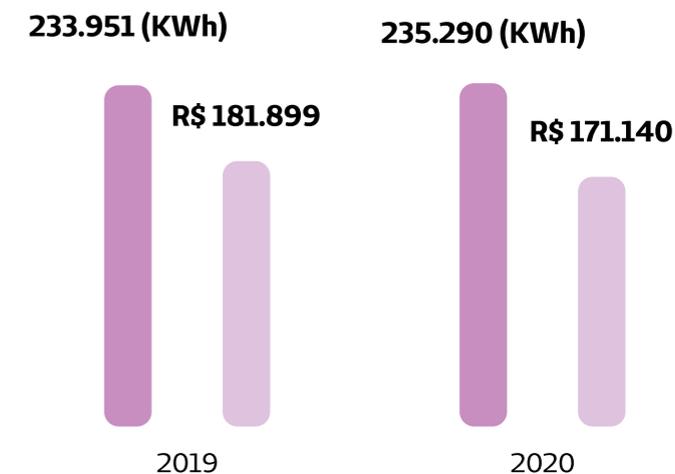
Assim como o consumo de água, o uso da energia elétrica também aumentou em virtude das alterações estruturais já citadas. Exceto de março a junho, meses em que colaboradores trabalharam à distância em que notou-se queda no consumo devido a menor circulação de pessoas na Cooperativa e queda na ocupação e nos atendimentos do HMU.

O monitoramento do consumo de energia é feito pelo controle da conta mensal, disponibilizada pela empresa distribuidora de energia. Os colaboradores são orientados a ligar aparelhos de ar condicionado somente quando estiverem no ambiente, apagam as luzes e desligar monitores ao final do expediente para contribuir com a economia e a sustentabilidade.

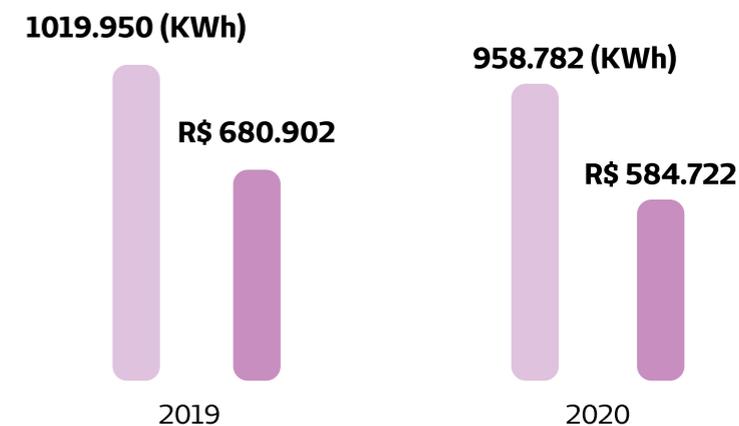


### Consumo total e gastos de energia

SEDE ADMINISTRATIVA E UNIDADES DE ATENDIMENTO



HOSPITAL E MATERNIDADE UNIMED



# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## SOCIEDADE

[305-1, 305-2, 305-3]

### Emissões de gases do Efeito Estufa

O efeito estufa é um fenômeno natural, no qual a atmosfera da Terra retém o calor que é irradiado do Sol e reflete na superfície ou emitido para o espaço, porém pode sofrer alterações pelas ações humanas, com emissão excessiva de gases como dióxido de carbono, metano e óxido nitroso, que misturado a outros gases, causam o efeito de aquecimento.

Por isso a Unimed Leste Paulista realiza o monitoramento das emissões e anualmente emite o inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), por meio do projeto CO<sup>2</sup> Neutro, uma calculadora disponibilizada pela Unimed do Brasil desde 2012.

Em 2020, houve redução considerável no número de viagens realizadas pelos colaboradores da ULP em função da pandemia, tanto por transportes rodoviários, quanto aéreos. Também iniciou-se a substituição dos fogões à gás por elétricos. Tais medidas impactam diretamente nos resultados das emissões e podem contribuir para o combate à mudança do clima, visto que o gerenciamento determina a quantidade e a origem (fontes) das emissões a serem reduzidas, contribui também nos desempenhos ambientais, sociais e econômicos.

As emissões de gases do efeito estufa são separadas por escopos, sendo eles:

#### ESCOPO 1

Combustão Estacionária Direta

Combustão Móvel Direta

Fogões

Equipamento de Refrigeração e Ar Condicionado

#### ESCOPO 2

Compra de Energia Elétrica (consumo de energia elétrica)

#### ESCOPO 3

Combustão Estacionária Indireta

Combustão Móvel Indireta

Resíduos Incinerados

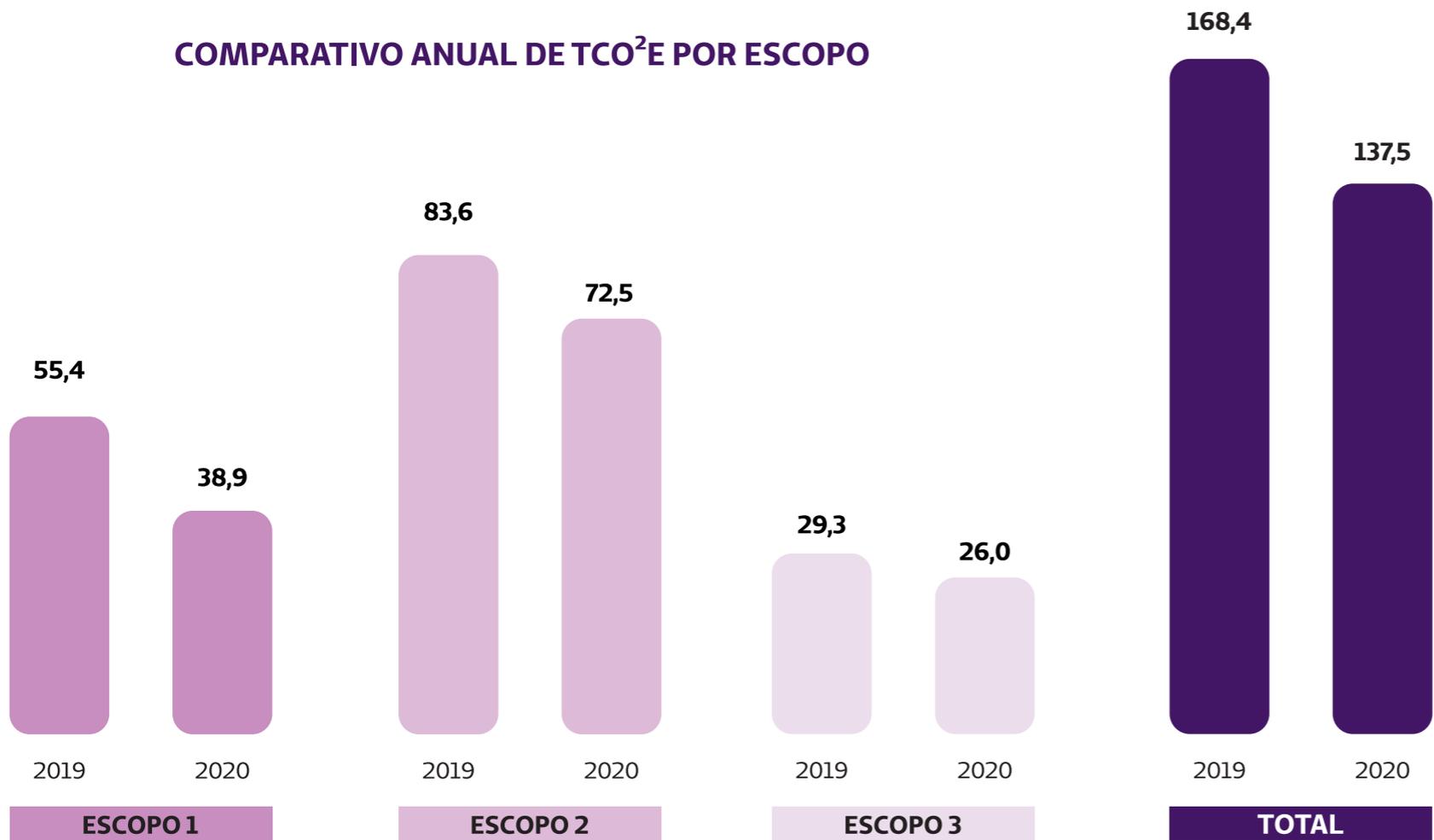
Resíduos Sólidos Orgânicos

Viagens Aéreas

# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

SOCIEDADE

### COMPARATIVO ANUAL DE TCO<sup>2</sup>E POR ESCOPO





# DESEMPENHO **ECONÔMICO**



**Dr. Cristiano A. de Carvalho**  
Diretor Financeiro

O ano de 2020 foi desafiador. O ambiente tornou-se bastante inóspito e de muita incerteza por conta de todo impacto causado pelo espriamento da COVID - 19 em nossa área de ação, o que demandou esforço extra na gestão e tomadas de muitas medidas urgentes de forma ágil e sem precedentes.

Embora o cenário econômico tenha se desenhado bastante desfavorável, a ULP superou o recorde histórico de vidas na carteira de pré-pagamento, alcançando ao final do exercício a marca de 46,6 mil beneficiários, em um crescimento de 3,3%, bem superior ao comportamento do setor nacional de saúde suplementar que aumentou apenas 1,2%.

Cabe frisar que nosso crescimento não foi apenas quantitativo, pois foi possível realizar adequações

importantes em contratos de pessoas jurídicas, equalizando os valores concomitantes a distribuição etária de forma sustentável.

Enquanto a atividade econômica sofria os impactos da pandemia, o crédito reagiu bem, provendo liquidez ao nosso negócio. Isso se deveu, em parte, às medidas tomadas por agentes privados de crédito, pelo Governo e pela autoridade monetária. No próximo ano, porém, o cenário macroeconômico será crucial para o desempenho desse mercado e para mitigar o risco da inadimplência.

Nesse sentido, o empenho da gestão atual foi determinante para a conquista do resultado econômico-financeiro verificado ao término do exercício, isso tudo demonstrado na superação do cenário com crescimento sustentável da carteira de clientes, na manutenção da eficiência administrativa e evolução patrimonial refletindo no cumprimento integral da margem de solvência exigida pelo órgão regulador ANS.

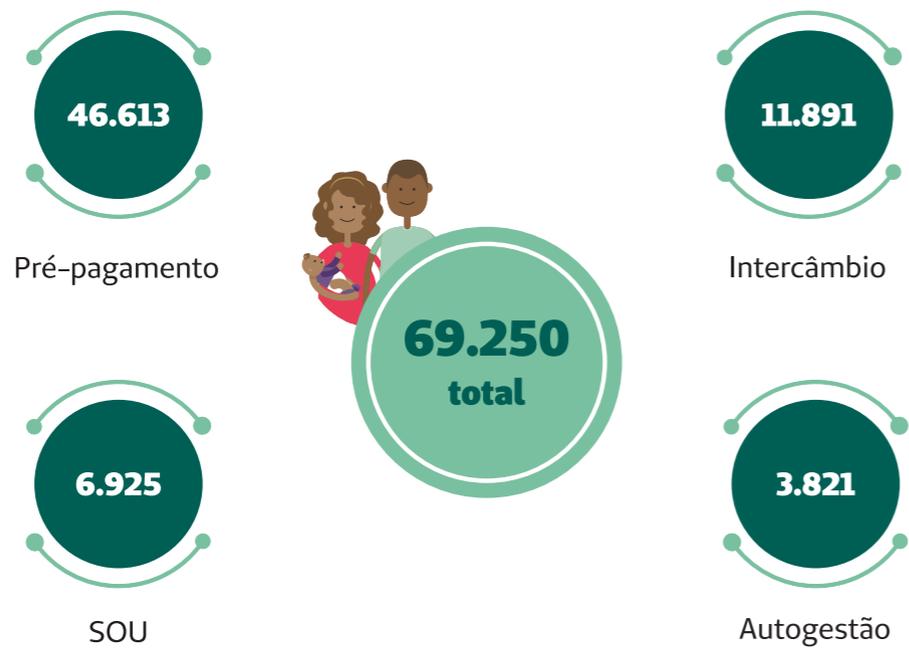
Porém, é certo afirmar que uma parcela deste resultado decorre da não realização de atendimentos eletivos neste período, em especial cirurgias e serviços de apoio a diagnoses e terapias, motivada pela mudança de postura dos beneficiários frente à pandemia.

As perspectivas para 2021 apontam desaceleração considerável na economia do Brasil pela perda de fôlego de diferentes setores, sendo oportuno traçarmos um plano de contingenciamento, visando reservar recursos para suprir os efeitos da segunda onda da pandemia, já percebidos nos primeiros meses desse ano, assim como o impacto da demanda reprimida de nossa carteira, entre outros fatores adversos que permeiam o setor de planos de saúde, buscando preservar a sustentabilidade do nosso negócio.

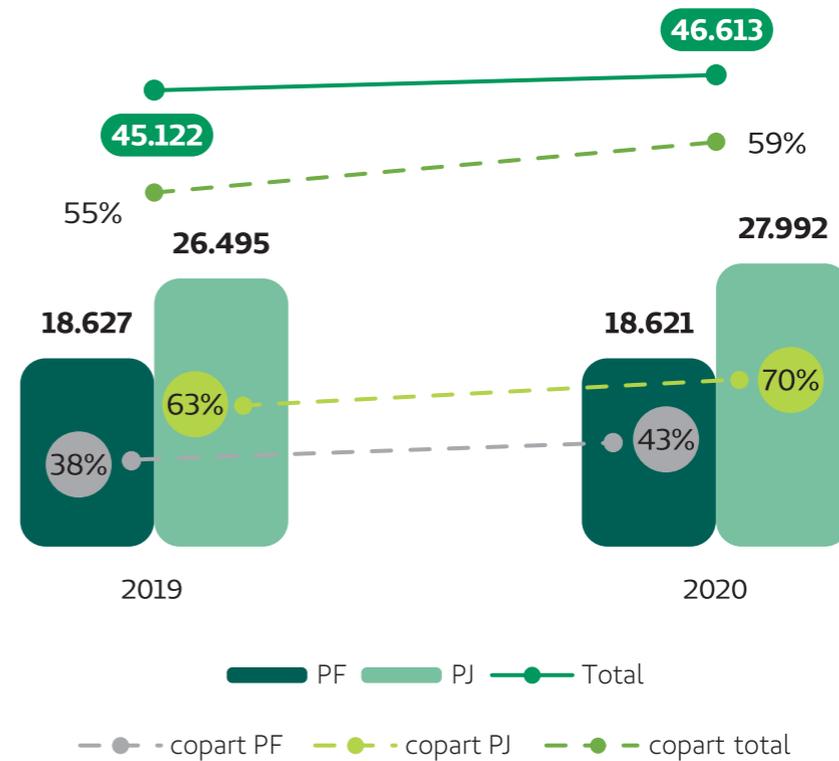
As próximas páginas apresentam os principais dados do desempenho econômico-financeiro de 2020.

