

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 2020



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Assis

EXPEDIENTE

Setor responsável

Comunicação & Marketing

Projeto gráfico e diagramação

Agência NovaMCP

Colaboração

Todas as áreas da Unimed Assis

DIRETORIA EXECUTIVA**Diretor Presidente**

Dr. Elyseu Palma Boutros

Diretor Vice-Presidente

Dr. Orlando Martins Junior

Diretor Superintendente

Dr. Fausi Elias Maluf Filho

www.unimedassis.coop.br

Avenida Walter Antônio Fontana, 1997

Assis - SP - CEP 19815-340

T. (18) 3302-3000

HISTÓRIA DA UNIMED ASSIS

Fundada em 28 de fevereiro de 1985, a Unimed de Assis, foi instituída com a finalidade de oferecer assistência médica, serviços complementares e hospitalares aos seus clientes, sempre buscando prestar atendimento da mais alta qualidade, respeitando o princípio da livre escolha pelo beneficiário e garantindo ao médico cooperado a valorização do seu trabalho.

Atualmente, a cooperativa possui uma equipe de mais de 100 colaboradores, atuando junto a mais de 30 mil beneficiários em Assis e região. A cooperativa busca, hoje, a liderança no mercado regional de assistência médica, contando com mais de 180 médicos cooperados, que atuam em mais de 30 especialidades médicas. Além disso, conta com uma rede credenciada de seis hospitais e mais de 20 laboratórios, mais de 10 serviços de diagnóstico por imagem e mais de 110 tipos de terapias.

A Unimed Assis possui sede administrativa, Unidade de Quimioterapia, Ambulatório de Especialidades Médicas, Policlínica para terapias infantis, Farmácia Unimed e Unidade de Atendimento no município de Quatá. Entre os Recursos Próprios da cooperativa também estão a Saúde Ocupacional, Home Care, Academia e Programas de Medicina Preventiva.

A Unimed Assis se preocupa com seus beneficiários e com a melhoria na Gestão da Qualidade, por este motivo, desde 2015, é certificada pela ISO 9001. Além disso, a cooperativa também conquistou o Selo Ouvidoria de Excelência pela Unimed Brasil no ano de 2019, sendo a primeira singular da regional Centro Oeste Paulista a conquistar este título.

A disseminação da prática da Responsabilidade Social e Ambiental também faz parte do objetivo da Unimed Assis. A cooperativa projeta suas ações de acordo com a ética cooperativista e os direitos humanos, por meio de projetos que promovem a saúde, a cidadania e a educação, não apenas aos seus beneficiários, mas também à comunidade regional. Como resultado desse esforço, a Unimed Assis é ganhadora do Selo de Governança e Sustentabilidade da Unimed do Brasil, por dez anos consecutivos, atingindo a Categoria Ouro em 2020.

Considerada em 2020 um dos 100 lugares mais incríveis para se trabalhar no Brasil pela pesquisa FIA Employee Experience (FEEx) realizada pela Fundação Instituto de Administração (FIA) e o UOL.



ÍNDICE

- 06** PALAVRA DO DIRETOR
- 07** DIRETORIA EXECUTIVA
- 08** CONSELHOS
- 09** ORGANOGRAMA
- 10** MISSÃO, VISÃO E VALORES
- 12** APRESENTAÇÃO
- 14** COMERCIAL
- 17** CADASTRO
- 18** MARKETING
- 21** RECURSOS HUMANOS

27 RESPONSABILIDADE SOCIAL

31 RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

34 FARMÁCIA UNIMED

36 NÚCLEO DE ATENDIMENTO
E ATENÇÃO À SAÚDE

46 GESTÃO INTEGRADA DE OPERAÇÕES
E ANS - OPERAÇÕES LEGAIS

48 NÚCLEO DE DESENVOLVIMENTO
ESTRATÉGICO

53 GESTÃO DE CONTROLADORIA

56 FINANCEIRO

58 DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

74 PARECER DO CONSELHO FISCAL

PALAVRA DO DIRETOR

Palavra do Diretor

Tivemos um ano muito diferente de todos da última década. Medo, insegurança, preocupações com nosso trabalho e, sobretudo, com nossos resultados.

Talvez tenha sido a maior dificuldade de nossas vidas, principalmente na administração pois, suportar uma pandemia norteadada por uma crise política e financeira, trouxe vários desafios. Muitas variáveis foram administradas, cooperados parando de trabalhar, hospitais vazios por um bom tempo amargando grandes prejuízos, consultórios esvaziados, enfim, dificuldades e obstáculos não faltaram.

Fomos aguerridos, enfrentamos tudo com muita tranquilidade e chegamos ao final deste ano com resultados que surpreenderam muitas pessoas. Distribuimos aos nossos cooperados, de maneira antecipada, o correspondente a duas produções mensais, fato esse jamais acontecido na história da Unimed Assis. Com isso, conseguimos suprir parcialmente a carência financeira pela qual muitos passaram.

Em meio a esse turbilhão de dificuldades, conseguimos a certificação da ISO 9001:2015 pelo sexto ano consecutivo. Fomos premiados com Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade, que de acordo com a Federação das Unimed's do Estado de São Paulo (FESP), só três Unimed's do estado de São Paulo conseguiram. Fomos, também, premiados como sendo um dos 100 Lugares Mais Incríveis para se trabalhar no Brasil.

Para nós, é motivo de muito orgulho que tudo isso tenha acontecido e fica muito claro e evidente que para conseguirmos todo esse sucesso, os cooperados e colaboradores foram de extrema importância no apoio e na compreensão do modelo de trabalho dessa Diretoria.

Por fim, conseguimos alcançar o sonho de muitos cooperados quando fizemos a migração dos médicos do plano de Saúde da Unimed Assis para a FESP, bem como tornando mais justo o patrocínio da cooperativa aos médicos cooperados.

Em nome da Diretoria, agradeço a cada um dos cooperados, colaboradores e Diretores que ajudaram a construir uma Unimed melhor.

Dr. Elyseu Palma Boutros

Diretor Presidente

DIRETORIA EXECUTIVA



Dr. Elyseu Palma Boutros
Presidente



Dr. Orlando Martins Junior
Vice-presidente



Dr. Fausi Elias Maluf Filho
Superintendente

CONSELHOS

CONSELHO ADMINISTRATIVO

Dr. Flávio Zindel Salem
Dr. Jaime Bergonso
Dr. Luis Marcelo Pacheco Rotondaro
Dr. Marcelo Saconato Demian
Dr. Nelson Felipe de Souza Junior
Dr. Roberto Rensi de Mello

CONSELHO TÉCNICO

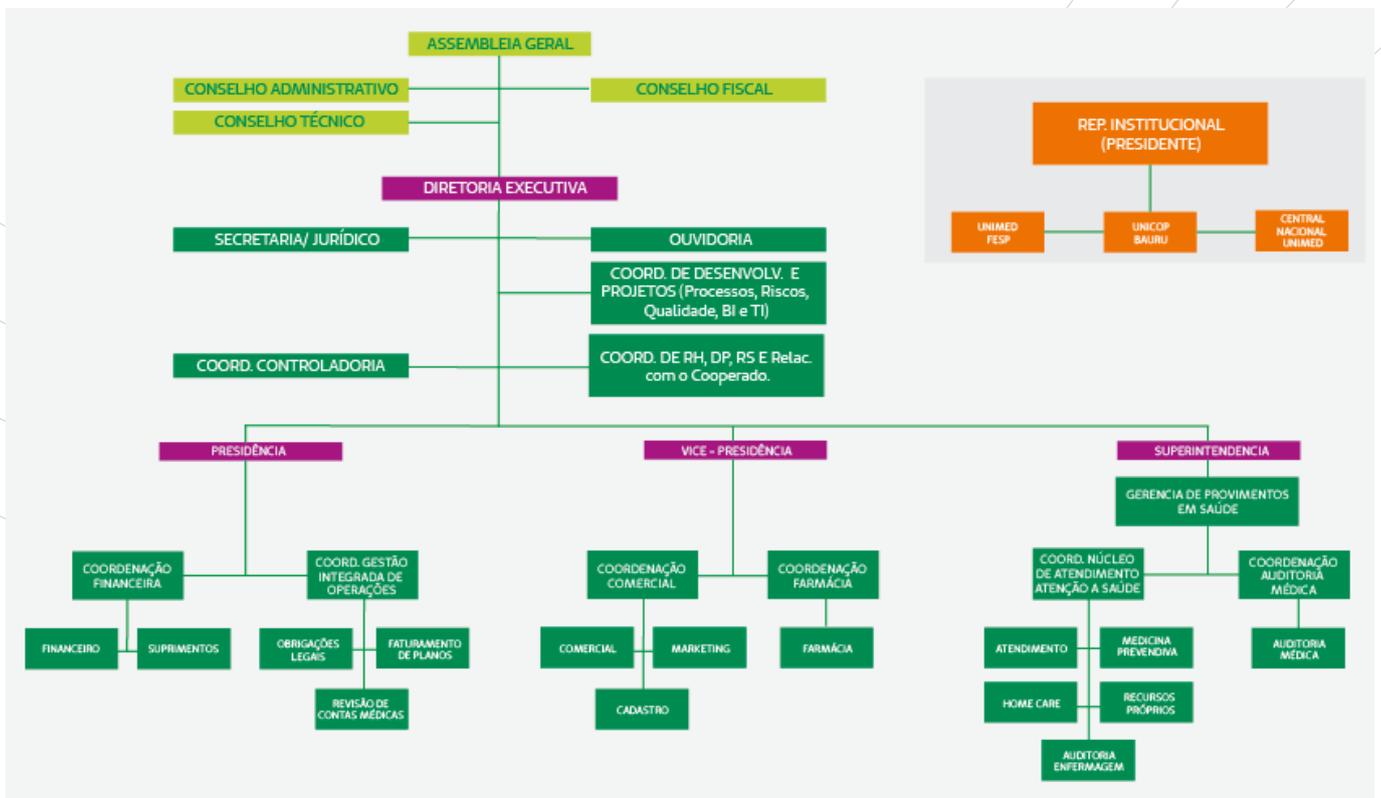
Dr. Alexandre Jun Fukumitsu
Dr. Eduardo José Maia Bolfarini
Dra. Anne Margrith Canto Bardal Maia
Dr. Armênio Carpentieri Junior
Dr. Marcos Satoru Sakita
Dr. Paulo Henrique Bueno de Mendonça

CONSELHO FISCAL

Dr. Ricardo Augusto Giannasi
Dr. Sergio Rubens Bussinati
Dr. Ricardo Conte de Las Villas Rodrigues
Dra. Ana Santa Ferreira Alves
Dr. Raphael Moura de Oliveira
Dr. Wadiah Farid Mansour

*Não concluíram a gestão devido solicitação de desligamento por motivos pessoais.

ORGANOGRAMA



MISSÃO

Promover a saúde e garantir assistência médica de excelência aos clientes e beneficiários, norteados pelos princípios cooperativistas.

VISÃO

Ser referência regional de excelência na promoção e assistência à saúde.

VALORES

Cooperativismo, Estímulo constante à inovação, Ética e Responsabilidade Social, Excelência na prestação de serviços.



APRESENTAÇÃO

O ano de 2020 foi desafiador para a Unimed Assis. Embora toda a equipe da cooperativa trabalhasse para atingir as metas previstas para o ano e realizar diversas ações e projetos ao longo dos meses, a cooperativa, assim como todas as empresas e setores da sociedade, foi surpreendida pela pandemia do Coronavírus (Covid-19).

No mês de março, após a formação de um Comitê Interno, responsável por tratar os assuntos da pandemia e sugerir a tomada de ação, a Unimed Assis deu início ao trabalho remoto (Home Office) que se estendeu até o mês de outubro, com a volta gradativa dos colaboradores a partir de junho, seguindo diversos protocolos de segurança, sempre com o objetivo de valorizar a saúde de cada colaborador.

Mesmo com o novo formato de trabalho, a Unimed Assis alcançou significativos resultados em 2020, mostrando o foco, comprometimento e dedicação da equipe, que hoje conta com mais de 100 colaboradores, entre efetivos, estagiários e menores aprendizes.

Em um ano tão atípico, a Unimed Assis inaugurou cinco novos recursos próprios: Ambulatório de Especialidades Médicas, Farmácia Unimed, Policlínica, Unidade de Atendimento de Quatá e Unidade de Quimioterapia, garantindo ao beneficiário o atendimento de demandas até então reprimidas, com agilidade, conforto e segurança para cada paciente.

A ampliação da carteira de clientes, com mais de 30 mil vidas atendidas em Assis e região, também demonstra o intenso trabalho de posicionamento e mercado realizado pela cooperativa ao longo dos doze meses. Todo o resultado obtido se deve ao esforço conjunto dos médicos cooperados e colaboradores, que trabalham com afinco e dedicação para prestar serviços de excelência aos usuários da Unimed Assis.

O reconhecimento da atuação da Unimed Assis se reflete nas conquistas alcançadas em 2020. Além de permanecer, por seis anos consecutivos, certificada pelo Selo ISO 9001:2015, a cooperativa segue com o título de Ouvidoria de Excelência e atinge, pela primeira vez, o Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade.

Também em 2020, a Unimed Assis foi apresentada pela TV TEM, afiliada da Rede Globo, como uma das empresas que fez a diferença durante a pandemia, com a reestruturação do Programa Alimentação no Prato, sendo destaque ao lado de grandes grupos empresariais do país.

Encerrando o ano, a cooperativa se posicionou, ainda, entre os 100 Lugares Mais Incríveis para Trabalhar em 2020, através de uma pesquisa realizada pela FIA Employee Experience (FEEx) realizada pela Fundação Instituto de Administração (FIA) e o UOL, demonstrando o cuidado e comprometimento da cooperativa com o capital humano.

Os resultados de um ano tão atípico reforçam o trabalho realizado pela Diretoria Executiva, médicos cooperados, gestores, colaboradores e rede credenciada da Unimed Assis que, diariamente, busca atingir a excelência no trabalho desenvolvido, com foco na melhoria contínua e alcance de resultados, mantendo a cooperativa como referência no segmento de planos de saúde.



COMERCIAL

O ano de 2020 nos ensinou o que realmente importa, exprimiu nossas prioridades, redesenhou a saudade, expôs nossas vulnerabilidades.

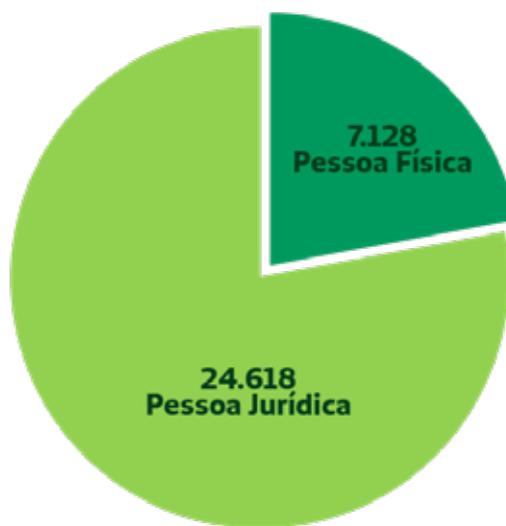
A área da saúde teve um desafio latente e mais urgente do que nunca: oferecer um atendimento de qualidade e desenvolver iniciativas que preconizassem a preservação da saúde. Os que atuam no setor sabem o quão desafiador foi.

Por isso, é possível afirmar que o ano que passou veio para nos desafiar muito em termos de gestão e, acima de tudo, sobre empatia. Nos colocamos no lugar de nossos colaboradores, de nossos clientes e de seus beneficiários. Excelência nos serviços, cuidado com as pessoas envolvidas, e agilidade, pois sabemos que na área da saúde, o tempo pode ser vital.

