

2018

RELATÓRIO

DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE

Unimed 
Leste Paulista

ÍNDICE

SUMÁRIO

4 Palavra do Presidente

7 Gestão

13 Construção do relatório

19 Perfil Corporativo

- 21** Unimed Leste Paulista
- 28** Prestadores de serviços
- 30** Recursos Próprios
- 41** Principais marcas e produtos
- 44** Gestão e mudanças significativas

47 Relacionamento com partes interessadas

- 48** Colaboradores
- 56** Médicos Cooperados
- 58** Comunidade

63 Desempenho ambiental

65 Desempenho Econômico

73 Índice remissivo da GRI

78 Anexos

- 79** Balanço contábil e demonstrações financeiras

MENSAGEM DO PRESIDENTE



GRI 102-14 | 103-2 | 103-3

Em janeiro de 2019, nossa Cooperativa completou o marco histórico de “35 anos”. Ao longo dos anos, muita coisa mudou, a Cooperativa cresceu e se modernizou, sempre buscando a melhoria contínua na assistência prestada aos clientes e visando proporcionar melhores condições de trabalho aos cooperados.

Prova disso é o fato de termos conquistado nosso próprio hospital, que é referência na assistência hospitalar em nossa região, Acreditado com Excelência pela ONA.

Criamos ainda, nossa unidade de medicina preventiva – Espaço Viver Bem, atuante em São João da Boa Vista e Espírito Santo do Pinhal, também Acreditado com Excelência pela ONA, estando entre as 3 medicinas preventivas certificadas pela instituição no país.

Investimos na expansão da Saúde Ocupacional da Unimed, que tem conquistado espaço considerável no mercado devido a exigências legais, a qual agrega valor aos produtos da Cooperativa e proporciona trabalho aos cooperados.

Firmamos importantes parcerias com os hospitais da região, visando garantir melhor qualidade dos serviços prestados aos nossos beneficiários.

Hoje, a Cooperativa possui 276 médicos em seu quadro social, empregando cerca de 700 colaboradores que prestam serviços a uma carteira de aproximadamente 60 mil clientes.

Temos realizado investimentos constantes na área de tecnologia da informação, com foco na otimização, integração e segurança da informação buscando ser mais ágeis e eficientes na utilização de nossos recursos.

No último ano, a Cooperativa iniciou o processo de qualificação para obtenção da ISO 9001:2015 e para certificação no programa de Acreditação para Operadoras da ANS – RN 277/2011, proporcionando grandes avanços no que diz respeito a melhoria de nossos processos, especialmente naqueles voltados à excelência no atendimento aos nossos clientes, trazendo ainda gestão de riscos e sustentabilidade do nosso negócio, bem como o fortalecimento da credibilidade da nossa cooperativa.

E nesse contexto desenvolvemos o planejamento estratégico 2019/2020 utilizando como parâmetro os indicadores mais importantes do setor de saúde suplementar estabelecidos nas dimensões do IDSS – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar.

Em 2018, em meio a um cenário econômico de incertezas, pela grave crise instalada no país nos últimos anos, atrelada às exigências do setor da saúde suplementar e das imposições judiciais, a Unimed Leste Paulista atingiu um bom resultado, o que é motivo de orgulho e comemoração:

- Nossa carteira de beneficiários permaneceu estável, devido as exclusões terem ocorrido no mesmo patamar das inclusões, no entanto, conseguimos manter o crescimento do faturamento em 12%, igual ao índice obtido no ano anterior.
- Diminuímos nossa sinistralidade da carteira de pré-pagamento de 86% para 81%, ficando abaixo do índice do setor, divulgado pela Agencia Nacional de Saúde Suplementar. Importante citar que, considerando as novas regras de classificação do beneficiário habitual, vigentes a partir de janeiro de 2018, o índice de sinistralidade geral da ULP, ficou em 76%.
- Aumentamos em 9% a produção médica repassada aos cooperados.
- Reduzimos nossa taxa de despesa administrativa de 9% para 8%.

Enfim, o resultado positivo apurado ao final do exercício retrata a eficiência do desempenho operacional da Cooperativa, que foi crucial para atendermos as diversas exigências do órgão regulador, inerentes ao aspecto econômico-financeiro, e, em especial com relação a margem de solvência.

DR. EDUARDO ERNESTO CHINAGLIA

Diretor Presidente

GESTÃO

GRI 102-18

DIRETORIA EXECUTIVA 2016/2020



Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia
Diretor Presidente



Dr. Luis Antônio Estevam
Diretor Financeiro



Dr. Flávio R. Villar Silva
Diretor Superintendente

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, com os cargos de diretor-presidente, diretor-tesoureiro e diretor superintendente.

Os outros quatro ocupam os cargos de vice-presidente, secretário, segundo secretário e segundo tesoureiro. Todos foram eleitos para um mandato de quatro anos.

Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia
Presidente

Dr. Alexandre E. Batista de Melo
Segundo Tesoureiro

Dr. José A. Luz Fraga Moreira
Vice-Presidente

Dr. Valdir Cheavegati Júnior
Primeiro Secretário

Dr. Luis Antônio Estevam
Tesoureiro

Dr. Aléxis Luiz Pereira Mastri
Segundo Secretário

Dr. Flávio R. Villar Silva
Superintendente



CONSELHO FISCAL MANDATO EXERCÍCIO 2018

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.

MEMBROS EFETIVOS

Dr. Ezequiel Silveira (coordenador)

Dr. Leonardo Gomes da Silva

Dr. Francisco A. de Paula Maturana

SUPLENTES

Dr. Carlos A. Bastos Varzim

Dr. Eduardo C. Balestero Aleixo

Dr. César Teixeira Tobias



CONSELHO TÉCNICO

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

Dr. Emerson Alvim Pinto

Dr. Antônio Cyrilo Mangilli

Dr. Marconi Costa de Oliveira

Dr. Ademir Martins Boaventura

Dr. Lázaro Cândido Filho

Dr. José Fernando de Souza Sales Jr.



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2019/2020

O mundo de negócios é dinâmico e passa por constantes mutações. Sendo assim, é de grande relevância elaborar um Planejamento Estratégico para nortear as ações a serem tomadas nos próximos anos, tendo como base os erros e acertos de períodos anteriores e os fatores que abrangem os ambientes interno e externo.

O Planejamento Estratégico (Participativo/ Integrado) da Unimed Leste Paulista para 2019 e 2020 teve início em 10 e 11 de janeiro de 2019, no Auditório da Cooperativa, com a participação de gestores, diretores, conselheiros e José Gabriel Pesce Junior, moderador de processos participativos e coaching.

Durante a elaboração, os participantes analisaram o contexto da Cooperativa, definiram desafios e objetivos, projetos e ações para os próximo ano e construíram um modelo de gestão e planejamento.

Esta ação é de extrema importância para a Cooperativa, pois determina metas e indicadores, aperfeiçoa recursos humanos, materiais e financeiros, alinha ações e esforços e garante foco para o alcance dos objetivos.

Desenvolvimento

Os dois dias de trabalhos seguiram os princípios do Enfoque Participativo, ou seja, com ênfase na troca de experiências e conhecimentos entre os participantes, tendo como ferramentas metodológicas: a visualização, a problematização, os trabalhos em grupos, sessões plenárias e a documentação.

Estrutura

O Planejamento foi estruturado em três etapas. Primeiramente, houve a análise de contexto da Cooperativa, em que os integrantes expuseram os pontos fortes/oportunidades e pontos fracos/ameaças.

A partir daí, os participantes iniciaram a segunda etapa que consistia em constituir uma visão comum dos desafios atuais. O mapa estratégico anterior foi usado como base e havia possibilidade de mantê-lo, aprimorá-lo ou inserir novos objetivos. Com base nisso, foram estabelecidos os eixos estratégicos, utilizando como parâmetro as dimensões do IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar), importante indicador do mercado de saúde suplementar que mede a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras.

Por fim, tendo como fundamento as etapas anteriores, usufruindo da experiência e conhecimento dos presentes e visando criar um foco de atuação, foram definidos os projetos, ações e iniciativas até março de 2020, cada um com seus desafios e objetivos. Além disso, para facilitar a execução, construiu-se uma matriz contendo o que fazer (projetos/ações), como realizar (atividades), quando (cronograma com início e fim para os primeiros resultados) e quem (responsável/nome).

MAPA ESTRATÉGICO



GRI 102-16

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

MISSÃO

Promover a saúde das pessoas dentro dos princípios cooperativista

VISÃO

Liderança com sustentabilidade

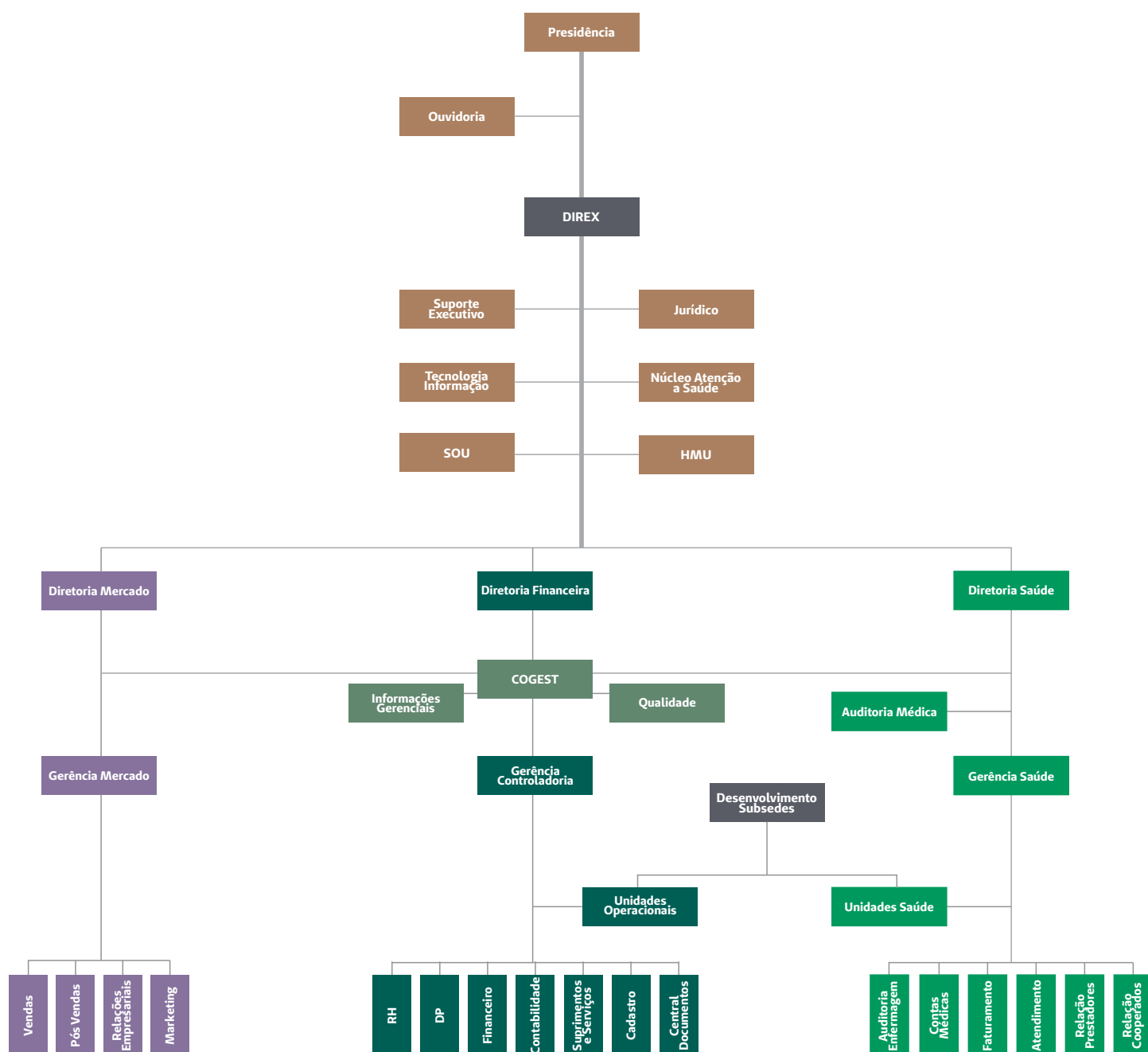
VALORES

Segurança | Credibilidade | Responsabilidade

POLÍTICA DA QUALIDADE

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

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA



CONSTRUÇÃO DO RELATÓRIO

GRI 102-40 | 102-42 | 102-48 | 102-49 | 102-50 | 102-51 | 102-52 | 102-53 | 102-54 | 102-56

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

Este relato contempla informações referentes ao ano de 2018, com alguns comparativos à anos anteriores. Sua publicação é anual e atende seus públicos de relacionamento: cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, comunidade local, apresentando dados indicativos aos aspectos sociais, ambientais e econômicos da cooperativa.

Considerando que não houve publicações anteriores nessa metodologia, não foi apurada a necessidade de alterações/reformulações das informações já reportadas, assim como não ocorreram alterações significativas quanto ao escopo e limites de aspectos utilizados anteriormente.

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2018 da Unimed Leste Paulista não recebeu auditoria externa, somente a concordância com as Diretrizes GRI Standards.

Junto aos textos haverão os indicadores da metodologia, que estão organizados por ordem no índice da página 73.

Dúvidas, comentários ou sugestões podem ser encaminhadas para o e-mail marketing@unimedlestepaulista.com.br ou telefone **19 3638-2881**

PESQUISA DE MATERIALIDADE



IDENTIFICAÇÃO

Utilizado como base as diretrizes GRI Standards a ULP considerou na pesquisa aos seus stakeholders, 27 temas relativos aos contexto de sustentabilidade. As perguntas foram enviadas por e-mail para colaboradores, cooperados, clientes empresariais e prestadores de serviços. Também foi disponibilizada por meio das mídias sociais da Unimed Leste Paulista. O questionário permitiu que cada participante classificasse os temas: muito relevante, relevante, nem relevante nem irrelevante, pouco relevante ou irrelevante.



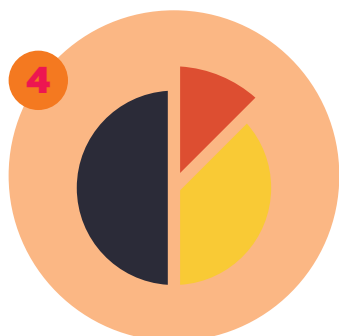
PRIORIZAÇÃO

Realizada entre 20 de dezembro de 2018 e 17 de janeiro de 2019 a pesquisa obteve 78 respostas. Com base nessas respostas o levantamento foi tabulado, calculando a porcentagem de representatividade de cada tema sob o total de respostas por público e com a atribuição de pontuação de equivalência por porcentagem obtida.



VALIDAÇÃO

Após a tabulação e inserção dos pontos de matriz de materialidade, foi possível identificar os 14 temas de maior impacto e interesse para a gestão e principais stakeholders, classificando como temas materiais.



ANÁLISE

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

ASPECTOS MUITO IMPORTANTES

DESEMPENHO ECONÔMICO

Apresentamos dados referentes ao desempenho econômico, como ingressos, faturamento, despesas, patrimônio e sinistralidade.

IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

Apresentamos indicadores relacionados aos investimentos em infraestrutura nas nossas Unidades de Atendimento e Medicina Preventiva.

MATERIAIS USADOS POR PESO OU VOLUME

Apresentamos indicadores relacionados ao consumo de copos e papéis referentes a 2017 e 2018.

ENERGIA E ÁGUA

Apresentamos indicadores relacionados ao consumo de energia e água em 2017 e 2018.

CONFORMIDADE AMBIENTAL

A Unimed Leste Paulista não obteve nenhuma multa relacionada à não Conformidade Ambiental em 2018.

AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES

A Unimed Leste Paulista não realiza avaliação ambiental de fornecedores, portanto, não apresentamos este dado no Relatório de Gestão conforme determinado em nossa Pesquisa de Materialidade.

EMPREGO

Selecionamos indicadores relacionados ao desenvolvimento sustentável local e dos colaboradores.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Selecionamos indicadores relacionados à importância da saúde e segurança no trabalho para colaboradores.

TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

Apresentamos indicadores que informam sobre treinamentos (assunto, carga horária, objetivo) realizados pelos colaboradores da cooperativa.

NÃO DISCRIMINAÇÃO

Tópico destinado a indicadores sobre o código de conduta do colaborador, comitê de não discriminação, providências a serem tomadas no caso de denúncias.

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM IMPACTOS NA SOCIEDADE

A Unimed Leste Paulista não realiza avaliação de fornecedores e impactos na sociedade, portanto, não apresentamos este dado no Relatório de Gestão conforme determinado em nossa Pesquisa de Materialidade.

SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

Selecionamos indicadores que mostram quais programas e ações a Unimed Leste Paulista realiza com relação à saúde e segurança do cliente.

PRIVACIDADE DO CLIENTE

Em 2018 a Unimed Leste Paulista não registrou nenhuma reclamação relacionada a perda de dados de clientes.

MATRIZ DE MATERIALIDADE

● *Temas materiais muito relevantes escolhidos para abordagem no relatório*

● *Temas não materiais (relevantes apenas para um eixo da matriz Governança x Outros públicos) ou irrelevantes para ambos os públicos*

○ *Temas materiais relevantes*

DENTRO DA ORGANIZAÇÃO



Colaboradores e cooperados

FORA DA ORGANIZAÇÃO



Beneficiários e prestadores de serviços

ECONÔMICO

1. Desempenho econômico
2. Presença no mercado
3. Impactos econômicos indiretos
4. Práticas de compra



AMBIENTAL

5. Materiais
6. Energia
7. Água
8. Emissões
9. Efluentes e resíduos
10. Produtos e serviços
11. Conformidade ambiental
12. Avaliação ambiental de fornecedores e prestadores de serviços



DESEMPENHO SOCIAL

13. Geração de emprego	●	●
14. Saúde e segurança no trabalho	●	●
15. Treinamento e educação	●	●
16. Diversidade e igualdade de oportunidades	○	○
17. Igualdade de remuneração entre homens e mulheres	○	○

DIREITOS HUMANOS

18. Não discriminação	●	●
19. Trabalho Infantil	●	●
20. Trabalho forçado ou análogo ao escravo	●	●
21. Avaliação de fornecedores em direitos humanos	●	○

SOCIEDADE

22. Combate a corrupção	●	●
23. Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade	●	●

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

24. Saúde e segurança do cliente	●	●
25. Rotulagem de produtos e serviços	●	○
26. Privacidade do cliente	●	●
27. Conformidade com leis e regulamentos relativos ao desempenho do plano	○	○

PERFIL CORPORATIVO

SISTEMA UNIMED

O Sistema Unimed completou 50 anos em 2017, e reúne 345 cooperativas médicas pelo Brasil, denominadas Singulares. Todas atuam como operadoras de planos de saúde, com gestão autônoma e independente.

Somos **345** Cooperativas
115 mil médicos cooperados
18 milhões de beneficiários
2.506 hospitais credenciados
119 hospitais próprios

Além de pronto atendimentos, laboratórios e ambulâncias para garantir qualidade na assistência médica, hospitalar e de diagnóstico complementar oferecidos.

Investimos na valorização dos médicos e praticamos uma medicina humana, ampla e preventiva

Por isso, cuidamos das pessoas com leveza, proximidade e alegria. Incentivamos a busca equilibrada do bem-estar e da felicidade em todos os momentos como melhor forma de prevenção e promoção da saúde.

Acreditamos na diversidade, na sinergia, na singularidade, na interdependência e na união como filosofia de vida.