# DESEMPENHO ECONÔMICO

## CARTEIRA DE CLIENTES



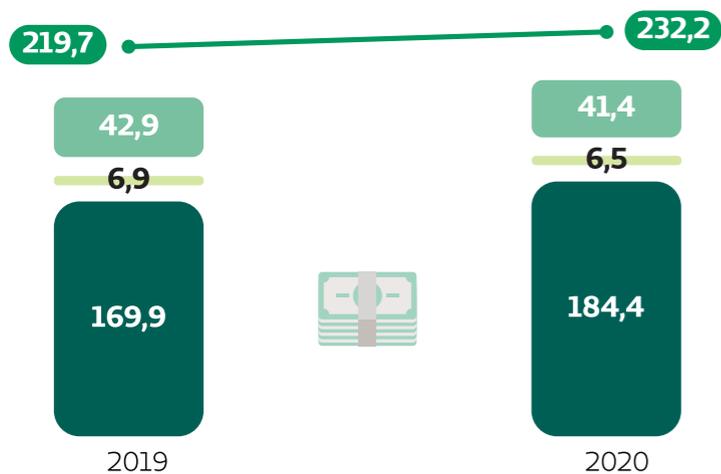
## VIDAS COM COPARTICIPAÇÃO pré-pagamento



# DESEMPENHO ECONÔMICO

## FATURAMENTO TOTAL

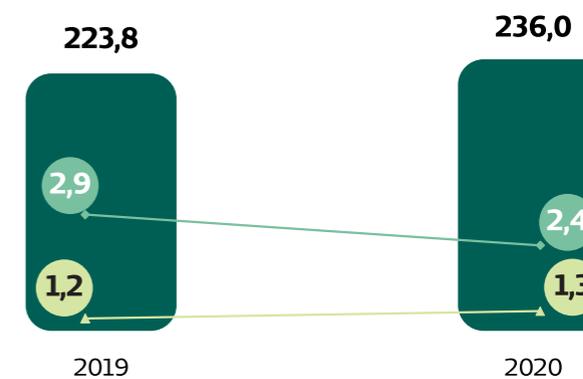
em milhões de reais



■ Mensalidade   ■ Co-Participação  
■ Custo Operacional   ■ Total

## TOTAL DOS INGRESSOS

em milhões de reais

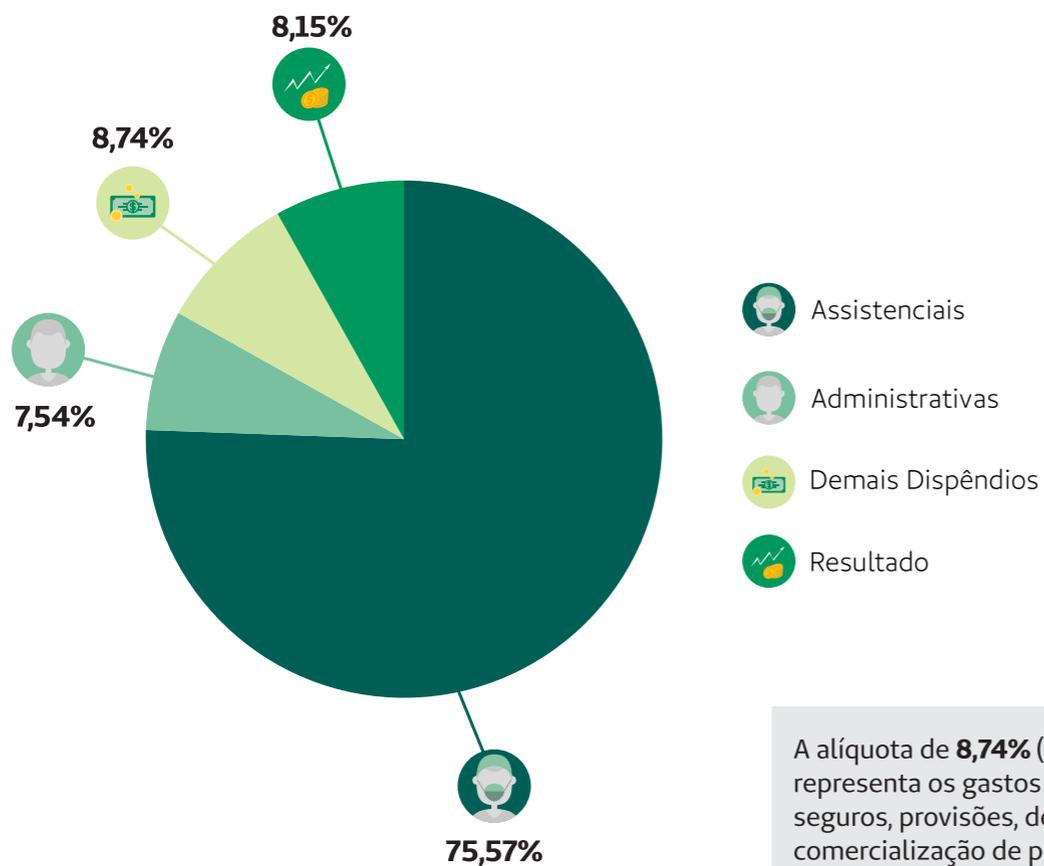


■ Ingressos Totais  
■ Receita Financeira  
■ Receita Patrimonial



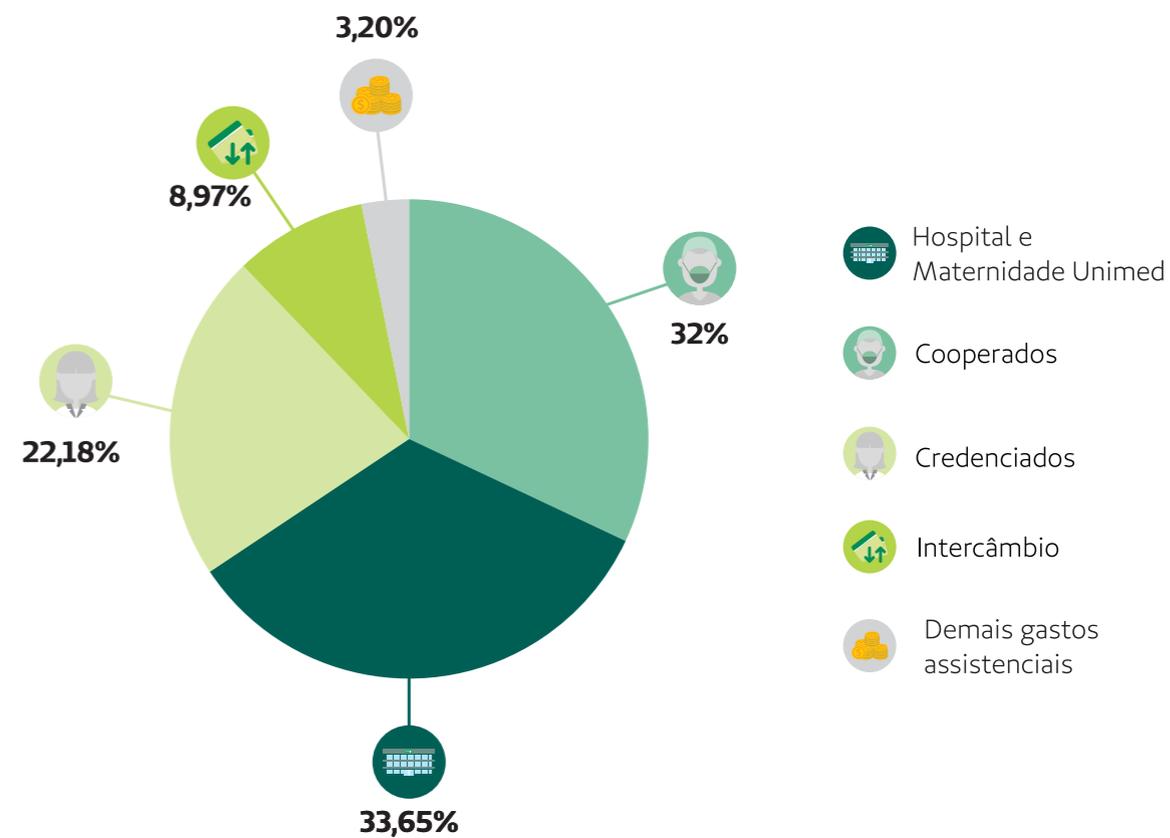
# DESEMPENHO ECONÔMICO

## DISTRIBUIÇÃO DOS INGRESSOS TOTAIS 2020



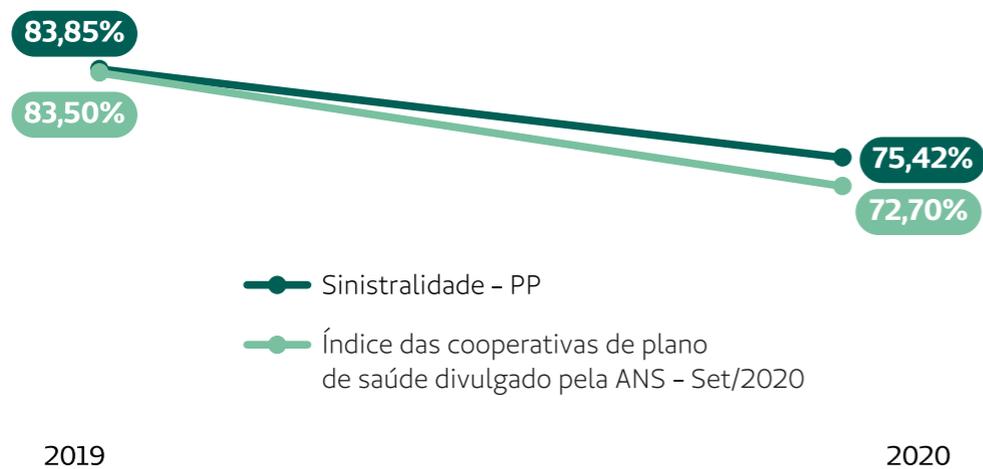
A alíquota de **8,74%** (Demais Dispêndios) representa os gastos com impostos, seguros, provisões, despesas de comercialização de produtos e financeira.

## REPASSE ASSISTENCIAL POR REDE 2020

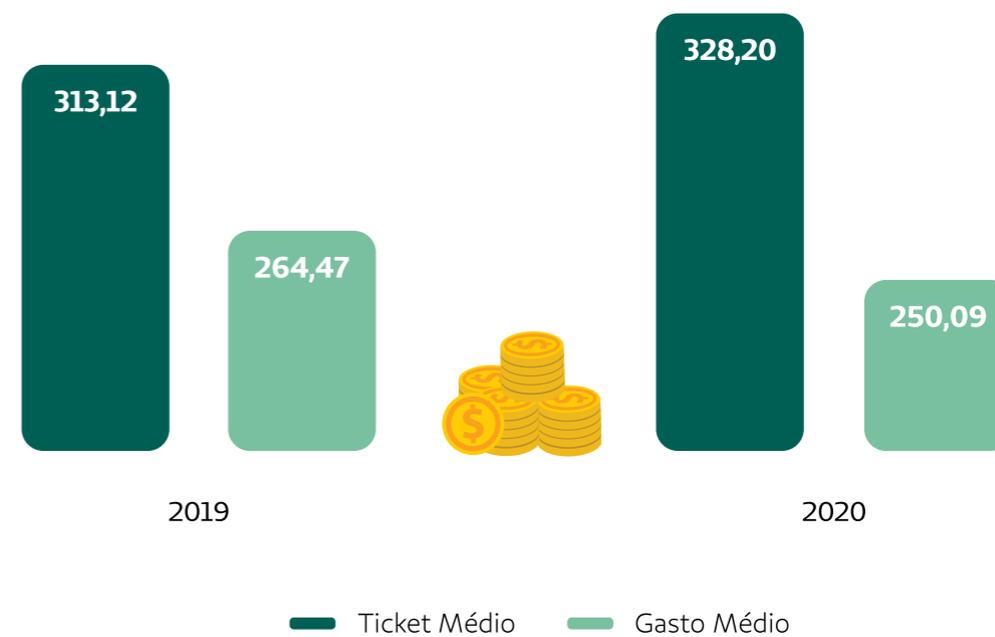


# DESEMPENHO ECONÔMICO

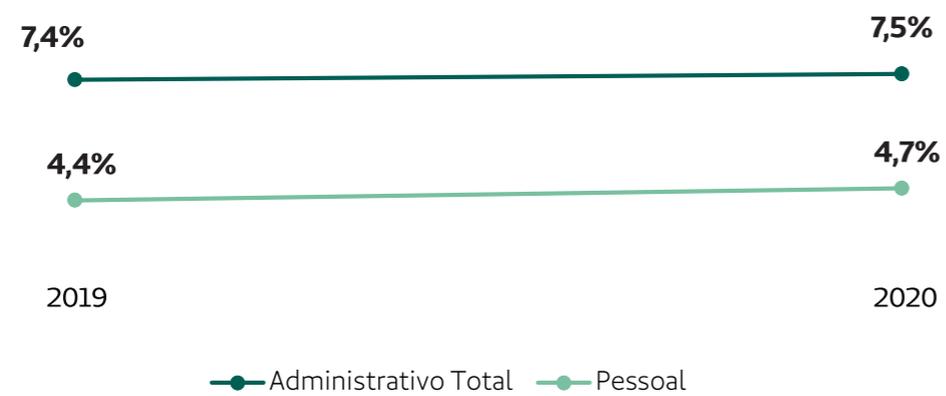
## SINISTRALIDADE CONTRATOS PP



## GASTO E TICKET MÉDIO



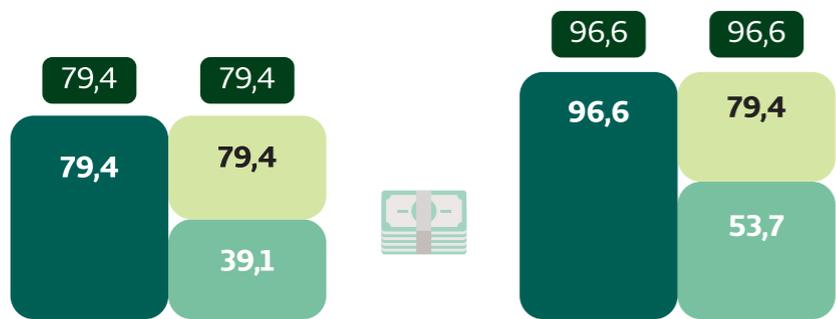
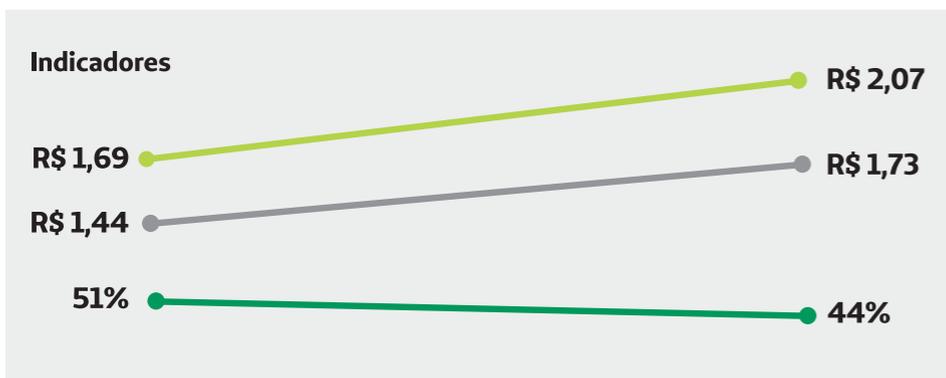
## DISPÊNDIOS ADMINISTRATIVOS % em relação aos ingressos totais