Cabe às empresas priorizarem soluções que realmente façam a diferença na vida das pessoas, direta ou indiretamente. Na área comercial, todos os dias são um desafio no qual buscamos novos beneficiários e, ao mesmo tempo, precisamos reter e fidelizar os que já possuímos em nossa carteira.

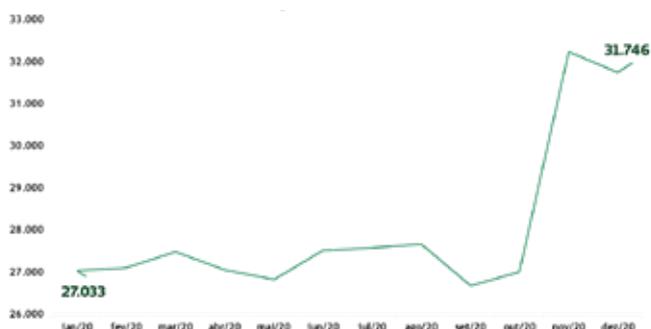
E, com muita dedicação e empenho de toda a equipe, conseguimos crescer 17% em número de beneficiários. Dentro das 13 (treze) singulares da nossa Intrafederativa saímos do 7º lugar e passamos para o 5º lugar no mês de novembro em número de vidas. Fatos como esse enchem de muito orgulho e satisfação toda a equipe, afinal, só foi possível porque estamos tendo, aos olhos dos nossos beneficiários, agilidade, credibilidade, segurança e qualidade em nossos serviços.

CARTEIRA DE BENEFICIÁRIOS



TOAL: 31.746

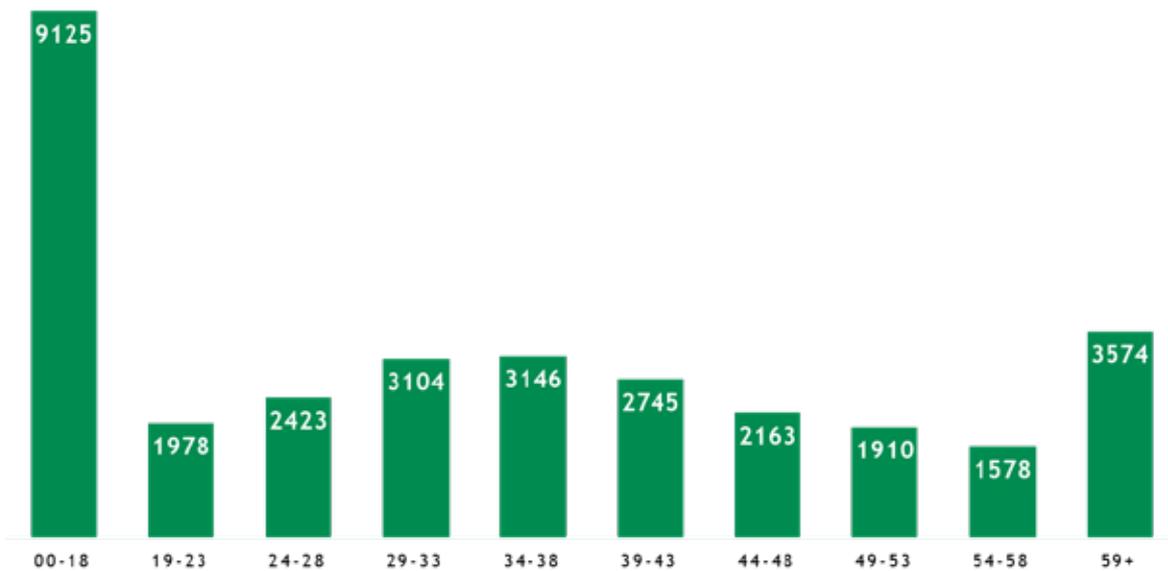
EVOLUÇÃO DA CARTEIRA



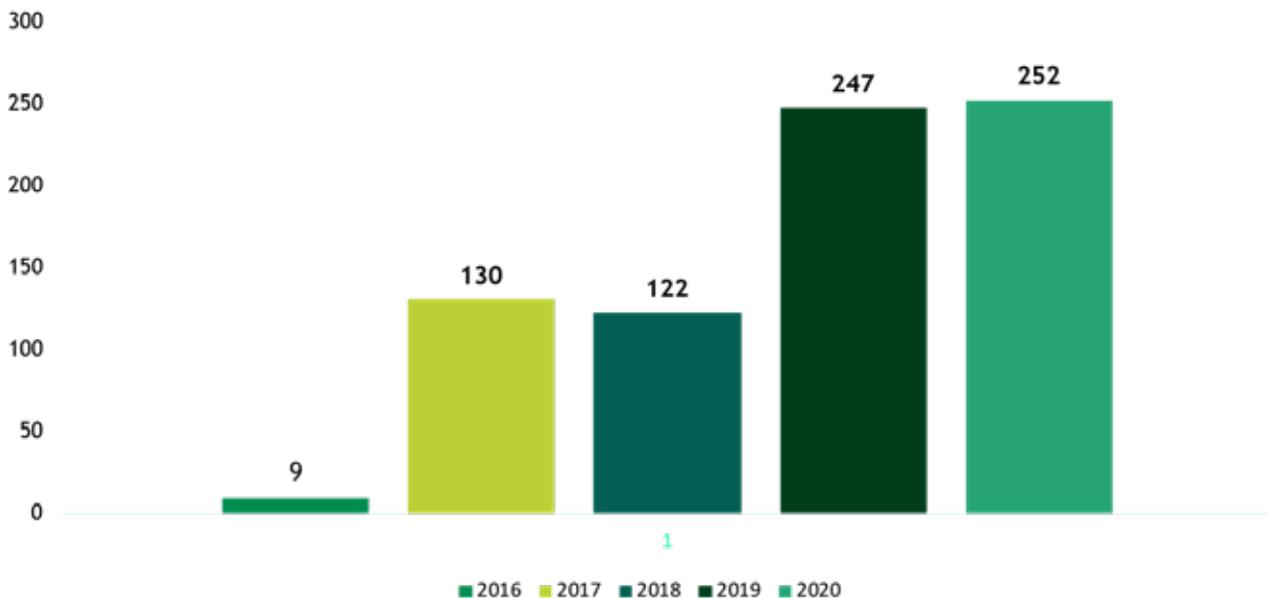
META



DISTRIBUIÇÃO CARTEIRA - POR FAIXA ETÁRIA



EVOLUÇÃO VENDAS PESSOA JURÍDICA POR CNPJ A PARTIR DE JUNHO DE 2016

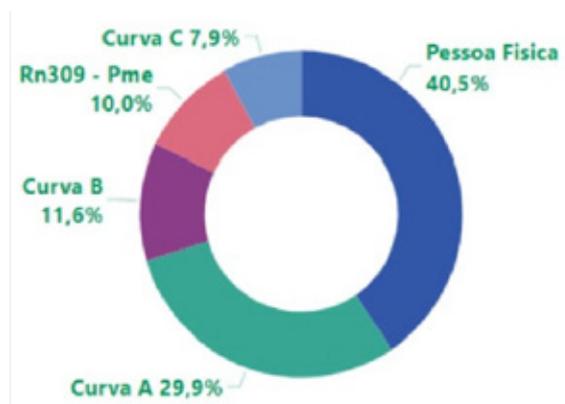


DISTRIBUIÇÃO POR GÊNERO



IDADE MÉDIA: 32,5 ANOS

RECEITA



CURVA A

A curva A é composta por empresas que pagaram mais de 1 milhão de reais em mensalidades nos últimos 12 meses.

EMPRESAS

- AFOCA
- Agroterenas
- APAS
- Casa di Conti
- Nova América
- Prefeitura de Assis
- SAS
- Sindicato de Palmital
- Unimaq

CADASTRO

Manter as informações atualizadas é importante para conservar entre os melhores o índice da operadora. Este índice é medido por fatores que traduzem a qualidade da atenção à saúde prestada ao beneficiário, à garantia de acesso aos serviços contratados, à sustentabilidade no mercado e à gestão de processos e regulação.

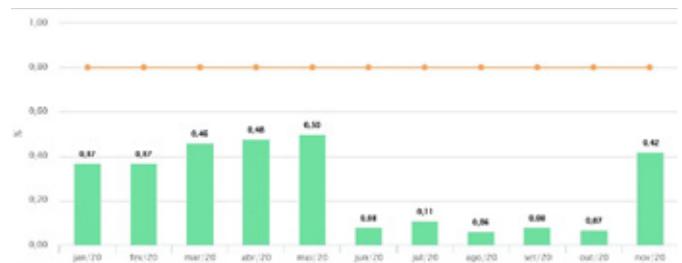
O Sistema de Informações de Beneficiários (SIB) é uma obrigação mensal, onde as operadoras de planos de saúde informam à ANS a movimentação de beneficiários da competência anterior (inclusões, alterações, desligamento, mudanças contratuais e reativações).

No fim de outubro de 2018, a ANS lançou a campanha "SIB de Qualidade", para reforçar a importância e incentivar as operadoras de planos de saúde a qualificarem o cadastro de beneficiários. Esses dados cadastrais geram informações que auxiliam em decisões da ANS e impactam além do IDSS, também na Taxa de Saúde Suplementar (TSS). Para a agência, a qualidade das informações é essencial e, portanto, qualquer inconformidade é um problema. Quanto melhor for a qualidade dos dados cadastrais, mais facilidade a operadora terá no que se refere à previsibilidade das obrigações que devem ser cumpridas, aumentando consequentemente sua pontuação.

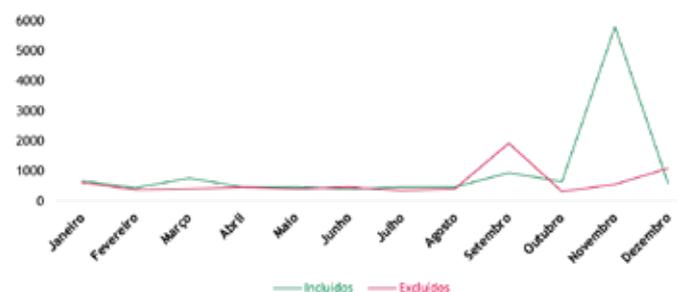
A nossa meta é estar abaixo de 0,80 no Diagnóstico de Qualidade Cadastral (DQC) e, hoje, estamos com 0,07, isto significa que a nossa qualidade perante a ANS está na **primeira faixa do ranking como excelente**.

Indicador DQC: Diagnóstico de Qualidade Cadastral

Quanto Menor, Melhor. Índice alto no mês de novembro devido ao cadastro da empresa Zilor Ltda.



No mês de outubro, em um prazo menor que 20 (vinte) dias, foram cadastradas 5.200/vidas referente a entrada da maior empresa que hoje temos em nossa carteira, que é a Açucareira Quatá (Zilor).



MARKETING

O ano de 2020 foi de transformação no setor de Marketing da Unimed Assis. Orientada pela Lei Geral de Proteção de Dados, a cooperativa reformulou o setor, atribuindo mais autonomia interna e reduzindo a participação de terceiros na gestão da comunicação interna e externa.

No mês de maio o contrato mantido com a Agência de Publicidade foi alterado, resultando na redução de custos com terceiro e também em uma participação mais de “apoio” do que de “condução” como era feito anteriormente.

Em um ano de tantos desafios a cooperativa alcançou resultados significativos no que cabe à comunicação com o público interno, médicos cooperados, beneficiários e a comunidade de maneira geral.

Coronavírus

Já no primeiro trimestre do ano, mais especificamente no mês de março, a cooperativa desenvolveu uma ampla campanha de comunicação interna e externa para o combate ao Coronavírus (Covid-19).

Na comunicação interna, foram divulgados comunicados digitais na intranet, além de comunicação nos espaços físicos comuns dos edifícios e pronunciamentos oficiais da Diretoria para orientar e tranquilizar os colaboradores na jornada de trabalho em meio a pandemia.

Já na comunicação externa, para o beneficiário e para a comunidade, a ação de abertura foi uma campanha de outdoor onde a cooperativa orientava toda a população a ficar em casa, alerta máximo de prevenção. O destaque segue para as redes sociais, onde, em um curto intervalo de tempo, a cooperativa organizou o pronunciamento da Diretoria, além de entrevistas com médicos cooperados para sanar dúvidas e orientar a população a respeito dos cuidados para a prevenção ao Coronavírus. Os conteúdos foram exibidos para mais de 60 mil pessoas.

Aos nossos cooperados e colaboradores,

A pandemia do novo coronavírus exige que coloquemos em prática, ainda mais, a experiência, o talento e a humanidade inerentes à nossa vocação para cuidar de pessoas.

A **Unimed** agradece o empenho de todos e o excepcional trabalho para manter o setor de saúde em funcionamento e, acima de tudo, salvar vidas. Este vídeo relembra o que vocês representam agora à sociedade brasileira: esperança. E essa esperança merece todas as homenagens. Não desistam.

Unidos, vamos vencer qualquer desafio.

COMBATER O CORONAVÍRUS
VAMOS JUNTOS?

UNIMED ASSIS
UNIMED

A inauguração de novas instalações

Mesmo com as restrições necessárias para a prevenção ao Coronavírus, a cooperativa conseguiu inaugurar quatro novas instalações no ano de 2020. Seguindo todos o protocolo de segurança, o setor de Marketing, com o apoio da Diretoria e demais áreas, organizou solenidades simbólicas para inaugurar o Ambulatório de Especialidades Médicas, a Unidade de Quimioterapia, A Unidade de Atendimento de Quatá e a Policlínica Unimed.



Para cada inauguração, a Unimed Assis investiu na cobertura fotográfica e na produção de um vídeo institucional, com o objetivo de registrar momentos tão importantes e históricos para a cooperativa. Desta forma, ainda que com um número reduzido de convidados presentes, foi possível levar ao conhecimento do médico cooperado e da população as novas instalações, tão necessárias e importantes para o atendimento de excelência que a cooperativa presta aos seus beneficiários.

Uma nova forma de celebrar momentos

O Dia do Cooperativismo, realizado no mês de julho, foi uma das primeiras ações de endomarketing realizadas pela Unimed Assis após o início da pandemia. O desafio desta ação foi envolver os colaboradores presenciais e em Home Office em uma única ação, ao mesmo tempo em que era necessário evitar a aglomeração de pessoas em um único espaço. Para o dia, o setor de Marketing, com o apoio do setor de Responsabilidade Social, criou o “Mural do Cooperativismo”, onde os colaboradores receberam um card adesivo e foram orientados a preencher com os seus pensamentos sobre “cooperativismo”. Cada colaborador, ao seu tempo, foi convidado a se dirigir até o painel e fixar suas ideias. Os funcionários que estavam em Home Office, foram incentivados a enviar as frases aos colegas, que preencheram o card e fixaram no mural.



Já no mês de agosto, a certificação ISO: 9001-2015 também oportunizou uma ação diferente com os colaboradores. Para celebrar a aprovação na auditoria de manutenção da ISO, o setor de Marketing, em parceria com o setor de Qualidade, elaborou um café da manhã diferente: os colaboradores que estavam trabalhando presencialmente receberam um kit café da manhã individual, já os colaboradores em Home Office foram convidados a passar de carro ou moto pela cooperativa para retirar o seu kit.

Destaque na TV TEM

O Programa Alimentação no Prato, idealizado e realizado pelo setor de Responsabilidade Social, também precisou ser reinventado no período de pandemia. Com o cancelamento do ano letivo presencial e com as normas de distanciamento social não foi possível realizar a ação in loco no EMEIF João Luiz Galvão Ribeiro. Desta forma, ao invés de fornecer a alimentação para as crianças no período de férias escolares, a cooperativa realizou, nos meses de julho e dezembro, a doação de cestas básicas para as famílias do EMEIF. As cestas básicas foram personalizadas de acordo com a necessidade de cada família.