Ampliamos nosso papel no mundo por meio do comprometimento com as transformações sociais.

UNIMED LESTE PAULISTA 35 ANOS CUIDANDO DE VIDAS

Há 35 anos atuando no setor de saúde, a Unimed Leste Paulista (ULP) foi fundada no dia 27 de janeiro de 1984, em São João da Boa Vista, cidade do interior do estado de São Paulo.

A cooperativa de trabalho surgiu da união de 44 médicos que se reuniram em Assembleia Geral, com o objetivo de proporcionar qualidade de vida, segurança e bem-estar para comunidade sanjoanense, e administrar seu negócio de modo a respeitar os princípios cooperativistas, valorizar os colaboradores e implantar ações socioculturais junto à comunidade.

A primeira Diretoria tinha como presidente o Dr. José Edgard Símon Alonso, vice o Dr. Benedito Carlos Rocha Westin e superintendente, Dr. Alexis Hakim. Na ocasião, foram ainda eleitos e qualificados os demais membros dos Conselhos de Administração, Técnico e Fiscal.

Conhecendo um modelo de negócio diferenciado, em que pessoas juntas, com um mesmo objetivo, criam impactos positivos para a comunidade, a população logo percebeu as vantagens e a qualidade do atendimento da Unimed passando a legitimar, dando condições para que o sistema se desenvolvesse.

No início das atividades, em 1984, a Unimed Leste Paulista contava com três funcionários e prestava atendimento na Rua Pereira Machado, em São João da Boa Vista.

Na mesma cidade, em 1988, a cooperativa compra um terreno na Rua Coronel Ernesto de Oliveira, no número 735, para a construção da sede própria. E em 1991, é inaugurada e dá origem a diversos departamentos e a estrutura corporativa necessária para o seu crescimento.

Os primeiros contratos firmados foram empresariais. Em 1992, a Unimed Leste Paulista passava a comercializar planos de saúde para pessoa física. Com a expansão dos negócios, novas demandas administrativas surgiram. O Sistema Unimed adotou o modelo federativo, instituiu o serviço de intercâmbio e começou a regulamentar a padronização organizacional das singulares.

No ano de 2000/2001, um acontecimento marcou a história de todas as operadoras, quando foi criada para regulamentar o setor privado, a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, demandando aos planos de saúde novas coberturas e novos processos de trabalho para enquadrar-se nas novas regras e manter-se em crescimento.

Perante a ANS a Unimed Leste Paulista é considerada uma Operadora de Planos de Saúde de médio porte registrada sob o nº 358088, garantindo que os serviços prestados estejam de acordo com as legislações vigentes.

A UNIMED LESTE PAULISTA EM 2019

Atualmente, a Unimed Leste Paulista tem cerca de 276 médicos cooperados e 140 profissionais credenciados para a prestação de serviços especializados nas diversas áreas do segmento de saúde para satisfazer mais 45 mil beneficiários, sendo eles pessoas físicas e jurídicas de diversos segmentos de mercado.

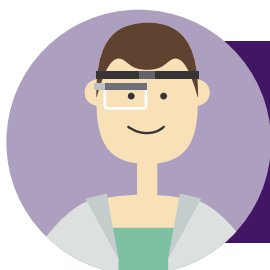
Atua em 11 cidades da região Leste Paulista do Estado de São Paulo: Aguaí, Águas da Prata, Casa Branca, Espírito Santo do Pinhal, Itobi, Santa Cruz das Palmeiras, Santo Antônio do Jardim, São João da Boa Vista, São Sebastião da Gramma, Tambaú e Vargem Grande do Sul.

GRI 102-4

ÁREA DE ATUAÇÃO



ULP EM NÚMEROS



276
Médicos
Cooperados



Colaboradores
Cooperativa **218**
Hospital **499**



45.169
Clientes ULP



12.364
Intercâmbio Unimed
/Autogestão



149
Serviços
Credenciados

MÉDICOS COOPERADOS

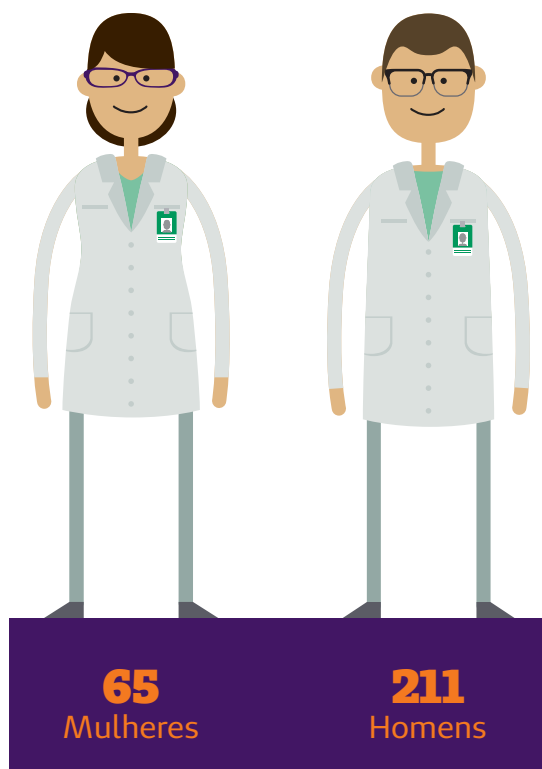
Ser cooperado é muito mais grandioso do que simplesmente compor uma cooperativa, é possibilitar que ela exista exercendo os papéis fundamentais de dono. Sendo assim, para obter bons resultados e desenvolvimento da sociedade cooperativa, o cooperado necessita de engajamento e de clareza na execução de seus direitos e deveres.

Na Unimed Leste Paulista, os 275 cooperados ativos são responsáveis pelos rumos da cooperativa. Eles atuam em Aguaí, Casa Branca, Espírito Santo do Pinhal, Santa Cruz das Palmeiras, São João da Boa Vista, São Sebastião da Gramma, Tambaú e Vargem Grande do Sul.

A participação em atividades da cooperativa e a operação na realização de atos cooperativos em todos os setores estão entre os direitos do cooperado. Assim como votar e ser votado para cargos sociais nas Assembleias Gerais; solicitar esclarecimentos sobre as atividades da cooperativa.

Estão entre os deveres, satisfazer pontualmente seus compromissos para com a cooperativa; zelar pelo patrimônio moral e material; e comunicar à cooperativa toda e qualquer alteração das condições que viabilizaram a associação.

PERFIL DOS COOPERADOS



Faixa etária

Até 39 anos	27
de 40 a 49 anos	67
de 50 a 59 anos	75
de 60 a 69 anos	77
acima de 70 anos	30

Distribuição por cidade (apenas a cidade principal do cooperado)

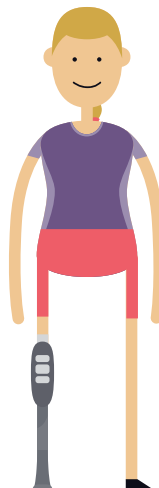
Aguaí	14
Casa Branca	11
Espírito Santo do Pinhal	52
Santa Cruz das Palmeiras	13
São João da Boa Vista	147
São Sebastião da Gramma	5
Tambaú	7
Vargem Grande do Sul	27

PERFIL DOS COLABORADORES DA COOPERATIVA



GÊNERO

Homens - 26%
Mulheres - 74%



**PORTADORES
DE NECESSIDADES
ESPECIAIS**
4%



ETNIA

Branços - 95%
Negros - 4%
Oriental/amarelo - 1%



FAIXA ETÁRIA

Até 18 anos - 0,5%
19 a 24 anos - 14%
25 a 29 anos - 14%
30 a 45 anos - 60%
46 a 59 anos - 9,5%
A partir de 60 anos - 2%

UNIDADES DE ATENDIMENTO

Além da sede em São João da Boa Vista, a Unimed Leste Paulista tem Unidades de Atendimento em outras cidades da região: Aguaí, Espírito Santo do Pinhal, Vargem Grande do Sul, Tambaú, Casa Branca, Santa Cruz das Palmeiras e São Sebastião da Gramma.

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

Mensalmente, são realizados mais de 11 mil atendimentos presenciais para autorizações de guias.

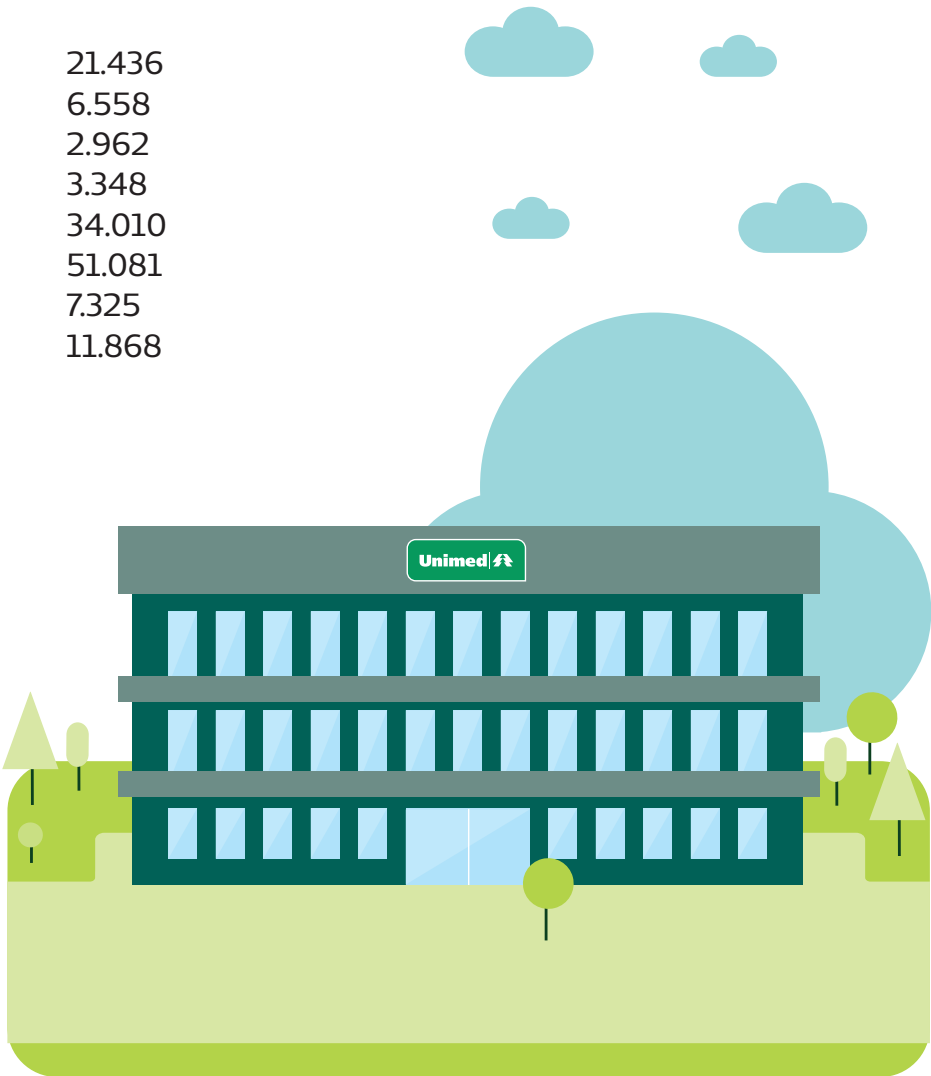
Cidade	Atendimentos
Aguaí	21.436
Casa Branca	6.558
São Sebastião da Gramma	2.962
Santa Cruz das Palmeiras	3.348
Espirito Santo do Pinhal	34.010
São João da Boa Vista	51.081
Tambaú	7.325
Vargem Grande do Sul	11.868

Total atendimentos
presencial/ano

138.588

Média mensal de
atendimentos presencial

11.549



ENDEREÇOS – UNIDADES DE ATENDIMENTO

AGUAÍ

T.: (19) 3652 4779

R. XV de Novembro, 352 – Centro

CASA BRANCA

T.: (19) 3671 2627

Pça. Dr. Carvalho, 204 – Centro

ESPÍRITO SANTO DO PINHAL

T.: (19) 3661 9200

R. Pinheiro Machado, 80 – Centro

SANTA CRUZ DAS PALMEIRAS

T.: (19) 3672 3609

R. Monteiro de Barros, 355 – Centro

SÃO SEBASTIÃO DA GRAMA

T.: (19) 3646 2331

Av. Cap. Joaquim Rabelo de Andrade, 198 – Centro

TAMBAÚ

T.: (19) 3673 2831

R. Dr. Alfredo Guedes, 477 – Centro

VARGEM GRANDE DO SUL

T.: (19) 3641 3337

R. Capitão Berlarmino Rodrigues Peres, 259
Pça. Nossa Sra. Aparecida

OTIMIZAÇÃO NO PROCESSO

SOLICITAÇÃO ON-LINE

Com objetivo de sempre aperfeiçoar o atendimento e proporcionar aos beneficiários da ULP mais agilidade, a Cooperativa procura a cada ano ampliar a aplicação de tecnologia para facilitar os processos.

Em 2017, foi implantada a Solicitação On-line nas especialidades de Ortopedia e Cardiologia. Em 2018, ampliamos essa comodidade abrangendo a especialidade de Ginecologia.

Trata-se de uma ferramenta que possibilita que as solicitações de Exames e Procedimentos sejam efetuadas diretamente no sistema da Unimed no momento da consulta, dispensando assim a emissão de guias de papel, sendo necessária apenas a emissão de um protocolo com o registro da senha, facilitando e agilizando o processo, evitando o deslocamento do beneficiário até a Unimed.

TOTAL DE PEDIDOS



Ortopedia e Traumatologia

2017

2018

6473

6323



Cardiologia

2017

2018

1674

3257



Ginecologia e Obstetrícia

2017

2018

0

1039

PRESTADORES DE SERVIÇOS

O foco na segurança dos clientes é uma das principais premissas da Unimed Leste Paulista. Pensando nisso, em 2018, criamos projetos para garantir a qualidade de nossos prestadores de serviço. Antes de integrarem o sistema, eles passam por um processo rigoroso que assegura que nossos clientes terão os melhores atendimentos e resultados.

Entre as etapas a serem seguidas, está a visita técnica. Todos os possíveis prestadores recebem profissionais da Auditoria de Enfermagem que avaliam se os itens obrigatórios para a prestação de serviço são cumpridos. Baseado nisso, é constituído um plano de ação que estabelece as necessidades para que os melhores serviços sejam prestados aos clientes.

A ULP entende que a formação e a educação de nossos prestadores devem ser constantes, sendo assim, realiza encontros periódicos para debater assuntos de interesse, mantendo-os sempre atualizados e qualificados.

Para garantir a idoneidade de nossos credenciados, conferimos toda a documentação exigida não somente no ato da contratação, como também monitoramos as datas de vencimento de cada item assegurando as renovações nos prazos exigidos.

O Guia Médico, encontrado no site www.unimedlestepaulista.com.br, é um grande facilitador para nossos beneficiários, pois nele é possível ter acesso à nossa rede de prestadores incluindo informações como especialidade, endereço e telefone. Além de comunicados de substituição de prestadores.



SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

A Unimed Leste Paulista procura atender e solucionar todas as demandas de seus beneficiários por meio da Ouvidoria que é um canal específico destinado a acolher as manifestações dos beneficiários, tais como elogios, sugestões, consultas e reclamações, de modo a tentar resolver conflitos que surjam no atendimento, e subsidiar aperfeiçoamento dos processos de trabalho da Cooperativa.

DEMANDAS OUVIDORIA



2017

388

2018

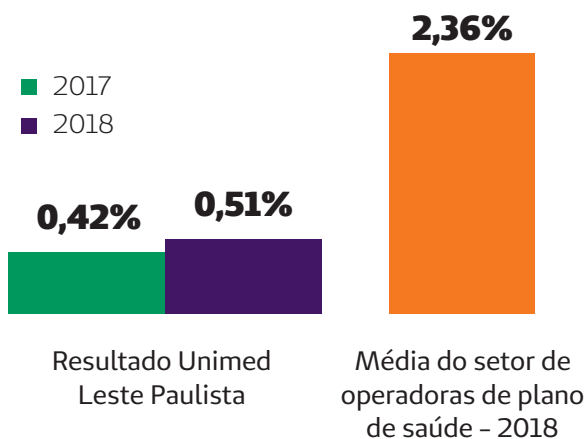
507

Em 2018 não houve reclamação ou multa referente à violação da privacidade e de perda de dados dos clientes

GRI 418-1

Prova da atuação da nossa Ouvidoria é nossa nota no índice de reclamações da ANS – esfera máxima de proteção ao consumidor de planos de saúde.

ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES NA ANS



DEMANDAS CENTRAL DE ATENDIMENTO

A Central de Atendimento auxilia os clientes que não conseguem agendamento dentro dos prazos definidos pela ANS.

2017

1102

2018

1119

RECURSOS PRÓPRIOS

A chamada *verticalização* – estratégia que prevê que a empresa produzirá internamente tudo o que puder – é uma tendência entre as cooperativas médicas, que, diante de realidades diversas na oferta de serviços para a saúde e uma demanda crescente do mercado consumidor, vêm percebendo vantagens no fortalecimento da rede própria.

E por isso, a Unimed Leste Paulista tem investido cada vez mais em infraestrutura e serviços próprios para oferecer aos seus clientes uma rede assistencial diferenciada.



HOSPITAL MATERNIDADE UNIMED

Para atendimento dos beneficiários, a Unimed Leste Paulista conta com seis hospitais credenciados e um hospital próprio em São João da Boa Vista, o Hospital e Maternidade Unimed (HMU).

Inaugurado em 2000, o HMU é referência na região em procedimentos de alta complexidade, como: hemodinâmica, cirurgias cardíacas, vasculares, urológicas, ortopédicas e neurológicas.

A instituição investe constantemente em tecnologia, profissionais e conta com grupos multidisciplinares garantindo toda assistência para o tratamento médico e recuperação dos pacientes.

Atualmente o Hospital e Maternidade Unimed conta com **46 leitos** (clínicos, cirúrgicos e pediátricos) e **10 leitos UTI adulto**.

ESTRUTURA DO HMU

Centro Cirúrgico

Possui quatro salas estrategicamente planejadas e equipadas com aparelhos modernos. O setor também possui um espaço para procedimentos como: endoscopia, colonoscopia e ecocardiograma, além de uma área para recuperação pós-anestésica e RPA, onde o paciente fica até ser avaliado pelo anestesista.

Com uma equipe altamente treinada, que trabalha de acordo com o protocolo de cirurgia segura e de segurança e qualidade em todos os procedimentos, no Centro Cirúrgico são realizadas cirurgias para pacientes adultos e pediátricos, de média e alta complexidade, como: cirurgias cardíacas, torácicas, ortopédicas, neurológicas, urológicas entre outras.

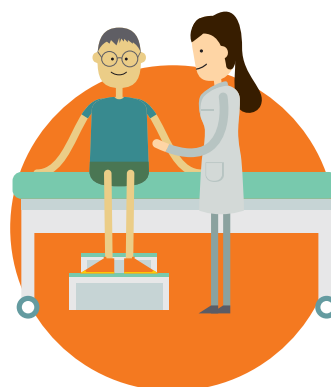
Hemodinâmica

O HMU é o pioneiro na implantação deste serviço na região, realizando atendimento seguro e diagnóstico eficaz no tratamento das doenças do coração e das artérias.