# DESEMPENHO ECONÔMICO

## BALANÇO PATRIMONIAL

em milhões de reais



2019

2020

Ativo Patrimônio líquido Passivo

Liquidez corrente Liquidez geral Índice de endividamento



## SALDO BANCÁRIO

valores disponíveis e vinculados ANS

36,4 milhões 46,3 milhões



2019

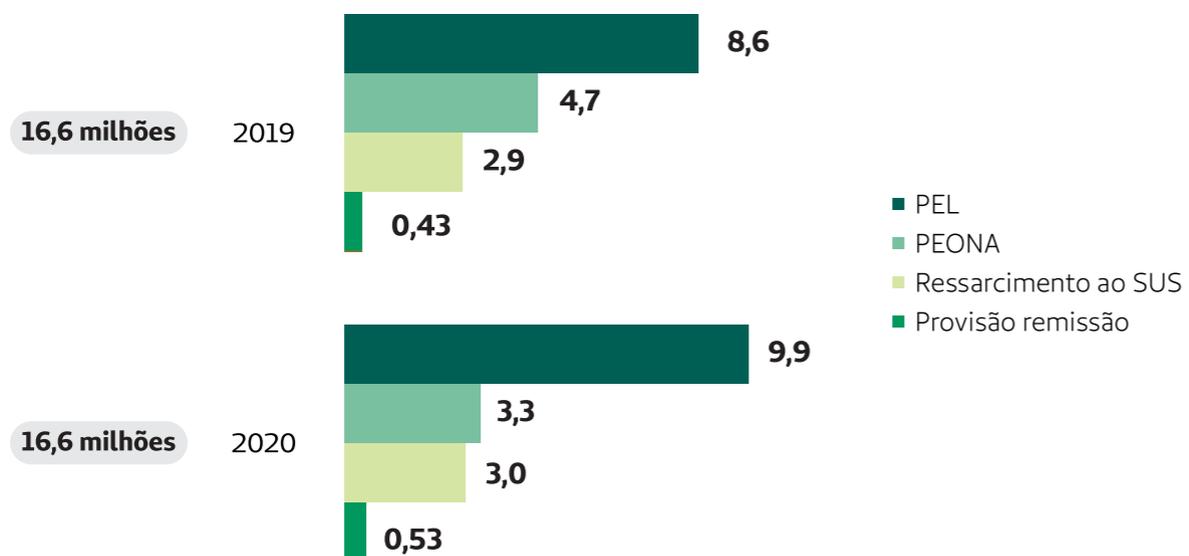
2020

Aplicações livres Aplicações vinculadas

# DESEMPENHO ECONÔMICO

## PROVISÕES TÉCNICAS

em milhões de reais

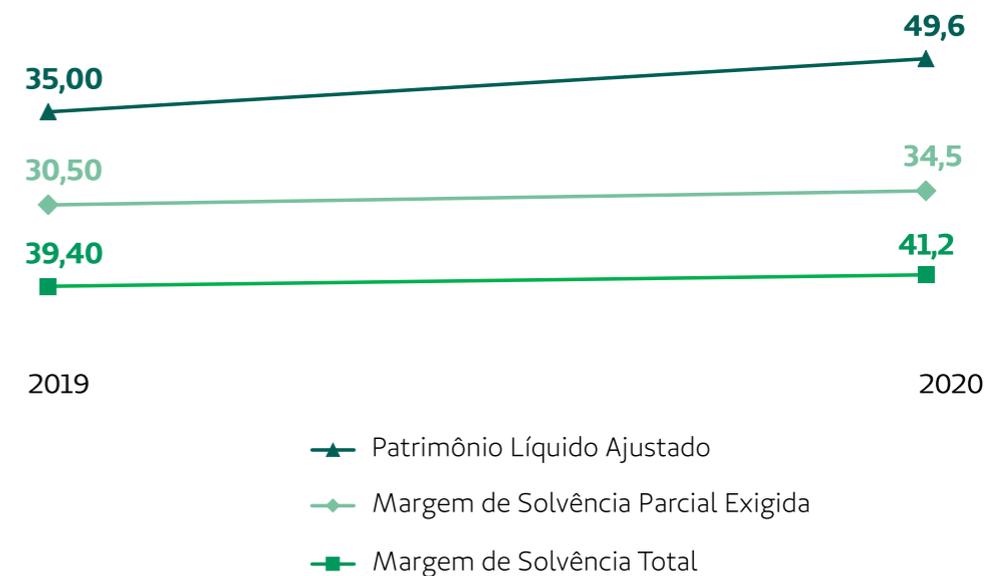


As provisões técnicas são reservas exigidas pela ANS para garantir a operação de planos de saúde e o montante provisionado em 2020 está assegurado por meio de aplicações financeiras e depósitos judiciais.

## MARGEM DE SOLVÊNCIA

em milhões de reais

**Investimentos PROMOPREV**  
 2019/2020: 1.674.491  
 2020/2021: 2.492.817





# SUMÁRIO DE **CONTEÚDO DA GRI**

# ÍNDICE REMISSIVO

[102-55]

Perfil Organizacional	Página
<b>102-1</b> Nome da organização	2
<b>102-2</b> Atividades, marcas, produtos e serviços	37
<b>102-3</b> Localização da sede	2
<b>102-4</b> Localização das operações	8, 11, 12
<b>102-5</b> Propriedade e forma jurídica	8
<b>102-6</b> Mercados atendidos	8
<b>102-7</b> Porte da organização	8
<b>102-8</b> Informações sobre empregados e outros trabalhadores	52
<b>102-9</b> Cadeia de fornecedores	32, 36, 68
<b>102-10</b> Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	33, 40, 44, 45, 50, 54, 61, 66
<b>102-11</b> Princípio ou abordagem da precaução	14, 25
<b>102-12</b> Iniciativas externas	69
<b>102-13</b> Participação em associações	A ULP participa do Conselho Municipal de Direitos da Pessoas com Deficiência
Estratégia	
<b>102-14</b> Declaração do decisor mais graduado da organização	5
Ética e Integridade	
<b>102-16</b> Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	9, 10
Governança	
<b>102-18</b> Estrutura de governança	18, 24

# ÍNDICE REMISSIVO

Engajamento das partes interessadas	Página
<b>102-40</b> Lista de partes interessadas	27
<b>102-41</b> Acordos de negociação coletiva	52
<b>102-42</b> Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	27
<b>102-43</b> Abordagem para o engajamento das partes interessadas	28
<b>102-44</b> Principais tópicos e preocupações levantadas	28
Práticas de Relato	
<b>102-45</b> Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Todas as unidades assistenciais, ocupacionais e comerciais da Operadora estão incluídas nas demonstrações financeiras da ULP, contidas no Balanço Contábil anexo a este Relatório.
<b>102-46</b> Definição de conteúdo do relatório e limite dos tópicos	28
<b>102-47</b> Lista de tópicos materiais	29
<b>102-48</b> Reformulação de informações	27
<b>102-49</b> Alterações em escopo e limites	28
<b>102-50</b> Período coberto pelo relatório	2
<b>102-51</b> Data do último relatório	2
<b>102-52</b> Ciclo de emissão de relatórios	2
<b>102-53</b> Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	2
<b>102-54</b> Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	27
<b>102-55</b> Sumário de Conteúdo GRI	85
<b>102-56</b> Verificação externa	27

# ÍNDICE REMISSIVO

GRI 103 – Forma de Gestão	Página
<b>103-1</b> Explicação do tópico material e seu limite	28
<b>103-2</b> Forma de gestão e seus componentes	5, 16, 71, 73
<b>103-3</b> Avaliação da forma de gestão	5, 16, 71, 73
<b>GRI 200 – Série Econômica</b>	
<b>GRI 201 – Desempenho Econômico</b>	
<b>201-1</b> Valor econômico direto gerado e distribuído	77
<b>GRI 203 – Impactos econômicos indiretos</b>	
<b>203-1</b> – Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	45, 50, 56
<b>GRI 204 – Práticas de compras</b>	
<b>204-1</b> – Proporção de gastos com fornecedores locais	68
<b>GRI 300 – Ambientais</b>	
<b>GRI 301 – Materiais</b>	
<b>301-1</b> Materiais usados por peso ou volume	71
<b>301-2</b> Materiais provenientes de reciclagem	71
<b>GRI 302 – Energia</b>	
<b>302-1</b> Consumo de energia dentro da organização	73
<b>302-2</b> Consumo de energia fora da organização	73

# ÍNDICE REMISSIVO

<b>GRI 303 – Água</b>	
<b>303-1</b> Consumo de água por fonte	72
<b>303-3</b> Água reciclada e reutilizada	72
<b>GRI 305 – Emissões</b>	
<b>305-1</b> Emissões diretas de gases de efeito estufa	74
<b>305-2</b> Emissões indiretas de gases de efeito estufa	74
<b>305-3</b> Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa	74
<b>GRI 306 – Efluentes e resíduos</b>	
<b>306-2</b> Resíduos por tipo e método de disposição	71
<b>GRI 307 – Conformidade ambiental</b>	
<b>307-1</b> Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	71
<b>GRI 400 – Sociais</b>	
<b>GRI 401 – Emprego</b>	
<b>401-1</b> Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	53
<b>GRI 403 – Saúde e segurança no trabalho</b>	
<b>403-2</b> Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e números de óbitos relacionados ao trabalho	58, 59
<b>GRI 404 – Treinamento e educação</b>	
<b>404-1</b> Média de horas de treinamento por ano, por empregado	60

# ÍNDICE REMISSIVO

## GRI 406 – Não discriminação

**406-1** Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas

A Cooperativa segue as definições do Código de Conduta e em situações suspeitas é encaminhada para análise do código de conduta

## GRI 413 – Comunidades locais

**413-1** Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento

69

## GRI 414 – Avaliação social de fornecedores

**414-1** Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais

68

**414-2** Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas

68

## GRI 416 – Saúde e segurança do cliente

**416-1** Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços

46, 47, 48, 49

## GRI 418 – Privacidade do cliente

**418 -1** Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente

51



**ANEXOS**



Moore Prisma Auditores e Consultores

Rua Milton José Robusti, 75  
15º andar  
CEP 14021-613  
Ribeirão Preto - SP

T. 55 (16) 3019-7900  
E. moorepr@moorebrasil.com.br

[www.moorebrasil.com.br](http://www.moorebrasil.com.br)

## Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras

Aos Cotistas e Administradores 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 2020 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Unimed Leste Paulista – Cooperativa de Trabalho Médico em 31 de dezembro de 2020, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as políticas 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 Entidade, 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.

### Outros assuntos

#### Auditoria dos valores correspondentes ao exercício anterior

Os valores correspondentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019, apresentados para fins de comparação, foram examinadas por outro auditor, cujo relatório, datado de 7 de fevereiro de 2020, sem modificações.

#### 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, concluímos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a esse respeito.

### Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

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

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

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

### Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detecta 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:

- + 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, contiuo, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.

- + Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejamos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Cooperativa.
- + Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- + Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Cooperativa. Se concluímos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Cooperativas a não mais se manter em continuidade operacional.
- + Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

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

Ribeirão Preto SP, 12 de fevereiro de 2021.

Moore Prisma Auditores Independentes  
CRC 2SP017256/O-3

Ricardo Aurélio Rissi  
CRC 1SP137183/O-8



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 31/12/2020

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 2020.

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 *Moore Prisma Auditores e Consultores*.

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 31/12/2020 e recomenda a sua aprovação pela Assembléia Geral Ordinária desta Cooperativa.

São João da Boa Vista, 15 de março de 2021

Dr. Wagner Santa Catharina

Dr. César Teixeira Tobias

Dr. Fernando Vieira Prado

Dr. Leonardo Gomes da Silva

Dr. Skandar Mussi Júnior

Dr. Adriano Vaso Rodrigues da Silva



Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz!  
Roberto Rodrigues

ANS-nº358088



## Termo de Responsabilidade Atuarial de Provisões Técnicas

Eu, Saulo Ribeiro Lacerda, telefone: (11) 3265-4250, e-mail: [saulo.lacerda@unimed.coop.br](mailto: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 2020:

Mês de Competência	PROVISÃO DE REMISSÃO	PEONA
out/20	R\$ 496.549,54	R\$ 2.883.030,30
nov/20	R\$ 529.299,82	R\$ 2.917.086,26
dez/20	R\$ 529.775,25	R\$ 2.916.898,40

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\$ 238,27, a qual será utilizada a partir da competência fevereiro/2021. 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 da operadora aumentou neste trimestre, em função do aumento das despesas assistenciais. Sendo assim, alteramos o fator utilizado no cálculo para 0,31382, aplicado a partir de janeiro/2021.