A iniciativa da Unimed Assis em manter a ação social, mesmo em um ano tão diferente e com tantos desafios, ganhou destaque na TV Tem, afiliada da Rede Globo. O Programa Alimentação no Prato foi apresentado no quadro “Solidariedade S.A.” e a cooperativa recebeu destaque como empresa que fez a diferença na pandemia do Coronavírus, com espaço exclusivo para a fala do Dr. Elyseu Palma Boutros, presidente da Unimed Assis.

A participação da cooperativa no quadro da TV Tem foi viabilizado pelo setor de Marketing e repercutiu a nível nacional entre as Unimed, além de atingir um número expressivo de beneficiários e da comunidade em geral.

Lugares incríveis para trabalhar 2020

Eleita um dos lugares mais incríveis para trabalhar em 2020 pela pesquisa FIA Employee Experience (FEEx) realizada pela Fundação Instituto de Administração (FIA) e o UOL, a Unimed Assis encerrou o ano com motivos para comemorar.

A ação de divulgação realizada pelo setor de Marketing em parceria com a área de Recursos Humanos contou com uma campanha de outdoor, espalhada em mais de 10 pontos da cidade, comunicando a conquista para toda a população.

Além disso, uma forte ação de endomarketing foi realizada pela cooperativa: os colaboradores ouviram a notícia através de um pronunciamento oficial da Diretoria da Unimed Assis, além de receberem comunicados na Intranet e serem incentivados a compartilhar em suas redes sociais

a grande conquista da cooperativa. Como encerramento, foi realizada uma roda de diálogo com os colaboradores de cada setor – conduzida pelo setor de recursos humanos – com a finalidade de ouvir as dúvidas, dificuldades, elogios e sugestões de melhorias dos colaboradores para a cooperativa.

Para marcar a conquista, um painel de homenagem aos colaboradores foi montado no hall de entrada da Unimed Assis, com uma mensagem de agradecimento e motivação a fim de valorizar cada vez mais os funcionários da cooperativa e motivar o dia a dia no trabalho.



Produção de vídeos

Seguindo a tendência das mídias digitais, a Unimed Assis ampliou a utilização de vídeos na comunicação interna e externa. No ano de 2020, 10 vídeos foram produzidos para o setor de Medicina Preventiva, além das produções institucionais com falas oficiais e vídeos de inauguração das novas unidades de atendimentos.

A produção gerou mais de 80 mil visualizações únicas somente na plataforma Facebook, além de ter alcance também no Youtube, Instagram, LinkedIn e plataformas de mídias parceiras.

Entre os destaques a entrevista do Dr. Cilas Tavares Costa, no dia 17 de março de 2020, com informações sobre o Covid-19, que teve mais de 26 mil visualizações únicas e a entrevista ao vivo do presidente da Unimed Assis, Dr. Elyseu Palma Boutros, para o Assiscity, em 19 de março de 2020, com informações sobre a tomada de ação da Unimed Assis para o combate ao Coronavírus, com alcance de mais de 10 mil visualizações.

Uso de novas plataformas digitais

Em 2020, o setor de Marketing também incentivou o uso de novas plataformas digitais de comunicação. Duas novas ferramentas foram adquiridas pela cooperativa para garantir segurança, qualidade da informações e agilidade num ano tão atípico e desafiador para a comunicação.

O setor de Marketing deu início ao uso da Ferramenta Zoom Meeting em treinamentos internos, ações da Medicina Preventiva – como o Mamãe Unimed, aulas online do Canto Coral e outros. A ferramenta permitiu estarmos próximos do nosso beneficiário e público alvo, mesmo com as regras de distanciamento social. O Programa Mamãe Unimed recebeu um feedback bastante positivo das futuras mães, que adoraram a possibilidade de poder fazer o curso na segurança de seus lares, já o Canto Coral teve a adesão de praticamente todos os alunos – em sua maioria,

pertencentes a terceira idade – nas aulas realizadas pelo aplicativo.

Também foi adquirida a plataforma Locaweb, especializada no disparo de e-mails. A ferramenta, além de cumprir todas as diretrizes estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), como a possibilidade de descadastramento do usuário da lista de e-mails, também possibilita o acesso ao relatório de entrega para acompanhamento da efetividade da comunicação com o público alvo, seja ele cliente pessoa física, jurídica, médico cooperado, entre outros. Somente em 2020, 12 e-mails marketings foram disparados estrategicamente pela Unimed Assis, para mais de cinco mil contatos, com uma entrega positiva sempre acima da média orientada pela plataforma Locaweb (15% de taxa de entrega).

Reposicionamento da Farmácia Unimed

Um dos grandes desafios para o setor de Marketing foi reposicionar a Farmácia Unimed que, desde sua inauguração, no mês de janeiro de 2020, também está aberta para toda a população.

Além das tradicionais campanhas online e off-line, o setor de Marketing, em parceria com a gestão da Farmácia Unimed, investiu em ações de relacionamento com o cliente.

Destaque para o sorteio de uma bicicleta no mês das crianças (outubro de 2020) para os clientes que efetuaram compras na Farmácia Unimed e também para a ação realizada no mês de novembro “Faça seu pedido pelo telefone o WhatsApp e ganhe um brinde”, que surpreendeu clientes em todas as regiões de Assis e que, diariamente, é lembrada pelos mesmos.

O uso massivo de outdoors espalhados estrategicamente pela cidade também foi ampliado com o objetivo de criar a “memória” na população. A escolha de pontos de outdoor em áreas até então não exploradas garantiu a atração de um público novo para a Farmácia Unimed.

Clipping Unimed Assis

- **Portal Unimed Centro Oeste Paulista:** 21 publicações
- **Portal Unimed Brasil:** 12 reportagem
- **Revista Unimed Brasil:** 5 reportagens
- **Portal Sescop:** 12 reportagens
- **Portal EasyCoop:** 9 reportagens
- **TV TEM (Afilhada Rede Globo):** 1 reportagem

RECURSOS HUMANOS

No ano de 2020, a área de RH desenvolveu ações e projetos visando envolver os colaboradores na criação de uma cultura de melhoria contínua, seja no âmbito pessoal e também profissional. Embora parte do ano tenha sido considerado atípico devido a pandemia do Covid-19 (corona vírus), houve uma adaptação das ações e projetos de acordo com a nova realidade.

Consideramos que qualquer tipo de mudança se inicia através da criação de novos hábitos e pequenos atos, portanto, todas ações realizadas visaram estimular aos colaboradores darem o primeiro passo rumo a uma vida com mais qualidade.

AÇÕES INTERVENTIVAS

Campanha “Fazer da leitura um hábito”

Em janeiro, foi realizada uma divulgação intensa da Campanha Mude 1 Hábito, com foco no tema “Fazer da Leitura um hábito”. Naquele período, ocorreu a reinauguração da biblioteca, localizada na Sala Zoom, além da intensa divulgação nos meios de comunicação internos a respeito do acervo existente e do método de consulta por meio de um site pelo qual o colaborador pode realizar a reserva do livro. Cada colaborador recebeu também um marcador de páginas.



Cine Paralelo

No dia 31 de janeiro foi realizada uma sessão de cinema, que contou com a apresentação do filme *Beleza Oculta*, o qual aborda sobre a vida de um publicitário de sucesso que vê seu mundo desabar após perder a filha de seis anos, abordando uma trama intrigante, em que a busca psicológica e espiritual pela superação são peças chave.

O filme trouxe elementos sobre a morte, o amor e o tempo que se materializam em figuras reais que ajudam os protagonistas a superarem o egoísmo, a dor, e o sofrimento. Após o filme todos puderam discutir sobre os aspectos que lhes chamaram mais atenção no filme e refletir pontos de melhoria em seu dia-a-dia.

Campanha “Estar ao lado de quem importa”

Antes de iniciar o mês de fevereiro, todos os colaboradores receberam um envelope colorido com uma mensagem que remetia ao tema “Estar ao lado de quem importa”, e foram convidados a trazer uma ou duas fotos ao lado de pessoas especiais em sua vida no primeiro dia do mês de fevereiro.

No dia 03 de fevereiro, os colaboradores que trouxeram a foto participaram de uma dinâmica de grupo com pessoas de diversas áreas da cooperativa, momento pelo qual puderam contar a todos quem estava na foto e o que representavam em sua vida.



Foi um momento emocionante, de exercício da empatia, onde os colaboradores puderam conhecer melhor uns aos outros. Após a dinâmica todos expuseram as fotos no mural que ficou por 10 dias no saguão da Unimed Assis. Aos que não puderam participar da dinâmica, ficou aberto o espaço e convite para que trouxessem a foto para expor.

Através da intranet foi enviado a todos os colaboradores um link de pesquisa com a pergunta “o que significa estar ao lado de quem importa para você?”. As respostas passaram por uma adequação e montagem de layout no setor de marketing e foram publicadas via intranet ao longo do mês visando uma valorização do que os colaboradores pensam e sentem.



Campanha “Pensar no futuro do planeta”

Com foco na mudança de hábitos, em março foi criado um Caça ao Tesouro para envolver e conscientizar todos os colaboradores sobre suas atitudes com relação aos cuidados com o meio ambiente e o planeta.

Foram escondidos 15 tesouros na Sede Administrativa e no Espaço Unimed, o qual continha moedas de chocolate e um pergaminho com uma frase que remetia a mudança de hábitos relacionados ao tema. Os colaboradores foram convidados a caçar estes tesouros e publicar na intranet o que foi encontrado, para posteriormente ganhar brindes.



Ao final desta campanha foi realizada uma palestra pela Cooperativa de Materiais Recicláveis de Assis, a qual abordou sobre reciclagem e coleta seletiva. Neste momento os colaboradores puderam tirar dúvidas, participar de um game sobre os Sentidos do Programa 5S, estruturado pela área de qualidade e houve a entrega dos brindes aos colaboradores que encontraram os tesouros escondidos na Cooperativa.



Adoção do Home Office

No final de março de 2020, ocorreu uma intensificação do Covid-19 no país e, devido à transmissão da doença, adotamos em 23 de março de 2020 o trabalho Home Office. Mais de 60% dos colaboradores da Unimed Assis passaram a atuar nessa modalidade, sendo que o retorno ao trabalho presencial se deu gradativamente até o mês de outubro. Como outras medidas preventivas o setor de RH intensificou ações informativas e de orientação para proteção.



Campanha "O RH mais perto de você"

No mês de julho, o setor de Recursos Humanos deu início a uma campanha na intranet que tinha como objetivo provocar uma reflexão sobre aspectos que contribuem para a manutenção da saúde mental em tempos de pandemia e isolamento. Os colaboradores receberam vídeos produzidos pelo Projeto TelePSI, uma iniciativa do Ministério da Saúde, visando o manejo de estresse, ansiedade, depressão e irritabilidade.



Campanha "Levar a vida de forma mais leve"

Inicialmente, a proposta foi de promover um treinamento vivencial no mês de abril que abordasse a temática, mas devido a intensificação da Covid-19 no Brasil, a campanha ocorreu somente através do envio de comunicados via intranet, com dicas de como mudar hábitos para levar a vida de uma forma mais leve.



Campanha "Fazer da meditação um hábito"

Em maio foi realizada uma campanha através da intranet onde, uma vez por semana, foram publicados comunicados com dicas e orientações sobre meditação e seus benefícios para a saúde mental.



Campanha "Priorizar sua saúde"

Ter uma boa saúde é requisito essencial para uma vida saudável e alegre. A saúde traz vigor, disposição e bem-estar na rotina de uma pessoa, além de garantir mais anos de vida. Pensando nisso, o RH em parceria com o Núcleo de Atendimento e Atenção à Saúde, divulgou dicas para os colaboradores manterem a sua saúde em dia, para aproveitar os melhores momentos ao lado de si mesmo e da sua família.



TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

No ano de 2020, apenas dois treinamentos presenciais foram realizados sendo, os demais, apresentados na modalidade síncrona (online e ao vivo), em uma parceria com o Sescoop. Foi realizada também uma forte ação de divulgação para que os colaboradores realizassem os Cursos EAD da Faculdades Unimed.

Em 2020 também foi lançado o Programa de Treinamento Semipresencial para áreas específicas, usando dos recursos disponíveis gratuitamente nesta ferramenta. O programa foi personalizado e mesclou treinamentos online e reuniões de discussão com facilitador, para assimilação de conteúdo e troca de experiências. Abaixo estão os cursos realizados em parceria com o Sescoop.

Curso “Coaching e feedback”

O curso de Coaching e Feedback, foi realizado nos dias 12 e 13 de fevereiro. Participaram dele coordenadores das áreas da Unimed Assis e colaboradores escolhidos por eles para serem desenvolvidos e preparados para liderança.

O curso foi realizado presencialmente e totalizou 16 horas. Abordou sobre a importância do líder coach para o processo de desenvolvimento de pessoas na empresa e os benefícios da prática do feedback.



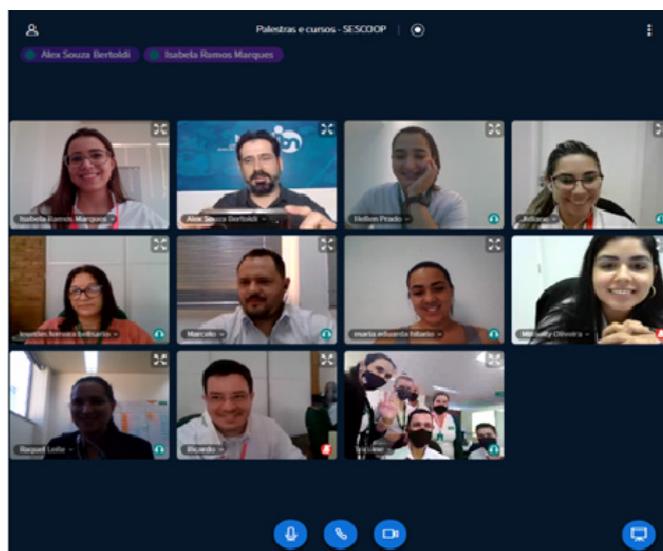
O objetivo do treinamento foi ensinar e conscientizar os gestores sobre a importância do feedback e como deve ser sua realização evitando, assim, com que haja desmotivação nas equipes pela falta do mesmo ou pela sua condução errada. O instrutor propôs atividades com casos reais, os quais puderem favorecer a assimilação do conteúdo de forma mais prática e facilitada.

Curso de “Formação e Reciclagem da Brigada de Incêndio”

Em agosto, aconteceu o treinamento para os brigadistas em formação e reciclagem a fim de prepará-los para sinistros. O treinamento ocorreu de forma teórica e prática, seguindo todas as recomendações de segurança devido a Covid-19.

Palestra “Gestão da Mudança”

Com o intuito de sensibilizar os participantes quanto aos processos de mudança e inovação que ocorrem no mundo e nas organizações, ressaltar a importância de se estar atento às novas necessidades e expectativas do mercado, a Unimed Assis realizou de forma síncrona (online e ao vivo) a palestra de Gestão da Mudança em 24 de novembro de 2020, contando com a participação de 36 colaboradores.



Palestra “Educação Financeira”

Para dar sequência na campanha Mudar1Hábito aconteceu, no dia 30 de setembro de 2020, de forma síncrona (online e ao vivo), a palestra Educação Financeira, a qual objetivou apresentar aos 38 participantes, técnicas para organizar sua vida financeira e ter mais controle sobre os impulsos de consumo, visando a conquista de sonhos que dependam de recursos financeiros.

Através dela foram apresentados instrumentos para a organização da vida financeira pessoal, a partir da elaboração do orçamento familiar, do controle dos impulsos de consumo e das noções básicas de aplicação e investimentos.

Palestra “Regulamentação geral de proteção de dados”

A Unimed de Assis está se adequando para a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) e evoluindo na revisão de seus processos internos com intuito de mitigar riscos de vazamento de dados.