Procedimentos realizados em 2018



506 cirurgias
(média mensal)



67 procedimentos hemodinâmica
(média mensal)

Unidade de Terapia Intensiva (UTI)

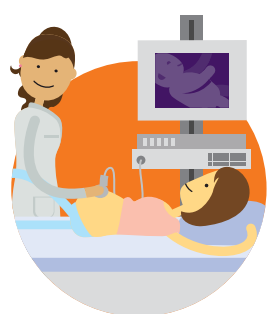
Oferece dez leitos, equipamentos modernos e equipe formada por médicos intensivistas, fisioterapeutas, profissionais da enfermagem, nutricionistas e fonoaudiólogos.

Berçário e Maternidade

Reconhecida pela estrutura e pelo atendimento humanizado e de excelência, a Maternidade do HMU coloca à disposição o que há de mais moderno em cuidados para a saúde da mãe e do bebê, da internação ao pós-parto.

A Maternidade conserva uma sólida tradição de tratar com carinho e cuidado mães e bebês, pois implementa um sistema que cuida da gestante de modo diferenciado dos demais pacientes.

A humanização no atendimento contempla ainda, a participação do pai da criança durante o trabalho de parto, desde que ocorra o consenso entre o casal e os médicos responsáveis pelo parto.



39
partos
(cesárea e normal)
média mensal



Exames realizados pelo berçário

média mensal

Teste do coraçãozinho	38
Teste do reflexo vermelho	38
Teste da linguinha	14
Teste do pezinho	35

Pronto Atendimento

Está capacitado para atender seus beneficiários por 24 horas, sete dias por semana. O setor, referência em urgência e emergência na região, conta com médicos plantonistas e equipe de enfermagem em tempo integral.

Com modernas instalações e equipamentos de última geração, o Pronto Atendimento permite a realização de procedimentos de urgência e emergência nas especialidades: Clínica Médica, Pediatria e Obstétrica 24 horas.

No setor há cinco consultórios para atendimento, uma sala de curativos, sala de urgência, contendo carrinho de urgência adulto e infantil, desfibriladores portáteis, um aparelho de ECG, torpedos de oxigênio móveis e bisturi elétrico. O setor segue vários protocolos, entre eles o de Sepsis e o de Trauma. Também compõe a equipe: fisioterapeutas, nutricionista e fonoaudióloga.



4107
consultas no
Pronto
Atendimento

média mensal

Protocolo de Manchester

Sempre pensando na agilidade do atendimento, dando prioridade nos atendimentos de Urgência e Emergência, em 2017, no Pronto Atendimento foi implantado o Protocolo de Manchester, que consiste em um sistema de triagem que organiza a ordem dos atendimentos pela gravidade dos casos, baseado em cinco cores: vermelho, laranja, amarelo, verde e azul, sendo vermelho representando os casos de maior gravidade, e azul os casos de menor gravidade. Garantindo a organização do processo de atendimento.

Gestão da Qualidade

É o setor responsável por analisar e acompanhar as ações de melhoria para garantir a qualidade do atendimento dentro da instituição, além de cuidar da manutenção dos selos de qualidade e excelência já conquistados.



Certificações

O Hospital e Maternidade Unimed é Acreditado com Excelência – pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). Esse selo certifica que o HMU adere ao processo de acreditação e revela responsabilidade e comprometimento com a segurança, com a ética profissional, com os procedimentos que faz e com a garantia da qualidade do atendimento aos pacientes.



Além da certificação da ONA, o HMU recebeu a certificação Selo Ouro Hospital Unimed de Sustentabilidade – 2018, expedido pela Unimed do Brasil. A certificação registra que o Hospital Maternidade Unimed possui boas práticas nos pilares saúde, segurança, econômico, social e ambiental.



O Hospital e Maternidade Unimed está instalado na Rua Orlando Fracari, número 730, em São João da Boa Vista, no bairro Recanto do Bosque.

Atualmente, o HMU passa por uma ampliação e a ala assistencial terá uma nova área construída de aproximadamente 3,2 mil m².

LABORATÓRIO UNIMED – UNILAB

A Unimed Leste Paulista também dispõe de laboratório de análises clínicas próprio, o Laboratório Unimed (UNILAB), que pertence ao seletor grupo dos 20 laboratórios do estado de São Paulo, que possuem a acreditação do Departamento de Inspeção e Credenciamento da Qualidade (DICQ), órgão vinculado a Sociedade Brasileira de Análises Clínicas (SBAC).

Sempre pensando na comodidade dos beneficiários e com objetivo de contribuir na agilidade da liberação dos resultados de exames, todos os exames são realizados em equipamentos da mais alta tecnologia, o que garante qualidade e precisão nos resultados, tornando-o único da região com referência em qualidade nos serviços realizados.

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

Unilab

Hospital e Maternidade Unimed
São João da Boa Vista

Postos de Coleta:

São João da Boa Vista

Rua João Rabelo Junqueira, 12 – Vila Conrado

Aguai

Rua Francisco Guilherme, 663 – Centro



Exames
realizados
2018
42.748
(média mensal)

O Unilab tem a garantia que rígidos critérios de qualidade são seguidos. A acreditação assegura que todos os requisitos da legislação são atendidos pelo laboratório, garantido segurança e confiabilidade nos resultados aos clientes e cooperados.



MEDICINA PREVENTIVA

No campo da Medicina Preventiva, desde 2005, a Unimed mantém o Núcleo de Atenção à Saúde (NAS), que hoje, seguindo padrão do Sistema Unimed, é denominado como Espaço Viver Bem.

As unidades estão instaladas nas cidades de São João da Boa Vista e Espírito Santo do Pinhal. Ambos locais possuem uma estrutura ampliada. A Medicina Preventiva da ULP oferece os programas de reeducação alimentar, tabagismo, diabetes, saúde cardiovascular, coluna, saúde corporativa, entre outros.

A Unimed Leste Paulista também está investindo na estruturação e na implantação da Atenção Integral à Saúde (AIS), onde o indivíduo/beneficiário receberá o cuidado integral. Esse cuidado abrange a promoção à saúde e a prevenção em diferentes níveis, que vão desde educar a todos sobre a melhor forma de cuidar da saúde, com o acompanhamento contínuo de um médico e equipe multidisciplinar, em abordagens assistenciais, quando necessário, com base nos princípios da Atenção Primária à Saúde e nas melhores evidências técnico-científicas.

A Medicina Preventiva (Espaço Viver Bem) é acreditada com Excelência, nível 3, pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), o que representa atendimento de qualidade, visando segurança nos serviços prestados.



Unidades de Atendimento do "Espaço Viver Bem"

Espírito Santo do Pinhal
Rua Cristofaro Antônio de Marco, 93
Jd. das Rosas - 13990-000
T.: 19 3661-1817 | 3661-3170

São João da Boa Vista
Rua São Geraldo Magela, 82
Perpétuo Socorro - 13870-530
T.: 19 3633-4970 | 3633-4903

SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

O investimento em Programas, Prevenção e Promoção à Saúde é constante para proporcionar melhor qualidade de vida aos beneficiários.

O serviço de Medicina Preventiva, realizado no Espaço Viver Bem atua no gerenciamento de promoção à saúde, com o objetivo de disseminar um modo de vida mais saudável.

As premissas do Viver Bem envolvem o modelo de Atenção Integral à Saúde, que busca o equilíbrio entre corpo, mente e espírito e trabalha um conjunto de práticas articuladas e integradas de prevenção de riscos e doenças, assistência, reabilitação de forma coordenada nos diversos níveis de atenção à saúde.



BENEFÍCIOS PARA OS CLIENTES UNIMED LESTE PAULISTA

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

Entre os serviços disponibilizados, pode-se destacar o cuidado integrado, educação, informação e orientação em saúde através de grupos, consultas e atendimentos individuais, palestras, mapa de conversação, telemonitoramento, hidroginástica, atividade física acompanhada de treinamento funcional dirigido, apoio para mudança comportamental, aquisição de hábitos saudáveis e caminhada supervisionada.

Os profissionais do Viver Bem atuam para que o beneficiário siga seu tratamento recebido em consultório, pelo seu médico assistente, e conta com uma equipe qualificada formada por psicólogos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, nutricionistas, fisioterapeutas, educadores físicos e médico coordenador.

Em 2018, o Viver Bem realizou diversas atividades educativas de prevenção e promoção da saúde, com o objetivo de desenvolver hábitos saudáveis e melhorar a qualidade de vida dos clientes, colaboradores e comunidade.

PROGRAMA GERENCIAMENTO DE DOENÇAS - GD

O programa de gerenciamento de doenças crônicas é um conjunto de estratégias de educação em saúde para o beneficiário Unimed. Objetiva proporcionar melhoria das condições de risco e estabilização da doença crônica, por meio de ações diretas e indiretas de um profissional de saúde de forma individualizada e proativa, seguindo protocolos de monitoramento específicos, buscando o autocuidado e a autonomia.



CLIENTES ATENDIDOS - GD

Espírito Santo do Pinhal
505

São João da Boa Vista
1.651

Satisfação dos beneficiários

A Pesquisa de satisfação é realizada com todos os beneficiários inseridos nos programas gerenciamento de doenças. São avaliados os serviços de nutrição, psicologia, enfermagem, fisioterapia, atividade física, recepção e a percepção dos beneficiários em relação à experiência do cuidado e a efetividade dos programas.

SATISFAÇÃO GERAL
79%



RECOMENDARIA PARA
UM AMIGO OU FAMILIAR
97,2%



PROGRAMA GERENCIAMENTO DE CASOS – GC

O programa gerenciamento de casos foi criado em 2009, visando oferecer uma opção de tratamento aos beneficiários no ambiente domiciliar, mediante solicitação do médico assistente e avaliação de acordo com os critérios pré-estabelecidos, dentre eles, portadores de doenças crônicas ou incapacitantes, acamados e com dificuldade de acesso a rede de serviços da Unimed, proporcionando-lhes acompanhamento por uma equipe interdisciplinar para realização do tratamento, com segurança, conforto e tranquilidade aos usuários e familiares envolvidos no processo.

O programa de assistência domiciliar é composto por uma equipe interdisciplinar que inclui médico visitador, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, psicólogo e nutricionista.

Entre os objetivos da Assistência domiciliar estão o de contribuir para estabilização das condições clínicas; prevenir as internações hospitalares; favorecer a integração da família com a equipe; promover o autocuidado; promover o treino do beneficiário e cuidador frente às suas novas necessidades; proporcionar maior autonomia ao beneficiário e seus familiares quanto às atividades de vida diária; contribuir para a educação em saúde e reabilitação.

Em 2018 foram realizados investimentos na área da assistência domiciliar, programa gerenciamento de casos, em São João da Boa Vista, ou seja, aquisição de um novo local, destinado para melhorar os recursos de infraestrutura da equipe interdisciplinar que atua na assistência domiciliar. O que possibilitou:

- Otimização e segurança nos processos das atividades e rotinas diárias.
- Melhoria da qualidade assistencial e comunicação da equipe interdisciplinar.
- Melhor controle de dispensação de materiais e medicamentos.



CLIENTES ATENDIDOS

2017	2018
656	664

CONSULTÓRIO MÉDICO DE AGUAÍ

Certa da importância da atuação nas cidades que fazem parte da sua área de abrangência, a Unimed Leste Paulista mantém em Aguaí um Consultório Médico, desde 2013, após o encerramento das atividades da Santa Casa local.

Os mais de 4.200 beneficiários (pessoa física e jurídica) da cidade podem usufruir de um local com estrutura confortável e completa, além de receber atendimento de profissionais qualificados.

Mensalmente são realizados mais de 850 consultas médicas, para casos de urgência e emergência, em que não é necessária a realização de procedimentos. Em casos mais complexos, o médico encaminha o paciente para o Hospital e Maternidade Unimed, em São João da Boa Vista.

O Consultório Médico fica na Rua XV de Novembro, nº 352, no centro da cidade. E funciona de segunda a sábado, das 7h às 12h e 13h às 19h, e aos domingos e feriados, das 8h às 12h e 13h às 17h30.

HOSPITAIS

A ULP possui parceria com todos os hospitais gerais da sua área de abrangência, para garantir o atendimento aos beneficiários. Além disso os clientes podem contar com a Rede Unimed a nível nacional para os casos de urgência e emergência.

ESPÍRITO SANTO DO PINHAL – HOSPITAL FRANCISCO ROSAS

Em 2005, teve início a parceria da Unimed Leste Paulista com o Hospital Francisco Rosas (HFR), que começou com as obras do quarto andar, a fim de oferecer uma ala específica aos clientes Unimed.

Esta parceria tem o objetivo de proporcionar mais tranquilidade e comodidade aos usuários de Espírito Santo do Pinhal e cidades vizinhas, já que eles podem internar-se diretamente no Hospital local, com qualidade e padrão Unimed.

Hoje, o beneficiário ULP conta com um Pronto Atendimento que oferece atendimento exclusivo e com a Ala Unimed para internações, que conta com 40 leitos e 3 apartamentos equipados e mobiliados pela operadora.

A Unimed Leste Paulista mantém esta parceria há 14 anos, beneficiando tanto o Hospital, quanto seus beneficiários. Desta forma, constantemente realiza melhorias e ampliações na instituição, para oferecer o melhor atendimento aos nossos clientes.

O Hospital Francisco Rosas fica na Rua Teixeira Rios, 210 – Centro.

OUTRAS INSTITUIÇÕES CREDENCIADAS

CASA BRANCA

Santa Casa de Misericórdia de Casa Branca
Praça Doutor Carvalho, 204 – Centro

ESPÍRITO SANTO DO PINHAL

Clínica de Repouso Santa Rosa (Hospital Psiquiátrico)
Rua Doutor José Antônio Fernandes – Centro

SANTA CRUZ DAS PALMEIRAS

Irmandade do Hospital e Maternidade Coronel Juca Ferreira
Rua Monteiro de Barros, 179 – Centro

SÃO SEBASTIÃO DA GRAMA

Santa Casa de Misericórdia de Gramma
Avenida 9 de Julho, 286 – Centro

TAMBAÚ

Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Tambaú
Rua Coronel Manoel de Souza Meirelles, 40 – Centro

VARGEM GRANDE DO SUL

Hospital de Caridade de Vargem Grande do Sul
Praça Nossa Senhora Aparecida, 61 – Nossa Senhora Aparecida



NOSSOS PRODUTOS ASSISTÊNCIAIS



INDIVIDUAL E FAMILIAR

Plano Unimed 25% de coparticipação

- Plano coletivo e apartamento

Plano Unimed 50% de coparticipação

- Plano coletivo e apartamento



EMPRESARIAL

Plano Unimed 25% de coparticipação

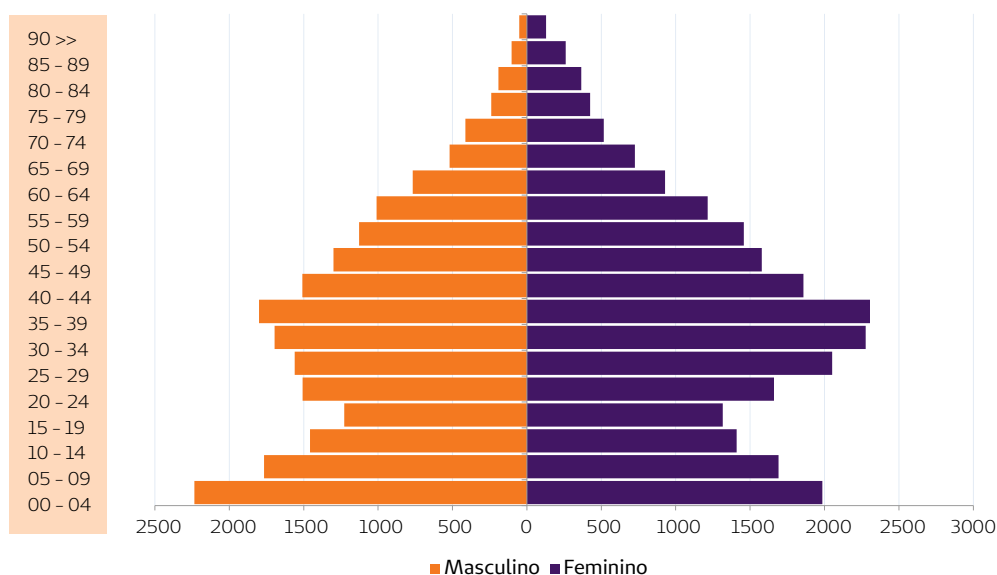
- Plano coletivo e apartamento

Atuando no mercado de saúde suplementar, oferecendo planos de saúde, os produtos comercializados pela Unimed Leste Paulista são os com coparticipação.

O produto com coparticipação é uma opção interessante para o cliente pois proporciona uma mensalidade menor, já que ele participa com um percentual das despesas de acordo com sua utilização. A coparticipação contribui para o uso consciente do plano gerando um resultado mais sustentável.

Em 2018 os beneficiários com coparticipação representaram cerca de 52% do total da carteira, índice que vem crescendo a cada ano.

PIRÂMIDE ETÁRIA



PERFIL DOS BENEFICIÁRIOS ASSISTENCIAIS



Pessoa Física

2017	2018
41,8%	41,5%



Pessoa Jurídica

2017	2018
58,2%	58,5%

NOSSOS PRODUTOS OCUPACIONAIS



SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED – SOU

Busca atender a demanda das empresas no cumprimento das legislações de Saúde e Segurança do Trabalho, diminuindo o absenteísmo por meio da gestão da saúde e mitigando os riscos relacionados a acidentes e doenças no trabalho.

Dentro da estrutura da Unimed Leste Paulista, outro recurso próprio é o SOU – Saúde Ocupacional Unimed.

O setor possui uma equipe de profissionais formada por especialistas na área de assistência a saúde ocupacional e de segurança no trabalho, com estrutura completa e equipamentos de última geração para assessorar os clientes em todas as demandas relativas aos serviços prestados com foco na saúde do trabalhador.

Atualmente o SOU é responsável por atender e zelar pela saúde de cerca de 6.700 colaboradores de empresas. A equipe avalia os riscos existentes nos postos de trabalho e cuida para que os colaboradores não tenham sua saúde ameaçada ou prejudicada pela função que exercem, melhorando suas condições de trabalho e qualidade de vida.

Produtos do SOU

Programas:



LTCAT – O Laudo Técnico das Condições Ambientais do Trabalho (LTCAT) é elaborado pelo Engenheiro de Segurança do Trabalho e comprova a efetiva exposição do colaborador aos agentes nocivos para fins de aposentadoria especial.

PPRA – O Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), trata-se de uma exigência legal que visa preservar a saúde e a integridade física dos trabalhadores por meio do levantamento dos riscos nos locais de trabalho, a partir do qual são sugeridas medidas de controle.



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

Serviços médicos:

Realização de exames clínicos pelo médico do trabalho para emissão do Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), que garante a aptidão do colaborador para exercer sua função. Se necessário, conforme indicado no PCMSO podem ser realizados exames complementares. O SOU oferece em sua estrutura os exames de: eletrocardiograma, eletroencefalograma, audiometria e espirometria.