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, 22 de fevereiro de 2021.

Saulo Ribeiro Lacerda  
Registro Profissional nº 894

Eu, Dr. José Augusto Luz Fraga Moreira, CPF 042.745.801-30, representante 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 que as informações fornecidas para apuração das provisões técnicas são fidedignas e consistentes com os demonstrativos contábeis da operadora e das informações encaminhadas à ANS por meio do DIOPS-XML. Declaro ainda que, estou ciente das informações anteriores e que os valores de provisões apuradas por metodologia atuarial foram refletidos nos registros contábeis da operadora e no DIOPXML encaminhado à ANS.

São Paulo, 22 de fevereiro de 2021.

Dr. José Augusto Luz Fraga Moreira

## Unimed Leste Paulista – Cooperativa de Trabalho Médico

### Balancos patrimoniais

Em 31 de dezembro de 2020 e de 2019

Em reais

	Nota	2020	2019
<b>Ativo</b>			
<b>Circulante</b>		<b>65.157.153</b>	<b>49.822.659</b>
Disponível		60.551	22.059
Realizável		65.096.602	49.800.600
<b>Aplicações financeiras</b>	<b>5</b>	<b>46.277.102</b>	<b>36.360.954</b>
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		15.301.482	16.508.716
Aplicações Livres		30.975.620	19.852.238
<b>Créditos de operações com planos de assistência à saúde</b>	<b>6</b>	<b>7.792.803</b>	<b>6.424.907</b>
Contraprestações pecuniárias a receber		2.987.331	2.634.833
Contraprestações de corresponsabilidade assumida		2.410.589	3.790.074
Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		2.394.883	-
Créditos de oper. de assist. à saúde não relac.com planos de saúde da operadora	<b>7</b>	3.250.102	1.365.525
Créditos tributários e previdenciários	<b>8</b>	3.051.858	2.555.824
Bens e títulos a receber	<b>9</b>	4.226.606	2.815.785
Despesas antecipadas		305.639	234.762
Conta corrente com cooperados		192.492	42.843
<b>Não circulante</b>		<b>31.447.013</b>	<b>29.611.788</b>
<b>Realizável a longo prazo</b>		<b>9.127.228</b>	<b>8.437.932</b>
Aplicações Livres	<b>5</b>	30.000	-
Depósitos judiciais e fiscais	<b>10</b>	8.818.145	8.158.849
Bens e títulos a receber	<b>9</b>	279.083	279.083
<b>Investimentos</b>	<b>11</b>	<b>12.525.953</b>	<b>11.533.473</b>
Participações societárias pelo método de equivalência patrimonial		9.792.812	8.919.893
Participações Societárias pelo Método de Custo		2.376.105	2.324.869
Outros Investimentos		357.036	288.711
<b>Imobilizado</b>	<b>12</b>	<b>8.361.618</b>	<b>8.106.367</b>
Imóveis de uso próprio		677.745	684.760
Hospitalares		-	-
Não hospitalares		677.745	684.760
Bens moveis de uso próprio		4.775.487	4.604.293
Hospitalares		1.760.481	1.656.169
Não hospitalares		3.015.006	2.948.124
Imobilizações em curso		5.279	5.237
Outras imobilizações: hospitalares		2.903.107	2.812.077
Intangível		1.432.214	1.534.016
<b>Total do ativo</b>		<b>96.604.166</b>	<b>79.434.447</b>

	Nota	2020	2019
<b>Passivo</b>			
<b>Circulante</b>		<b>31.403.225</b>	<b>29.540.279</b>
<b>Provisões técnicas de operações de assistência à saúde</b>	<b>13</b>	<b>15.058.869</b>	<b>14.924.724</b>
Provisão para remissão		223.651	176.657
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS		1.479.847	1.412.012
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para outros prest. de serviços assistenciais		10.037.114	8.626.509
Provisão de eventos/ sinistros ocorridos e não avisados - PEONA		3.318.257	4.709.546
<b>Débitos de operações assist. à saúde</b>		<b>461.607</b>	<b>778.009</b>
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		461.607	778.009
Débitos de oper.assist. à saúde não relac. com planos de saúde da operadora		743.353	870.563
Tributos e encargos sociais a recolher	<b>14</b>	4.179.321	3.474.012
Empréstimos e financiamentos a pagar		-	197.238
Débitos diversos	<b>15</b>	10.688.688	9.096.177
Conta corrente com cooperados		271.387	199.556
<b>Não circulante</b>		<b>11.536.043</b>	<b>10.818.924</b>
<b>Provisões técnicas de operações de assistência à saúde</b>		<b>1.780.406</b>	<b>1.715.507</b>
Provisão para remissão		306.124	248.951
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS		1.474.282	1.466.556
<b>Provisões</b>		<b>9.755.637</b>	<b>7.246.506</b>
Provisões judiciais	<b>16</b>	9.755.637	7.246.506
Tributos e encargos sociais a recolher	<b>14</b>	-	1.856.911
<b>Patrimônio líquido</b>	<b>18</b>	<b>53.664.898</b>	<b>39.075.244</b>
Capital social integralizado		29.278.728	22.608.602
<b>Reservas:</b>		<b>16.026.092</b>	<b>8.768.592</b>
Reserva legal		6.162.657	4.240.151
Reserva de assistência técnica, educacional e social – RATES		1.834.023	1.063.431
Reserva para investimentos		2.008.040	2.008.040
Fundo de reserva para margem de solvência		-	1.456.970
Reserva para riscos		6.021.372	-
Sobras à disposição da AGO		8.360.078	7.698.050
<b>Total do passivo e do patrimônio líquido</b>		<b>96.604.166</b>	<b>79.434.447</b>

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

## Unimed Leste Paulista – Cooperativa de Trabalho Médico

### Demonstrações do resultado

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019

Em reais

	Nota	2020	2019
<b>Ingressos de contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde</b>		<b>195.918.152</b>	<b>188.202.711</b>
<b>Ingressos com operações de assistência à saúde</b>		<b>201.573.008</b>	<b>192.917.435</b>
Ingressos de contraprestações líquidas		201.677.175	192.955.972
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde		(104.167)	(38.537)
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora		(5.654.856)	(4.714.724)
<b>Eventos indenizáveis líquidos</b>	19	<b>(144.312.840)</b>	<b>(151.928.029)</b>
Dispêndios com eventos conhecidos ou avisados		(145.704.129)	(152.945.816)
Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados		1.391.289	1.017.787
<b>Sobra das operações com planos de assistência à saúde</b>		<b>51.605.312</b>	<b>36.274.682</b>
Outros ingressos/receitas operacionais de planos de assistência à saúde		39.076	40.975
<b>Ingressos/ receitas de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora</b>	21	<b>10.002.113</b>	<b>12.525.274</b>
Ingressos/ receitas com operações de assistência médico-hospitalar		9.051.912	11.001.748
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar		898.187	1.458.652
Outros ingressos/ receitas operacionais		52.014	64.874
(-) Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde		(366.081)	(428.288)
<b>Outros dispêndios/ despesas operacionais com planos de assistência à saúde</b>		<b>(4.470.247)</b>	<b>(3.183.822)</b>
Outros dispêndios/ despesas de operações de planos de assistência à saúde		(11.496)	(12.347)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças		(3.063.451)	(2.202.277)
Provisão para perdas sobre créditos		(1.395.300)	(969.198)
Outros dispêndios/ despesas oper. de assist. à saúde não relac. com planos de saúde da operadora		(17.577.301)	(18.280.184)
<b>Resultado bruto</b>		<b>39.232.872</b>	<b>26.948.637</b>
Dispêndios/ despesas com comercialização		(1.577.397)	(1.340.098)
Dispêndios/ despesas administrativas	22	(17.802.237)	(16.619.021)
<b>Resultado financeiro líquido</b>	23	<b>(687.146)</b>	<b>(154.379)</b>
Ingressos/ receitas financeiras		2.409.693	2.914.274
Dispêndios/ despesas financeiras		(3.096.839)	(3.068.653)
<b>Resultado patrimonial</b>		<b>1.319.782</b>	<b>1.196.672</b>
Ingressos/ receitas patrimoniais		1.323.826	1.204.632
Dispêndios/ despesas patrimoniais		(4.044)	(7.960)
<b>Sobra antes dos tributos e participações</b>		<b>20.485.874</b>	<b>10.031.811</b>
IRPJ	24	(737.649)	(733.046)
CSLL	24	(274.194)	(272.537)
Participações sobre o lucro		(248.972)	(346.999)
<b>Sobra líquida do exercício</b>		<b>19.225.059</b>	<b>8.679.229</b>
Utilização da RATES		190.661	431.057
Destinação: reserva para margem de solvência		(8.823)	(110.351)
Adiantamento de sobras		(2.141.688)	-
Constituição de reservas estatutárias e legais:			
Reserva legal 10%		(1.922.506)	(867.923)
RATES 5%		(961.253)	(433.962)
Transferência para reserva "Ad-referendum" da AGO		(6.021.372)	-
		<b>8.360.078</b>	<b>7.698.050</b>

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

### Demonstrações do resultado abrangente

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019

Em reais

	2020	2019
<b>Sobra líquida do exercício</b>	<b>19.225.059</b>	<b>8.679.229</b>
Outros resultados abrangentes	-	-
<b>Resultado abrangente total</b>	<b>19.225.059</b>	<b>8.679.229</b>

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

## Unimed Leste Paulista – Cooperativa de Trabalho Médico

### Demonstrações das mutações do patrimônio líquido

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019

Em reais

	Capital social integralizado	Reserva legal	RATES	Reserva de investimentos	Reserva margem de solvência	Reservas		Sobras à disposição da AGO	Total
						Reserva para riscos			
<b>Saldos em 1º de janeiro de 2019</b>	<b>15.333.537</b>	<b>3.372.228</b>	<b>1.060.526</b>	<b>2.008.040</b>	<b>3.822.107</b>	-	-	<b>9.839.122</b>	<b>35.435.560</b>
Deliberação da AGO:									
Incorporação de sobras no capital social	7.153.836	-	-	-	-	-	(7.153.836)	-	-
IRRF sobre integralização de sobras no capital social	-	-	-	-	-	-	(2.685.286)	(2.685.286)	-
Integralização de capital	293.706	-	-	-	-	-	-	293.706	-
Baixa de capital	(172.477)	-	-	-	-	-	-	(172.477)	-
Baixa da reserva	-	-	-	-	(2.478.957)	-	-	(2.478.957)	-
Sobra líquida do exercício	-	-	-	-	-	-	8.679.229	8.679.229	-
Utilização da RATES	-	-	(431.057)	-	-	-	431.057	-	-
Constituição de reservas estatutárias:									
Reserva legal	-	867.923	-	-	-	-	(867.923)	-	-
RATES	-	-	433.962	-	-	-	(433.962)	-	-
Transferência para reserva da AGO	-	-	-	-	113.820	-	(110.351)	3.469	-
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2019</b>	<b>22.608.602</b>	<b>4.240.151</b>	<b>1.063.431</b>	<b>2.008.040</b>	<b>1.456.970</b>	-	-	<b>7.698.050</b>	<b>39.075.244</b>
Deliberação da AGO:									
Incorporação de sobras no capital social	5.589.986	-	-	-	-	-	(5.589.986)	-	-
IRRF sobre integralização de sobras no capital social	-	-	-	-	-	-	(2.108.064)	(2.108.064)	-
Integralização de capital	1.191.785	-	-	-	-	-	-	1.191.785	-
Baixa de capital	(111.645)	-	-	-	-	-	-	(111.645)	-
Baixa da reserva	-	-	-	-	(1.465.793)	-	-	(1.465.793)	-
Destinação para reserva	-	-	-	-	8.823	-	(8.823)	-	-
Utilização da RATES	-	-	(190.661)	-	-	-	190.661	-	-
Sobra líquida do exercício	-	-	-	-	-	-	19.225.059	19.225.059	-
Adiantamento de sobras	-	-	-	-	-	-	(2.141.688)	(2.141.688)	-
Constituição de reservas estatutárias:									
Reserva legal	-	1.922.506	-	-	-	-	(1,922,506)	-	-
RATES	-	-	961.253	-	-	-	(961,253)	-	-
Transferência para reserva "Ad-referendum" da AGO	-	-	-	-	-	6.021,372	(6,021,372)	-	-
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2020</b>	<b>29.278.728</b>	<b>6.162.657</b>	<b>1.834.023</b>	<b>2.008.040</b>	-	-	-	<b>6.021.372</b>	<b>8.360.078</b>
									<b>53.664.898</b>

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

## Unimed Leste Paulista – Cooperativa de Trabalho Médico

### Demonstrações dos fluxos de caixa – método direto

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019

Em reais

	2020	2019
<b>Fluxo de caixa das atividades operacionais</b>		
(+) Recebimento de planos saúde	188.647.145	173.933.723
(+) Resgate de aplicações financeiras	132.681.228	122.214.862
(+) Recebimentos de juros de aplicações financeiras	87.530	125.645
(+) Outros recebimentos operacionais	20.514.072	38.848.385
(-) Pagamento a fornecedores/prestadores de serviço de saúde	(115.170.099)	(126.353.028)
(-) Pagamento de comissões	(655.726)	(570.146)
(-) Pagamento de pessoal	(21.887.091)	(20.162.317)
(-) Pagamento de pró-labore	(1.992.048)	(1.867.250)
(-) Pagamento de serviços terceiros	(10.739.638)	(10.489.848)
(-) Pagamento de tributos	(39.369.242)	(40.165.387)
(-) Pagamentos de processos judiciais (cíveis/trabalhistas/tributárias)	(613.383)	(1.087.843)
(-) Pagamento de aluguel	(2.572.197)	(2.323.461)
(-) Pagamento de promoção/publicidade	(167.203)	(139.123)
(-) Aplicações financeiras	(141.449.509)	(120.629.000)
(-) Outros pagamentos operacionais	(4.301.836)	(4.104.070)
<b>Caixa líquido das atividades operacionais</b>	<b>3.012.003</b>	<b>7.231.142</b>
<b>Fluxo de caixa das atividades de investimentos</b>		
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Outros	-	22.500
(-) Pagamento de aquisição de ativo imobilizado - hospitalar	(805.348)	(1.051.933)
(-) Pagamento de aquisição de ativo imobilizado – outros	(699.401)	(1.131.265)
(-) Pagamento Relativos ao Ativo Intangível	(507.459)	(443.102)
(-) Pagamento de aquisição de participação em outras empresas	(1.580)	(1.027.983)
(-) Outros Pagamentos das Atividade de Investimento	(2.737.067)	(3.806.470)
<b>Caixa líquido das atividades de investimentos</b>	<b>(4.750.855)</b>	<b>(7.438.253)</b>
<b>Fluxo de caixa das atividades de financiamentos</b>		
(+) Integralização capital em dinheiro	1.191.704	12.998
(+) Outros recebimentos das atividades de financiamento	782.878	656.031
(-) Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(37.608)	(90.290)
(-) Pagamento de amortização - empréstimos/financiamentos/leasing	(159.630)	(383.112)
<b>Caixa líquido das atividades de financiamentos</b>	<b>1.777.344</b>	<b>195.627</b>
<b>Variação líquida do caixa</b>	<b>38.492</b>	<b>(11.484)</b>
Saldo disponível final	60.551	22.059
Saldo disponível inicial	22.059	33.543
<b>Varição líquida do caixa</b>	<b>38.492</b>	<b>(11.484)</b>
Ativos Livres no Final do Período	31.036.172	19.874.297
Ativos Livres no Início do Período	19.874.297	18.047.020
<b>Aumento nas Aplicações Financeiras - Recursos livres</b>	<b>11.161.875</b>	<b>1.827.277</b>

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

## Unimed Leste Paulista – Cooperativa de Trabalho Médico

**Notas explicativas às demonstrações financeiras**  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019  
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.