De forma a conscientizar e preparar os colaboradores envolvidos com as readaptações, no dia 16 de outubro de 2020 aconteceu a palestra sobre LGPD para nosso público interno, de forma síncrona (online e ao vivo).

Objetivou fornecer aos 31 participantes uma visão geral da Regulamentação Geral de Proteção de Dados, observando os impactos, quais as penalidades e como estar em Compliance com a Lei.

Palestra “Gestão do tempo”

A palestra gestão do tempo, realizada de forma síncrona (online e ao vivo), direcionada ao público interno, buscou capacitar os participantes para o melhor uso do tempo no cotidiano profissional, a partir de reflexões e técnicas que promovam o gerenciamento eficiente do tempo.

Palestra “Ciclo PDCA”

No dia 12 de novembro em que se comemora o Dia Mundial da Qualidade, a área de Recursos Humanos e de Qualidade, em parceria com o Sescop, realizou a uma palestra visando reforçar o uso da metodologia do Ciclo PDCA, para auxiliar na melhora dos processos e produtos da cooperativa, tendo a presença de 33 colaboradores de várias áreas da cooperativa, participando de forma online.

Palestra “Nutrição: reeducando para uma vida melhor”

A palestra sobre reeducação alimentar contou com 23 participantes e abordou sobre como devemos nos alimentar; funções dos carboidratos, proteínas e fibras; quantidade calorias permitidas por dia; como funciona a perda de peso; como manter a saúde através dos alimentos. Esta foi mais uma ação voltada para a saúde e qualidade de vida dos colaboradores.

Palestra “Mudanças para uma vida com mais qualidade”

Para fechar o ano de 2020, foi organizada uma palestra para que os colaboradores pudessem detectar os pontos críticos do dia-a-dia e planejar mudanças e melhorias na qualidade de vida, em um sentido mais amplo: biopsicossocial. A palestra foi realizada também de forma síncrona através de uma parceria o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo.

Programa de Bolsa de Estudos

O Programa de Bolsa de Estudos é anual e tem como objetivo promover a qualificação e profissionalização dos colaboradores, disponibilizar mais uma ferramenta de gestão para retenção de talentos, criar diferencial competitivo de mercado, aumentar a produtividade e otimizar os processos entre outros.

No ano de 2020, foram investidos R\$ 31.798,20, disponibilizando para 14 colaboradores as bolsas de estudos, que abrangem os cursos superiores de Enfermagem, Direito e Administração. Também se investiu em cursos de MBA em Controladoria; Gestão de projetos; Gestão estratégica em Vendas; Planejamento e Estratégia Organizacional e Segurança da Informação.

DATAS COMEMORATIVAS

Dia Internacional da Mulher

Ainda antes de decretar pandemia, em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, a Unimed Assis preparou um café da manhã e da tarde especial para elas, que representam 60% do quadro de colaboradores da sede da cooperativa. O café contou com o sorteio de dois brindes patrocinados pela Farmácia Unimed, onde todas as colaboradoras de todos os estabelecimentos puderam participar.



O momento foi utilizado, também, para a realização de uma dinâmica de grupo, a qual abordou sobre os laços afetivos construídos entre as mulheres e a importância de se fortalecerem, criando laços ao invés de lacres. Além disto, no período da tarde, a sede da Unimed contou com uma apresentação do canto coral, que animou a tarde de colaboradores e beneficiários.



Dia das Mães

Para comemorar esta data tão importante, onde as mães em sua maioria encontravam-se em home office, em função do Covid-19, encaminhamos para suas residências um estojo de produtos do Boticário com uma mensagem alusiva a data.

Dia dos Pais

No dia dos pais, a Unimed Assis os presenteou com um fone de ouvido de forma a comemorar esta data especial. Além disso, a diretoria preparou um vídeo com uma mensagem a todos os papais, o qual foi divulgado na intranet.



RESULTADOS

Prêmio Lugares Incríveis para se trabalhar

Em 2020, a Unimed Assis participou da primeira edição do Prêmio Lugares Incríveis para Trabalhar, realizado pela Fundação Instituto de Administração (FIA) e o UOL. O qual contou em sua primeira etapa com a pesquisa de clima organizacional, realizada de forma anônima pelos colaboradores.

O índice de satisfação obtido pela Unimed Assis, foi de 87,6%, o que trouxe para a cooperativa o selo de qualidade de vida no ambiente de trabalho e a classificação entre os 100 lugares mais incríveis de se trabalhar no Brasil.



RESPONSABILIDADE SOCIAL

O ano de 2020 foi de muitos desafios profissionais e pessoais para todos, trazendo à tona a pandemia do Covid-19 e ensinando a constante necessidade de ajudar a comunidade do entorno, principalmente as pessoas em situação de vulnerabilidade.

Nas cooperativas, a prática da Responsabilidade Socioambiental é muito comum, pois está no DNA do sistema o 7º princípio do cooperativismo, que é o interesse pela comunidade.

Há uma frase, de autoria desconhecida, que explica “nenhuma empresa vai bem em uma comunidade ou país que vai mal”. Desta forma, o relatório a seguir apresenta as ações e programas desenvolvidos pela Unimed Assis no último ano.

PROGRAMAS SOCIAIS

Projeto Escola Comunidade

Dando andamento ao Projeto Escola Comunidade, realizamos no mês de janeiro o módulo Alimentação no Prato. O objetivo do Programa é converter um percentual da venda de cada plano de saúde da pessoa física em cinco alimentações, que são doados para os alunos EMEIF João Luiz Galvão Ribeiro no período de férias escolares.

A escola atende crianças de 03 a 11 anos em período integral. Esse módulo visa fornecer para as crianças em situação de vulnerabilidade o alimento no período das férias escolares, que corresponde aos meses de janeiro e julho. Em janeiro foi possível alimentar 60 crianças, oferecendo as refeições dentro da própria escola.



A CADA PLANO DE SAÚDE VENDIDO, CINCO CRIANÇAS ALIMENTADAS.



NO MÊS DAS CRIANÇAS A UNIMED ASSIS LANÇA O PROGRAMA ALIMENTAÇÃO. VOCE CONTRATA UM PLANO DE SAÚDE FÍSICA, PSÍQUICA E A UNIMED DOA CINCO REFEIÇÕES PARA A CRIANÇA. NÃO LHE CALÇA BONECO NO PÉDICO DE FÉRIAS ESCOLARES, EM JANEIRO E FEVEREIRO.

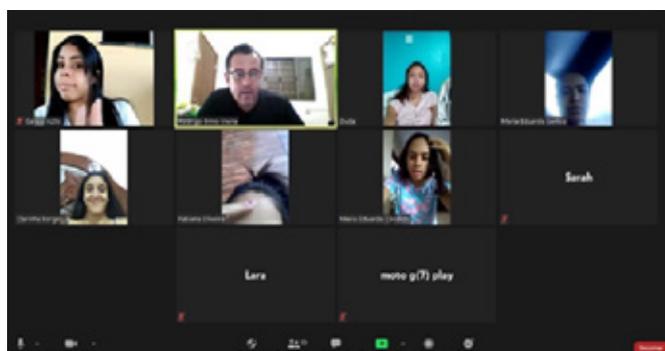


Devido a pandemia do Covid-19 e o cancelamento das aulas, foi necessário reinventar a forma de colocar o Programa em prática. A segunda entrega foi realizada em forma de cestas básicas. Foram distribuídas 70 cestas básicas para as famílias da EMEIF, totalizando cerca 01 (uma) tonelada de alimentos distribuídos. Nesta entrega, a empresa Casa Avenida entrou como parceira da ação. O retorno recebido, através de alguns relatos, é que essa foi a melhor cesta que já receberam.



Programa CTU Basquete Feminino

O programa atende 100 meninas na cidade de Paraguaçu Paulista. Devido a pandemia, as participantes do CTU tiveram que fazer as aulas de basquete por vídeo, ministrada pelo professor Rodrigo Brino.



Doação

Devido a uma solicitação da entidade Casa Abrigo Reverendo Guilherme, localizado na cidade de Assis (SP), no mês de agosto foi realizada a doação de um liquidificador para ajudar na preparação das refeições para os idosos.

VOLUNTARIADO

Campanha do Agasalho

A Campanha do Agasalho ocorreu entre os meses de maio e junho de 2020. Devido a pandemia, foi realizado um Drive-Thru na Farmácia Unimed para arrecadação dos agasalhos. A coleta também foi realizada na sede da cooperativa. A cooperativa arrecadou um total de 316 peças. As peças foram entregues para o Fundo Social de Solidariedade de Assis.



Entrega de saquinho com guloseimas

A cooperativa realizou a doação de mais de 300 kits de guloseimas aos alunos do EMEIF Professor João Luiz Galvão Ribeiro em comemoração ao Natal. A entrega aconteceu enquanto os pais e responsáveis recebiam o material didático da escola referente ao último mês letivo de 2020.



A ação social teve a parceria da empresa Casa Di Conti, que doou os refrigerantes, e das empresas Dori e ZDA Alimentos da cidade de Marília, que doaram os doces sortidos. Já a Unimed Assis incentivou os colaboradores a participarem da ação doando biscoitos salgados para os kits.



AÇÕES INTERNAS

Dia do Cooperativismo

No dia 04 de julho a Unimed Assis comemorou o Dia do Cooperativismo com uma ação de endomarketing com os colaboradores. Durante a semana, os colaboradores preencheram um adesivo completando a frase "Cooperativismo é...", o adesivo foi adicionado em um painel que foi exposto no saguão da cooperativa.



Selo de Governança e Sustentabilidade

Em 2020, a Unimed Assis obteve a conquista do Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade, emitido pela Unimed do Brasil, a partir de uma auditoria interna em todas as áreas.

O Selo Ouro reconhece a gestão da cooperativa, bem como a presença dos princípios cooperativistas, a integração e a perenidade do Sistema Unimed. A conquista do Selo Ouro é um reconhecimento às boas práticas de gestão, com fortalecimento dos princípios do cooperativismo.

A Unimed Assis é a única cooperativa da regional Centro Oeste Paulista a conquistar o Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade.



Instituto Unimed

O Instituto Unimed de Assis foi legalmente constituído em 24 de agosto de 2020 para ampliar os programas sociais, educativos e ambientais já existentes na cooperativa.

Com a criação do Instituto, além dos programas já desenvolvidos, após um tempo de constituição por ser uma organização sociedade civil, será possível angariar recursos de incentivos municipais, estaduais e federais como também incentivar a utilização do imposto renda ampliando ainda mais nossos programas na comunidade, que vai de encontro ao sétimo princípio do cooperativismo.

RELACIONAMENTO COM COOPERADO

O objetivo da área de Relacionamento com o Cooperado é estreitar a comunicação e fortalecer o relacionamento entre a cooperativa e os cooperados, despertando um sentimento de pertencimento, promovendo a valorização do médico cooperado e estimulando sua participação e percepção sobre sua responsabilidade no negócio Unimed. Abaixo, as atividades desenvolvidas no ano de 2020.

MOVIMENTAÇÃO DE COOPERADOS - ANO 2020	
Admissão de novos cooperados	3
Cooperados desligados	3
Afastados	2

MOVIMENTAÇÃO DE COOPERADOS - ANO 2020	
Admissão de novos PRÉ COOPERADOS	6
PRÉ COOPERADOS DESLIGADOS	2

DEZEMBRO DE 2020 FINALIZOU	
COOPERADOS	167
PRÉ-COOPERADOS	14

Aniversário 35 anos Unimed Assis

Em fevereiro de 2020, a Unimed Assis completou 35 anos e, para comemorar, foi realizado um evento comemorativo no Tênis Clube de Assis. A atração foi a banda The Beatles – Abbey Road e o evento contou com a presença de autoridades do Sistema Unimed, bem como representantes de parceiros e patrocinadores da Unimed Assis.



Teste de Covid-19 para Médicos Cooperados

Com grande satisfação, a Diretoria Executiva da Unimed Assis disponibilizou, no início da pandemia do Covid-19, gratuitamente, 02 (dois) testes rápidos de Covid-19 para cada médico cooperado. O médico teve o direito de decidir o momento mais oportuno para a realização do teste, bem como laboratório de sua preferência.



Novas Unidades homenageando Médicos Cooperados

Foram inauguradas três novas unidades de atendimento pela Unimed Assis e, cada uma delas, recebeu o nome de um médico cooperado que fez parte da história e da evolução da cooperativa. A Unidade de Quimioterapia recebeu o nome de Dr. Waldemar Guedes Gonçalves, o Ambulatório de Especialidades Médicas foi nomeado como Dr. Luiz Augusto Zanini e a Policlínica recebeu o nome de Dr. Rubens Sebastião Spinardi.

Nas solenidades simbólicas de inauguração, os médicos foram representados pelos seus familiares.

Revisão Estatutária

Em 17 de fevereiro, em Assembleia Geral Extraordinária, foi aprovado a mudança do valor da cota capital para ingresso na cooperativa. Uma das motivações para o valor ter sido aumentado se deve ao fato de que ele se encontrava defasado quando comparado ao valor estabelecido pelas outras treze singulares da regional Centro Oeste Paulista e também devido ao desenvolvimento e crescimento da Unimed Assis.

Também foi aprovado a nova forma de ingresso do cooperado na Unimed Assis, sendo criado um artigo específico no Estatuto Social com critérios de pontuação, especificando títulos, estágios, atividades profissionais na especialidade, aperfeiçoamentos e congressos de especialidade, entre outros, elevando a qualificação técnica exigida para os futuros médicos cooperados.

Em dezembro de 2020, tivemos outra alteração, oportunidade em que foi aprovada em Assembleia Geral Extraordinária a exigência de titulação reconhecida pela Sociedade Brasileira da Especialidade como requisito imprescindível.

Repasso de Valores (Antecipação de Sobras – Cooperados)

O Conselho de Administração, em conjunto com a Diretoria Executiva, decidiu destinar valores aos Cooperados com a finalidade de amenizar os impactos econômicos causados pela pandemia do Covid-19. Este repasse de valores (antecipação de sobras ou de produção), foi fracionado em três parcelas: Maio (60%), Junho (40%) e Julho (20%), sendo que seriam descontados do valor na distribuição.

Distribuição das Sobras

Na reunião de Assembleia Extraordinária, realizada no dia 07 de dezembro de 2020 foi aprovada a distribuição de sobras do referido ano (média de janeiro a novembro). Do valor total das sobras foi descontado dos cooperados que receberam o valor adiantado na produção médica (COVID-19) dos meses maio, junho e julho. A forma de pagamento se deu em duas parcelas, sendo a primeira em 28/12/2020 e a segunda parcela em 08/01/2021.

Migração do Plano de Saúde Master da FESP

Aprovado em Assembleia, aconteceu a migração dos cooperados ao plano Fesp. No total foram migradas 223 vidas. O plano Master oferecido, possuía 40% do valor subsidiado pela Unimed de Assis, sendo que além do cooperado, era possível a inclusão sem carência dos cônjuges e descendentes (filhos até 29 anos). Os cooperados que já estavam no plano Fesp também foram contemplados com os mesmos benefícios financeiros dos que migrarem por adesão (parceria FESP- Unimed de Assis), recebendo a partir de 01/01/2021 o valor da mensalidade com o desconto.

Programa de Pontos do Cooperado

O objetivo do Programa de Pontos é valorizar a participação do médico cooperado na Unimed Assis. A abertura da ação será no dia 01 de janeiro de 2021 e o encerramento em 31 de dezembro de 2021. A premiação será para o médico que atingir o valor de pontos exigido, não havendo concorrência e nem sorteio, sendo divulgado os médicos premiados até 15 de fevereiro de 2022, com a premiação na Assembleia Geral Ordinária.