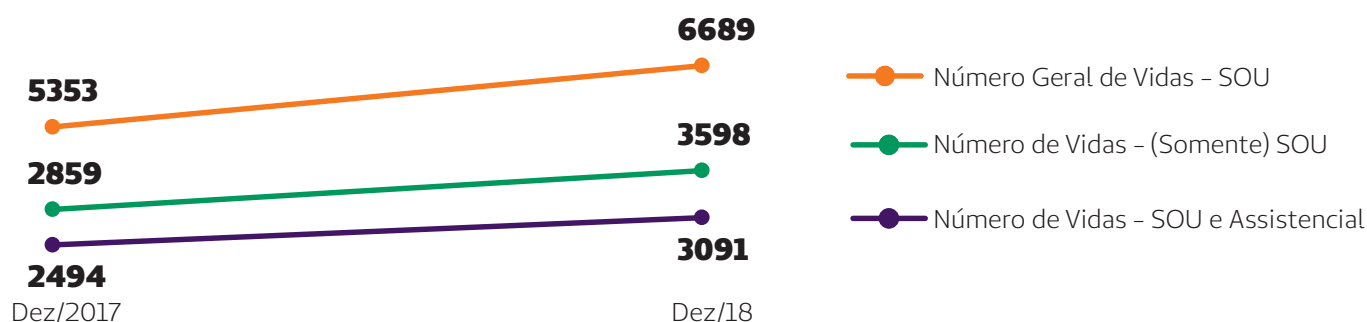
Serviços adicionais:

O SOU também está habilitado a realizar outros serviços relacionados a medicina e segurança do trabalho:

CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – Assessoria para formação da CIPA na empresa;

PCA – Programa de conservação auditiva;

Treinamentos: Brigada de Incêndio; Trabalho em Altura; Palestras sobre Equipamentos de Proteção (EPI e EPC) e infecções sexualmente transmissíveis (IST);



GESTÃO E MUDANÇAS SIGNIFICATIVAS

A Unimed Leste Paulista busca continuamente melhorias considerando seu público de relacionamento, alinhado aos objetivos do planejamento estratégico.

A seguir serão apresentadas as principais mudanças ocorridas em 2018 na Cooperativa.

IMPLANTAÇÃO DO SETOR DA QUALIDADE

Compromisso e excelência na realização de serviços aos beneficiários são características essenciais da Unimed Leste Paulista. Visando maior aprimoramento, em março de 2018, foi implantado o Departamento de Qualidade.

É de extrema importância a atuação deste setor, pois, com ele, é possível analisar quais procedimentos levam a bons resultados e aprimorá-los e corrigir aqueles que estejam ineficientes.



ADESÃO AO PROGRAMA QUALIFICA

A Unimed Leste Paulista aderiu ao Qualifica Unimed, programa da Unimed Brasil, em parceria com a Fundação Unimed e patrocínio do SESCOOP Nacional. O objetivo é qualificar e capacitar para a implementação e condução das normas certificáveis ISO 9001:2015 e Resolução Normativa 277, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

NOVO SITE

Um importante passo para aprimorar a comunicação com o público foi a migração do site Unimed Leste Paulista. O novo formato tem layout de acordo com padrões da marca Unimed, dispõe de componentes que proporcionam interação com o beneficiário, serviços com espaços restritos de canais do colaborador, cooperado e credenciado, entre outros recursos.



MELHORIAS E REFORMAS NAS UNIDADES DE ATENDIMENTO

Além de São João da Boa Vista, a Unimed Leste Paulista possui Unidades de Atendimento em sete cidades da área de abrangência.

A Unidade de Vargem Grande do Sul passou por reforma para proporcionar melhorias no ambiente de atendimento ao cliente, novos mobiliários, com climatização e maior privacidade.

Em Tambaú, houve mudança do local de atendimento, resultando em maior visibilidade na cidade, além de facilitar o acesso aos beneficiários, já que a unidade se encontra nas dependências do Hospital – Santa Casa. O local passou por uma reforma proporcionando conforto e trazendo comodidade aos beneficiários da Unimed Leste Paulista.



Unidade de Vargem Grande do Sul



Unidade de Tambaú

MELHORIAS NO ATENDIMENTO AO BENEFICIÁRIO

Paralelamente às mudanças físicas, também houve melhorias nos processos de atendimento com foco em agilizar as demandas e solucionar as solicitações sem a necessidade da presença do cliente na dependência da Unimed.

Os clientes da Unimed agora recebem o retorno de sua solicitação via SMS e/ou telefone. No site (unimedlestepaulista.com.br) foi implantada uma nova plataforma de emissão de 2ª via de boletos, basta acessar, sem precisar sair de casa.

O serviço de solicitação online, que otimiza o processo no momento da consulta, foi ampliado, antes era disponível somente nas especialidades como ortopedia e cardiologia, agora atende também a especialidade de ginecologia.

EMISSÃO DE 2ª VIA DE BOLETO

Pensando em oferecer mais tecnologia e praticidade aos beneficiários, a Unimed Leste Paulista implantou um serviço de autoatendimento, em que o próprio cliente pode imprimir a 2ª via de boleto, em São João da Boa Vista e nas unidades de Vargem Grande do Sul, Aguai e Espírito Santo do Pinhal.

Basta ter em mãos o cartão Unimed ou número do CPF para ter acesso a um serviço rápido, prático e seguro.



ATUAÇÃO NAS REDES SOCIAIS

Nossa cooperativa passou a ser mais atuante nas redes sociais. Semanalmente, Facebook e Instagram são atualizados com notícias da Unimed Leste Paulista, dicas de saúde e bem estar. Além disso, os vídeos da série Minuto Unimed são postados em nosso canal no YouTube.

MELHORIAS DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Em 2018, o setor da Tecnologia da Informação realizou diversas mudanças que tiveram impactos positivos na Unimed Leste Paulista.

Foram adquiridos 130 micros Dell I5 para substituir equipamentos com mais de seis anos de uso, que causavam inúmeras manutenções.

Paralelamente, é importante destacarmos a implantação de uma Unidade de Resposta Audível (URA) ou atendimento eletrônico. O equipamento prevê serviços automáticos para clientes, por meio da opção selecionada por eles onde são automaticamente direcionados aos serviços ou departamentos, sem a intervenção de um atendente.

Houve mudanças também no Hospital e Maternidade Unimed (HMU). Desenvolveu-se um Banco de Dados e Prontuário WEB de Contingência para que as áreas assistenciais possam consultar tudo o que os médicos prescrevem aos pacientes, garantindo os cuidados assistenciais para pleno restabelecimento dos beneficiários.

No âmbito da sustentabilidade, iniciou-se o processo para ter um hospital “Paperless”, ou seja, sem papel, possibilitando economias financeiras e melhorias para o meio ambiente.



RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

RECURSOS HUMANOS

Uma das funções do RH é trabalhar a valorização das pessoas, promover o desenvolvimento e aprimoramento profissional e retenção de talentos, estimulando a motivação e o bem-estar para que, assim, todos trabalhem com mais afinco e proporcionem maiores resultados para a Cooperativa.

Gestão de Pessoas por competências do Sistema Unimed do Brasil

A Unimed Leste Paulista aderiu o modelo de Gestão de Pessoas por competências do Sistema Unimed do Brasil, que tem como objetivo padronizar as práticas de gestão de pessoas, de maneira integrada, com as melhores ações do mercado para suportar as decisões de como selecionar, contratar, desenvolver, avaliar, reconhecer, remunerar, reter, cuidar melhor das pessoas visando obter resultados favoráveis à cooperativa.

Outros objetivos do modelo são:

- Favorecer o permanente desenvolvimento profissional e pessoal, potencializando as competências das pessoas;
- Transmitir mensagens uniformes relacionadas aos valores e aspectos que devem ser reforçados em virtude da natureza do negócio;
- Facilitar a identificação de ações a serem promovidas pela Unimed do Brasil para o Sistema;
- Possibilitar o aumento de sinergia entre as Cooperativas e a ampliação de oportunidades de carreira para aproveitamento e desenvolvimento dos profissionais;
- Facilitar benchmarking e troca de experiências de práticas em gestão de pessoas dentro do Sistema;
- Contribuir para a atração e retenção de pessoas identificadas com os objetivos e valores organizacionais.

COMPETÊNCIAS DA UNIMED LESTE PAULISTA

COLABORADORES

- Inter cooperação
- Foco nos Resultados
- Melhoria Contínua
- Comunicação
- Atuação Sistêmica

LIDERANÇA

- Inter cooperação
- Foco nos Resultados
- Melhoria Contínua
- Comunicação
- Atuação Sistêmica
- Atuação Estratégica
- Gestão de Pessoas
- Assumir Responsabilidade

Os critérios concebidos para o Modelo de Gestão de Pessoas por Competências para o Sistema Unimed abrangem públicos de trajetórias profissionais, gerenciais e assistenciais, na seguinte ordem: Trajetórias de carreira, Níveis de complexidade e Competências.

GRI 102-8 | 102-41 | 401-1

TAXA DE ROTATIVIDADE

Do total de 218 colaboradores da Unimed Leste Paulista, 100% são empregados próprios, permanentes e contratados pela CLT e pela convenção Coletiva de Trabalho (CCT).



Turnover

2017
1,70%

2018
1,36%

Com base no número de colaboradores, e com relação a meta estabelecida, entendemos que o turnover teve um resultado positivo. Isto se deve ao nível de satisfação no trabalho, resultado da pesquisa de clima, recolocação/remanejamento interno de colaboradores, treinamentos de capacitação e motivação realizados aos colaboradores.

POLÍTICA DE BENEFÍCIOS PARA COLABORADORES

Além de todos os benefícios regulamentados por lei, como licença maternidade/paternidade, vale transporte, auxílio creche, a política de benefícios da Unimed Leste Paulista oferece aos colaboradores:



- Plano de Saúde subsidiado integralmente pela cooperativa, e concedido após o período de experiência a todos os colaboradores e dependentes diretos
- Vale alimentação
- Seguro de vida
- Quinquênio (adicional por tempo de serviço)
- PLR (participação nos lucros e resultados)
- Uniforme

GRI 403-1

PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Enquanto Cooperativa do ramo de saúde, a ULP preza por incentivar que seus beneficiários e toda a comunidade em geral tenham hábitos saudáveis que proporcionem qualidade de vida.

Empenho que não é diferente com nossos colaboradores, sobretudo nos dias de hoje, em que se passa grande parte do dia no ambiente de trabalho. Para cuidar da saúde deles, valemo-nos de um de nossos serviços, da Saúde Ocupacional Unimed (SOU) e Espaço Viver Bem (Medicina Preventiva).

O Programa de Qualidade de Vida da Unimed Leste Paulista visa disponibilizar ferramentas e recursos necessários para que os colaboradores invistam mais na sua saúde e bem-estar abrangendo os aspectos físico, emocional e social.

CONHEÇA AS AÇÕES DO PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Saúde Ocupacional Unimed

Por meio do SOU, o colaborador é assistido em diversas situações que podem ocorrer no âmbito profissional. Nos momentos de entrada e possível desligamento da empresa, são realizados os exames admissional e demissional.

Se, por ventura, houver afastamento por auxílio doença e/ou licença maternidade, ao retornar ao trabalho, o colaborador também passa por exame. Assim como em casos de mudança de função em que a exposição ao risco é maior que no cargo anterior.

Não obstante, assegura que requisitos referentes à Norma Regulamentadora NR 07 sejam cumpridos, preservando a saúde do colaborador, onde contempla:

PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS (PPRA)

Com o objetivo de identificar e avaliar os riscos ocupacionais específicos (químico, físico e biológico) nos ambientes de trabalho, este programa estabelece ações que garantem a preservação da saúde e integridade física e psíquica dos trabalhadores da Unimed Leste Paulista.

PROGRAMA DE CONTROLE MÉDICO DE SAÚDE OCUPACIONAL (PCMSO)

O PCMSO segue o estabelecido no PPRA, propondo como base nos riscos apontados as medidas de controle e monitoramento biológico do trabalhador, estabelecido pelo médico do trabalho, coordenador do programa.

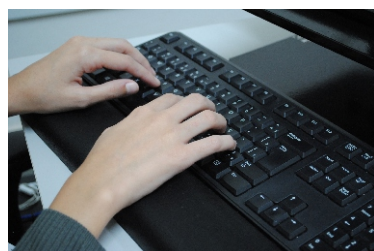
CONTROLE DE PERIÓDICOS

Conforme a NR07, os colaboradores da ULP realizam os exames periódicos determinados pelo PCMSO como forma de prevenção, controle e monitoramento biológico.

EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL – EPI

Além da saúde do colaborador estar em dia, as ferramentas de trabalho utilizadas também merecem atenção, pois evitam ameaças e riscos. Na Unimed Leste Paulista, o SOU também é responsável por controlar os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).

A distribuição dos aparelhos ergonômicos como mousepad, apoio de pulso para teclado, suporte para os pés, para monitor e notebook, entre outros, acontece com base na avaliação de necessidade para cada setor/função realizada por profissionais do SOU.



Perfil de saúde do trabalhador

A Saúde Corporativa tem cada vez maior relevância nas organizações. Os fatores de risco modificáveis como sedentarismo, sobrepeso, obesidade, tabagismo, hábitos alimentares inadequados, stress elevado e humor deprimido vão se instalando progressivamente nas organizações, trazendo absenteísmo e redução na produtividade.

As ações em saúde e prevenção de riscos e doenças têm como objetivo principal capacitar os trabalhadores, tornando-os aptos a melhorar e manter sua saúde. Essas iniciativas têm ganhado destaque com o crescimento da morbidade e mortalidade por doenças crônicas não transmissíveis (DCNT's). Um importante fator de risco comum a esse grupo de doença é o conjunto de hábitos de vida inadequados. As atividades de promoção e prevenção da saúde no ambiente corporativo visa estimular e dar oportunidades para que os trabalhadores façam escolhas mais saudáveis. São vários os benefícios dessas iniciativas, tanto para os empregados, quanto para os empregadores (IESS, 2013).

O Perfil de Saúde avalia os principais riscos à saúde dos colaboradores, realizado anualmente, com o objetivo principal de oferecer as melhores soluções em saúde. Após o diagnóstico, elaboramos o Relatório do Perfil Saúde, realizado por uma equipe multiprofissional da Medicina Preventiva para planejamento das intervenções.



Avaliação 2018

85% de participação dos colaboradores
75% mulheres
25% homens

Ações educativas propostas pela Medicina Preventiva

- Programa de Reeducação Alimentar
- Cuidados Posturais
- Atividades Físicas
- Consultas de Enfermagem individuais para portadores de doenças crônicas: *Diabetes Mellitus, Osteoporose, Saúde Cardiovascular, Patologias da Coluna*

Programa de ginástica laboral

O Programa de Ginástica Laboral da Unimed Leste Paulista consiste em orientar, prevenir e amenizar o número de disfunções posturais, dores nas costas, lesões por esforços repetitivos, doenças psíquicas, dores de cabeça, mal estar e problemas gástricos, entre outros, contribuindo para uma melhor qualidade de vida no trabalho a cada um de seus colaboradores, com a realização de aulas/exercícios de aquecimento musculoesquelético, alongamento, resistência muscular localizada, fortalecimento e relaxamento.

Esta ação é realizada por facilitadores, duas vezes por semana. Em 2018, tivemos a participação de 41% dos colaboradores.



Vacinação contra a gripe

Pensando na saúde dos seus colaboradores, a Unimed Leste Paulista, anualmente realiza a Campanha de Vacinação. A imunização contra o vírus Influenza é extremamente importante, pois evita uma série de complicações como pneumonias e doenças cardíológicas, além de diminuir a circulação do agente infectuoso, evitando a transmissão da doença.



DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

Cabe ao departamento de Recursos Humanos (RH) cultivar a cultura do treinar, criando uma maneira sistemática e organizada que possibilite as pessoas adquirir novos conhecimentos e desenvolver habilidades e competências, com foco nos objetivos estratégicos.

Ter uma cultura que se preocupa com o crescimento integral de sua equipe possui vantagens competitivas, como: Atração de talentos; Retenção de talentos (consequente diminuição do turnover); Fortalecimento da marca; Potencial de crescimento; Maior valor de mercado.

Tendo como principais objetivos: aprimorar desempenho, maximizar a produtividade e, incrementar, positivamente, as relações interpessoais, a Unimed Leste Paulista investiu em 2018 em desenvolvimento humano, qualificando os colaboradores para o desenvolvimento contínuo de suas competências profissionais.



- Total de Horas de treinamentos internos e externos/ano = **1.101h30m**
- Média/mês de **5h de treinamento por colaborador**
- Quantidade de treinamentos/ano = **135**

PESQUISA DE CLIMA

A Pesquisa de Clima, realizada em 2018 com os colaboradores da Cooperativa da Unimed Leste Paulista, apresentou os seguintes resultados satisfatórios em relação ao ambiente de trabalho:

84%

acreditam que há
igualdade e respeito entre
os membros do seu setor



80%

acreditam que a
comunicação entre os
colaboradores do seu
setor é excelente



72%

se consideram muitos
satisfeitos e orgulhosos com
a imagem da empresa



70%

se consideram muito
satisfeitos com os benefícios
oferecidos pela empresa

71%

se consideram muito
satisfeitos em trabalhar
na empresa



TREINAMENTOS

Com o objetivo de manter nossos cooperados sempre atualizados e em constante formação, a ULP ofereceu a eles uma palestra e um curso, ambos ministrados por Nemízio Antônio de Souza, coordenador e professor do MBA de Gestão de Cooperativas da Fundação Pedro Leopoldo.

A palestra sobre Cooperativismo aconteceu no dia 20 de setembro e abordou os conceitos avançados de cooperativismo; estrutura e funcionamento da cooperativa e ferramentas para a profissionalização da gestão da cooperativa.

Já no curso de Formação de Conselheiro Fiscal, nos dias 21 e 22 de setembro, os participantes puderam acompanhar um panorama sobre o que é a sociedade cooperativa, como funciona, quais são as atribuições e competências do Conselho Fiscal, bem como as formas de organização do Conselho para resultados mais eficientes.

Além disso, trabalharam com análise de balanço e discutiram peças contábeis de um balanço patrimonial e indicadores de gestão.

Ao todo, foram 18 horas de treinamentos com participação de 27 médicos cooperados.



ANIVERSÁRIO COOPERATIVA

Para comemorar o aniversário da ULP os cooperados foram convidados para um jantar. Um momento de confraternização e integração juntos aos seus familiares por mais um ano de trabalho e dedicação na Unimed Leste Paulista.



ENCONTRO DAS SECRETÁRIAS

No dia 30 de novembro, cerca de 50 secretárias de cooperados se reuniram para receber orientações sobre agendamento, preenchimento de guias, guias estatais, além de assistirem a uma palestra com o consultor de treinamentos, Marcos Gross.

Na ocasião, elas receberam um folheto com contatos importantes da ULP e também aproveitaram para tirar dúvidas.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O COOPERADO

A comunicação com os cooperados é essencial para manter o bom funcionamento e desenvolvimento da Cooperativa. Um dos canais utilizados pela nossa singular para mantê-los sempre informados é o Jornal dos Cooperados, material de circulação bimestral, distribuído nos consultórios.

Já no meio digital, valemo-nos do site unimedlestepaulista.com.br para divulgarmos conteúdos de acontecimentos da Unimed Leste Paulista e assuntos de interesse.

INICIATIVAS EXTERNAS

Em sua essência a Unimed Leste Paulista traz o cuidado com as pessoas. Mas a cooperativa entende que para de fato promover a saúde na região, esse cuidados também precisam se estender ao meio ambiente e a comunidade em que está inserida.

CURSO PARA GESTANTES

Oferecido gratuitamente pela Unimed, o Curso para Gestantes já está na 23ª edição.

Uma equipe formada por médicos, enfermeiros, nutricionista, psicóloga, fisioterapeutas e farmacêutica do Hospital e Maternidade Unimed enfocou temas como: parto, orientações nutricionais, automedicação, acidentes com bebê, aspectos emocionais na gestação, amamentação e cuidados com a mama, cuidados com o recém-nascido, vacinação e anestesia. O curso acontece anualmente, é aberto ao público e já formou cerca de 1400 gestantes.



CAMPANHA “EU QUERO AJUDAR, E VOCÊ?”