#### 1.1 Impactos da pandemia COVID-19 nas demonstrações financeiras

A Unimed tem adotado diversas medidas de precaução em todas as suas áreas assistenciais e administrativas para reduzir a exposição de seus colaboradores, cooperados e beneficiários, bem como garantir a continuidade de seus negócios. Adicionalmente, tem fornecido máscaras para todos os colaboradores, disponibilizado álcool em gel em todas as dependências da empresa, bem como medidor de temperatura junto aos relógios de ponto eletrônico, e divulgados reiterados comunicados contendo medidas de prevenção. A Cooperativa segue cumprindo os protocolos de segurança e higienização determinadas pelas autoridades competentes para garantirem o bem-estar e a segurança de todos.

Diante deste panorama de distanciamento social, uma parcela considerável dos atendimentos eletivos, que não se enquadram como urgência ou emergência, foi suspensa, refletindo em uma queda significativa na demanda por serviços médicos no período, encerrando o exercício de 2020 onde o montante de dispêndios assistenciais representou 75,42% em relação as receitas de contraprestações líquidas, bem abaixo do índice de 83,85% registrado em 2019.

Neste contexto, estima-se um passivo oculto, decorrente da queda na realização desses atendimentos eletivos (consultas, sads e cirurgias), devido à mudança no perfil de utilização dos beneficiários causada pela pandemia do Coronavírus.

### 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 para preparação e apresentação das demonstrações financeiras

#### a Declaração de conformidade

As demonstrações financeiras da Cooperativa foram elaboradas e estão sendo apresentadas em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às pequenas e médias empresas – NBC TG 1000 (R1), e com observância às disposições contidas na legislação societária brasileira e nos pronunciamentos, orientações e interpretações técnicas emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e regulamentação complementar da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, ainda adaptadas às peculiaridades da atividade cooperativista em consonância com a Lei 5.764/1971. Esses pronunciamentos visam à convergência das Normas Brasileiras de Contabilidade às Normas Internacionais de Contabilidade.

As demonstrações financeiras estão sendo também apresentadas segundo os critérios estabelecidos pelo plano de contas instituído pela ANS através da Resolução Normativa nº435 de 23 de novembro 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 das demonstrações financeiras foi autorizada pela Administração da Cooperativa em 12 de fevereiro de 2021.

#### b Mensuração de valor

As demonstrações financeiras foram preparadas com base no custo histórico.

#### c Moeda funcional e moeda de apresentação

Essas demonstrações financeiras são apresentadas em Real, que é a moeda de apresentação e funcional da Cooperativa.

#### d Uso de estimativas e julgamentos

A preparação das demonstrações financeiras de acordo com as normas do CPC e regulamentação complementar da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS exige que a Administração da Cooperativa faça julgamentos, estimativas e premissas que afetam a aplicação de políticas 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 referentes às políticas contábeis adotadas pela Cooperativa e que possuem maior complexidade, bem como aquelas cujas premissas e estimativas são significativas para as demonstrações financeiras estão incluídas nas respectivas notas explicativas.

### 4 Principais políticas contábeis

As políticas contábeis descritas abaixo têm sido aplicadas de maneira consistente aos exercícios apresentados nessas demonstrações financeiras.

#### a Instrumentos financeiros

A Cooperativa classifica seus ativos e passivos financeiros como instrumentos financeiros básicos, em conformidade com a política contábil da empresa e por atender as condições da seção 11 do Pronunciamento Técnico PME – Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas, portanto, são ativos financeiros básicos: i) disponível; ii) aplicações financeiras livres e vinculadas; iii) contraprestações a receber; iv) bens e títulos a receber; e v) investimentos.

Os passivos financeiros básicos são: i) fornecedores e prestadores de serviços; ii) empréstimos e financiamentos; e iii) outras obrigações.

Os ativos financeiros básicos são mensurados pelo valor justo por meio do resultado e custo amortizado. Os passivos financeiros básicos são mensurados pelo custo amortizado. As aplicações financeiras e outros investimentos são mensuradas ao valor justo por meio do resultado.

A Cooperativa reconhece os ativos e passivos financeiros básicos inicialmente na data em que foram originados, exceto os ativos designados pelo valor justo por meio do resultado, que são reconhecidos inicialmente na data da negociação na qual a Cooperativa se torna uma das partes das disposições contratuais do instrumento.

Após o reconhecimento inicial, os ativos e passivos financeiros básicos são medidos pelo custo amortizado através do método dos juros efetivos, decrescidos de qualquer perda por redução ao valor recuperável. Ativos financeiros registrados pelo valor justo por meio do resultado são medidos pelo valor justo, e mudanças no valor justo desses ativos são reconhecidas no resultado do exercício.

A Cooperativa desreconhece um ativo financeiro quando os direitos contratuais aos fluxos de caixa do ativo expiram ou quando a entidade transfere os direitos ao recebimento dos fluxos de caixa contratuais sobre um ativo financeiro em uma transação no qual essencialmente todos os riscos e benefícios da titularidade do ativo financeiro são transferidos.

A Cooperativa desreconhece um passivo financeiro quando sua obrigação contratual é retirada, cancelada ou expirada.

Os ativos e passivos financeiros básicos são compensados e o valor líquido 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.

## b Caixa e equivalentes de caixa

Representado por numerários em caixa, saldos em bancos conta movimento e aplicações financeiras de liquidez imediata 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 utilizados na gestão das obrigações de curto prazo da Cooperativa. Conforme determinação da ANS em grupo titulado "Disponível".

## c Aplicações financeiras

As aplicações financeiras estão classificadas como:

**Livres:** são resgatáveis no prazo até 90 dias com risco insignificantes de mudança de seu valor de mercado, e,

**Garantidoras de provisões técnicas:** visam lastrear as provisões técnicas, no âmbito do sistema de saúde suplementar em conformidade com a RN 392/2015 e posteriores alterações pela RN 419/2016, as quais possuem cláusulas restritivas de resgate dependendo de prévia autorização da ANS à instituição financeira.

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.

## d Créditos de operações com planos de assistência à saúde

Representam os valores a receber em razão do reconhecimento pelo regime de competência, das receitas oriundas 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.

## e Estoques

Os estoques são demonstrados ao custo ou ao valor líquido de realização, dos dois o menor. O custo é determinado pelo método de avaliação de estoque "PEPS – primeiro a entrar, primeiro a sair".

## f Investimentos

Representados, substancialmente, por participações societárias no sistema cooperativista e atividade médica, que são avaliados pelo valor justo das cotas.

Os investimentos em controladas e coligadas não cooperativas são avaliados por equivalência patrimonial. Nesse método, a participação proporcional da Cooperativa nos lucros ou prejuízos de sua investida é reconhecida no resultado não operacional.

## g Imobilizado

### g.1 Reconhecimento e mensuração

Itens do imobilizado são avaliados pelo custo histórico de aquisição ou construção, deduzido de depreciação acumulada e quaisquer perdas não recuperáveis. O custo histórico inclui gastos que são diretamente atribuíveis à aquisição de um ativo. Quando partes de um item do imobilizado têm diferentes vidas úteis, elas são registradas como itens individuais. 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 outras receitas (despesas) operacionais no resultado.

### g.2 Custos subsequentes

Gastos subsequentes são capitalizados na medida em que seja provável que benefícios futuros associados com os gastos serão auferidos pela Cooperativa. Gastos de manutenção e reparos recorrentes são reconhecidos no resultado quando incorridos.

### g.3 Depreciação

Itens do ativo imobilizado são depreciados pelo método linear no resultado do exercício baseado na vida útil econômica estimada de cada componente. Terrenos não são depreciados. Itens do ativo imobilizado são depreciados a partir da data em que são instalados e estão disponíveis para uso, ou em caso de ativos construídos internamente, do dia em que a construção é finalizada e o ativo está disponível para utilização. Os métodos de depreciação, as vidas úteis e os valores residuais foram revistos a cada encerramento de exercício financeiro e eventuais ajustes são reconhecidos como mudança de estimativas contábeis.

## h Intangível

Ativos intangíveis consistem em softwares de computador reconhecidos pelo custo, menos a amortização acumulada e quaisquer perdas acumuladas por redução ao valor recuperável. Eles são amortizados ao

longo de sua vida útil estimada, utilizando-se o método linear. Se houver uma indicação de que houve uma mudança significativa na taxa de amortização, na vida útil ou no valor residual de um ativo intangível, a amortização é revista prospectivamente para refletir as novas expectativas.

## i Provisão para redução ao valor recuperável de ativos não financeiros (*impairment*)

O valor recuperável de um ativo ou de determinada unidade geradora de caixa é definido como sendo o maior entre o valor em uso e o valor líquido de venda. A Administração da Cooperativa revisa anualmente o valor contábil líquido dos ativos não financeiros (ou grupo de ativos relacionados), com o objetivo de avaliar eventos ou mudanças nas circunstâncias econômicas, operacionais ou tecnológicas que possam indicar deterioração ou perda de seu valor recuperável. Quando tais evidências são identificadas, e o valor contábil líquido excede o valor recuperável, é constituída provisão para recuperação, ajustando o valor contábil líquido dos ativos ao valor recuperável (*impairment*), em contrapartida do resultado. Se uma perda por redução ao valor recuperável for subsequentemente revertida, o valor contábil do ativo (ou grupo de ativos relacionados) é aumentado para a estimativa revista de seu valor recuperável, mas sem exceder o valor que teria sido determinado caso nenhuma perda por redução ao valor recuperável tivesse sido reconhecida em exercícios anteriores.

## j Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

São aquelas estabelecidas pela ANS para garantir liquidez financeira e operacional das operadoras de planos de assistência à saúde, a saber:

### j1 Provisão de prêmios ou contraprestações não ganhas – PPCNG

Compreendem as parcelas de contribuições não ganhas, relativo ao período de cobertura do risco, nos contratos em pré-pagamento, constituída e revertida mensalmente, no último dia do mês, com relação ao risco decorrido. A Cooperativa não emite uma única fatura com mais de uma competência, assim, o cálculo "*pro rata temporis*" dar-se-á apenas na primeira emissão de cobrança, após isso o faturamento é por única competência.

### j2 Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS

O ressarcimento ao SUS, criado pelo artigo 32 da Lei nº 9.656/1998, e regulamentado pelas normas da ANS, é a obrigação legal das operadoras de planos privados de assistência à saúde de restituir as despesas do Sistema Único de Saúde no eventual atendimento de seus beneficiários que estejam cobertos pelos respectivos planos.

### j3 Provisão de eventos/ sinistros 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, independentemente 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.

### j4 Provisão de eventos ocorridos e não avisados – PEONA

Conforme disposto na Resolução Normativa da ANS nº 209, de 29 de dezembro de 2009, a Cooperativa deve constituir mensalmente Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA), para fazer frente ao pagamento dos eventos já ocorridos e ainda não apresentados. A partir de setembro de 2009, a Cooperativa elaborou Nota Técnica Atuarial de Provisão. A provisão teve seu início em 30 de setembro de 2009.

## j5 Outras Provisões

Quando aplicável, a Cooperativa deve constituir provisões necessárias à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, desde que consubstanciada em Nota Técnica Atuarial de Provisões – NTAP e aprovadas pela Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras (“DIOPE”), sendo de constituição obrigatória a partir da data da efetiva autorização.

## k Empréstimos e financiamentos a pagar

Os financiamentos são inicialmente reconhecidos pelo valor da transação, ou seja, pelo valor recebido do banco, 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.

## l Provisões

Uma provisão é reconhecida, em função de um evento passado, se a Cooperativa tem uma obrigação legal ou constituída que possa ser estimada de maneira confiável, e é provável que um recurso econômico seja exigido para liquidar a obrigação. As provisões são apuradas através do desconto dos fluxos de caixa futuros esperados a uma taxa antes de impostos que reflète as avaliações atuais de mercado quanto ao valor do dinheiro no tempo e riscos específicos para o passivo. Os custos financeiros incorridos são registrados no resultado. As provisões são registradas tendo como base as estimativas do risco envolvido.

## m 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 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.

## n Imposto de renda e contribuição social

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 da operação com cooperados é isento destes tributos.

## o Atos cooperativos e não cooperativos

Os Atos Cooperativos são aqueles praticados entre as cooperativas e seus associados, e pelas cooperativas entre si quando associadas, para a consecução dos objetivos sociais, correspondendo ao valor dos serviços efetivamente realizados pelos cooperados, conforme definido no artigo 79 da Lei nº 5.764/71.