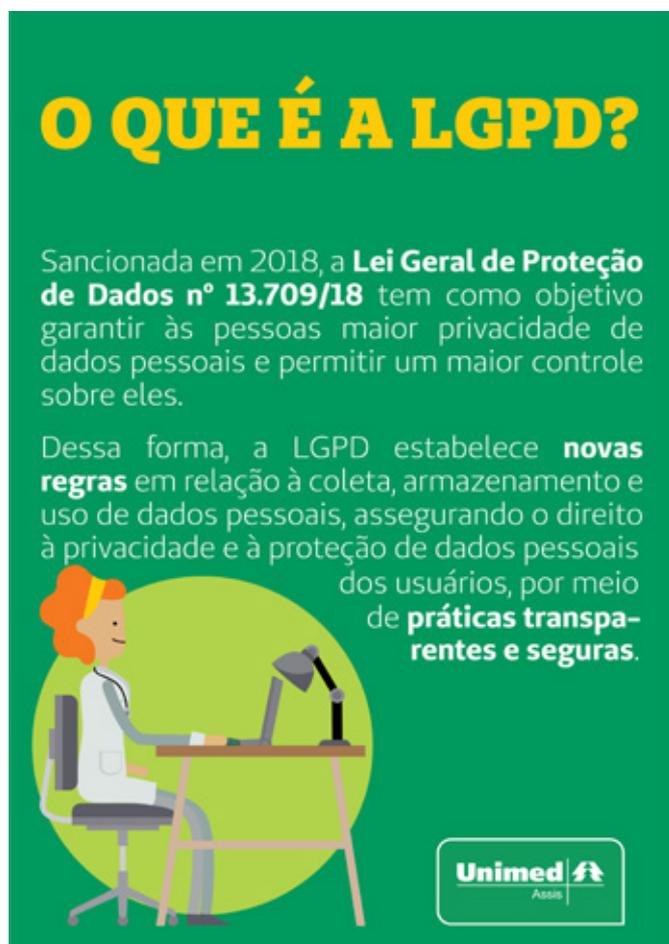
Pontuação	Premiação
Entre 88 e 99 pontos	Uma TV de 50"
Entre 100 e 111 pontos	Um Iphone 11 de 128Gb.
Entre 112 e 115 pontos	Uma viagem com acompanhante - all inclusive, 7 dias, hotel 4 estrelas, excluindo alta temporada e feriados prolongados, cidades a escolher. Ex: Natal, Recife, Gramado, Bonito, etc. Exceto Fernando de Noronha. Limite do valor do pacote: até R\$ 10.000,00.

Certificado Digital

Em Reunião do Conselho de Administração, realizada em junho de 2020, ficou definido mais um benefício aos cooperados. Todos aqueles que tivessem interesse, poderiam ter o certificado digital (modelo A3) gratuitamente por 01 (um) ano e sem burocracia. O serviço Através do canal único do cooperado na Unimed Fesp, e o médico cooperado da Unimed Assis, deveria realizar o cadastro de seus dados com login e senha.

Conscientização sobre a Lei Geral de Proteção de Dados

Quinzenalmente é enviado comunicados informativos sobre a Lei Geral de Proteção de Dados via Fortics e e-mail, para informá-los da necessidade de estarem atentos aos deveres como cooperados no tratamento de dados dos nossos beneficiários.



O QUE É A LGPD?

Sancionada em 2018, a **Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/18** tem como objetivo garantir às pessoas maior privacidade de dados pessoais e permitir um maior controle sobre eles.

Dessa forma, a LGPD estabelece **novas regras** em relação à coleta, armazenamento e uso de dados pessoais, assegurando o direito à privacidade e à proteção de dados pessoais dos usuários, por meio de **práticas transparentes e seguras**.



Dia da Secretária

Devido ao Covid-19, não houve a edição do evento voltado para homenagear as secretárias pelo seu dia. No entanto, foi enviado um porta-joias como brinde à todas as secretárias dos cooperados.



Visitas aos Médicos Cooperados

Foram retomadas no mês de dezembro de 2020, as visitas realizadas pela colaboradora da área de Relacionamento com o Cooperado em conjunto com a Farmacêutica da Farmácia Unimed. O objetivo das visitas é apresentar aos médicos cooperados: os benefícios atuais, os programas da Medicina Preventiva, os novos serviços oferecidos pela cooperativa e também os benefícios da Farmácia Unimed. Durante as visitas o médico foi remunerado no valor de uma consulta médica.

Cesta de Natal

No mês de dezembro foi entregue aos médicos cooperados uma Cesta de Natal, reconhecendo a importância do cooperado nas conquistas da Cooperativa no ano de 2020.

FARMÁCIA UNIMED

O ano de 2020 foi marcado pela reestruturação da Farmácia Unimed. No mês de janeiro de 2020, a Farmácia Unimed foi inaugurada em novo endereço, com localização estratégica e alteração na modalidade de vendas, com o posicionamento de estar aberta à toda a comunidade.

Com a alteração da gestão e da estrutura interna no quadro de colaboradores, a Farmácia Unimed passou por períodos de adaptação e desafios, buscando constantemente a inovação e a melhoria contínua nos processos internos, com o objetivo de aumentar o número de vendas e atingir uma parcela maior dos clientes da cidade e da região.



Com o início da pandemia do Covid-19, a Farmácia Unimed se estruturou a fim de atender as novas legislações da saúde, cumprindo todas as diretrizes de segurança e prevenção exigidas pela Vigilância Sanitária. Além da sinalização interna para o colaborador e o beneficiário, a Farmácia Unimed reforçou o pioneirismo em atender as prescrições digitais, com a possibilidade de venda pelo WhatsApp e entrega gratuita, reforçando ao cliente a segurança e comodidade em meio a um cenário que exigia distanciamento social e evitar sair de casa.



A divulgação da entrega gratuita e do atendimento via telefone e WhatsApp foram dois itens estratégicos no posicionamento de Marketing da Farmácia, representando um alcance expressivo nos bairros e regiões até então não atendidos pela Farmácia Unimed.



Em um ano de tantos desafios para a economia brasileira, a Farmácia Unimed realizou ações e campanhas mensais de vendas e relacionamento com o cliente, sempre buscando prestar um serviço de excelência para atrair a fidelização desses consumidores. Entre os destaques das campanhas realizadas em parceria com o setor de marketing estão: sorteio da bicicleta infantil (no mês de outubro) e a entrega de um brinde para todos os clientes que efetuaram compras através do WhatsApp (mês de novembro).

Com relação ao posicionamento da Farmácia Unimed, no ano de 2020, foram realizados diversos tipos de inserções nas mídias locais, com gravação de informativos para as TVs, anúncios em jornais e revistas, spots nas rádios e banners virtuais em diversos portais de notícia. Também foi iniciada uma estratégia de penetração em bairros ainda não alcançados por meio de campanhas de outdoor.



No pós-venda e relacionamento com o cliente, a Farmácia Unimed, periodicamente, realizou disparo de informativos, mensagens e ligações aos clientes que fazem uso de medicamentos de uso contínuo, além de informar sobre as promoções e vantagens de comprar no estabelecimento.

Encerrando 2020, a Farmácia Unimed fechou o ano com uma ação de relacionamento com o objetivo de premiar os clientes que mais compram da loja. Para esta ação, foram

filtrados no sistema o médico cooperado, o colaborador Unimed, o cliente com plano de saúde e o cliente sem plano de saúde que mais fizeram compras de janeiro a dezembro do ano que passou. Os clientes fiéis foram surpreendidos com um kit de reconhecimento pela parceria em um ano tão desafiador.



O ano de 2020 marcou a história da Farmácia Unimed e contribuiu para dar início a uma nova fase, agora reestruturada e adequada a nova realidade do segmento farmacêutico, onde o plano é cuidar com excelência da saúde dos clientes, oferecendo produtos de alta qualidade, atendimento humanizado e preços compatíveis com o mercado.

NÚCLEO DE ATENDIMENTO E ATENÇÃO À SAÚDE

ATENDIMENTO

A área de atendimento ao cliente visa, além do atendimento personalizado ao beneficiário, deixar os processos ágeis e eficientes visando a melhor cobertura assistencial e satisfação dos seus beneficiários e também dos milhares de clientes de outras singulares que são atendidos anualmente na rede prestadora da Unimed Assis.

Durante o ano de 2020 foram auditadas 194.218 solicitações na Unimed Assis, guias geradas no atendimento presencial na sede administrativa da Cooperativa, nos postos de atendimento, clínicas e demais prestadores.

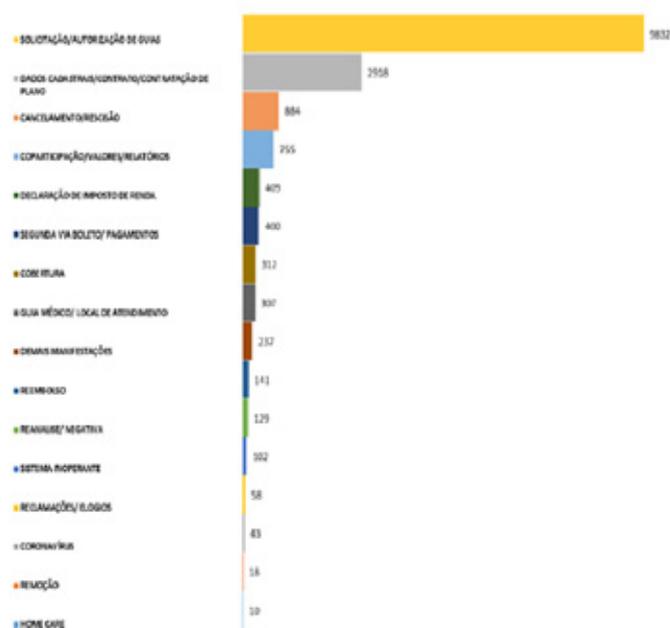
Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é um canal de atendimento 24 horas que permite aos clientes entrarem em contato para solicitar informações, sanar dúvidas e requisitar segunda via do boleto e cartão.

Este sistema trabalha de acordo com padrões de atendimento e soluções predefinidos pela ANS, cumprindo determinação RN 259. Dados dos atendimentos do Serviço de Atendimento ao Consumidor no ano de 2020:

TIPO	QUANTIDADE
SOLICITAÇÃO/AUTORIZAÇÃO DE GUIAS	9832
DADOS CADASTRAIS/CONTRATO/CONTRATAÇÃO DE PLANO	2918
CANCELAMENTO/RESCISÃO	884
COPARTICIPAÇÃO/VALORES/RELATÓRIOS	755
DECLARAÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA	409
SEGUNDA VIA BOLETO/ PAGAMENTOS	400
COBERTURA	312
GUIA MÉDICO/ LOCAL DE ATENDIMENTO	307
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	237
REEMBOLSO	141
REANALISE/ NEGATIVA	129
SISTEMA INOPERANTE	102
RECLAMAÇÕES/ ELOGIOS	58
CORONAVÍRUS	43
REMOÇÃO	18
HOME CARE	10
TOTAL	16792

MANIFESTAÇÕES SAC 2020



WhatsApp

O canal de atendimento via WhatsApp possibilita aos beneficiários que solicitem exames, tire dúvidas, acompanhe seus protocolos, envie laudos de exames e em caso de beneficiários locais (0115) tem a opção de solicitar segunda via de boletos e fazer confirmação de pagamentos.

Devido a pandemia do covid-19, o canal foi divulgado pelas redes sociais e site da Unimed, orientando os beneficiários utilizarem essa ferramenta para realizar seus atendimentos sem precisar sair de casa.

Em seguida, a tabela mostra a quantidade de atendimentos e nota de satisfação por atendimento do ano de 2020, referente as solicitações feitas ao setor de atendimento, seja para autorizações de exames ou procedimentos, envio de laudos, ou dúvidas e solicitação junto à Ouvidoria.

Meses	Quantidade de Atendimentos	Média de Satisfação
Janeiro	1305	4,72
Fevereiro	991	4,80
Março	1232	4,51
Abril	1429	4,51
Maió	1796	4,83
Junho	2011	4,65
Julho	2214	4,64
Agosto	2232	4,80
Setembro	2350	4,88
Outubro	2102	4,81
Novembro	2167	4,73
Dezembro	1777	4,80
Total	21.606	4,72

Durante o ano, a demanda de atendimento aumentou significativamente, sendo nossa média de satisfação por atendimento 4,72 (numa escala de 0 a 5), com a maioria dos atendimentos sendo realizados pelo canal do WhatsApp, foi possível atender com qualidade e eficiência todos os beneficiários.

Atendimento Presencial

Mais uma vez, foi grande o grau de satisfação dos clientes atendidos presencialmente. Mesmo a pesquisa não sendo aplicada entre abril e junho, como medida de contenção à pandemia e o sistema se mostrar inoperante em dezembro, a equipe de atendimento conseguiu ser muito bem avaliada nos oito demais meses.

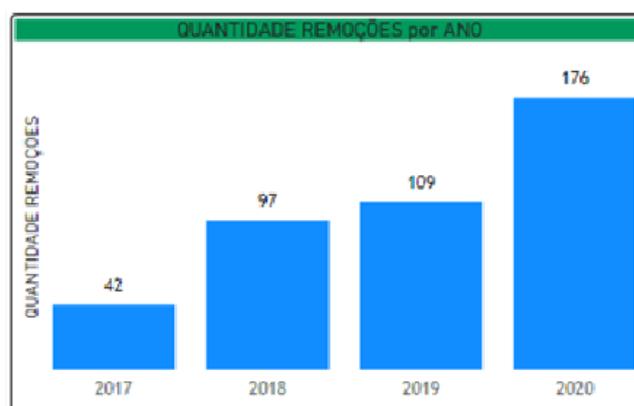
Houve um aumento ainda maior do índice de aprovação e satisfação, os números que foram de 95,21% em 2018 e 96,46% em 2019, atingiram o nível de 98,61% de satisfação durante 2020.

Mês:	Média de Satisfação dos Clientes:
JANEIRO	98,55%
FEVEREIRO	98,29%
MARÇO	96,78%
ABRIL	* Pesquisa não aplicada: COVID
MAIO	* Pesquisa não aplicada: COVID
JUNHO	* Pesquisa não aplicada: COVID
JULHO	99,00%
AGOSTO	99,85%
SETEMBRO	98,00%
OUTUBRO	99,52%
NOVEMBRO	98,85%
DEZEMBRO	* Sistema de avaliação inoperante
Média Mensal	98,61%

Remoções e transferências de pacientes

Para assegurar o atendimento aos beneficiários com os melhores recursos possíveis, a Unimed Assis passou a regulamentar os transportes de pacientes através do setor de atendimento.

Tal medida trouxe uma economia à cooperativa, uma vez que durante o ano de 2019, dentre os 109 acionamentos de transporte, o valor médio final foi de R\$ 1.652,76; já em 2020, o número de transportes realizados apresentou um crescimento, ocasionado também pela pandemia Covid-19, tendo um total de 176 transportes. O valor médio, porém, foi diminuído para R\$ 1321,23. Levando em conta que foi realizado um transporte UTI aéreo no valor de R\$ 22.800,00, sem contar com esta remoção, o valor médio seria ainda menor: R\$ 1.198,49.



ATENÇÃO À SAÚDE

Home Care

O atendimento domiciliar tem como um de seus principais objetivos a “desospitalização”, visando a alta hospitalar com cuidado continuado no domicílio, minimizando as intercorrências clínicas através do cuidado sistemático das equipes de atenção domiciliar diminuindo os riscos de infecções, em especial dos idosos.