Em 2018 foi realizada a 2ª edição da campanha “*Eu quero ajudar, e você?*” A ação mobiliza os colaboradores do Hospital e Cooperativa e beneficia instituições estabelecidas na área de cobertura da ULP.

As instituições Casa da Criança, Casa de Apoio ao Menor Irmã Dulce (CAMID), Casa de Apoio a Criança com Câncer (CAACH), Lar São José, Pequeno Vicente e Pastoral da Criança receberam produtos de higiene, agasalhos, alimentos e bolas.



CIRCUITO SAÚDE UNIMED

A primeira temporada do Circuito Saúde de 2018 aconteceu em São João da Boa Vista, Santa Cruz das Palmeiras, Vargem Grande do Sul, Espírito Santo do Pinhal, Tambaú, Casa Branca e Aguaí.

Ao todo, aproximadamente 1550 participantes passaram pelos eventos que vem sendo realizados mensalmente desde abril de 2018. O objetivo do projeto é promover a saúde, fornecendo dicas de alimentação, estimulando a atividade física e hábitos saudáveis.

São oferecidos gratuitamente à população exames de glicemia, aferição de pressão arterial, cálculos de Índice de Massa Corporal (IMC), orientações ergonômicas e posturais.



CAMINHADA UNIMED INCENTIVOU COMBATE AO SEDENTARISMO

A quarta edição da Caminhada Unimed aconteceu em São João da Boa Vista com o objetivo de apoiar uma ação de combate ao sedentarismo, promovida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e incentivar a mudança de hábitos.

O percurso teve como ponto de partida e chegada o Clube Mantiqueira, totalizando 5 km e contou com a participação de público de todas as idades.

As inscrições foram realizadas pela internet e extensivas à clientes e comunidade. Durante o trajeto, houve a distribuição de água e frutas. A Unimed Leste Paulista também confeccionou camisetas personalizadas para o evento e presenteou os participantes.

Para proporcionar segurança, foi disponibilizado um carro de apoio para atender eventuais necessidades.



A Unimed Leste Paulista doou uma cadeira de rodas para a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) de São João da Boa Vista.

A ação é resultado da campanha “*Eu Ajudo na Lata*”, onde mais de 200 garrafas cheias de lacres foram arrecadadas por colaboradores, projetos sociais e comunidade. O valor adquirido com a venda dos lacres possibilitou a compra da cadeira.



UNIMED PROMOVEU VISITA DO PAPAI NOEL EM CRECHES DE SÃO JOÃO

O Natal de 290 crianças foi mais doce e feliz em 2018. Os alunos da EMEB Maria Luiza de Azevedo Costa e Mello (Ziza Mello) e da EMEB Maria de Lourdes receberam do Papai Noel sacolinhas com guloseimas para fazer a alegria da garotada.



SAÚDE DAS MULHERES

Muita informação e esclarecimento de dúvidas marcaram o bate papo com a médica ginecologista Dra. Ana Lúcia Delbin Villegas, na Unimed Leste Paulista.

O evento aconteceu em São João da Boa Vista, foi aberto ao público e tratou do tema saúde da mulher superando as expectativas das participantes.



GRI 102-13

PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES

A ULP mantém-se em constante atualização buscando conhecimentos para adequar suas práticas em relação à sustentabilidade. Sendo assim participa de comitês que discutem questões sociais e políticas públicas para promover o bem-estar social e também atua em comitês do Sistema Unimed.

- CONSELHO MUNICIPAL DE DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
- CONSELHO MUNICIPAL DO IDOSO
- COMITÊ FEDERATIVO AUDITORIA MÉDICA E ENFERMAGEM – FESP
- SUB-COMITÊ DE ATENÇÃO DOMICILIAR – UNIMED DO BRASIL

CÓDIGO DE CONDUTA



O Código de Conduta Unimed é um documento formal que fornece diretrizes para nos ajudar a manter padrões de comportamentos éticos elevados em nosso trabalho. Muito mais do que um simples documento, o código deve nortear todas as relações que fazem parte de um relacionamento profissional e ser reflexo de nossas condutas.

O Código tem como objetivo o alinhamento de conduta para contribuir com a ampliação dos nossos negócios, agregando valor aos serviços que entregamos e apoiando o crescimento e desenvolvimento de nossas equipes.

Com a finalidade de promover a divulgação, análise e correção de possíveis violações do Código de Conduta, criamos um órgão interno de gerenciamento, o Comitê de Conduta.

Dentre outras atribuições, o Comitê de Conduta zela e orienta os membros do quadro funcional, respondendo às consultas. O Comitê de Conduta apura denúncias ou violações realizadas por meio do Canal de Denúncias, e quando necessário, aplica ao responsável às medidas sancionatórias.

Em 2018, o Comitê de Conduta da Unimed Leste Paulista registrou duas denúncias.

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

Em 2018, a Unimed Leste Paulista passou por mudanças em sua estrutura. O número de colaboradores passou de 208, em 2017, para 218, em 2018. Representando um aumento de 5%.

Outro ponto a se destacar foi a implantação de novos departamentos, como, por exemplo, o setor Qualidade, e reestruturação e remanejamento de outros setores. Além disso, a quantidade de atendimentos presencial cresceu e houve a instalação de um novo servidor.

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

Se levarmos em conta que, de acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), no Brasil, o consumo de água por pessoa é de 110 litros por dia para atender as necessidades de consumo e higiene, o que equivale a 39,6 mil litros por ano. Cada colaborador da ULP consome em média 9,26 m³ por ano, equivalente 25,36 litros por dia, isso significa que o consumo dentro da cooperativa é consciente.

Vale salientar, que os dados ilustrados correspondem a totalização da sede em São João da Boa Vista, mais sete Unidades de Atendimento e também as estruturas do Espaço Viver Bem em São João da Boa Vista e Espírito Santo do Pinhal.



NÚMERO DE FOLHAS A4 CONSUMIDAS

2017	2018
1.011.000	1.124.500

Variação: 11%



TOTAL CONSUMO DE ENERGIA

2017	2018
219.403 KWh	229.233 KWh

TOTAL GASTO

R\$ 137.398	R\$ 164.588
-------------	-------------

Variação: 4,4%



TOTAL CONSUMO DE ÁGUA

2017	2018
1979 m ³	2037 m ³

TOTAL GASTO

R\$ 18.839	R\$ 19.289
------------	------------

Variação: 2,9%

DESEMPENHO ECONÔMICO

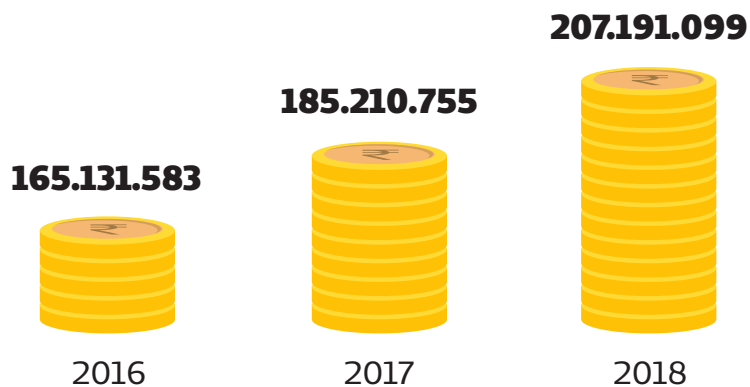
UM ANO DE RESULTADO EXPRESSIVO

O ano de 2018 foi um marco para a Cooperativa Unimed Leste Paulista. Em meio a um cenário regional e nacional repleto de incertezas e resfriamento da economia, ladeados por decisões judiciais que negativamente contribuíram para o nosso desenvolvimento econômico-financeiro e inserido num mercado altamente competitivo, onde a concorrência tenta atropelar nossos planejamentos e critérios de qualidade assistencial, pudemos, mesmo assim demonstrar competência e eficiência administrativa, mantendo a sustentabilidade de nossa carteira, além de compormos integralmente nossas reservas financeiras e ainda distribuir sobras financeira a nossos cooperados.

Através de uma gestão sólida e transparente, respeitando integralmente os princípios cooperativistas, sempre priorizando o desenvolvimento humano, seja de nossos clientes, de nossos colaboradores ou dos cooperados, pudemos alcançar índices excepcionais na redução de nossa sinistralidade, no crescimento de nossos ativos garantidores e no resultado financeiro de nosso balanço anual. Estes resultados são fruto de uma profissionalização crescente da gestão, aliada ao desenvolvimento pessoal de nossos colaboradores, que em conjunto fizeram cumprir tanto as exigências administrativas vinda da Diretoria Executiva da empresa, quanto as metas definidas em nosso planejamento estratégico.

Hoje, além de atuarmos na sustentabilidade de nossa empresa já constituída, da qual o Hospital e Maternidade Unimed, o SOU – Saúde Ocupacional Unimed, o Espaço Viver Bem (Medicina Preventiva) e o Laboratório Clínico próprio são nossas principais referencias, temos nossos planejamento voltado à verticalização e ao desenvolvimento de novos recursos próprios que tornarão nossa empresa ainda mais sustentável. Na mira desse raciocínio temos a ampliação de mais de 5mil metros quadrados nosso Hospital, que hoje é o centro de referencia regional dos usuários do sistema Unimed e a implantação final do AIS – Atenção Integral à Saúde, para a qual estamos nos capacitando e nos preparando para mais essa grandiosa etapa do nosso crescimento sustentável.

EVOLUÇÃO DOS INGRESSOS



FATURAMENTO TOTAL

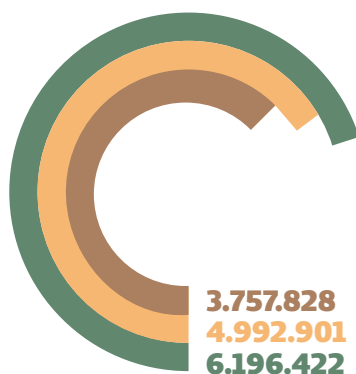


FATURAMENTO POR MODALIDADE

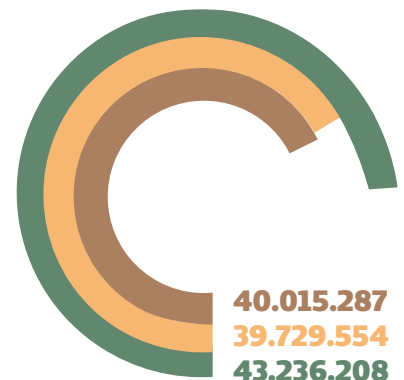
Mensalidade
(Pré-pagamento)



Coparticipação

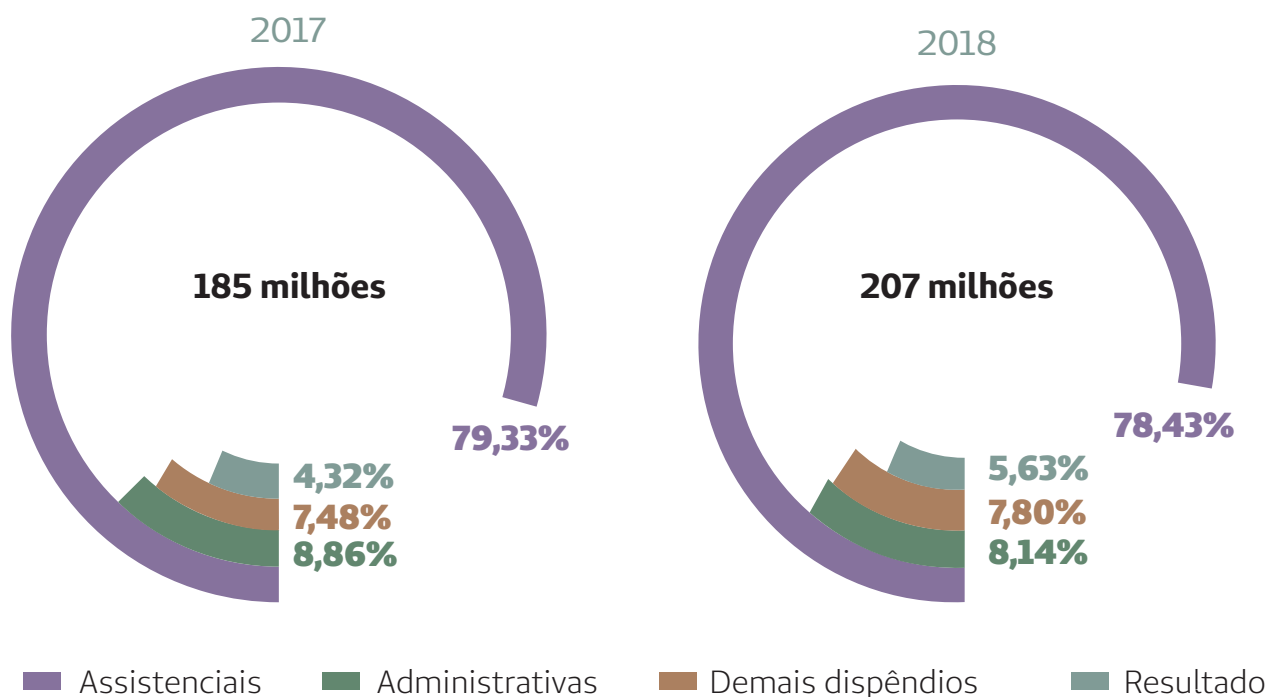


Custo Operacional
(Intercâmbio - Auto Gestão)



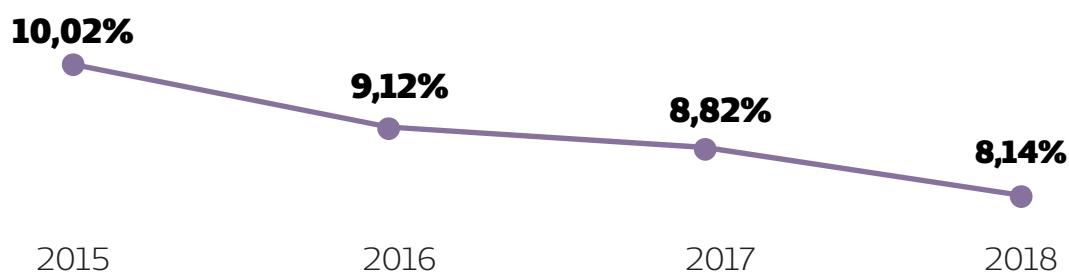
2016 2017 2018

DISTRIBUIÇÃO DOS INGRESSOS TOTAIS



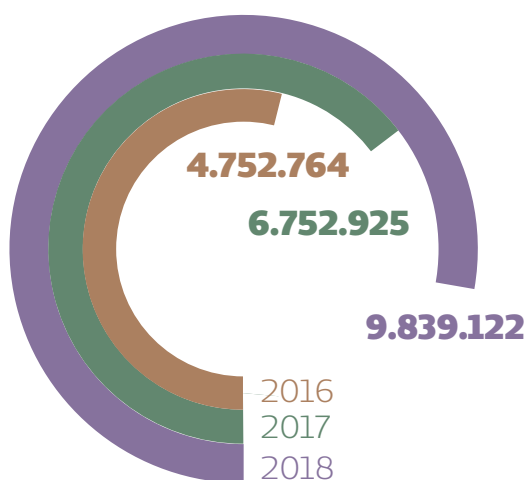
Os impostos, concentrados em demais dispêndios consumiram cerca de **3%** dos ingressos totais, já os seguros de beneficiários e cooperados e os subsídios do plano dos cooperados, representaram **2%**. O restante de demais dispêndios refere-se a valores de comercialização, financeiros e provisões técnicas.

EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA

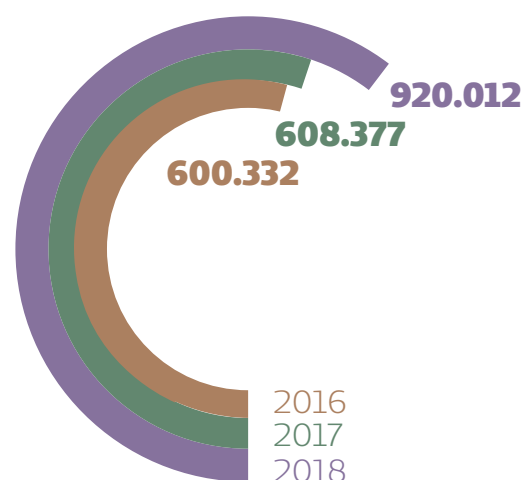


Em 2018 a Cooperativa consumiu do total de seus ingressos **16,8 milhões** com despesas administrativas, representados pelo índice de **8,14%**. Já as despesas com pessoal absorveram **4,7%** dos ingressos totais.

SOBRAS A DISPOSIÇÃO DA AGO

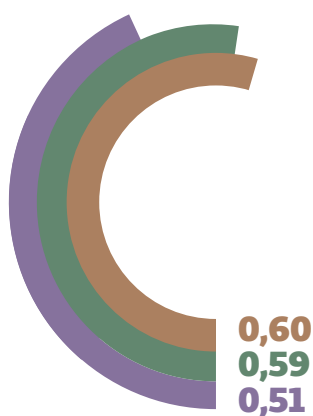


JUROS SOBRE CAPITAL

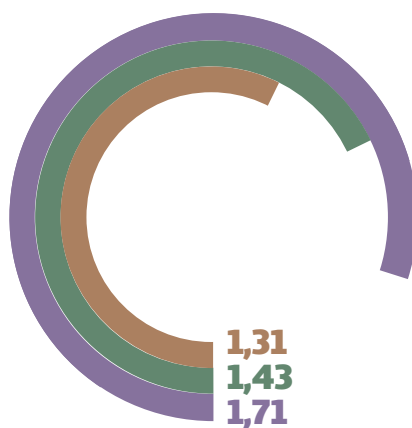


INDICADORES ECONÔMICOS

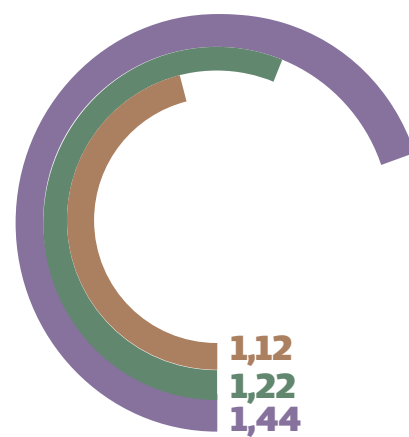
Índice de endividamento



Liquidez Corrente



Liquidez Geral

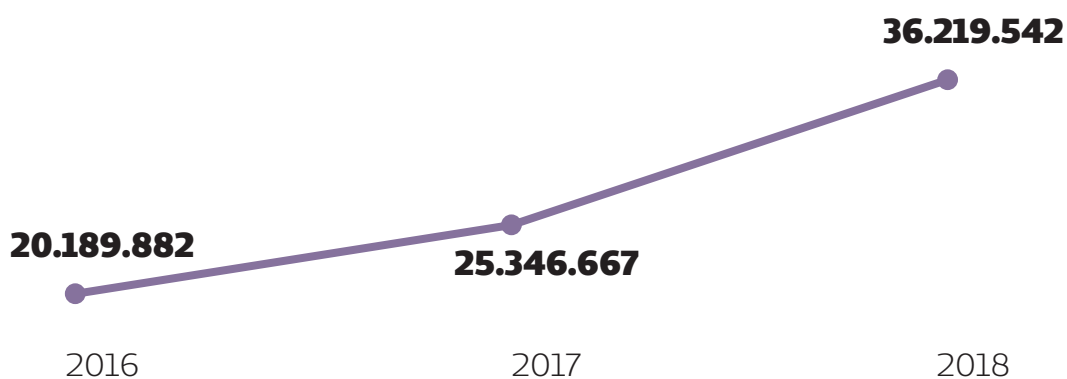


2016 2017 2018

O **grau de endividamento** demonstra a posição de recursos tomados de terceiros em relação aos recursos próprios. O resultado é bastante positivo, a medida que anualmente este índice vem diminuindo.