Os Atos Auxiliares são aqueles que auxiliam o médico cooperado na sua prestação de serviços. Correspondem à utilização de hospitais, clínicas e laboratórios, sendo que, sem esta estrutura, não se poderia praticar a medicina.

Os Atos Não Cooperativos são aqueles que não têm relação com os médicos cooperados, alheios ao propósito principal da Cooperativa médica.

Os critérios de alocação dos dispêndios e despesas gerais, bem como o faturamento e demais receitas operacionais com atos cooperativos e não cooperativos, são como segue:

- Os custos diretos (eventos indenizáveis líquidos) da Cooperativa são identificados por ato cooperativo e ato não cooperativo;
- O faturamento em coparticipação e custo operacional são classificados em ato cooperativo e não cooperativo, de acordo com o evento ocorrido. Para o faturamento na modalidade de pré-pagamento, é efetuado um rateio proporcional ao custo direto desta modalidade;
- As despesas e as demais receitas indiretas são alocadas entre atos cooperativos e não cooperativos na proporção do faturamento desses atos, desde que não seja possível separar objetivamente, o que pertence a cada espécie de despesa ou receita.

## p 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.

## q Capital social

As cotas de capital de cada cooperado são classificadas no patrimônio líquido conforme artigo 140, da Lei nº 13.097/2015. No caso de demissão, eliminação ou exclusão os valores das cotas são reclassificados para o passivo circulante, aguardando aprovação do Conselho de Administração e será devolvido conforme o estatuto da Cooperativa e a legislação.

## r Apuração das sobras ou perdas

Os ingressos e dispêndios de cooperados e as receitas e despesas com terceiros foram apropriados obedecendo ao regime de competência dos exercícios, e considera:

- Ingressos com operações de assistência à saúde: geralmente acordada entre a operadora e o comprador ou usuário do serviço de saúde, é mensurada pelo valor justo da contraprestação recebida, deduzida de quaisquer descontos e/ou abatimentos.
- Eventos/ sinistros conhecidos ou avisados: é reconhecida no primeiro momento da identificação da ocorrência da despesa médica, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas, reconhecidas pelo valor integral cobrado pelo prestador de serviço de saúde credenciado da Operadora.

## 5 Aplicações financeiras

### a Composição de saldo

Modalidade	2020		2019	
	Circulante	Não circulante	Total	Circulante
<b>Aplicações garantidoras de provisões técnicas (i)</b>	<b>15.301.482</b>	-	<b>15.301.482</b>	<b>16.508.716</b>
Fundo dedicado ao setor de saúde suplementar				
<b>Aplicações livres</b>				
CDB - Pós-fixado	818.542	-	818.542	-
RDC - Pós-fixado	7.683.215	-	7.683.215	2.582.960
Títulos públicos	2.836.845	-	2.836.845	-
Títulos privados	7.659.473	30.000	7.689.473	-
Fundos de investimento	11.977.545	-	11.977.545	17.269.278
	<b>30.975.620</b>	<b>30.000</b>	<b>31.005.620</b>	<b>19.852.238</b>
	<b>46.277.102</b>	<b>30.000</b>	<b>46.307.102</b>	<b>36.360.954</b>

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.

- (i) As aplicações garantidoras de provisões técnicas são aplicações financeiras vinculadas em Fundos Dedicados ao Setor de Saúde Suplementar, por meio de convênios entre a ANS e as instituições cuja movimentação ou desvinculação está sujeita à aprovação prévia da ANS, em conformidade com a RN 392/2015 e posteriores modificações pela RN 419/2016.

## b Garantias financeiras versus provisões técnicas

	2020	2019
<b>Ativos garantidores</b>		
Aplicações financeiras garantidoras	15.301.482	16.508.716
Depósitos judiciais – eventos SUS	1.474.282	1.466.556
	<b>16.775.764</b>	<b>17.975.272</b>
<b>Provisões técnicas</b>		
Remissão (circulante e não circulante)	529.775	425.608
Eventos ocorridos e não avisados - PEONA	3.318.257	4.709.546
Eventos a liquidar avisados há mais de 60 dias	3.022.921	2.893.288
Necessidade de vínculo	6.870.953	8.028.442
Necessidade de lastro	9.851.457	8.611.789
Necessidade de ativos garantidores	16.722.410	16.640.231
Suficiência de ativos garantidores	<b>53.354</b>	<b>1.335.041</b>

## 6 Créditos de operações com planos de assistência à saúde

Descrição	2020	2019
<b>Contraprestações pecuniárias</b>		
Plano individual	2.220.857	2.159.594
Plano coletivo	1.216.285	1.202.858
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC (i)	(449.811)	(727.619)
	<b>2.987.331</b>	<b>2.634.833</b>
<b>Operadoras de planos de assistência à saúde</b>		
Contraprestação de corresponsabilidade assumida	2.486.787	3.790.074
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC (i)	(76.198)	-
	<b>2.410.589</b>	<b>3.790.074</b>
<b>Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde (ii)</b>		
Outros créditos de operações de assistência à saúde	2.987.069	-
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC (i)	(592.186)	-
	<b>2.394.883</b>	-
	<b>7.792.803</b>	<b>6.424.907</b>

(i) A provisão para cobertura de eventuais perdas na realização dos créditos a receber é 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 planos.

(ii) Em 2020 a Operadora atendeu as determinações da ANS (Comunicado nº 85, de 31/08/2020), que estabeleceu a suspensão da aplicação das parcelas dos reajustes de planos de saúde por variação de custos (anual) e por mudança de faixa etária, no período de setembro a dezembro de 2020, as quais não foram aplicadas para fins de cobrança ao beneficiário naquele exercício, mas emitidas em cumprimento ao regime de competência, sendo registrados tais valores de acordo com a orientação sobre a contabilização emitida pela ANS em 08/10/2020 e com previsão de recomposição dos reajustes a partir de janeiro de 2021 diluídas em 12 parcelas mensais e/ou menores parcelas, desde que haja concordância entre as partes (Comunicado nº 87 de 26 de novembro de 2020).

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

Descrição	2020	2019
Intercâmbio a receber – atendimento eventual	4.338.856	2.467.620
Outros créditos de operações de assistência à saúde (i)	595.114	557.439
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC (ii)	(1.683.868)	(1.659.534)
	<b>3.250.102</b>	<b>1.365.525</b>

(i) Referem-se a atendimentos prestados pela Cooperativa que incluem a rede contratada, cooperado e hospital próprio.

(ii) A provisão para cobertura de eventuais perdas na realização dos créditos a receber é 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 planos.

## 8 Créditos tributários e previdenciários

Descrição	2020	2019
IRRF a compensar	1.978.692	1.702.877
CSLL a compensar	119.843	85.816
PIS/COFINS retido	899.548	767.131
Outros	53.775	-
	<b>3.051.858</b>	<b>2.555.824</b>

## 9 Bens e títulos a receber

Descrição	2020			2019		
	Circulante	Não circulante	Total	Circulante	Não circulante	Total
<b>Estoque (i)</b>						
Estoque de materiais e medicamentos	3.721.310	-	3.721.310	2.248.146	-	2.248.146
	<b>3.721.310</b>	-	<b>3.721.310</b>	<b>2.248.146</b>	-	<b>2.248.146</b>
<b>Adiantamentos</b>						
Fornecedores	44.380	-	44.380	8.135	-	8.135
Viagens	3.952	-	3.952	331	-	331
Empregados	162.674	-	162.674	227.280	-	227.280
<b>Títulos a receber</b>						
Outros títulos a receber	353.607	279.083	632.690	391.210	279.083	670.293
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC (ii)	(59.317)	-	(59.317)	(59.317)	-	(59.317)
	<b>505.296</b>	<b>279.083</b>	<b>784.379</b>	<b>567.639</b>	<b>279.083</b>	<b>46.722</b>
	<b>4.226.606</b>	<b>279.083</b>	<b>4.505.689</b>	<b>2.815.785</b>	<b>279.083</b>	<b>3.094.868</b>

(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

Descrição	2020	2019
Depósitos judiciais – Ressarcimento ao SUS (i)	1.474.282	1.466.556
INSS Lei complementar 84/96 (ii)	1.877.890	1.856.911
ISS (iii)	3.888.110	3.487.566
Outros depósitos judiciais (iv)	1.577.863	1.347.816
	<b>8.818.145</b>	<b>8.158.849</b>

(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 nº 13.

(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 nº 16.

(iii) 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 nº 16.

(iv) Existem demandas de natureza cível e trabalhista, conforme nota nº 16, para as quais foram efetuados depósitos judiciais recursais.

## 11 Investimentos

### a Composição do saldo

Descrição	2020	2019
<b>Participações societárias pelo método de equivalência patrimonial</b>		
Unimed Participações São João da Boa Vista (i)	9.792.812	8.919.893
	<b>9.792.812</b>	<b>8.919.893</b>
<b>Participações Societárias pelo Método de Custo</b>		
Central Nacional Unimed	219.660	199.330
Sicredi Coop. Cred. M.A.M. Reg. São João da Boa Vista	324.312	301.109
Unimed Centro Paulista Fed. Reg. Coop. Médica	805.573	805.573
Unimed do Estado de São Paulo Federação	993.756	993.756
Coop. Crédito Livre Admissão de MG e Nordeste SP	32.421	25.101
Coop. Cred. Sicoob Unicentro Brasileira	383	-
	<b>2.376.105</b>	<b>2.324.869</b>
<b>Outros investimentos</b>		
Unimed Participações S/C Ltda	357.036	288.711
	<b>357.036</b>	<b>288.711</b>
	<b>12.525.953</b>	<b>11.533.473</b>

## b Movimentação dos investimentos

	1º/1/2019	Adição	Equivalência patrimonial	31/12/2019	Adição	Equivalência patrimonial	31/12/2020
<b>Participações societárias pelo método de equivalência patrimonial</b>							
Unimed Participações São João da Boa Vista (i)	7.187.796	1.026.784	705.313	8.919.893	-	872.919	9.792.812
	<b>7.187.796</b>	<b>1.026.784</b>	<b>705.313</b>	<b>8.919.893</b>	<b>-</b>	<b>872.919</b>	<b>9.792.812</b>
<b>Participações Societárias pelo Método de Custo (ii)</b>							
Central Nacional Unimed	116.736	82.594	-	199.330	20.330	-	219.660
Sicredi Coop. Cred. M.A.M. Reg. São João da Boa Vista	265.915	35.194	-	301.109	23.203	-	324.312
Unimed Centro Paulista Fed. Reg. Coop. Médica	805.573	-	-	805.573	-	-	805.573
Unimed do Estado de São Paulo Federação	943.446	50.310	-	993.756	-	-	993.756
Coop. Crédito Livre Admissão de MG e Nordeste SP	200	24.901	-	25.101	7.320	-	32.421
Coop.Cred. Sicoob Unicentro Brasileira	-	-	-	-	383	-	383
	<b>2.131.870</b>	<b>192.999</b>	<b>-</b>	<b>2.324.869</b>	<b>51.236</b>	<b>-</b>	<b>2.376.105</b>
<b>Outros investimentos (ii)</b>							
Unimed Participações S/C Ltda	288.711	-	-	288.711	68.325	-	357.036
	<b>288.711</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>68.325</b>	<b>-</b>	<b>357.036</b>
	<b>9.608.377</b>	<b>1.219.783</b>	<b>705.313</b>	<b>11.244.762</b>	<b>119.561</b>	<b>872.919</b>	<b>12.525.953</b>

(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 em 2020 de R\$ 872.919. (R\$ 705.313 em 2019), por conta da aplicação do percentual de 64.70% (65,70% em 2019) de participação no Patrimônio Líquido da controlada. O patrimônio líquido da controlada em 31 de dezembro de 2020 totalizava o valor de R\$ 15.126.370 (R\$ 13.576.701 em 2019), líquido dos efeitos decorrentes da opção pelo custo atribuído (*deemed cost*), ajuste requerido pela regulamentação da ANS.

As demonstrações financeiras da controlada foram examinadas por outros auditores que emitiram relatório, datado de 26 de fevereiro de 2021 sem modificações.

(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

### a Composição do saldo

Descrição	Taxa anual de depreciação	Custo histórico	Depreciação acumulada	2020	2019
				Líquido	Líquido
Terrenos	-	94.205	-	94.205	94.205
Edificações	4%	815.569	(242.989)	572.580	590.556
Instalações	10% a 50%	55.997	(47.072)	8.925	13.596
Máquinas e equipamentos	20%	4.433.023	(1.756.840)	2.676.183	2.315.223
Móveis e utensílios	10%	1.544.557	(722.120)	822.437	808.604
Veículos	20%	619.828	(477.504)	142.324	204.963
Computadores e periféricos	-	3.769.436	(2.638.539)	1.130.897	1.267.143
Benefitorias em imóvel de terceiros	10%	4.491.277	(1.577.210)	2.914.067	2.812.077
		<b>15.823.892</b>	<b>(7.462.274)</b>	<b>8.361.618</b>	<b>8.106.367</b>

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, o cálculo da depreciação já contempla essas análises (valor depreciável), bem como, a análise quanto à recuperabilidade dos bens do ativo imobilizado.