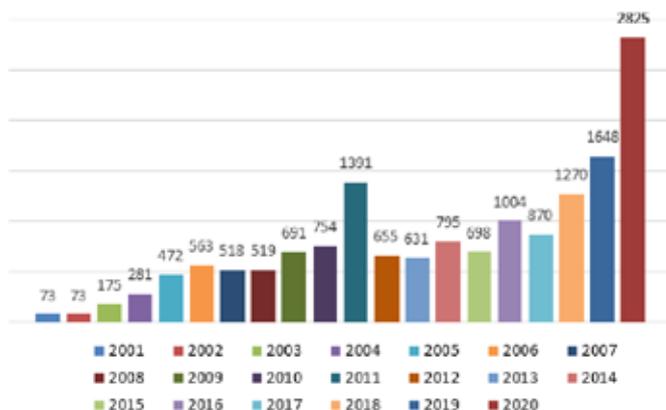
Os beneficiários são necessariamente admitidos com prescrição médica, e recebem um serviço humanizado e personalizado no ambiente familiar, favorecendo o conforto e a recuperação do paciente e reduzindo riscos de intercorrências clínicas por intermédio da manutenção do cuidado sistemático da equipe, além da redução dos custos da assistenciais, são oferecidos procedimentos como curativos, administração de medicação endovenosa, além de fisioterapia respiratória e motora e suporte de oxigênio domiciliar para patologias com esta necessidade.

Para o paciente é benéfico se recuperar em um ambiente familiar, confortável, sem riscos de infecções hospitalares e longe da rotina tumultuada do local. Dessa forma, a reabilitação ocorre com maior segurança e de maneira mais eficiente, pois o cuidado é individual, humanizado e regido pelas necessidades, rotina e limites do paciente.

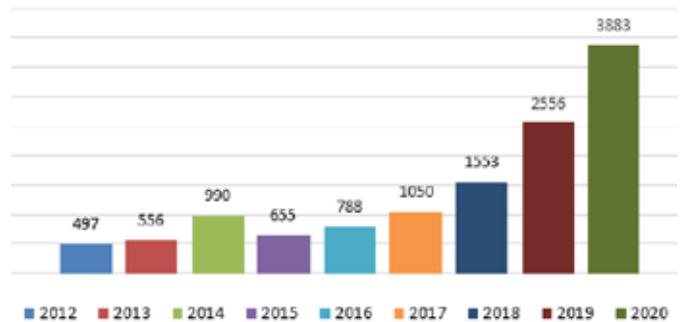
No decorrer do ano, os serviços próprios da Unimed Assis, geridos pelo Núcleo de Atendimento e Atenção à Saúde, que sempre foram bastante acionados pelos cooperados e beneficiários, tiveram expressivo aumento, especialmente se comparado ao ano de 2019, no qual já havia sido notável com relação aos anteriores. Muito disso se deve aos novos serviços, como a Unidade de Quimioterapia e também ao enfrentamento da pandemia Covid-19.

Os serviços do NAAS que não foram paralisados durante a pandemia, sendo alternativa aos atendimentos hospitalares, foram muito indicados pelos médicos. Foram executadas 2.825 guias para atendimento pela equipe de enfermagem do NAAS, para novas admissões ou para manutenção de atendimento de pacientes crônicos como curativos, sondagens, fisioterapia (cujas contas passam por encerramentos administrativos, realizados mensalmente), aplicações de medicamentos em ambulatório, procedimentos ambulatoriais, quimioterapias, manutenção de cateteres, procedimentos de desospitalização (medicação e oxigênio), e demais procedimentos realizados em domicílio.

GUIAS EXECUTADAS EM 2020 - NAAS



ATENDIMENTO FISIOTERÁPICO DOMICILIAR
SESSÕES ANUAIS



Implantação de Software de Gestão

Em 2020 foi implantado o Sistema Colmeia para faturar as guias de atendimento no ambulatório, Home Care e na Unidade de Quatá, esse sistema também é utilizado no controle de estoque e na dispensação de medicamentos feitos pelo dispensário.

Auditoria de contas do NAAS

Para manter o nível das informações das contas dos atendimentos domiciliares e ambulatoriais do NAAS é realizada a auditoria de guias para que, através disso, sejam levantadas informações sobre os atendimentos. Além disso, a auditoria ajuda a processar rotinas como cobrança de intercâmbio, cobrança de coparticipação de planos locais, pagamentos a médicos e demais profissionais envolvidos nos atendimentos, levantamento de custos assistenciais dos pacientes, entre outros processos.

Ambulatório de Especialidades Médicas e Unidade De Quimioterapia

O Ambulatório de Especialidades Médicas oferece aos beneficiários da Unimed Assis (local e intercâmbio) um ambiente calmo, organizado e com infraestrutura invejável.



Os serviços oferecidos aos beneficiários são infusão de medicamentos endovenosa, aplicação de medicamentos subcutâneo, curativo, retirada de pontos, manutenção porta-cath, retirada de infusor de quimioterapia. Para que todos esses serviços oferecidos se concretizem, é necessário seguir as normas de atendimento, que exigem prescrição médica, autorização da Unimed de origem, agendamento prévio no serviço.



No mês de junho teve início os atendimentos oncológicos e hematológicos na sede da Unimed Assis, por meio da Unidade de Quimioterapia. Com o apoio de renomados médicos e profissionais altamente capacitados, foi dado início a quimioterapia endovenosa, garantindo conforto e comodidade aos beneficiários de Assis e região que necessitam deste serviço.

Os dois novos espaços de atendimento foram inaugurados em uma solenidade simbólica no mês de julho. O Ambulatório de Especialidades Médicas leva o nome (in memoriam) do Dr. Luiz Augusto Zanini e a Unidade de Quimioterapia leva o nome (in memoriam) do Dr. Waldemar Guedes Gonçalves, ambos médicos que contribuíram significativamente para história de sucesso da Unimed Assis.

Agora, os beneficiários têm acesso a uma estrutura organizada para o atendimento com especialista em diversas áreas.



As especialidades atendidas no Ambulatório de Especialidades Médicas são:

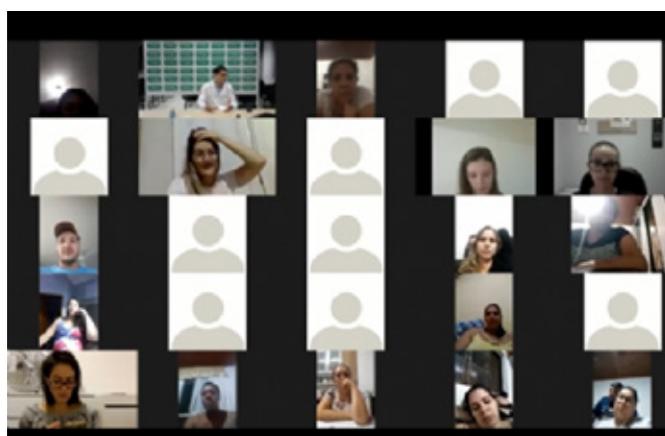
- Oncologia;
- Hematologia;
- Medicina da dor e cuidados paliativos;
- Psiquiatria;
- Endocrinologia pediátrica
- Cirurgia pediátrica;
- Neuropediatria;
- Consulta pré-anestésica;

Especialidade	Quantidade
Oncologia	159
Hematologia	218
End. Pediatra	84
Neuropediatria	52
Medicina da dor	01
Consultas Pré-Anestésica	99
Cirurgiã Pediátrica	02

MEDICINA PREVENTIVA

Mamãe Unimed

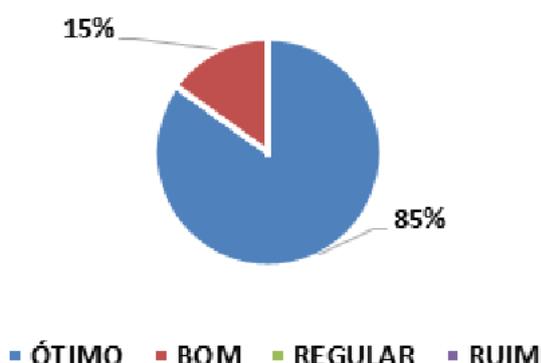
O Programa Mamãe Unimed é um curso sobre a gestação e a vida após o parto. Funciona como um derrubador de mitos, em que a mãe tem acesso a informações esclarecedoras e verdadeiras sobre a gestação e a vida pós-parto, além de trocar experiências com outras mães e conhecer profissionais que possivelmente encontrará mais vezes após o parto.



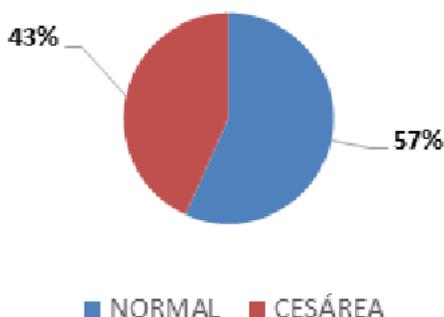
No ano de 2020, o Programa teve seu formato online devido à pandemia, garantindo a continuidade das ações da medicina preventiva e a segurança para todos, mesmo com as restrições impostas pela pandemia do covid-19. As palestras foram ministradas por profissionais da área da saúde, que esclareceram todas as dúvidas, contribuindo para uma gestação saudável e tranquila para a mamãe.

No encerramento disponibilizamos kits e certificados para serem retirados na sede da Unimed Assis. Durante o Programa elas receberam informações sobre saúde mental no período gestacional, queixas e modificações durante a gestação, tipos de parto e anestesia, aleitamento materno, calendário vacinal, teste da orelhinha, shantala e cuidados com recém-nascido.

SATISFAÇÃO COM TEMAS ABORDADOS



PARTO QUE VOCÊ CONSIDERA SER IDEAL PARA VOCÊ E SEU FILHO?



O CURSO E AS INFORMAÇÕES OFERECIDAS PELO MÉTODO ONLINE FORAM VÁLIDOS E CONTRIBUÍRAM DE FORMA POSITIVA?



Amamente seu Bebê

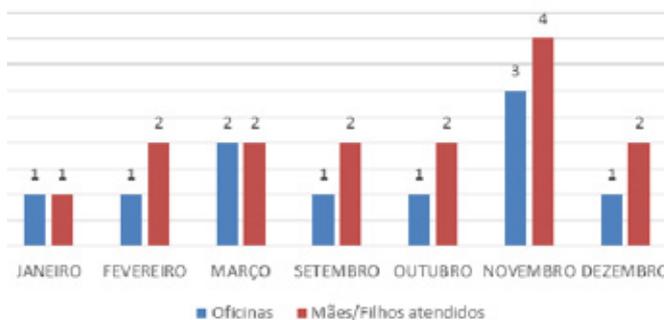
Com início em agosto de 2019, o Programa Amamente seu Bebê é desenvolvido pelo setor de Medicina Preventiva da Unimed Assis com objetivo de influenciar a prática da amamentação.

São oficinas realizadas às sextas-feiras, das 13h às 14h30. A atividade é realizada em um ou dois encontros, com ações para a promoção, proteção e apoio ao aleitamento materno. Podem participar mães com até 30 dias após nascimento do bebê que apresentem dificuldades durante a amamentação.

No ano de 2020 foram realizadas 10 oficinas de amamentação atendendo 15 mamães, utilizando de técnicas de amamentação, abordando a pega correta e posicionamento do bebê, facilitando à mamãe e ao bebê uma amamentação mais tranquila. As oficinas foram desenvolvidas com segurança para todos devido às restrições e cuidados impostos pela pandemia do covid-19.

O leite materno protege o bebê de diversas doenças, além de diminuir os riscos de desenvolvimento de doenças crônicas na vida adulta e contribui para o desenvolvimento da arcada dentária, fala e da respiração. “As oficinas auxiliam no manuseio da amamentação, tiram dúvidas mais frequentes, mostrando a importância para a saúde do bebê e da mamãe, ensinam técnicas facilitadoras durante a amamentação promovendo o aleitamento materno mais tempo possível para que não ocorra o desmame precoce, garantindo maior interação entre mãe e filho e esclarecendo mitos e verdades deste período”, diz a fonoaudióloga especialista em aleitamento materno Adriana Garrossini.

Amamente seu Bebê



Visitas Hospitalares

As visitas hospitalares são realizadas três vezes por semana no Hospital e Maternidade de Assis e Santa Casa de Misericórdia de Assis com intuito de verificar as internações dos beneficiários locais e intercâmbio, resolver possíveis pendências relacionadas à internação, sanar as dúvidas prontamente, verificar a qualidade do atendimento oferecido.

No ano de 2020, considerando a pandemia do Covid-19 e, com o objetivo de garantir segurança no atendimento aos pacientes, as visitas foram reduzidas. A cooperativa atingiu um total de 56 visitas hospitalares, atendendo aproximadamente 840 beneficiários locais e intercâmbio buscando, através de relatórios, disponibilizar o máximo de informações possíveis sobre a internação, facilitando o acompanhamento da auditoria médica e diretoria executiva.

PROGRAMAS DE PREVENÇÃO

Programa Doce Vida

Projeto direcionado para os beneficiários portadores de Diabetes mellitus tipo 1 e 2, oferece palestras educativas, coleta de exames bioquímicos, mensurações individualizadas, oficina do pé diabético com equipe multidisciplinar na realização dos testes de sensibilidade como diapasão, monofilamento e índice tornozelo braço com o intuito de difundir conhecimento e reduzir a morbidade, estímulo à prática de atividade física com sala de ginástica e presença de um educador físico. Cadastrado e Monitorado pela ANS, este Programa de Promoção à Saúde possibilita a cooperativa o aumento da nota de IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar).

Viva sua Vida Melhor

Clientes portadores de doenças crônicas não transmissíveis: hipertensão arterial, doenças do aparelho circulatório, doenças cerebrovasculares, obesidade, hipotireoidismo, doenças osteoarticulares, doenças do aparelho respiratório e idosos são o público alvo deste Programa, também previsto nos Programas de Promoção à Saúde e Prevenção de Riscos da ANS.

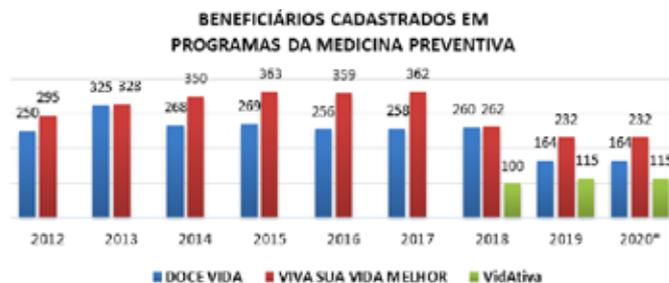
Programa Exercite

São exercícios de treinamento, aprovados por profissionais da Unimed Assis (Neurologistas, Geriatras, Professores e Psicólogos) que visa o desenvolvimento cerebral em públicos de diversas faixas etárias. Esse material tem o objetivo de potencializar o raciocínio lógico, a criatividade, a autoestima, coordenação motora e a socialização, pois foi elaborado para desenvolver as habilidades importantes para o sucesso na vida profissional, escolar e social.

O Programa Exercite Tem a finalidade de incentivar os beneficiários da Unimed Assis a experimentarem novas emoções na forma de pensar, agir, potencializando o cérebro e ensinando uma forma nova de viver saindo das rotinas instaladas.

VidAtiva

Diante da rápida transformação da realidade demográfica da população brasileira, a qual apresenta número progressivo de idosos e, conseqüentemente, da carteira de beneficiários das operadoras de planos de saúde, a Unimed Assis cadastrou o Programa VidAtiva na ANS e vem desenvolvendo atividades pontuais para a melhoria da qualidade de vida de seus beneficiários, por intermédio do Núcleo de Atenção à Saúde.



*2020: os programas com atividades semanais, na sua maioria, desenvolvidas com beneficiários da terceira idade, foram paralisados por questões de segurança e prevenção ao coronavírus.

CAMPANHAS DE PREVENÇÃO

Outubro Rosa

Outubro é o mês que marca a prevenção ao câncer de mama e o momento em que diversas ações ao redor do mundo lembram a importância da conscientização com relação ao combate da doença que, de acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), é a principal causa de mortes em mulheres. A campanha mundial do Outubro Rosa foi criada para lembrar sobre a importância do diagnóstico precoce do câncer de mama.