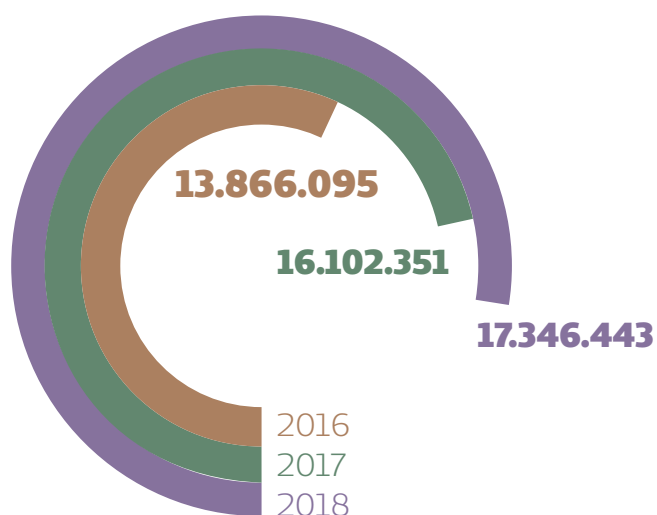
A **liquidez da cooperativa** está bem equilibrada e demonstra que, ao longo do tempo, vem melhorando seu desempenho. A liquidez corrente de 2018 aponta para R\$1,71. Isso significa que para cada R\$1,00 de dívida de curto prazo a cooperativa tem R\$1,71 disponíveis para pagá-las. Quando olhamos a liquidez geral, se tem R\$1,44 a disposição para pagar dívidas de curto e longo prazo.

EVOLUÇÃO SALDO BANCÁRIO



Em 2018 o saldo bancário apresentou um crescimento de **43%**, atingindo o volume de **36 milhões**, dos quais, **50%** estão livres e os outros vinculados à ANS, por meio de aplicações financeiras dedicadas ao setor de saúde suplementar, para lastro das provisões técnicas exigidas pelo órgão regulador, como forma de garantir o equilíbrio financeiro do plano, assegurando o direito do beneficiário, cooperado e demais prestadores.

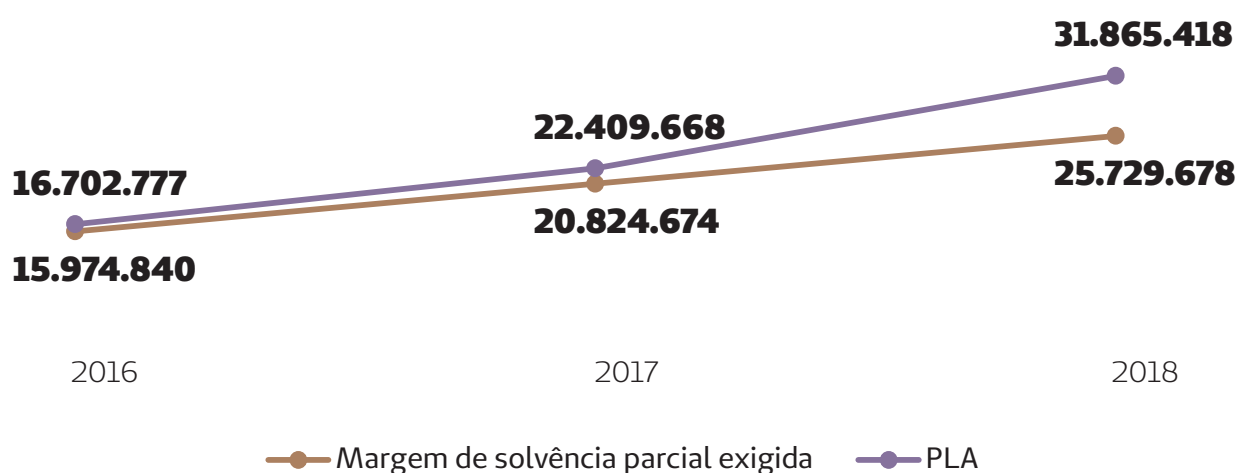
PROVISÕES TÉCNICAS



Como forma de garantir a continuidade e a qualidade do serviço prestado pelas operadoras de saúde para os beneficiários, a ANS faz uma série de exigências que têm por objetivo a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos planos de saúde.

Do montante provisionado em 2018, **49%** correspondem ao saldo de provisão de eventos a liquidar que indicam os valores dos serviços prestados aos nossos beneficiários pela rede da Cooperativa e **33%** aos atendimentos realizados no SUS.

MARGEM DE SOLVÊNCIA X PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO - PLA



**Investimentos
PROMOPREV**

2016/2017
460.885

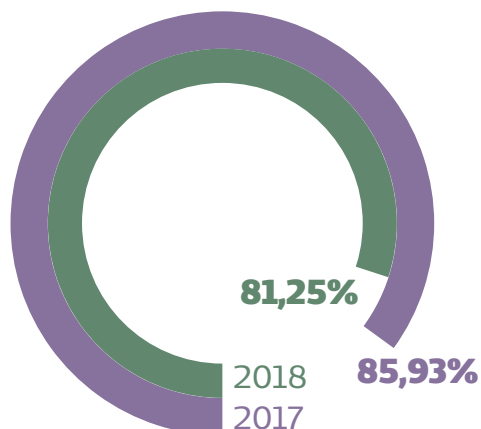
2017/2018
582.420

2018/2019
1.069.983

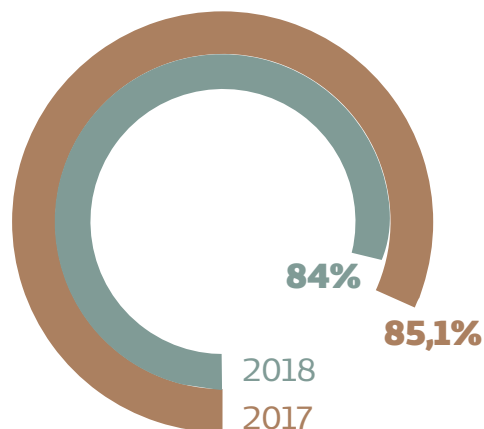
Finalizamos o exercício com uma suficiência de **87%** de margem de solvência contra os **71%** exigidos pela agência no escalonamento. Os investimentos com Promoprev no ano de 2018 apresentaram um aumento considerável pela aprovação de novos produtos de promoção da saúde na ANS, que poderão ser amortizados na margem exigida no ano de 2019.

SINISTRALIDADE DA CARTEIRA

Unimed Leste Paulista
Pré-pagamento



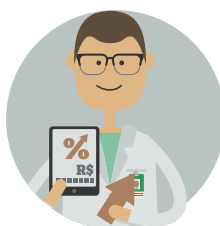
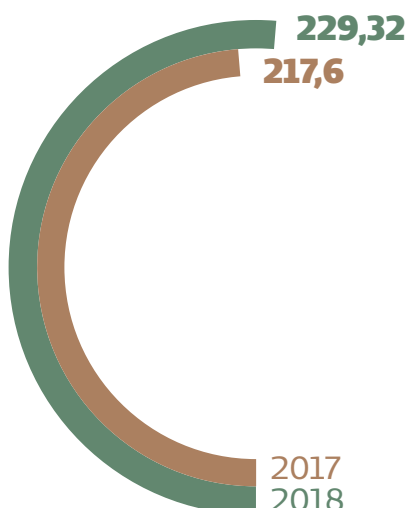
Índice divulgado pela ANS das
operadoras de planos de saúde



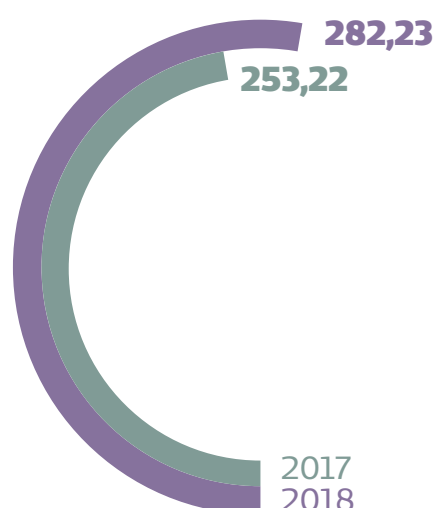
A sinistralidade da Unimed Leste Paulista se manteve em 81,25% em 2018. Ou seja, a cada **R\$100** que a cooperativa recebe, **R\$ 81,25** são gastos com assistência dos beneficiários, ficando **R\$18,75** para as demais despesas da organização.

A sinistralidade geral dos contratos de 2018 foi de **76,13%**, considerando os registros de atendimentos de beneficiários habituais, que embora não possuem contratos direto com a cooperativa ULP, têm seus riscos compartilhados pelos atendimentos prestados por nossa rede

GASTO MÉDIO



TICKET MÉDIO



ÍNDICE

REMISSIVO DA GRI

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

GRI	DISCLOSURES	PÁGINA
GRI 101 Fundamentos 2016		
GRI 102 Disclosures Gerais 2016		
Perfil Organizacional		
102-1	Nome da organização	21
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	41
102-3	Localização da sede	21
102-4	Localização das operações	22
102-5	Propriedade e forma jurídica	21
102-6	Mercados atendidos	21
102-7	Porte da organização	21, 23
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	25, 49
102-9	Cadeia de fornecedores	28
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	44
102-11	Princípio ou abordagem da precaução	10
102-12	Iniciativas externas	58
102-13	Participação em associações	61
Estratégia		
102-14	Declaração do decisor mais graduado da organização	5
Ética e Integridade		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	11
Governança		
102-18	Estrutura de governança	8, 12
Engajamento das partes interessadas		
102-40	Lista de partes interessadas	14
102-41	Acordos de negociação coletiva	49
102-42	Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	14
102-43	Abordagem para o engajamento das partes interessadas	15
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	15

GRI	DISCLOSURES	PÁGINA
Práticas de Relato		
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Todas as unidades assistenciais, ocupacionais e comerciais da Operadora estão incluídas nas demonstrações financeiras da Unimed Leste Paulista, contidas no Balanço Contábil anexo a este Relatório.
102-46	Definição de conteúdo do relatório e limite dos tópicos	15
102-47	Lista de tópicos materiais	17
102-48	Reformulação de informações	Não houve reformulação de informações.
102-49	Alterações em escopo e limites	Não houve alteração de escopo e limites.
102-50	Período coberto pelo relatório	14
102-51	Data do último relatório	14
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	14
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	14
102-54	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	14
102-55	Sumário de Conteúdo GRI	74
102-56	Verificação externa	14
GRI 103 – Forma de Gestão		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	16
103-2	Forma de gestão e seus componentes	5, 10, 66
103-3	Avaliação da forma de gestão	5, 10, 66
GRI 200 – Série Econômica		
GRI 201 – Desempenho Econômico		
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	66
GRI 203 – Impactos econômicos indiretos		
203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	38

GRI	DISCLOSURES	PÁGINA
GRI 103 – Forma de Gestão		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	16
103-2	Forma de gestão e seus componentes	5, 10, 66
103-3	Avaliação da forma de gestão	5, 10, 66
GRI 300 – Ambientais		
GRI 301 – Materiais		
301-1	Materiais usados por peso ou volume	64
GRI 302 – Energia		
302-1	Consumo de energia dentro da organização	64
GRI 303 – Água		
303-1	Consumo de água por fonte	64
GRI 307 – Conformidade ambiental		
307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	A Unimed Leste Paulista não obteve nenhuma multa relacionada à não Conformidade Ambiental em 2018.
GRI 308 – Avaliação ambiental de fornecedores		
GRI 308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	A Unimed Leste Paulista não realiza avaliação ambiental de fornecedores.

GRI	DISCLOSURES	PÁGINA
GRI 103 – Forma de Gestão		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	16
103-2	Forma de gestão e seus componentes	5, 10, 66
103-3	Avaliação da forma de gestão	5, 10, 66
GRI 400 – Sociais		
GRI 401 – Emprego		
401-1	Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	49
GRI 403 – Saúde e segurança no trabalho		
403-1	Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos	50
GRI 404 – Treinamento e educação		
404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado	54
GRI 406 – Não discriminação		
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	62
GRI 414 – Avaliação social de fornecedores		
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	A Unimed Leste Paulista não realiza avaliação de fornecedores e impactos na sociedade.
GRI 416 – Saúde e segurança do cliente		
416-1	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	36
GRI 418 – Privacidade do cliente		
418-1	Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	29

ANEXOS

Relatório do auditor independente sobre as demonstrações financeiras

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

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico (Cooperativa), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2018 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais práticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico em 31 de dezembro de 2018, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Base para opinião

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

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

A Administração da Cooperativa é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração. Nossa opinião sobre as demonstrações

financeiras não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório. Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

Responsabilidades da administração pelas demonstrações financeiras

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

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

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

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

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

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

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

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

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

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

Ribeirão Preto SP, 08 de fevereiro de 2019.



Inoveaud Auditores Independentes
CRC 2SP033908/O-3

Ricardo Cesar Valentim

Contador CRC 1SP222852/O-6



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 31/12/2018

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 2018.

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

Considerando fidedignas as informações prestadas e que os demonstrativos encontram-se adequadamente apresentados, este Conselho é favorável a aprovação das Demonstrações Contábeis do exercício encerrado em 31/12/2018 e recomenda a sua aprovação pela Assembléia Geral Ordinária.

São João da Boa Vista, 26 de fevereiro de 2019.

Dr. Ezequiel Silveira
Coordenador

Dr. Francisco Alexandre de Paula Maturana
Secretário

Dr. Leonardo Gomes da Silva

Dr. Carlos Augusto Bastos Varzim

Dr. Eduardo de Carvalho Balestero Aleixo

Dr. César Teixeira Tobias



Termo de Responsabilidade Atuarial de Provisões Técnicas

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

DECLARO, para os devidos fins de direito:

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

B - que no quadro abaixo estão dispostos os valores das provisões apuradas por mim para cada mês do 04 trimestre de 2018:

Mês de Competência	PROVISÃO DE REMISSÃO	PEONA
10/2018	R\$ 376.514,54	R\$ 5.641.170,16
11/2018	R\$ 376.498,24	R\$ 5.706.073,12
12/2018	R\$ 387.071,17	R\$ 5.727.332,38

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. O custo mensal por remido utilizado no cálculo foi alterado de R\$252,02 para R\$306,00. Foram observados fatos relevantes que ensejaram a adoção de medidas para adequação do cálculo da PEONA. Realizamos o teste de consistência da peona no 4º trimestre de 2018, e conforme observado no trimestre anterior, houve uma queda da peona real, em decorrência do aumento de valores avisados no tempo zero. Sendo assim, o fator utilizado no cálculo foi alterado de 0,55809 para 0,48498.



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, 07 de fevereiro de 2019.

Saulo Ribeiro Lacerda
Registro Profissional nº 894

BALANÇOS PATRIMONIAIS

Em 31 de dezembro – Em reais

Ativo	Nota	2018	2017
Circulante			
Disponível		33.543	107.692
Realizável		48.417.349	37.635.292
Aplicações financeiras	5	36.186.000	25.238.975
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		18.172.523	15.753.295
Aplicações livres		18.013.477	9.485.680
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	6	4.962.215	3.477.245
Contraprestações pecuniárias a receber		2.860.857	3.461.262
Operadoras de planos de assistência à saúde		2.101.358	15.983
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	7	2.686.356	4.515.471
Créditos tributários e previdenciários	8	2.070.078	1.557.976
Bens e títulos a receber	9	2.205.047	2.629.611
Despesas antecipadas		228.983	210.236
Conta corrente com cooperados		78.670	5.778
Total do ativo circulante		48.450.892	37.742.984
Não circulante			
Realizável a longo prazo		7.113.572	6.052.471
Títulos e créditos a receber		34.148	1.16.103
Depósitos judiciais e fiscais	10	6.800.341	5.657.285
Outros créditos a receber de longo prazo		279.083	279.083
Investimentos	11	9.608.377	8.511.535
Participações societárias pelo método de equivalência patrimonial		7.187.796	6.666.859
Participações societárias – operadoras de planos de assist. à saúde		1.865.755	1.361.171
Outros investimentos		554.826	483.505
Imobilizado	12	7.150.040	7.047.759
Imóveis de uso próprio: não hospitalares		703.831	722.901
Imobilizado de uso próprio: hospitalares		1.374.929	1.315.497
Imobilizado de uso próprio: não hospitalares		2.307.849	2.172.034
Outras imobilizações		2.763.431	2.837.327
Intangível	13	1.659.116	2.010.970
Total do ativo não circulante		25.531.105	23.622.735
Total do ativo		73.981.997	61.365.719

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

BALANÇOS PATRIMONIAIS

Em 31 de dezembro – Em reais

Passivo Circulante

	Nota	2018	2017
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	14	15.723.455	14.537.718
Provisão de prêmios/ contraprestações		158.341	112.042
Provisão para remissão		158.341	112.042
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS		1.353.289	1.432.632
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para outros prest. de serv. assistencial		8.484.493	7.066.213
Provisão de eventos/ sinistros ocorridos e não avisados – PEONA		5.727.332	5.926.831
Débitos com oper. assist. à saúde não relacion. com planos de saúde da operadora		858.196	1.118.512
Tributos e encargos sociais a recolher	15	3.297.755	3.182.559
Empréstimos e financiamentos		473.372	465.067
Débitos diversos	16	7.896.799	7.041.880
Conta corrente de cooperados		136.919	33.192
Total do passivo circulante		28.386.496	26.378.928

Não circulante

Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	14	1.622.988	1.564.633
Provisão para remissão		228.731	170.376
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS		1.394.257	1.394.257
Provisões para ações judiciais	17	8.339.715	7.382.821
Empréstimos e financiamentos		197.238	658.846
Total do passivo não circulante		10.159.941	9.606.300

Patrimônio líquido

Capital social		15.333.537	10.139.623
Reservas			
Reserva legal		3.372.228	2.205.643
Reserva de assistência técnica, educacional e social – RATES		1.060.526	605.257
Reserva para investimentos		2.008.040	2.008.040
Reserva para margem de solvência		3.822.107	3.669.003
Sobras à disposição da AGO		9.839.122	6.752.925
Total do patrimônio líquido	19	35.435.560	25.380.491

Total do passivo e do patrimônio líquido		73.981.997	61.365.719
---	--	-------------------	-------------------