### b Movimentação do custo histórico

Descrição	1º/1/2019	Aquisição	Baixa	31/12/2019	Aquisição	Baixa	Transferência	31/12/2020
Terrenos	94.205	-	-	94.205	-	-	-	94.205
Edificações	814.469	-	-	814.469	-	-	1.100	815.569
Instalações	55.997	-	-	55.997	-	-	-	55.997
Máquinas e equipamentos	3.140.294	634.686	(14.422)	3.760.558	694.114	(18.711)	(2.938)	4.433.023
Móveis e utensílios	1.083.313	358.846	(1.606)	1.440.553	128.112	(24.108)	-	1.544.557
Veículos	592.984	149.060	(122.216)	619.828	-	-	-	619.828
Computadores e periféricos	2.459.011	756.631	(1.319)	3.214.323	560.756	(8.185)	2.542	3.769.436
Benefitorias em imóvel de terceiros	4.004.485	212.763	(15.282)	4.201.966	293.652	(3.637)	(704)	4.491.277
	<b>12.244.758</b>	<b>2.111.986</b>	<b>(154.845)</b>	<b>14.201.899</b>	<b>1.676.634</b>	<b>(64.641)</b>	<b>-</b>	<b>15.823.892</b>

### c Movimentação da depreciação acumulada

Descrição	1º/1/2019	Adição	Baixa	31/12/2019	Adição	Baixa	Transferência	31/12/2020
Edificações	(204.843)	(19.070)	-	(223.913)	(19.076)	-	-	(242.989)
Instalações	(36.742)	(5.659)	-	(42.401)	(4.671)	-	-	(47.072)
Máquinas e equipamentos	(1.176.706)	(270.578)	1.949	(1.445.335)	(327.890)	16.385	-	(1.756.840)
Móveis e utensílios	(549.051)	(83.990)	1.092	(631.949)	(110.516)	20.345	-	(722.120)
Veículos	(462.405)	(71.528)	119.068	(414.865)	(62.639)	-	-	(477.504)
Computadores e periféricos	(1.423.918)	(526.080)	2.818	(1.947.180)	(699.544)	8.185	-	(2.638.539)
Benefitorias em imóvel de terceiros	(1.241.053)	(148.836)	-	(1.389.889)	(188.675)	1.354	-	(1.577.210)
	<b>(5.094.718)</b>	<b>(1.125.741)</b>	<b>124.927</b>	<b>(6.095.532)</b>	<b>(1.413.011)</b>	<b>46.269</b>	<b>-</b>	<b>(7.462.274)</b>

Intangível

a Composição do saldo

Descrição	Taxa anual de amortização	Custo	2020		2019	
			Amortização acumulada	Total	Total	Total
Software	20%	5.188.066	(3.755.852)	1.432.214	1.534.016	1.534.016

b Movimentação do custo e amortização

Descrição	1º/1/2019	Adição	31/12/2019	Adição	31/12/2020
Custo histórico	4.078.400	550.130	4.628.530	559.536	5.188.066
(-) Amortização acumulada	(2.419.284)	(675.230)	(3.094.514)	(661.338)	(3.755.852)
	<u>1.659.116</u>	<u>(125.100)</u>	<u>1.534.016</u>	<u>(101.802)</u>	<u>1.432.214</u>

13 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

Descrição	2020			2019		
	Circulante	Não circulante	Total	Circulante	Não circulante	Total
<b>Provisão para remissão (i)</b>						
Provisão para remissão	223.651	306.124	529.775	176.657	248.951	425.608
	<u>223.651</u>	<u>306.124</u>	<u>529.775</u>	<u>176.657</u>	<u>248.951</u>	<u>425.608</u>
<b>Provisão para eventos a liquidar para o SUS (ii)</b>						
Provisão para eventos a liquidar para o SUS	1.479.847	1.474.282	2.954.129	1.412.012	1.466.556	2.878.568
	<u>1.479.847</u>	<u>1.474.282</u>	<u>2.954.129</u>	<u>1.412.012</u>	<u>1.466.556</u>	<u>2.878.568</u>
<b>Provisão de eventos/ sinistros a liquidar (iii)</b>						
Cooperados	5.296.781	-	5.296.781	4.684.116	-	4.684.116
Serviços credenciados	3.751.198	-	3.751.198	3.294.212	-	3.294.212
Intercâmbio	614.658	-	614.658	646.883	-	646.883
Reembolso a usuários	374.477	-	374.477	1.298	-	1.298
	<u>10.037.114</u>	<u>-</u>	<u>10.037.114</u>	<u>8.626.509</u>	<u>-</u>	<u>8.626.509</u>
<b>Provisão de eventos ocorridos e não avisados - PEONA (iv)</b>						
Provisão de eventos ocorridos e não avisados - PEONA	3.318.257	-	3.318.257	4.709.546	-	4.709.546
	<u>3.318.257</u>	<u>-</u>	<u>3.318.257</u>	<u>4.709.546</u>	<u>-</u>	<u>4.709.546</u>
	<u>15.058.869</u>	<u>1.780.406</u>	<u>16.839.275</u>	<u>14.924.724</u>	<u>1.715.507</u>	<u>16.640.231</u>

As provisões técnicas foram constituídas em conformidade com a RN nº 209/09 da ANS, e posteriores alterações, que dispõe sobre os critérios de manutenção de Recursos Próprios Mínimos e constituição de Provisões Técnicas a ser observados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde, conforme demonstrado na nota nº 5 b.

(i) A Cooperativa, ciente das obrigações que cercam as Resoluções editadas pela ANS e suportada pelo parecer técnico atuarial, constituiu a provisão para remissão para garantia das obrigações decorrentes das cláusulas contratuais de remissão das contraprestações pecuniárias para custeio dos planos de assistência à saúde, correspondente a continuidade de cobertura de assistência à saúde a usuários dependentes em caso de falecimento do titular do plano.

(ii) Provisão de eventos a liquidar para o SUS: a Cooperativa está em demanda administrativa e judicial contra as cobranças do ressarcimento ao Sistema Único de Saúde (SUS), estabelecido pelo artigo 32 da Lei 9656/1998, advinda de atendimento médico, hospitalar e ambulatorial pela rede pública de saúde, de beneficiários do seu próprio plano de saúde. Diante das diversas controvérsias que recaem sobre essas cobranças, na opinião da Administração da Cooperativa e também dos assessores jurídicos, as estimativas provisionadas conservadoramente são suficientes para eventuais perdas com essas demandas. Existem depósitos judiciais classificados no ativo não circulante no montante de R\$ 1.474.282, conforme nota explicativa nº 10.

(iii) A provisão de eventos/ sinistros a liquidar de operações de assistência à saúde representa valores relativos à prestação de serviços médicos cooperados e credenciados efetuados para a Cooperativa em atendimento aos usuários dos serviços de saúde, reconhecidos pelo regime de competência e apresentados no grupo de provisões técnicas, conforme determinação da ANS.

(iv) A Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA) registrada no Passivo Circulante, foi constituída a partir de janeiro de 2008 com base na Resolução Normativa – RN nº 160/2007 e alterações posteriores da ANS. É destinada para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente pela Cooperativa por falta de avisos. A Cooperativa registrou a provisão até agosto de 2009 com base na RN e a partir de setembro de 2009, elaborou Nota Técnica Atuarial de Provisão com a aprovação da ANS.

## 14 Tributos e encargos sociais a recolher

Descrição	2020			2019		
	Circulante	Não circulante	Total	Circulante	Não circulante	Total
IRRF	2.055.129	-	2.055.129	1.496.444	-	1.496.444
INSS	717.070	-	717.070	719.811	-	719.811
INSS retido	309.835	-	309.835	309.683	-	309.683
FGTS	235.043	-	235.043	224.934	-	224.934
COFINS	474.836	-	474.836	402.525	-	402.525
ISS retido	30.471	-	30.471	38.536	-	38.536
PIS	109.921	-	109.921	97.531	-	97.531
ISS	58.777	-	58.777	50.979	-	50.979
INSS Lei compl. 84/96 (i)	-	-	-	1.856.911	1.856.911	
IRPJ	109.060	-	109.060	67.599	-	67.599
CSLL	39.982	-	39.982	25.056	-	25.056
CSLL retido	19.208	-	19.208	20.255	-	20.255
Outros impostos e taxas	19.989	-	19.989	20.659	-	20.659
	<b>4.179.321</b>	<b>-</b>	<b>4.179.321</b>	<b>3.474.012</b>	<b>1.856.911</b>	<b>5.330.923</b>

(i) Em 2020 a Cooperativa classificou o saldo como provisão para contingências, conforme nota nº 16.

## 15 Débitos diversos

Descrição	2020	2019
<b>Obrigações com pessoal</b>		
Salários	1.312.516	1.226.702
Participações	225.652	180.000
Férias	3.006.925	3.008.596
Outras obrigações a pagar	250.948	260.371
	<b>4.796.041</b>	<b>4.675.669</b>
<b>Fornecedores (i)</b>		
Fornecedores	3.985.722	2.869.592
	<b>3.985.722</b>	<b>2.869.592</b>
<b>Depósitos de beneficiários</b>		
Depósitos de beneficiários	105.809	91.781
	<b>105.809</b>	<b>91.781</b>
<b>Outros débitos a pagar</b>		
Outros débitos a pagar	1.801.116	1.459.135
	<b>1.801.116</b>	<b>1.459.135</b>
	<b>10.688.688</b>	<b>9.096.177</b>

(i) O saldo é composto substancialmente pelos valores a pagar aos fornecedores de materiais e medicamentos hospitalares e farmacêuticos do hospital Unimed. Não há contas a pagar vencidas.

## 16 Provisão para contingências

Descrição	2020	2019
Contingências tributárias (i)	7.307.752	5.032.882
Contingências cíveis (ii)	2.295.402	2.103.795
Contingências trabalhistas (iii)	152.483	109.829
	<b>9.755.637</b>	<b>7.246.506</b>

(i) A provisão para contingências tributárias está assim representada, em 31 de dezembro de 2020 e de 2019:

Descrição	2020	2019
INSS (a)	1.877.890	-
ISS (b)	5.429.862	5.032.882
	<b>7.307.752</b>	<b>5.032.882</b>

(a) 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, conforme nota nº 10, pelos mesmos valores atualizados do passivo não circulante e permanecerão vinculados até o desfecho do processo com a decisão do judiciário. Em 2020 o saldo foi transferido da conta de tributos e encargos sociais a recolher, conforme nota nº 14, para provisão para contingências, para melhor apresentação das demonstrações financeiras.

(b) Provisão destinada a fazer frente a eventuais contingências de ordem tributária relacionadas ao ISS que possam vir a ocorrer contra a Cooperativa sobre períodos atuados e não atuados 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 2020 de R\$ 5.429.862 (R\$ 5.032.882 em 2019) corresponde aos valores supostamente devidos do imposto referente aos anos atuados e não atuados.

(ii) 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.

(iii) 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.

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.

## 17 Passivos contingentes

A Cooperativa discute ações cíveis no montante de R\$ 4.292.585 (R\$ 2.856.463 em 2019) e trabalhistas de R\$ 85.000 (R\$ 100.000 em 2019), cuja opinião dos consultores jurídicos quanto a probabilidade de perda para 31 de dezembro de 2020 é que o desfecho desses processos pelo andamento atual classifica-se como possível. Tais ações, devido à natureza e histórico são passíveis de acordos de menor valor. Sobre estas demandas não foi constituída provisão.

## 18 Patrimônio líquido

### a Capital social

O Capital social é formado por cotas partes distribuídas entre os cooperados e classificado no patrimônio líquido. De acordo com o Estatuto Social cada associado tem direito a um só voto, qualquer que seja o número de suas cotas partes. Conforme previsto no Estatuto Social, serão atribuídos juros de até 12% sobre o capital integralizado, quando apuradas sobras no final do exercício com valores definidos na Assembleia Geral Ordinária.

## b Destinações estatutárias

De acordo com o Estatuto Social da Cooperativa e a Lei 5.764/1971, a sobra líquida do exercício, deduzida do resultado com terceiros, terá a seguinte destinação:

- 10% para Fundo de reserva, destinado 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; e
- outras reservas que poderão ser constituídas com fins e duração específicos em Assembleia Geral.

## Reserva de 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 de investimentos

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 2020 em Assembleia Geral Extraordinária foi decidido pela devolução aos cooperados do montante de R\$ 1.456.970.

## Sobras à disposição da AGO

As sobras apuradas após a constituição das reservas estatutárias ficam à disposição da Assembleia Geral Ordinária (AGO) para deliberação quanto à sua destinação. A Administração da Cooperativa optou por não fazer a realização do RATES no exercício de 2020 e de 2019. De acordo com a legislação que rege as sociedades cooperativas, Lei 5.764/1971, e o Estatuto Social, as sobras à disposição da AGO podem ser capitalizadas ou distribuídas aos cooperados de acordo com a usufruição dos serviços da Cooperativa ou, ainda, incorporadas em reservas conforme deliberação dos cooperados na Assembleia Geral.

As sobras à disposição da AGO estão demonstradas abaixo:

Descrição	2020	2019
<b>Sobra líquida do exercício</b>	<b>19.225.059</b>	<b>8.679.229</b>
Utilização da RATES	190.661	431.057
Destinação: reserva para margem de solvência	(8.823)	(110.351)
Adiantamento de sobras	(2.141.688)	-
Constituição de reservas estatutárias e legais:	-	-
Reserva legal 10%	(1.922.506)	(867.923)
RATES 5%	(961.253)	(433.962)
Transferência para reserva "Ad-referendum" da AGO	(6.021.372)	-
<b>Sobras à disposição da AGO</b>	<b>8.360.078</b>	<b>7.698.050</b>

Por decisão do Conselho de Administração e "Ad-referendum da AGO", o resultado das operações com terceiros não foi levado à conta da RATES, conforme determinação do Estatuto e legislação aplicável.

## 19 Eventos indenizáveis, líquidos / sinistros retidos

Descrição	2020	2019
<b>Eventos/sinistros conhecidos ou avisados</b>		
Consulta médica	(21.553.152)	(24.289.252)
Exames	(22.577.200)	(25.811.057)
Terapias	(12.073.205)	(12.756.710)
Internações	(28.952.049)	(31.640.934)
Outros atendimentos ambulatoriais	(20.770.546)	(20.119.955)
Demais despesas médicas hospitalares	(39.777.977)	(38.327.908)
	<b>(145.704.129)</b>	<b>(152.945.816)</b>
<b>Provisão de eventos ocorridos e não avisados - PEONA</b>		
Variação da PEONA	1.391.289	1.017.787
	<b>1.391.289</b>	<b>1.017.787</b>
	<b>(144.312.840)</b>	<b>(151.928.029)</b>

## 20 Cobertura Assistencial com Preço Pré Estabelecido –Carteira de planos individuais/familiares após Lei 9.656/1998

Descrição	Consulta médica	Exames	Terapias	Internações	Outros atendimentos	Demais despesas	Total
Rede Própria	6.390.021	4.219.043	1.752.372	4.804.157	5.812.809	14.315.888	37.294.290
Rede Contratada	1.447.864	3.352.519	3.742.966	2.368.882	1.645.211	665.766	13.223.208
Reembolso	(19.972)	1.292	27.336	2.500	121.693	-	132.849
Intercâmbio Eventual	156.909	170.988	96.460	2.087.965	706.016	1.219	3.219.557
Total	<b>7.974.822</b>	<b>7.743.842</b>	<b>5.619.134</b>	<b>9.263.504</b>	<b>8.285.729</b>	<b>14.982.873</b>	<b>53.869.904</b>
Corresponsabilidade cedida	<b>(4.364.414)</b>	-	-	-	-	-	<b>(4.364.414)</b>

A distribuição dos saldos do quadro auxiliar de Eventos Médicos Hospitalares de Assistência Médico-Hospitalar do Documento de Informações Periódicas – DIOPS do 4º trimestre de 2019 está em conformidade com o Ofício

Circular DIOPE nº 01, de 1º/11/2013, referente aos planos individuais firmados posteriormente à Lei 9.656/1998, com cobertura médico-hospitalar e modalidade de preço pré-estabelecido.