A área da Medicina Preventiva, desde 2014, tem disponibilizado mamografias às beneficiárias na faixa etária de 50 a 69 anos de idade. Em 2020, dentre todas as que receberam o convite, 59 beneficiárias realizaram o exame preventivo. A campanha foi finalizada com uma palestra do cooperado Dr. Rogério Bocardo. Muitas beneficiárias no ano de 2020 mantiveram-se resistentes em realizar a mamografia por conta do isolamento social.

Em 2020, a Medicina Preventiva também gravou um vídeo de orientações sobre a prevenção do câncer de mama e câncer de colo uterino com a participação do médico ginecologista e mastologista Dr. Ricardo Giannasi.



Mês de Prevenção ao Câncer de Próstata

Novembro é conhecido como o mês de prevenção ao câncer de próstata e, neste período, a Unimed Assis desenvolve campanhas de orientação e prevenção à doença. No ano de 2020, por conta da pandemia, as ações foram remodeladas e se optou por gravar um vídeo de orientação sobre o tema. Como convidado, o médico cooperado Dr. Eduardo Henrique Áreas Gonçalves falou sobre o assunto.



CONTROLE EMPRESARIAL

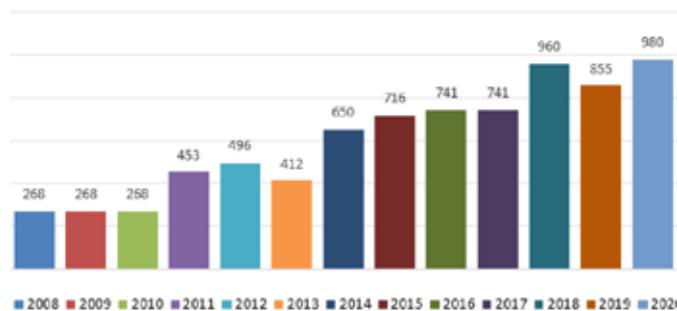
Focado na valorização de hábitos saudáveis e promoção da qualidade de vida, o projeto desenvolve atividades que integralizaram os funcionários. É uma estratégia amplificada: abordando a prevenção que vai desde a coleta de exames laboratoriais (lipidograma e glicemia), mensurações da pressão arterial, Índice de Massa Corporal (IMC), % de gordura, circunferência abdominal até a relação de medidas da cintura/quadril. Contribuímos também com palestras educativas que ocorrem na SIPAT (Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho). Nossa meta maior é promover a melhoria da qualidade de vida no local do trabalho.

Casa Di Conti

No ano de 2020 realizamos, pela décima terceira vez, a campanha preventiva junto à Casa Di Conti. Contando com a ajuda logística da empresa e a cooperação do laboratório Dr. Joelson, o departamento de Medicina Preventiva executou a campanha na cidade de Cândido Mota (SO) não estendendo para as filiais por conta da Pandemia do covid-19.

Após o levantamento e análise das prioridades demos continuidade ao Programa Quero Viver atendendo aos grupos formados presencialmente e on-line tomando todas as medidas de segurança por conta da Pandemia. Gravamos um vídeo sobre síndrome metabólica para que todos os beneficiários da Casa di Conti pudessem ter acesso.

SAÚDE EMPRESARIAL - CASA DI CONTI



Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT)

A área de Medicina Preventiva também tem auxiliado na realização das SIPAT's das empresas parceiras, oportunizando palestras educativas por meio de ações com os médicos cooperados ou de colaboradores da cooperativa. Em 2020, a Unimed Assis colaborou com as empresas fornecendo materiais educativos de promoção a Saúde (Panfletos de Orientações).

Cursinho Preparatório para Cirurgia Bariátrica

A Unimed Assis realizou, por meio da Medicina Preventiva, no ano de 2020, cinco cursos preparatórios para pacientes que serão submetidos a Cirurgia Bariátrica.

O objetivo do cursinho é auxiliar o paciente quanto à compreensão de todos os aspectos decorrentes do pré e pós-cirúrgico e prepará-lo para ter comportamentos diferentes após a cirurgia. Sabe-se que estes pacientes encaram a cirurgia como única forma de redução de peso e não se conscientizam que, para manter o peso ideal, é necessário, além da cirurgia, um comportamento saudável,

com alimentação adequada e uma rotina de atividades físicas.

Por esse motivo, a cooperativa criou um cursinho preparatório para os pacientes que serão submetidos a esta cirurgia. Participam dessa orientação os profissionais envolvidos no processo de acompanhamento desses pacientes, como a enfermeira da Medicina Preventiva, nutricionista, fisioterapeuta e o médico cirurgião, todos explicando e tirando as dúvidas dos pacientes no período pré-cirúrgico e no pós-cirúrgico.

Realização de Testes do Covid-19

A equipe de enfermagem da Medicina Preventiva realiza, todos os dias, por livre demanda testes para detecção do Sars-Cov-2, tanto para diagnóstico em pacientes com sintomas quanto para levantamento epidemiológico. Todos os casos positivos IGM e IGG são notificados pelo site do Ministério da Saúde (o e-SUS), para controle e acompanhamento.

A Medicina Preventiva vem realizando, também, esses testes em algumas empresas (adquiridos junto a cooperativa), sendo elas: Unimaq, TV Viena, Cartório de Imóveis, entre outras.

Atualização Cadastral

A Medicina Preventiva realiza, desde julho, uma atualização cadastral de todos os beneficiários da Unimed Assis. Essa atualização vem sendo realizada para conhecer o perfil epidemiológico dos beneficiários e, dessa forma, poder traçar ações preventivas a fim de minimizar os agravos da saúde. Assim, nos casos das contratações Pessoa Jurídica (PJ), a promoção em saúde beneficia a empresa contratante, pois reduz gastos com o aumento da sinistralidade. Do outro lado, a contratada reduz os gastos com a atenção secundária e terciária.

Dentre as aproximadas 871 empresas que possuem planos coletivos, já foi concluído o processo de atualização cadastral em 212 delas. Já no caso de beneficiários que possuem o plano de saúde mediante contratação como Pessoa Física (PF) mais de 7121 pessoas já responderam a atualização cadastral.

Vídeos Instrutivos

Uma ferramenta já utilizada anteriormente e que se tornou ainda mais importante durante o ano que passou foram os vídeos instrutivos.

Além de manter todo o cuidado com a saúde dos beneficiários, a Unimed Assis também cumpriu um papel social durante o ano pois, através de vídeos elaborados pela cooperativa, toda a comunidade teve acesso a informações importantes sobre patologias e cuidados específicos, e também, a toda a prevenção possível ao Covid-19.

Abaixo, alguns destaques dos vídeos elaborados e divulgados ao longo do ano.

- Vídeo de orientação sobre prevenção do câncer de cabeça e pescoço (Junho, mês de orientações sobre a saúde do homem e prevenção do câncer de cabeça e pescoço);
- Gravação de um vídeo de orientação solicitado pela empresa Leveros sobre acidentes ortopédicos mais recorrentes em jovens e idosos e como fazer para evitar e o

risco com o uso de anabolizantes;

- Vídeo de orientação sobre a técnica correta de lavagem das mãos;

- Vídeo de orientação sobre máscaras de proteção individual: tipos; tempo de uso, técnica de colocação e retirada e descarte;

- Vídeo de orientação sobre a hanseníase (Janeiro Roxo);

Além dos vídeos destacados, durante todo o ano, foram produzidos vários vídeos instrutivos de campanhas de prevenção à doenças, programas da Medicina Preventiva e cuidados para proteção ao Covid-19.

Todos estes vídeos realizados totalizaram mais de 81.600 visualizações, além das exibições em TV fechada, Instagram, Facebook e YouTube, que não foram contabilizadas. Desta forma, estima-se que o impacto dos vídeos preventivos tenha sido ainda maior.

AUDITORIA

A equipe de Auditoria Médica e de Enfermagem trabalha para melhoria contínua do processo de cobrança de honorários médicos, diárias, taxas, materiais e medicamentos de contas enviadas pelos prestadores cooperados e credenciados da Unimed Assis. Durante o ano, diante das inconsistências apresentadas nas cobranças, os valores glosados foram:

COMP	Valor Glosado Total	Glosa Médica	% Glosa Médica no Total Glosado	Glosa Enfermagem	% Glosa Enfermagem do Total Glosado
202001	R\$ 238.631,87	R\$ 36.116,97	15,1%	R\$ 106.398,68	44,6%
202002	R\$ 191.783,82	R\$ 59.017,60	30,8%	R\$ 90.333,84	47,1%
202003	R\$ 207.672,39	R\$ 49.734,08	23,9%	R\$ 92.875,32	44,7%
202004	R\$ 54.643,47	R\$ 16.847,89	30,8%	R\$ 16.087,26	29,4%
202005	R\$ 145.959,29	R\$ 22.924,50	15,7%	R\$ 102.038,95	69,9%
202006	R\$ 169.623,50	R\$ 21.674,24	12,8%	R\$ 118.526,48	69,9%
202007	R\$ 128.320,39	R\$ 25.577,72	19,9%	R\$ 60.320,34	47,0%
202008	R\$ 172.463,85	R\$ 36.829,12	21,4%	R\$ 97.378,23	56,5%
202009	R\$ 214.658,64	R\$ 26.960,23	12,6%	R\$ 101.563,99	47,3%
202010	R\$ 234.845,08	R\$ 29.338,27	12,5%	R\$ 120.238,55	51,2%
202011	R\$ 219.665,59	R\$ 28.785,24	13,1%	R\$ 110.452,52	50,3%
202012	R\$ 277.971,42	R\$ 26.460,62	9,5%	R\$ 86.770,48	31,2%
TOTAL	R\$ 2.256.239,31	R\$ 380.266,48	16,9%	R\$ 1.102.984,64	48,9%

Histórico de valores glosados pela auditoria:

AUDITORIA	2016	2017	2018	2019	2020
Enfermagem	R\$ 283.569,30	R\$ 389.183,24	R\$ 296.188,98	R\$ 120.478,65	R\$ 1.102.984,64
Médica	R\$ 275.442,85	R\$ 330.500,90	R\$ 197.152,87	R\$ 117.880,34	R\$ 380.266,48

Auditoria Médica e de Enfermagem no processo de autorização

A Auditoria Médica e de Enfermagem atua no processo de autorização de procedimentos que requerem a utilização de órteses, próteses e materiais especiais e tem trabalhado para alcançar melhores condições nas aquisições desses materiais, privilegiando a qualidade, a origem e o menor

custo para a operadora.

A equipe atua sempre como órgão mediador entre os cooperados e os órgãos de direção da cooperativa contribuindo, assim, com a padronização de materiais de alto custo específicos, códigos e valores para os procedimentos das diversas especialidades.



O Núcleo de OPME tem o compromisso de avaliar a pertinência e conformidade dos OPMEs, por meio de pareceres de medicina baseados em evidências na análise e incorporação de novas tecnologias em saúde, relativos às diversas especialidades, sempre antes e após a utilização, garantindo a rastreabilidade dos materiais em consonância com os órgãos reguladores.

OUIDORIA

Ação no Dia do Cliente

A Ouvidoria da Unimed Assis realizou uma ação especial com o beneficiário para comemorar o Dia do Cliente. Aproximadamente 200 beneficiários participaram da ação e foram contemplados com um brinde ao passar pela cooperativa e mais de mil beneficiários receberam uma mensagem especial através do e-mail.

A data é uma oportunidade de agradecer a confiança que o beneficiário deposita na cooperativa. Os brindes entregues ao longo do dia para os beneficiários que vieram ao atendimento, para fechar um plano ou para uma consulta médica, a mesa de café e a pipoca que disponibilizamos ao longo de todo o dia 15 de setembro de 2020 foi a forma que encontramos de nos aproximar ainda mais do beneficiário e demonstrar gratidão pela confiança que ele deposita em nosso trabalho.

O Objetivo da ação foi mostrar ao beneficiário a importância de ele conhecer a Ouvidoria, um canal de comunicação seguro e eficiente, que garante a melhoria contínua do atendimento aos clientes.



Treinamento para Comitê e Facilitadores da Ouvidoria

A Ouvidoria realizou um treinamento para os colaboradores membros do Comitê e Facilitadores da Ouvidoria. A ação envolveu cerca de 15 participantes, profissionais alocados nas áreas de interface com a Ouvidoria, orientados a estreitar o relacionamento e agilizar as respostas ao cliente.

Os Facilitadores da ouvidoria são profissionais com habilidades relacionais, senso de urgência e que entendem a importância do cliente e o papel da Ouvidoria para a organização. Cada facilitador fica responsável por responder apenas as demandas referentes ao seu setor de atuação.

De acordo com Alexandre Diogo, presidente do IBRC, o facilitador tem como propósito ser em sua área um representante da Ouvidoria, recebendo, tratando e devolvendo com qualidade máxima as demandas que dela advenham sendo, portanto, parte fundamental da cadeia de serviço desse setor na função principal de transferir continuamente o foco do cliente para a organização. É também um multiplicador do foco do cliente, agente de disseminação desses conceitos, capazes de gerar valores alinhados com a excelência relacional, cujo caminho final é a transformação da cultura organizacional, fazendo emergir uma empresa orientada ao cliente, sob a égide da certeza de que serviço é respeito.

Já o Comitê da Ouvidoria é formado por um grupo de colaboradores que atua em defesa e com foco no cliente. Para esses colaboradores são apresentadas as demandas de área, para as quais devem ser elaborados planos de ação ou projetos de melhoria com prazo determinado, metodologia e monitoramento de execução. Os planos de ação ou projetos de melhoria possuem diferentes formatos, como plano de comunicação institucional, treinamento de colaboradores, revisão de procedimentos e processos internos, entre outros.



O objetivo do treinamento foi oportunizar o diálogo e atualização dos colaboradores e valorizar o trabalho desempenhado por cada um, mostrando aos membros do Comitê e aos Facilitadores da Ouvidoria a importância do trabalho deles para manutenção do selo de Ouvidoria de Excelência, com o foco no nosso cliente, ações voltadas para atender as expectativas dos nossos beneficiários quando eles procurarem a Unimed, desenvolvendo atividades primárias e secundárias.

Régua de Relacionamento

Envio aos beneficiários que passaram pela ouvidoria um cartão no dia do seu aniversário.



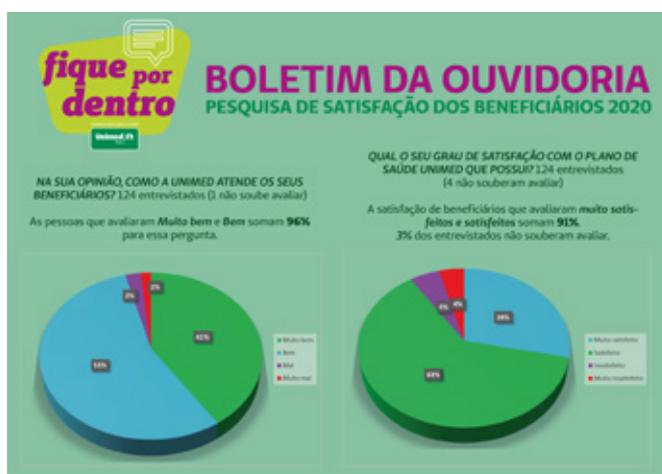
Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2020

No ano de 2020 o setor de Ouvidoria realizou a Pesquisa de Satisfação dos beneficiários, com o objetivo de avaliar o nível de satisfação em relação à nossa organização, ao atendimento e aos serviços prestados por nossos colaboradores, médicos e prestadores de serviços.

A população da pesquisa se refere aos 27 mil beneficiários da Unimed Assis (referência de outubro de 2020), e a amostra foi de 124 entrevistados, totalizando 9% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

A pesquisa foi quantitativa. Neste caso, foi utilizado um questionário estruturado e não disfarçado, sendo que sua aplicação foi através de formulários on-line enviados por e-mail e WhatsApp.