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

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO

Exercícios findos em 31 de dezembro – Em reais

	Nota	2018	2017
Ingressos de contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde		173.556.909	133.015.449
Ingressos com operações de assistência à saúde	4.17	177.533.145	136.129.457
Ingressos de contraprestações líquidas		177.637.799	136.291.610
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	4.11	(104.654)	(162.153)
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora		(3.976.236)	(3.114.008)
Eventos indenizáveis líquidos		(132.125.614)	(114.303.193)
Dispêndios com eventos conhecidos ou a visados	4.11	(132.325.113)	(113.486.479)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	4.11	199.499	(816.714)
Resultado das operações com planos de assistência à saúde		41.431.295	18.712.256
Outros ingressos operacionais de planos de assistência à saúde		43.563	43.958
Ingressos de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora		9.076.090	35.903.101
Ingressos com operações de assistência médico-hospitalar		8.814.497	34.084.685
Ingressos com administração de intercâmbio eventual – assistência médico hospitalar		261.593	1.709.808
Outros ingressos operacionais		-	108.608
(-) Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde		(766.059)	(895.070)
Outros dispêndios operacionais com planos de assistência à saúde		(2.575.659)	(1.661.578)
Outros dispêndios de operações de planos de assistência à saúde		(9.072)	(12.325)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças		(1.570.415)	(887.850)
Provisão para perdas sobre créditos		(996.172)	(761.403)
Outros dispêndios operacionais de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora		(17.952.038)	(28.353.954)
Resultado bruto		29.257.192	23.748.713
Dispêndios com comercialização		(689.997)	(564.551)
Dispêndios administrativos	20	(16.862.775)	(16.413.650)
Resultado financeiro líquido	21	147.614	1.152.096
Ingressos financeiros		2.719.951	2.839.853
Dispêndios financeiros		(2.572.337)	(1.687.757)
Resultado patrimonial		1.004.519	1.356.837
Ingressos patrimoniais		1.004.519	1.356.837
Resultado antes da tributação e das participações		12.856.553	9.279.445
IRPJ	22	(748.269)	(836.128)
CSLL	22	(278.017)	(280.462)
Participações sobre o resultado		(164.421)	(160.750)
Sobra líquida do exercício		11.665.846	8.002.105
Utilização da RATES		128.023	151.106
Destinação: reserva para margem de solvência		(204.870)	(199.970)
Constituição de reservas estatutárias e legais:			
Reserva legal 10%		(1.166.585)	(800.211)
RATES 5%		(583.292)	(400.105)
Sobras à disposição da AGO		9.839.122	6.752.925

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

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Exercícios findos em 31 de dezembro – Em reais

	Capital	legal	RATES	investimentos	Reservas margem de solvência	Sobras à disposição da AGO	Total
Saldos em 1º de janeiro de 2017	10.162.602	1.405.432	356.258	2.008.040	-	4.752.764	18.685.096
Deliberação da AGO:							
Incorporação em reserva e capital social	17	-	-	-	4.752.747	(4.752.764)	-
Baixa de reserva pela retenção de tributos	-	-	-	-	(1.282.871)	-	(1.282.871)
Baixa de reserva	-	-	-	-	(843)	-	(843)
Baixas de capital	(22.996)	-	-	-	-	-	(22.996)
Utilização da RATES	-	-	(151.106)	-	-	151.106	-
Sobra líquida do exercício	-	-	-	-	-	8.002.105	8.002.105
Destinação para reserva para margem de solvência – “Ad-referendum” da AGO	-	-	-	-	199.970	(199.970)	-
Constituição de reservas estatutárias							
Reserva legal 10%	-	800.211	-	-	-	(800.211)	-
RATES 5%	-	-	400.105	-	-	(400.105)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2017	10.139.623	2.205.643	605.257	2.008.040	3.669.003	6.752.925	25.380.491
Deliberação da AGO:							
Incorporação no capital social	4.919.487	-	-	-	-	(4.919.487)	-
Incorporação dos juros sobre capital no capital social	486.702	-	-	-	-	-	486.702
IRRF sobre integralização de Sobras no Capital Social	-	-	-	-	-	(1.833.438)	(1.833.438)
Baixa de reserva	-	-	-	-	(51.766)	-	(51.766)
Baixas de capital	(212.275)	-	-	-	-	-	(212.275)
Utilização da RATES	-	-	(128.023)	-	-	128.023	-
Sobra líquida do exercício	-	-	-	-	-	11.665.846	11.665.846
Destinação para reserva para margem de solvência – “Ad-referendum” da AGO	-	-	-	-	204.870	(204.870)	-
Constituição de reservas estatutárias							
Reserva legal 10%	-	1.166.585	-	-	-	(1.166.585)	-
RATES 5%	-	-	583.292	-	-	(583.292)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2018	15.333.537	3.372.228	1.060.526	2.008.040	3.822.107	9.839.122	35.435.560

Não houve outros resultados abrangentes nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017, portanto, não está sendo apresentada a demonstração do resultado abrangente.

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

DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA

MÉTODO DIRETO

Exercícios findos em 31 de dezembro – Em reais

	2018	2017
Atividades operacionais		
(+) Recebimentos de planos de saúde	157.811.810	137.626.307
(+) Resgates de aplicações financeiras	78.015.461	66.252.081
(+) Recebimento de juros de aplicações financeiras	80.850	152.578
(+) Outros recebimentos operacionais	37.607.728	34.732.567
(-) Pagamento a fornecedores/ prestadores de serviços de saúde	(119.747.970)	(104.858.123)
(-) Pagamento de comissões	(444.637)	(291.235)
(-) Pagamento de pessoal	(16.671.483)	(16.557.894)
(-) Pagamento de pró-labore	(1.791.711)	(1.598.531)
(-) Pagamento de serviços de terceiros	(9.612.985)	(9.076.011)
(-) Pagamento de tributos	(35.359.058)	(31.633.958)
(-) Pagamento de processos judiciais (cíveis, trabalhistas e tributárias)	(1.054.002)	(2.182.759)
(-) Pagamento de aluguel	(2.102.955)	(2.049.603)
(-) Pagamento de promoção/publicidade	(151.246)	(103.675)
(-) Aplicações financeiras	(82.421.000)	(67.187.648)
(-) Outros pagamentos operacionais	(1.264.684)	(412.002)
Caixa líquido das atividades operacionais	2.894.118	2.812.094
Atividades de investimentos		
(-) Pagamentos de aquisição de ativo imobilizado – hospitalar	(883.202)	(603.343)
(-) Pagamentos de aquisição de ativo imobilizado – outros	(2.041.648)	(2.204.677)
(-) Pagamentos relativos ao ativo intangível	-	-
(-) Pagamento de aquisição de participação em outras empresas	(1.200)	(4.800)
Caixa líquido das atividades de investimentos	(2.926.050)	(2.812.820)
Atividades de financiamentos		
(+) Outros recebimentos da atividade de financiamento	431.299	277.916
(-) Pagamento de juros – empréstimos/financiamentos/leasing	(84.032)	(47.808)
(-) Pagamento de amortização – empréstimos/financiamentos/leasing	(389.484)	(223.482)
Caixa líquido das atividades de financiamentos	(42.217)	6.626
Variação líquida do caixa	(74.149)	5.900
Caixa – saldo inicial	107.692	101.792
Caixa – saldo final	33.543	107.692
Ativos livres no início do período	9.593.372	7.728.420
Ativos livres no final do período	18.047.020	9.593.372
Variação nas aplicações financeiras – recursos livres	8.453.648	1.864.952

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

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

NOTAS EXPLICATIVAS DA ADMINISTRAÇÃO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e de 2017

Em reais, exceto quando indicado de outra forma

1 Contexto operacional

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

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

2 Ambiente regulatório

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

3 Base de preparação das demonstrações financeiras

(a) Declaração de conformidade

As demonstrações financeiras foram preparadas e estão sendo apresentadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades regulamentada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Lei das Sociedades Cooperativas (Lei nº 5.764/71) e pronunciamentos, interpretações e orientações técnicas emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), quando referendadas pela ANS. As demonstrações financeiras do exercício de 2018 estão sendo também apresentadas segundo os critérios estabelecidos pelo plano de contas instituído pela ANS através de Resolução Normativa sendo a última, RN nº 430 de 7 de dezembro de 2017 (RN nº 418 de 26 de dezembro de 2016 para as demonstrações financeiras do exercício de 2017).

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

A emissão dessas demonstrações financeiras foi autorizada pela Administração da Cooperativa em 08 de fevereiro de 2019 e não ocorreram eventos entre a data de encerramento do exercício social e a de aprovação das demonstrações financeiras, que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a análise econômica e financeira. A Administração da Cooperativa afirma que todas as informações relevantes próprias das demonstrações financeiras, e somente elas, estão sendo evidenciadas, e que correspondem às utilizadas por ela na sua gestão.

Nos exercícios de 2018 e 2017, a Cooperativa não realizou operações para apresentação das demonstrações do resultado abrangente. Dessa forma, a Cooperativa não está apresentando as demonstrações do resultado abrangente para os exercícios de 2018 e 2017.

(b) Base de mensuração

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

(c) Moeda funcional e moeda de apresentação

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

(d) Uso de estimativas e julgamentos

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

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

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

4 Resumo das principais práticas contábeis

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

4.1 Caixa e equivalentes de caixa – disponível e aplicações financeiras

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

- Aplicações garantidoras de provisões técnicas: nos termos da RN nº 392/2015 e posteriores alterações. As aplicações vinculadas possuem cláusula restritiva de resgate dependendo de prévia autorização da ANS à instituição financeira e devem ser suficientes para garantir o saldo da: provisão de eventos a liquidar que tenham sido avisados a mais de 60 dias, provisão para eventos ocorridos e não avisados e provisão para remissão. As aplicações não vinculadas tem como objetivo lastrear o saldo da provisão de eventos a liquidar que tenham sido avisados nos últimos 60 dias e que não necessitam de garantias vinculadas.
- Aplicações livres: são resgatáveis no prazo até 90 dias com risco insignificantes de mudança de seu valor de mercado.

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

4.2 Ativos financeiros

4.2.1 Classificação

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

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

4.2.2 Reconhecimento e mensuração

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

Os ativos e passivos financeiros são compensados e o valor líquido é apresentado no balanço patrimonial quando, somente quando, a Cooperativa tenha o direito legal de compensar os valores e

tenha a intenção de liquidar em uma base líquida ou de realizar o ativo e liquidar o passivo simultaneamente.

4.2.3 Passivos financeiros não derivativos

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

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

4.3 Impairment de ativos financeiros mensurados ao custo amortizado

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

Para os créditos de operações com planos de assistência à saúde e os créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora, os critérios para o cálculo da provisão para perda (impairment) estão determinados por Resolução Normativa conforme demonstrado nas notas 6 e 7.

4.4 Créditos de operações com planos de assistência à saúde

Representam os valores a receber em razão do reconhecimento pelo regime de competência, dos ingressos originados dos serviços colocados à disposição dos usuários de serviços de saúde e dos contratos na modalidade de custo operacional e intercâmbio com as Unimed's. A Provisão para Perdas Sobre Créditos – PPSC é registrada para cobertura de eventuais perdas na realização dos créditos a receber constituída pela totalidade do crédito dos contratos vencidos há mais de 60 dias nos casos de operações com planos individuais na modalidade de pré-pagamento e 90 dias para os demais casos. A Administração da Cooperativa, em análise dos créditos vencidos e a vencer, não tem expectativa de outras perdas.

4.5 Estoques

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

4.6 Investimentos

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

4.7 Imobilizado

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

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

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

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

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

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

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

4.8 Ativos intangíveis – software

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

4.9 Impairment de ativos não financeiros

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

4.10 Benefícios a empregados

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

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

A participação mínima dos empregados no resultado é apurada com base na convenção coletiva firmada com o sindicato da categoria. Complementos adicionais à participação mínima, quando aplicável, são reconhecidos de acordo com determinadas metas estipuladas pela Administração. Os valores dos dispêndios com pessoal estão demonstrados na nota 20.

4.11 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

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

(i) Provisão para remissão

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

(ii) Provisões para eventos a liquidar

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

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

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

(iv) Provisão de eventos a liquidar para o SUS

Referem-se a cobranças do ressarcimento ao Sistema Único de Saúde (SUS), estabelecido pelo artigo 32 da Lei 9656/1998, advinda de atendimento médico, hospitalar e ambulatorial pela rede pública de saúde, de beneficiários do seu próprio plano de saúde.

4.12 Empréstimos e financiamentos

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

4.13 Cotas de cooperados

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

4.14 Outros ativos e passivos (circulantes e não circulantes)

Um ativo é reconhecido no balanço patrimonial quando for provável que seus benefícios econômicos futuros serão gerados em favor da Cooperativa e seu custo ou valor puder ser mensurado com segurança. Um passivo é reconhecido no balanço quando a Cooperativa possui uma obrigação legal ou constituída como resultado de um evento passado, sendo provável que um recurso econômico seja requerido para liquidá-lo. São acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes rendimentos, encargos e atualizações monetárias incorridas até a data do balanço e, no caso dos ativos, retificados por provisão para perdas (impairment) quando necessário.

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

4.15 Ajuste a valor presente de ativos e passivos

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

4.16 Ativos e passivos contingentes e obrigações legais

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

- Ativos contingentes são reconhecidos somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado. Os ativos contingentes com êxitos prováveis são apenas divulgados em nota explicativa.

- Passivos contingentes são provisionados quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança. Os passivos contingentes avaliados como de perdas possíveis são apenas divulgados em nota explicativa e os passivos contingentes avaliados como de perdas remotas não são provisionados nem divulgados.
- Obrigações legais são registradas como exigíveis, independente da avaliação sobre as probabilidades de êxito, de processos em que a Cooperativa questionou a inconstitucionalidade de tributos.

4.17 Ingresso operacional

4.17.1 Reconhecimento dos ingressos e respectivos custos

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

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

- (i) nos contratos com preços preestabelecidos, o período de cobertura contratual; e
- (ii) nos contratos com preços pós-estabelecidos, a data em que se fazem presentes os fatos geradores do ingresso.

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

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

4.17.2 Atos cooperativos

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

4.17.3 Ingressos financeiros e dispêndios financeiros

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

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

4.18 Imposto de renda e contribuição social – correntes

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

5 Aplicações financeiras

Modalidade	2018	2017
Fundo dedicado ao setor de saúde suplementar	<u>18.172.523</u>	<u>15.753.295</u>
Garantidoras de provisões técnicas	<u>18.172.523</u>	<u>15.753.295</u>
CDB - Pós fixado	34.815	32.902
RDC - Pós fixado	2.454.479	2.299.904
Fundos de investimentos	<u>15.524.183</u>	<u>7.152.874</u>
Livres	<u>18.013.477</u>	<u>9.485.680</u>
	<u>36.186.000</u>	<u>25.238.975</u>

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

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

Garantias financeiras x Provisões técnicas

	2018	2017
Ativos garantidores		
Aplicações financeiras garantidoras	18.172.523	15.753.295
Depósitos judiciais - eventos SUS	<u>1.394.257</u>	<u>1.394.257</u>
	<u>19.566.780</u>	<u>17.147.552</u>
Provisões técnicas		
Remissão (circulante e não circulante)	387.071	282.418
Eventos ocorridos e não avisados - PEONA	5.727.332	5.926.831
Eventos a liquidar avisados há mais de 60 dias	<u>2.755.194</u>	<u>2.837.890</u>
Necessidade de vínculo	8.869.597	9.047.139
Necessidade de lastro	<u>8.018.354</u>	<u>7.060.210</u>
Necessidade de ativos garantidores	<u>16.887.951</u>	<u>16.107.349</u>
Suficiência de ativos garantidores	<u>2.678.829</u>	<u>1.040.203</u>
Movimentação das aplicações financeiras		
	2018	2017
Saldo início do exercício	<u>25.238.975</u>	<u>20.088.091</u>
Aplicações	79.813.070	76.432.630
Resgates	(70.645.374)	(73.008.351)
Rendimento líquido do efeito tributário	<u>1.779.329</u>	<u>1.726.605</u>
Saldo final do exercício	<u>36.186.000</u>	<u>25.238.975</u>

6 Créditos de operações com planos de assistência à saúde

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Contraprestações pecuniárias	3.522.983	3.853.906
Operadoras de planos de assistência à saúde	<u>2.103.839</u>	<u>15.983</u>
	<u>5.626.822</u>	<u>3.869.889</u>
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC (i)	<u>(664.607)</u>	<u>(392.644)</u>
	<u>4.962.215</u>	<u>3.477.245</u>

(i) Constituída de acordo com os critérios da RN nº 290 da ANS detalhado no item 4.4. A Administração da Cooperativa, em análises dos créditos vencidos e a vencer, não tem expectativa de outras perdas.

Durante o exercício de 2018 foram provisionados contra o resultado o montante de R\$ 271.963 de provisão para perdas (impairment) (R\$ 52.414 em 2017). A exposição máxima ao risco de crédito na data de apresentação do relatório é o valor contábil de cada classe de contas a receber mencionada acima. A Cooperativa não mantém nenhum título como garantia.

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

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Intercâmbio a receber – atendimento eventual (i)	3.769.821	3.548.698
Outros créditos de operações de assistência à saúde (ii)	489.025	2.379.048
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC (iii)	<u>(1.572.490)</u>	<u>(1.412.275)</u>
	<u>2.686.356</u>	<u>4.515.471</u>

(i) Contas a receber referentes aos serviços colocados à disposição dos usuários de serviços de saúde de outras Unimed's.

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

(iii) Constituída de acordo com os critérios da RN nº 290 da ANS detalhado no item 4.4. A Administração da Cooperativa, em análises dos créditos vencidos e a vencer, não tem expectativa de outras perdas. Durante o exercício de 2018 foram provisionados contra o resultado o montante de R\$ 160.215 de provisão para perdas (impairment) (R\$ 114.326 em 2017).

8 Créditos tributários e previdenciários

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
IRRF a compensar	1.412.268	1.105.210
CSLL a compensar	59.213	32.579
PIS/COFINS retido	<u>598.597</u>	<u>420.187</u>
	<u>2.070.078</u>	<u>1.557.976</u>

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

9 Bens e títulos a receber

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Estoques (i)	1.784.778	1.680.685
Títulos a receber	274.396	183.549
Adiantamentos	<u>178.646</u>	<u>572.683</u>
Fornecedores	-	408.490
Viagens	227	120
Empregados	178.419	164.073
Outros títulos e créditos a receber	26.444	23.843
Fundo – PCR (iii)	-	202.385
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC (ii)	<u>(59.217)</u>	<u>(33.534)</u>
	<u>2.205.047</u>	<u>2.629.611</u>

(i) Substancialmente representado por estoque de materiais e medicamentos disponíveis no Hospital Unimed.

(ii) A provisão para perdas sobre créditos foi constituída para os títulos de difícil realização, considerada suficiente pela Administração.

Durante o exercício de 2018 foram provisionados contra o resultado o montante de R\$ 25.683 de provisão para perdas (impairment) (R\$ 16.334 em 2017).

(iii) Refere-se a um programa cardíaco com a Unimed Intrafederativa denominado de PCR. Onde é feita a cobrança de uma taxa por quantidade de vidas das associadas participantes. Mensalmente é descontado a utilização dos programas dos saldos da taxa (fundo). Assim é constituído o saldo do Fundo PCR. Quando o valor utilizado pelas associadas é inferior ao valor recebido pela Intrafederativa então a Cooperativa tem um contas a receber. Esse programa foi descontinuado durante o exercício de 2018.

10 Depósitos judiciais e fiscais

	2018	2017
Depósitos judiciais – Ressarcimento ao SUS (i)	1.394.257	1.394.257
INSS Lei complementar 84/96 (ii)	1.812.253	1.764.124
ISS (iii)	2.657.778	1.834.337
Outros depósitos judiciais (iv)	936.053	664.567
	6.800.341	5.657.285

(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 17.

(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 17.

(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 17.