A Cooperativa registra contabilmente os valores segregados entre ato principal e atos auxiliares.

## 21 Ingressos/ receitas de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora

Descrição	2020	2019
<b>Ingressos/ receitas com operações de assistência médico-hospitalar</b>		
Intercâmbio eventual	4.884.432	7.919.230
Particulares	3.651.153	3.061.267
Prestação de serviços	1.414.514	1.479.902
	<b>9.950.099</b>	<b>12.460.399</b>
<b>Outros ingressos/ receitas operacionais</b>		
Outras receitas operacionais	52.014	64.875
	<b>52.014</b>	<b>64.875</b>
	<b>10.002.113</b>	<b>12.525.274</b>

## 22 Dispêndios/ despesas administrativas

Descrição	2020	2019
Pessoal	(11.134.327)	(9.749.829)
Serviços de terceiros	(1.313.708)	(1.459.197)
Localização e funcionamento	(3.911.757)	(3.987.469)
Publicidade e propaganda	(198.900)	(171.876)
Tributos	(167.220)	(193.292)
Diversas	(1.076.325)	(1.057.358)
	<b>(17.802.237)</b>	<b>(16.619.021)</b>

## 23 Resultado financeiro líquido

Descrição	2020	2019
<b>Ingressos financeiros</b>		
Rendimentos de aplicações financeiras	1.365.251	2.151.154
Juros por recebidos em atraso	748.971	653.684
Atualização monetária	129.252	-
Descontos obtidos	104.182	57.968
Reversão de encargos - adesão a parcelamento (i)	-	-
Outros (ii)	62.037	51.468
	<b>2.409.693</b>	<b>2.914.274</b>
<b>Dispêndios financeiros</b>		
Juros e atualização	(40.141)	(115.331)
Despesas financeiras	(54.684)	(93.788)
Juros sobre capital próprio	(1.650.941)	(1.272.508)
Descontos concedidos	(1.351.073)	(1.587.026)
	<b>(3.096.839)</b>	<b>(3,068,653)</b>
	<b>(687.146)</b>	<b>(154.379)</b>

## 24 Imposto de renda e contribuição social

O resultado apurado em operações realizadas com cooperados é isento de tributação e o resultado de atos não cooperados são tributados pelas alíquotas vigentes do lucro real anual para o imposto de renda e contribuição social.

	2020	2019
<b>Sobras antes dos tributos</b>	<u>20.485.874</u>	<u>10.031.811</u>
Adição/ exclusões		
Resultados não tributáveis de sociedades cooperativas	(17.439.278)	(7.003.626)
<b>Base de cálculo</b>	<u>3.046.596</u>	<u>3.028.185</u>
Imposto de renda - 15%	(456.989)	(454.228)
Adicional do imposto de renda - 10%	(280.660)	(278.818)
<b>Imposto de renda</b>	<u>(737.649)</u>	<u>(733.046)</u>
<b>Contribuição social - 9%</b>	<u>(274.194)</u>	<u>(272.537)</u>

## 25 Transações com partes relacionadas

A estrutura de governança corporativa da Cooperativa compreende a Diretoria, cujas atribuições, poderes e funcionamento são definidos no Estatuto da Cooperativa. O Diretor Presidente é o representante legal da Cooperativa, responsável principalmente, pela sua administração e pelo desenvolvimento das políticas e diretrizes gerais. Os Diretores são eleitos pela Assembleia Geral Ordinária, com mandato de 4 (quatro) anos para o Conselho de Administração, sendo obrigatória a renovação de, no mínimo, 1/3 do total dos membros do Conselho de Administração, para o Conselho Técnico o mandato é de 4 (quatro) anos eleitos juntamente com o Conselho de Administração e para Conselho Fiscal o mandato é de um ano sendo permitida a reeleição de apenas 2 (dois) de seus membros.

A Cooperativa efetuou transações com partes relacionadas, incluindo a remuneração por serviços prestados a seus beneficiários do plano de saúde e pagamento de pró-labore. As outras transações são efetuadas em similaridade com o praticado pelo mercado e atividade cooperativista.

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 2020 ocorreram despesas de aluguel e arrendamento na Cooperativa e receitas de aluguel e arrendamento na Unipart no total de R\$ 134.535 de aluguel e R\$ 1.825.966 de arrendamento (R\$ 124.872 de aluguel e R\$ 1.710.677 de arrendamento em 2019).

## 26 Instrumentos financeiros e gerenciamento de riscos

### 26.1 Análise dos instrumentos financeiros

A Cooperativa participa de operações envolvendo ativos e passivos financeiros com o objetivo de gerir os recursos financeiros disponíveis gerados pelas operações. Os riscos associados a esses instrumentos são gerenciados por meio de estratégias conservadoras, visando à liquidez, à rentabilidade e à segurança. A avaliação de tais ativos e passivos financeiros em relação aos valores de mercado é feita por meio de informações disponíveis e metodologias de avaliação apropriadas. Entretanto, a interpretação dos dados de mercado e métodos de avaliação requerem considerável julgamento e estimativas para se calcular o valor de realização mais adequado. Como consequência, as estimativas apresentadas podem divergir se utilizadas hipóteses e metodologias diferentes.

O valor justo dos ativos e passivos financeiros é incluído no valor pelo qual o instrumento poderia ser trocado em uma transação corrente entre partes dispostas a negociar, e não em uma venda ou liquidação forçada. Os valores contábeis, tais como aplicações financeiras, contas a receber e a pagar e outros referentes aos instrumentos financeiros constantes nos balanços patrimoniais, quando comparados com os seus valores que poderiam ser obtidos na sua negociação em um mercado ativo ou, na ausência destes, com o valor presente líquido ajustado com base na taxa vigente de juros no mercado, representam efetivamente o valor justo.

A Cooperativa não possuía contratos com operações financeiras relacionados a instrumentos financeiros derivativos nos exercícios de 2020 e 2019.

### 26.2 Gerenciamento de riscos financeiros

A gestão de risco é realizada pela gerência financeira, segundo as políticas aprovadas pela Administração. A gerência financeira identifica, avalia e protege a Cooperativa contra eventuais riscos financeiros. A gerência financeira estabelece princípios para a gestão de risco global, bem como para áreas específicas, como risco de taxa de juros, risco de crédito e investimento de excedentes de caixa.

A Cooperativa possui exposição para os seguintes riscos resultantes de instrumentos financeiros: a) risco de mercado; b) risco de crédito; e c) risco de liquidez.

#### a Risco de mercado

Risco de mercado é o risco de alterações nos preços de mercado — tais como taxas de câmbio, taxas de juros e preços de ações — afetarem os ganhos da Cooperativa ou o valor de seus instrumentos financeiros. O objetivo do gerenciamento de risco de mercado é gerenciar e controlar as exposições a riscos de mercado, dentro de parâmetros aceitáveis, e ao mesmo tempo otimizar o retorno.

A Cooperativa não utiliza derivativos para gerenciar riscos de mercado. Todas essas operações são conduzidas dentro das orientações estabelecidas pela Administração.

A Cooperativa não aplica contabilidade de hedge para gerenciar a volatilidade no resultado.

#### a.1 Risco de taxas de juros

A Cooperativa não possui alto o risco do fluxo de caixa ou valor justo associado com taxa de juros para seus financiamentos. A Cooperativa não trabalha com instrumentos derivativos e todas as contas estão atreladas a taxas básicas da economia brasileira, principalmente Certificado de Depósito Interbancário (CDI).

#### a.2 Risco cambial

A Cooperativa não está exposta a riscos cambiais.

#### b Riscos de crédito

O risco de crédito decorre de contas a receber em aberto de clientes de plano de assistência à saúde e operações compromissadas. O departamento financeiro avalia a qualidade do crédito de seus clientes, levando em consideração sua posição financeira, experiência passada e outros fatores. O faturamento de assistência à saúde é liquidado, substancialmente, por meio de boleto bancário.

#### b.1 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:

Descrição	Nota	2020	2019
Disponível		60.551	22.059
Aplicações financeiras	5	46.307.102	36.360.954
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	6	7.792.803	6.424.907
Créditos de oper. de assist. à saúde não relac.com planos de saúde da operadora	7	3.250.102	1.365.525
Créditos tributários e previdenciários	8	3.051.858	2.555.824
Bens e títulos a receber	9	4.505.689	3.094.868
Conta corrente com cooperados		192.492	42.843
		<u>65.160.597</u>	<u>49.866.980</u>

#### b.2 Contas a receber e outros recebíveis

A política de gerenciamento do risco de crédito sobre o contas a receber está em linha com a Instrução Normativa 46/11 emitida pela ANS, que estabelece que deva 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 seguintes critérios:

- (i) Nos planos individuais com preço pré-estabelecido, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 60 (sessenta) dias, a totalidade do crédito desse contrato deve ser provisionada.
- (ii) Para todos os demais planos, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 (noventa) dias, a totalidade do crédito desse contrato deve ser provisionada.
- (iii) Para os créditos de operações não relacionadas com planos de saúde de assistência à saúde da própria operadora, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 (noventa) dias, a totalidade do crédito desse contrato provisionada.

## c Risco de liquidez

Risco de liquidez é o risco de a Cooperativa encontrar dificuldades em cumprir as obrigações associadas com seus passivos financeiros que são liquidados com pagamentos em caixa ou com outro ativo financeiro. A abordagem da Cooperativa na Administração da liquidez é de garantir, na medida do possível, que sempre terá liquidez suficiente para cumprir com suas obrigações no vencimento, tanto em condições normais como de estresse, sem causar perdas inaceitáveis ou risco de prejudicar a reputação da Cooperativa.

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 pelo órgão que regula as operadoras de saúde, a ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

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.

## 26.3 Gestão de capital

Os objetivos da Cooperativa ao administrar seu capital são os de salvaguardar a capacidade de continuidade da Cooperativa para oferecer retorno aos cooperados e benefícios às outras partes interessadas, além de manter uma estrutura de capital ideal para reduzir esse custo. Em 31 de dezembro de 2020, a Cooperativa possui, aproximadamente, 48% (46% em 2019) do seu ativo total registrado como caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras.

## 26.4 Recursos próprios mínimos

### a Patrimônio mínimo ajustado (PMA)

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 2020 é de R\$ 49.550.940 (R\$ 35.037.825 em 2019).

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\$ 8.977.014 em dezembro de 2020, o qual é anualmente ajustado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE). O fator "K" vigente em dezembro de 2020 corresponde a 4,76%, de modo que o Patrimônio Mínimo Ajustado é de R\$ 427.306 (R\$ 418.394 em 2019), consequentemente, o patrimônio líquido ajustado da Cooperativa atende a esse mínimo estabelecido.

## b 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 2020 a Cooperativa apresenta necessidade de margem de solvência em R\$34.453.615 (R\$ 30.459.149 em 2019) que corresponde em 2020 a 85,28% da necessidade total da margem de solvência, portanto, o patrimônio líquido ajustado é suficiente perante a margem de solvência

## 27 Reconciliação entre os métodos direto e indireto dos fluxos de caixa das atividades operacionais

	2020	2019
<b>Sobra antes dos tributos e participações</b>	20.485.874	10.031.811
<b>Ajustes:</b>		
Depreciações e amortizações	(2.028.080)	1.676.044
Resultado na alienação de bens	-	(32.402)
Investimentos	(992.480)	(1.925.096)
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	(1.391.289)	(979.250)
Provisões/reversões para ações judiciais	2.509.130	763.703
	<b>18.583.155</b>	<b>9.534.810</b>
<b>(Aumento) redução nos ativos:</b>		
Aplicações garantidoras de provisões técnicas e livres	(9.916.148)	(174.954)
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	(3.081.022)	(141.861)
Créditos tributários e previdenciários	(496.034)	(485.746)
Outros valores e bens	(1.631.346)	(580.690)
Depósitos judiciais	(659.295)	(1.358.508)
	<b>(15.783.845)</b>	<b>(2.741.759)</b>
<b>Aumento (redução) de passivo</b>		
Eventos/ sinistros a liquidar	1.042.555	1.063.413
Tributos e encargos sociais a recolher	(1.154.830)	220.915
Empréstimos e financiamentos	(197.238)	(473.372)
Débitos diversos e conta corrente de cooperados	1.438.690	1.262.015
Transferência entre contas	344.331	(282.298)
	<b>1.473.508</b>	<b>1.790.673</b>
Imposto de renda e contribuição social pagos	(1.011.843)	(1.005.583)
Participações sobre o lucro	(248.972)	(346.999)
<b>Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais - método indireto</b>	<b>3.012.003</b>	<b>7.231.142</b>
<b>Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais - método direto</b>	<b>3.012.003</b>	<b>7.231.142</b>

## 28 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, consequentemente, não foram examinadas pelos nossos auditores independentes.

## REDE GLOBAL MOORE

Uma rede mundial que atua há mais de 100 anos com personalidade local.

Isso garante proximidade ao cliente e profundo conhecimento da sua região de atuação, respeitando culturas e legislações.

## CONTATO

Moore Prisma Auditores e Consultores

Rua Milton José Robusti, 75  
15º Andar  
CEP 14021-613  
Ribeirão Preto - SP - Brasil

T 55 (16) 3019 7900  
E moorepr@moorebrasil.com.br



www.moorebrasil.com.br

A Rede Global Moore e suas firmas-membro, presentes nas principais cidades do mundo, são entidades legalmente distintas e independentes entre si.

# RELATÓRIO DE **GESTÃO E SUSTENTABILIDADE** 2020



Rua Coronel Ernesto de Oliveira, 735 - Vila Conrado  
São João da Boa Vista  
**(19) 3638-2888**  
[www.unimedlestepaulista.com.br](http://www.unimedlestepaulista.com.br)

**ANS-nº358088**