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

11 Investimentos

	1º/1/2017	Movimentação	31/12/2017	Movimentação	31/12/2018
Participações societárias pelo método de equivalência patrimonial					
Unimed Participações São João da Boa Vista Ltda. (i)	6.088.248	578.611	6.666.859	520.937	7.187.796
Participações societárias em operadoras de planos de assistência à saúde (ii)					
Central Nacional Unimed	105.930	-	105.930	10.806	116.736
Unimed Centro Paulista Fed. Reg. Coop. Médica	314.574	390.999	705.573	100.000	805.573
Unimed do Estado de São Paulo Federação	549.668	-	549.668	393.778	943.446
Outros investimentos (ii)					
Unimed Participações S/C Ltda.	223.820	27.814	251.634	37.077	288.711
Sicredi Coop. Cred. M .A.M. Reg. São João da Boa Vista	188.335	43.336	231.671	34.244	265.915
Coop. Crédito Livre Admissão de MG e Nordeste SP	200	-	200	-	200
	7.470.775	1.040.760	8.511.535	1.096.842	9.608.377

(i) Decorrente do investimento realizado na Unimed de São João da Boa Vista Participações Ltda. avaliado pelo Método de Equivalência Patrimonial que resultou no acréscimo líquido em 2018 de R\$ 520.937 (R\$ 578.611 em 2017), por conta da aplicação do percentual de 62,49% de participação no Patrimônio Líquido da investida, que em 31 de dezembro de 2018 totalizava o valor de R\$ 11.502.314 (R\$ 10.668.681 em 2017), líquido dos efeitos decorrentes da opção pelo custo atribuído (deemed cost) da controlada e ajustes requeridos pela regulamentação da ANS.

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

12 Imobilizado

	<u>1º/1/2017</u>	<u>Aquisição</u>	<u>Baixa</u>	<u>31/12/2017</u>	<u>Aquisição</u>	<u>Baixa</u>	<u>31/12/2018</u>
Custo histórico							
Terrenos	94.205	-	-	94.205	-	-	94.205
Edificações	814.469	-	-	814.469	-	-	814.469
Instalações	55.997	-	-	55.997	-	-	55.997
Máquinas e equipamentos	2.028.943	717.521	(6.597)	2.739.867	405.669	(5.242)	3.140.294
Móveis e utensílios	899.841	93.726	(462)	993.105	94.978	(4.770)	1.083.313
Veículos	556.993	71.982	(35.991)	592.984	-	-	592.984
Computadores e periféricos	989.129	1.020.381	(12.211)	1.997.299	492.204	(30.492)	2.459.011
Benfeitorias em imóvel de terceiros	3.673.826	258.243	(23.254)	3.908.815	96.410	(740)	4.004.485
	9.113.403	2.161.853	(78.515)	11.196.741	1.089.261	(41.244)	12.244.758
Depreciação acumulada							
Edificações	(166.704)	(19.070)	-	(185.774)	(19.069)	-	(204.843)
Instalações	(25.320)	(5.731)	-	(31.051)	(5.691)	-	(36.742)
Máquinas e equipamentos	(798.734)	(164.044)	815	(961.963)	(216.822)	2.079	(1.176.706)
Móveis e utensílios	(411.726)	(65.842)	145	(477.423)	(75.742)	4.114	(549.051)
Veículos	(311.551)	(79.339)	270	(390.620)	(71.785)	-	(462.405)
Computadores e periféricos	(827.552)	(206.520)	3.409	(1.030.663)	(423.747)	30.492	(1.423.918)
Benfeitorias em imóvel de terceiros	(929.928)	(142.983)	1.423	(1.071.488)	(169.965)	400	(1.241.053)
	(3.471.515)	(683.529)	6.062	(4.148.982)	(982.821)	37.085	(5.094.718)
	5.641.888	1.478.324	(72.453)	7.047.759	106.440	(4.159)	7.150.040

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 2018 e de 2017, o cálculo da depreciação já contempla essas análises (valor depreciável), bem como, a análise quanto à recuperabilidade dos bens do ativo imobilizado.

13 Intangível

	<u>1º/1/2017</u>	<u>Adição</u>	<u>31/12/2017</u>	<u>Adição</u>	<u>31/12/2018</u>
Software e aplicativos	3.060.347	646.167	3.706.514	371.886	4.078.400
(-) Amortização acumulada	(1.126.162)	(569.382)	(1.695.544)	(723.740)	(2.419.284)
	1.934.185	76.785	2.010.970	(351.854)	1.659.116

14 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

	2018	2017
Provisão para remissão	158.341	112.042
Provisão de eventos / sinistros a liquidar para o SUS	1.353.289	1.432.632
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar	8.484.493	7.066.213
Intercâmbio - Unimeds	481.241	910.768
Serviços cooperados e credenciados	8.001.605	6.155.445
Outros	1.647	-
Provisão de eventos ocorridos e não avisados - PEONA	5.727.332	5.926.831
Circulante	15.723.455	14.537.718
Provisão para remissão	228.731	170.376
Provisão de eventos / sinistros a liquidar para o SUS	1.394.257	1.394.257
Não circulante	1.622.988	1.564.633
	17.346.443	16.102.351

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

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

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

Quadro auxiliar de Eventos Médicos Hospitalares de Assistência Médico-Hospitalar conforme determinação da ANS RN nº 344/2014.

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 2018 está em conformidade com o Ofício Circular DIOPE nº 01, de 1º/11/2013, referente aos planos individuais firmados posteriormente à Lei nº 9.656/1998, com cobertura médico-hospitalar e modalidade de preço pré-estabelecido.

Cobertura assistencial com preço pré-estabelecido – carteira de planos individuais/ familiares pós Lei nº 9.656/1998

	Consulta médica	Exames	Terapias	Internações	Outros atendimentos	Demais despesas	Total
Rede própria	6.956.654	4.244.641	1.526.842	4.112.440	3.346.669	11.288.733	31.475.979
Rede contratada	1.448.996	3.616.381	3.238.390	2.686.109	1.005.748	571.110	12.566.734
Reembolso	5.068	25.301	8.621	31.000	62.704	-	132.694
Intercâmbio eventual	272.445	184.673	207.244	2.401.523	302.356	2.382	3.370.623
Total	8.683.163	8.070.996	4.981.097	9.231.072	4.717.477	11.862.225	47.546.030

15 Tributos e encargos sociais a recolher

	2018	2017
IRPJ	46.700	42.813
CSLL	17.532	16.133
ISS	6.459	18.807
INSS	626.408	559.612
FGTS	198.458	181.195
PIS	72.610	74.725
COFINS	291.987	319.857
Contribuições sindical e assistencial	19.533	20.349
IRRF	1.557.690	1.519.510
ISS retido	38.417	29.527
CSLL retida	17.919	16.088
PIS e COFINS retidos	65.428	58.780
INSS retido	298.614	325.163
	3.297.755	3.182.559

16 Débitos diversos

	2018	2017
Obrigações com pessoal		
Salários a pagar	1.077.991	991.776
Provisão para férias e encargos sociais	2.699.790	2.555.818
Outras obrigações	249.327	220.675
Fornecedores (i)	2.803.316	2.515.110
Depósitos de beneficiários	84.503	66.621
Outros débitos a pagar	245.855	205.171
Juros sobre capital próprio	736.017	486.709
	7.896.799	7.041.880

(i) O saldo é composto substancialmente pelos valores a pagar a fornecedores de materiais e medicamentos para o Hospital Unimed.

17 Provisões para ações judiciais

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

Os saldos das provisões judiciais estão demonstrados a seguir:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Cível (i)	1.970.608	1.503.075
Trabalhista (ii)	50.000	-
Tributária ISS (iii)	4.506.854	4.115.622
Tributária INSS Lei Compl. 84/96 (iv)	<u>1.812.253</u>	<u>1.764.124</u>
	<u>8.339.715</u>	<u>7.382.821</u>

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

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

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

(iii) Provisão destinada a fazer frente a eventuais contingências de ordem tributária relacionadas ao ISS que possam vir a ocorrer contra a Cooperativa sobre períodos autuados e não autuados e ainda não prescritos e sujeitos a eventuais lançamentos. A Administração da Cooperativa, com base na opinião de seus assessores jurídicos, entende não haver incidência do ISS sobre a parcela de seus ingressos, buscando tributar o preço do serviço que remunera a atividade de operadoras de planos de saúde, qual seja, a taxa de administração cobrada pela intermediação realizada, e não a integralidade dos ingressos repassados aos prestadores de serviços quando o beneficiário realizar atendimento de assistência à saúde, que serão nesses prestadores tributados. O valor conservadoramente provisionado em 2018 de R\$ 4.506.854 (R\$ 4.115.622 em 2017) corresponde aos valores supostamente devidos do imposto referente aos anos autuados e não autuados.

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

c Reserva para investimentos

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

d Reserva para margem de solvência

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

e Resultado à disposição da AGO

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

20 Dispendios administrativos

	2018	2017
Pessoal	(8.397.872)	(7.548.647)
Honorários diretoria e conselhos	(1.343.935)	(1.266.787)
Serviços de terceiros	(1.618.892)	(1.731.485)
Localização e funcionamento	(3.868.568)	(3.352.302)
Publicidade e propaganda	(166.024)	(124.171)
Tributos	(206.656)	(211.635)
Diversas	(1.260.828)	(2.178.623)
	<u>(16.862.775)</u>	<u>(16.413.650)</u>

21 Resultado financeiro líquido

	2018	2017
Ingressos financeiros		
Rendimentos de aplicações financeiras	1.921.132	2.155.995
Juros por recebimentos em atraso	603.160	504.936
Descontos obtidos	132.986	104.875
Outros	62.673	74.047
	<u>2.719.951</u>	<u>2.839.853</u>
Dispendios financeiros		
Descontos concedidos	(1.478.063)	(937.577)
Atualização monetária	(96.092)	(63.968)
Juros e multa por pagamento em atraso	(26.474)	(32.679)
IOF	(51.696)	(45.156)
Juros sobre capital próprio	(920.012)	(608.377)
	<u>(2.572.337)</u>	<u>(1.687.757)</u>
	<u>147.614</u>	<u>1.152.096</u>

(a) Movimentação das provisões (passivo não circulante)

	2018	2017
Saldo início do exercício	<u>7.382.821</u>	<u>5.614.993</u>
Aumento de provisão decorrente de ações com probabilidade de perda provável	816.775	1.706.193
Atualização monetária	<u>140.119</u>	<u>61.635</u>
Saldo final do exercício	<u><u>8.339.715</u></u>	<u><u>7.382.821</u></u>

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

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

18 Passivos contingentes

A Cooperativa discute ações cíveis no montante de R\$ 2.645.510 (R\$ 3.615.863 em 2017) e trabalhistas de R\$ 60.000 (R\$ 890.000 em 2017), cuja opinião dos consultores jurídicos quanto a probabilidade de perda para 31 de dezembro de 2018 é que o desfecho desses processos pelo andamento atual classifica-se como possível. Tais ações, devido a natureza e histórico são passíveis de acordos de menor valor. Sobre estas demandas não foi constituída provisão.

19 Patrimônio líquido

a Capital social

O Capital social é formado por cotas partes no valor nominal de R\$ 1,00 cada uma e classificado no patrimônio líquido, conforme o artigo 140 da Lei nº 13.097/2015. O quadro de cooperados da Cooperativa em 31 de dezembro de 2018 é de 276 (278 em 2017). De acordo com o Estatuto Social cada cooperado tem direito a um só voto, qualquer que seja o número de suas cotas partes.

b Destinações estatutárias

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

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

22 Imposto de renda e contribuição social – correntes

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

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Base de cálculo com atos não cooperativos	<u>3.089.079</u>	<u>3.354.677</u>
Imposto de renda -15% + adicional de renda – 10%	<u>748.269</u>	<u>836.128</u>
Contribuição social – 9%	<u>278.017</u>	<u>280.462</u>

23 Transações com partes relacionadas

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

Em 2018 ocorreram despesas de aluguel e arrendamento na Cooperativa e receitas de aluguel e arrendamento na Unipart no total de R\$ 117.595 de aluguel e R\$ 1.580.178 de arrendamento (R\$ 117.595 de aluguel e R\$ 1.571.955 de arrendamento em 2017).

24 Instrumentos financeiros

(i) Gestão de riscos financeiros

Fatores de risco financeiro

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

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

Riscos de crédito

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

Exposição a riscos de crédito

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

	Valor contábil	
	2018	2017
Disponível	33.543	107.692
Aplicações financeiras	36.186.000	25.238.975
Créditos de operações com planos de assist. à saúde	4.962.215	3.477.245
Créditos de op. de assist. à saúde não relat. com planos de saúde da operadora	2.686.356	4.515.471
Bens e títulos a receber	420.269	948.926
	44.288.383	34.288.309

Créditos a receber e outros recebíveis

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

Risco de liquidez

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

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

Disponível

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

Aplicações financeiras

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

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

(ii) Recursos próprios mínimos

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

O Patrimônio líquido ajustado em 31 de dezembro de 2018 é de R\$ 31.865.418 (R\$ 22.409.668 em 2017).

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\$ 8.503.233 em dezembro de 2018, o qual é anualmente ajustado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE).

O fator “K” vigente em dezembro de 2018 corresponde a 3,98%, de modo que o Patrimônio Mínimo Ajustado é de R\$ 338.429, (R\$ 324.196 em 2017), consequentemente, o patrimônio líquido ajustado da Cooperativa atende a esse mínimo estabelecido.

(iii) Margem de Solvência

A Margem de Solvência corresponde à suficiência do patrimônio líquido ajustado por efeitos econômicos, conforme critérios definidos em Resolução Normativa da ANS. Em 31 de dezembro de 2018 a Cooperativa apresenta necessidade de margem de solvência em R\$ 25.147.258, (R\$ 20.363.815 em 2017) que corresponde a 70,52% da necessidade total da margem de solvência, portanto, o patrimônio líquido ajustado é suficiente perante a margem de solvência.

Estimativa do valor justo

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

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

	2018	2017
Sobras líquida do exercício	11.665.846	8.002.105
Ajuste de:		
Depreciação e amortização	1.706.561	1.252.911
Provisões técnicas	(94.845)	978.867
Alienação do ativo imobilizado	4.159	72.453
Provisão para contingências	956.894	1.767.828
Investimentos	(1.096.842)	(1.040.760)
Variações nos ativos e passivos		
Aplicação financeira	(10.947.025)	(5.150.884)
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	344.145	(1.634.943)
Créditos tributários e previdenciários	(512.102)	(427.080)
Outros valores e bens	414.880	(844.088)
Depósitos judiciais	(1.143.056)	(2.249.771)
Eventos indenizáveis e débitos de operações de assist. à saúde	1.078.621	1.364.947
Tributos e encargos sociais a recolher	115.196	562.022
Empréstimos e financiamentos	(453.303)	(271.289)
Débitos diversos e conta corrente de cooperados	958.646	343.110
Transferência entre contas	(103.657)	86.666
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais - método direto	2.894.118	2.812.094

26 Adoção da RN/ANS nº 430/2017

A Unimed Leste Paulista, conforme requerido pela RN/ANS nº 430, de 7 de dezembro de 2017, adotou a nova forma de contabilização das operações de compartilhamento da gestão de riscos envolvendo operadoras de planos de assistência à saúde. Os valores referentes ao exercício de 2018 foram integralmente registrados no mês de dezembro de 2018 e foram contabilizados conforme relatórios extraídos das movimentações dos arquivos entre as Unimeds (arquivo PTU), relativos às transações de intercâmbio. Estes relatórios possibilitaram a identificação da ocorrência de operações típicas de compartilhamento de risco na forma de intercâmbio habitual em pós -pagamento entre as Unimeds Origem e Executora, conforme regras previstas no Manual de Intercâmbio Nacional.

As contabilizações ocorreram como a seguir:

Unimed Leste Paulista como Prestadora

Conforme requerido pela RN/ANS nº 430, quando ocorre o atendimento pela Unimed, de beneficiários de outra Operadora, os custos realizados pelo recurso próprio ou pela rede credenciada são registrados como “Eventos Indenizáveis” – Grupo 411112 do Plano de Contas da ANS. Também, conforme RN/ANS nº 430, as faturas emitidas são contabilizadas como “Contraprestações Emitidas de Assistência à Saúde” – Conta Contábil 311112 do Plano de Contas da ANS. Com base no relatório arquivo PTU, foi transferido do grupo 442 para o grupo 411112 o valor de R\$ 4.847.788.

Unimed Leste Paulista como Origem

Os custos dos procedimentos realizados por beneficiários da Unimed Leste Paulista em outras Operadoras, de forma habitual, conforme requerido pela RN/ANS nº 430, passaram a ser contabilizados, na conta redutora da receita “Contraprestações Emitidas de Assistência à Saúde” – Conta Contábil 311712 do Plano de Contas da ANS. Com base no relatório arquivo PTU, foi transferido do grupo 411 para o grupo 311712 o valor de R\$ 6.007.264.

Em face da necessidade de consolidação das transações de Intercâmbio-Unimeds, através dos relatórios extraídos das movimentações dos arquivos entre as Unimeds (arquivo PTU), as informações para atendimento aos dispositivos contidos na RN/ANS nº 430, somente foi possível sua disponibilização ao final do exercício de 2018, razão pela qual os registros contábeis de compartilhamento da gestão de riscos envolvendo operadoras de planos de assistência à saúde, foram efetivados em dezembro de 2018.

Os saldos comparativos referentes ao exercício de 2017, estão sendo apresentados sem os efeitos da Resolução Normativa RN/ANS nº 430, ficando prejudicada a comparabilidade.

27 Cobertura de seguro

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

Seguradora	Apólice	Local	Cobertura - R\$	Vigência
Unimed Seguros Patrimoniais S.A.	*019702017010378005999	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 735	750.000,00	31/10/2019
Unimed Seguros Patrimoniais S.A.	*019702018010310000066	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 735	10.000.000,00	08/05/2019
HDI seguros	*01062131016358	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 735	380.000,00	16/09/2019
Mapfre seguros	3354006152931	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 735	380.000,00	15/05/2019
Mapfre seguros	*3354006152931	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 735	360.000,00	15/05/2019
Allianz seguros S.A.	*5177201818710003462	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 735	645.000,00	26/07/2019
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702018010118000554	Av XV de novembro,352 - Aguai	250.000,00	16/08/2019
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702018010118000554	Av Pinheiro Machado,80-Pinhal	250.000,00	16/08/2019
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702018010118000554	Av Capitão Belarmino Rodrigues,259-Vargem Grande do Sul	250.000,00	16/08/2019
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702018010118000554	Av Altínio Arantes,611 - Casa Branca	250.000,00	16/08/2019
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702018010118000554	Av Capitão Joaquim Rabelo de Andrade,198 são Sebastiao da grama	250.000,00	16/08/2019
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702018010118000554	Av Dr Alfredo Guedes,534 Tambaú	250.000,00	16/08/2019
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702018010118000554	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 757	300.000,00	16/08/2019
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702018010118000554	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 753	300.000,00	16/08/2019
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702018010118000554	Av Monteiro de Barros - 355 - Santa Cruz das Palmeiras	250.000,00	16/08/2019
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702018010118000554	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 775	500.000,00	16/08/2019
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702018010118000749	Rua Bernardino de Campos,752	300.000,00	29/11/2019
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702018010118000556	Av Cristofaro Antônio de Marco,93	500.000,00	23/08/2019
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702018010118000750	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 755	500.000,00	28/11/2019
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702018010118000529	Rua São Geraldo 82	850.000,00	10/08/2019
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702018010118000518	Rua São Geraldo 40	400.000,00	13/08/2019
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702018010118000483	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 735	2.000.000,00	24/07/2019
Mapfre seguros	3354006152931	Rua Cel Ernesto de Oliveira - 735	380.000,00	15/05/2019
Unimed Seguros Patrimoniais	*019702018010118000701	Rua Joao R Junqueira 16	550.000,00	07/11/2019

Relatório de Gestão
e Sustentabilidade 2018



www.unimedlestepaulista.com.br



ANS-nº358088