Abaixo alguns resultados divulgados por meio do Boletim da Ouvidoria para os colaboradores.



POLICLÍNICA

A Policlínica Dr. Rubens Sebastião Spinardi (in memoriam) foi inaugurada em 11 de agosto de 2020, com o intuito de atender beneficiários com encefalopatias e autismo, de faixa etária de 0 a 15 anos de idade.

O atendimento foi iniciado com uma equipe formada por 13 terapeutas e uma responsável, todos prestadores de serviço, mediante credenciamento através de contrato de prestação de serviço (Pessoa Jurídica), mais duas colaboradoras registradas pela Unimed Assis na modalidade CLT, responsáveis pelos atendimentos, recepção, tarefas administrativas, além de limpeza e higienização dos ambientes da Policlínica.

A Policlínica é composta por:

- 1 sala ampla para atendimento do Peditasuit e o Bobath;
- 1 sala de terapia ocupacional de integração sensorial, especialista em autismo, Peditasuit e método Teacch;
- 1 sala de coordenação;
- 5 consultórios, distribuídos entre psicologia, fonoaudiologia, musicoterapia e avaliação neuropsicológica (todas profissionais com especialização);
- 1 sala de espera;
- 1 recepção;
- 1 cozinha;
- 2 banheiros (sendo 1 masculino e 1 feminino).

Inicialmente a Policlínica Unimed atendia 17 beneficiários, no entanto, desde maio de 2020, a cooperativa já realiza atendimento também de casos de beneficiários judicializados.

Quantidade de beneficiários atendidos mês a mês na Policlínica Unimed em 2020

MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
01	02	08	17	28	36	46	48

Quantidade de sessões realizadas mês a mês na Policlínica Unimed em 2020

MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
32	87	122	205	349	631	503	426

Anualmente estão previstos dois recessos na Policlínica, sendo 15 dias no mês de julho e 15 dias no mês dezembro. Em 2020, o recesso foi estabelecido no período de 21 de dezembro de 2020 à 03 de janeiro de 2021, tempo destinado para descanso dos beneficiários, férias dos colaboradores e até reformas e/ou adequações necessárias a serem realizadas na Policlínica Unimed, sempre em busca de melhorias contínuas.

Em suma, a Policlínica Unimed tem um papel muito importante e vem atuando de maneira muito eficiente no tratamento das crianças. Os resultados já são notados pelos pais e pelos médicos que acompanham os pacientes direcionados ao tratamento.

UNIDADE DE ATENDIMENTO DE QUATÁ

O novo edifício, inaugurado simbolicamente no dia 03 de novembro de 2020, possui cinco consultórios, ponto farmacêutico, sala de estabilização e sala de medicação. A estrutura foi inaugurada para atender com a máxima excelência todos os beneficiários da Unimed Assis no município.

Com a entrada da usina Zilor na carteira de clientes da Unimed Assis, a cooperativa passou a atender mais de 5,3 mil vidas somente em Quatá, sendo necessária a ampliação do espaço físico da cooperativa no município.



O horário de funcionamento da Unidade de Atendimento é das 9h às 19h em dias úteis. A equipe multidisciplinar está preparada para prestar um serviço de excelência para todos aqueles que precisarem. As especialidades médicas atendidas na Unidade de Atendimento de Quatá garantem mais agilidade, conforto e comodidade para os beneficiários.

Entre as especialidades atendidas estão clínica geral, cardiologia, dermatologia, ginecologia, pediatria, psiquiatria, ortopedia e otorrinolaringologia. Além disso, na própria Unidade de Atendimento é possível realizar alguns exames simples, atendimento para curativos e medicações.



A Unidade de Atendimento de Quatá foi mais uma conquista da Unimed Assis ao longo de 2020. Ao lado do Ambulatório de Especialidades Médicas, Unidade de Quimioterapia, Policlínica e Farmácia Unimed passa a ser o quinto novo espaço de atendimento inaugurado pela cooperativa médica no ano que passou.



GESTÃO INTEGRADA DE OPERAÇÕES





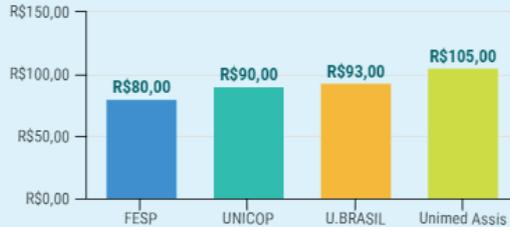
127 milhões

Faturamento bruto da Unimed de Assis no ano de 2020.

COMPOSIÇÃO DE FATURAMENTO BRUTO



Comparativo de Valores de Consultas Eletivas



A Unimed de Assis no ano de 2020, remunerou seus Cooperados com valor de consulta médica eletiva superior ao praticado nas tabelas de Intercâmbio Regional, Estadual e Nacional do Sistema Unimed.



+12 milhões

Foram distribuídos aos Cooperados pela realização de Consultas Eletivas no ano de 2020.



+3.500

Exames/testes para COVID-19 realizados, com o custo de R\$ 872.337,09.



+76 milhões

Distribuídos entre a Rede Prestadora.



NO A MÁXIMA

Unimed Assis é nota "A" no Intercâmbio



O Ranking Unimed avalia a qualidade e eficiência das operações das Singulares Unimeds no Sistema de Intercâmbio Nacional.



100% NIPs Arquivadas

No ano de 2020 foram recebidas pela Unimed de Assis 08 Notificações de Investigação Preliminar, as quais tiveram seu arquivamento pela Agência Reguladora (ANS).



138

Documentos confeccionados tais como, contratos, aditivos, notificações, entre outros instrumentos jurídicos.



+80 mil

Redução dos Custos de Operação

A Gestão Integrada de Operações - GIO aperfeiçoou seus processos de forma que, no ano de 2020 eliminou a emissão de documentos físicos, ou seja, tornando-se totalmente digital, sem utilização de papel, proporcionando redução de custos bastante significativa.



Sustentabilidade

Através da utilização do software DocuSign a Unimed Assis otimizou o processo de contratualização com prestadores assistenciais e stakeholders, substituindo a assinatura em documentos físicos por eletrônico, reduzindo custos e contribuindo para sustentabilidade e adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

NÚCLEO DE DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO

A pandemia do Covid-19 mudou consideravelmente o modo de vida de todos nós. Simples ações do cotidiano, como ir ao supermercado, passaram a ser um desafio, assim, necessitando de um planejamento maior para serem executadas.

Nesse contexto, em que o contato social tem sido evitado ao máximo, as empresas tiveram que se adaptar para preservar a saúde de seus clientes e colaboradores e ainda continuarem competitivas economicamente. A gestão desses fatores tem sido um grande desafio para todos os executivos, e, infelizmente, muitas empresas acabaram encerrando suas atividades por falharem na adaptação a esse cenário.

Uma característica em comum das empresas bem-sucedidas na atuação durante a crise é a iniciativa na inovação tecnológica de seus negócios, tornando-se mais versáteis e simplificadas. Uma prova disso é o aumento vertiginoso no número de aplicativos e sites criados em um ano. De acordo com o relatório da Consultoria State of Mobile App Annie, o uso de dispositivos móveis para o relacionamento entre clientes e empresas avançou três anos nos últimos 12 meses.

É evidente que não poderíamos prever passar por uma pandemia ou uma recessão econômica em 2020, mas os investimentos em tecnologia realizados nos últimos anos possibilitaram que a Unimed Assis passasse por esse momento sem que fosse necessário realizar nenhum projeto emergencial ou que demandasse um alto e inesperado investimento.

Os investimentos realizados nos servidores permitiram que a cooperativa pudesse enviar 80% de seu quadro de colaboradores administrativos para trabalharem em suas casas sem que faltassem recursos computacionais para processar todo esse tráfego de dados. O mesmo sucesso foi verificado nos recursos de segurança do ambiente computacional, pois os upgrades realizados em antivírus e firewall garantiram a tranquilidade e segurança no acesso das informações confidenciais da cooperativa, mitigando, assim, o risco de vazamento ou perda de dados sensíveis e sigilosos.

Outro ponto de destaque foi no sucesso obtido na utilização de softwares de comunicação e padronização de processos internos, como o Bitrix24, GLPI e Qualiex. A utilização desses softwares garantiu que, mesmo o trabalho sendo feito fora do ambiente corporativo, todos os documentos, formulários e processos operacionais estivessem disponíveis para todos os colaboradores.

Vale salientar que nossa parceria com a grupo Vital, formado por 77 Unimeds do estado de São Paulo, tem gerado inúmeros benefícios para cooperativa. Esse grupo tem como objetivo acelerar o desenvolvimento tecnológico das Unimeds do estado de São Paulo. Graças a essa parceria, foi possível disponibilizar para nossos colaboradores, beneficiários e cooperados várias ferramentas que facilitaram as rotinas de atendimento médico e rotinas administrativa. Foram elas:

Certificado digital para cooperados: Foi ofertado para todos os médicos cooperados uma ferramenta de certificado digital, chamada Bird ID, da empresa Soluti, com ela é possível assinar digitalmente documentos como prontuários, receitas e atestados médicos sem perder a validade legal. Dezenas de médicos já aderiram à essa ferramenta;

Assinatura digital de documentos: Foi implantada nos processos administrativos da cooperativa a utilização do software DocuSign para assinatura de documentos. Com essa ferramenta foi possível cumprir com a burocracia necessária para os processos sem que fosse preciso o contato social. Além disso, houve uma redução no volume de material impresso e arquivado.

Aplicativo para beneficiários: Também disponibilizamos para todos os beneficiários o aplicativo Unimed SP. Nele é possível acompanhar a Utilização do plano, acessar as faturas e boletos, carteirinha virtual e várias outras funções. A utilização desse recurso teve um grande aumento durante a pandemia.

Aplicativo para cooperados: Iniciamos a implantação do aplicativo do cooperado, que terá como funcionalidades o acesso à produção médica, canal de comunicação com a cooperativa, confirmação e convites de eventos e várias outras opções. O lançamento desse aplicativo está previsto para 2021.

Prontuário eletrônico e gerenciador de clínicas médicas: Por intermédio da Vitall fechamos uma parceria com a empresa Amplimed para disponibilização de um software de gestão de consultórios e clínicas. Estamos em fase final de integração da ferramenta e pretendemos ofertar para todos os cooperados no primeiro trimestre de 2021.

Monitoramento de processos jurídicos: Implantamos o software ProJuris para o monitoramento dos processos abertos contra a Unimed Assis. Com ele é possível antecipar a estratégia de defesa nos processos judiciais.

Reconhecimento Facial pré-atendimento: Concluímos a implantação das câmeras de reconhecimento facial em todas as clínicas de procedimentos seriados e iniciamos a implantação nos consultórios médicos.

O ano de 2020 também foi um muito produtivo para o desenvolvimento na área da Qualidade. Nossas entregas foram:

Manutenção ISO 9001



Desde o ano de 2015 o sistema de gestão da qualidade da Unimed Assis é certificado pela norma NBR ISO 9001. Seu Objetivo é incentivar a qualidade dos processos através de requisitos, agregar mais valor à Cooperativa, controlar os recursos e custos, aumentar a produtividade

e satisfazer as expectativas dos nossos clientes através do acompanhamento de atividades como:



GESTÃO DE RISCOS



55 Riscos monitorados
56% baixa criticidade
35% média criticidade
9% alta criticidade

GESTÃO DE INDICADORES



71 Indicadores
 + 250 análises
80% atingiu a meta
12% tolerância
8% fora da meta

GESTÃO DE DOCUMENTOS



1438 Documentos Controlados
69% Criados ou revisados

GESTÃO DE FORNECEDORES



+200 avaliações

GESTÃO DE PLANOS DE AÇÃO



23 concluídos
09 em andamento
2 cancelados

Outras atividades desenvolvidas pela Qualidade neste ano estarão descritas abaixo:

Auditoria Interna

É um dos processos mais valiosos do sistema, seu objetivo principal é avaliar a conformidade e a qualidade das ações implementadas, assim como identificar outras oportunidades de melhoria.

- Realizada nos dias 15, 16 e 22 de junho de 2020, Pela DRTZ auditoria & consultoria. Foram apontadas:
 - 2 não conformidades
 - 8 oportunidades de melhoria

Formação de Auditores Internos

Nossos colaboradores continuam sendo preparados para realizar essas verificações periódicas. O programa de formação foi iniciado no dia 18 de novembro de 2020, a equipe é composta de um representante de cada área da cooperativa, com objetivo de disseminar a cultura da qualidade e estimular a adaptação e ajustes necessários nos controles internos da organização.

Auditoria Externa

Nos dias 10 e 11 de agosto, a Unimed Assis passou pela auditoria externa realizada pela Certificadora BRTUV auditor líder Carlos Ricci em que obteve resultado satisfatório com 2 oportunidades de melhoria e 3 aspectos positivos ligados a gestão da empresa pela alta direção, comprometimento dos colaboradores na gestão de indicadores e funcionamento da gestão da qualidade pelo Software utilizado.



A certificação foi comemorada com um kit café da manhã para cada colaborador, reconhecendo o esforço de cada um em atingir excelentes resultados. Os colaboradores estavam em Home Office foram orientados a passar pela cooperativa, na modalidade Drive Thru, para retirar seu kit, comemorando juntos a conquista. Os beneficiários que passaram pela Unimed Assis no dia 12 de agosto também puderam celebrar a data, sendo agraciados com um carrinho de pipoca na área de atendimento.

Workshop de Riscos e Oportunidades

Como parte do plano de ação para uma das não conformidades identificadas na auditoria interna. Foram realizados dois encontros nos dias 01 de setembro e 15 de dezembro de 2020 para o alinhamento dos critérios de análise de probabilidade, impacto e estratégia dos riscos e oportunidades mapeados.



Programa 5s

Está implantado na cooperativa desde 2016. O objetivo é tornar o ambiente de trabalho mais útil e menos poluído e aumentar a produtividade com base nos cinco sentidos, Utilização, Ordenação, Limpeza, Higiene e Saúde e Autodisciplina. Neste ano para a manutenção do programa foram divulgadas orientações do significado de cada senso, seus benefícios e que atitudes podem ser feitas para melhorar nosso ambiente de trabalho.



O **Dia do Descarte** foi realizado em 04 e 05 de março de 2020, onde foram movimentados 140 itens, os úteis foram reaproveitados pelas outras áreas da cooperativa, os em mau estado descartados corretamente e os demais itens foram doados para entidades dos projetos da área de Responsabilidade Socioambiental.

No dia 10 de março foi realizada uma **Palestra** de conscientização com a Cooperativa de Catadores de Materiais Recicláveis – **COCASSIS** sobre coleta seletiva.

No dia 02 de março os colaboradores também foram conscientizados através de uma ação de Caça ao Tesouro.



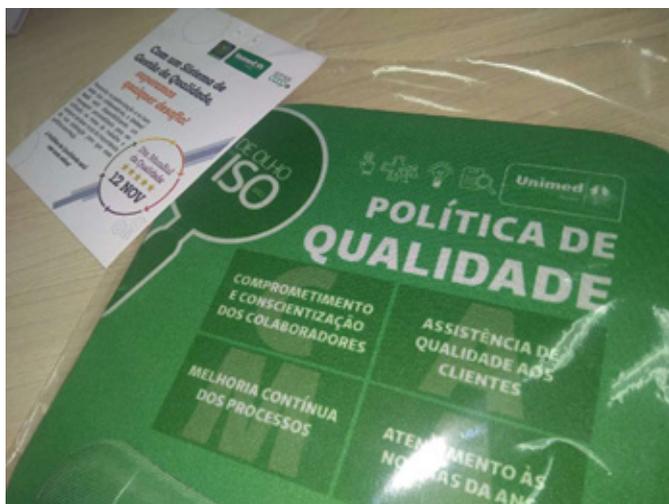
As auditorias presenciais foram canceladas devido a pandemia do Covid-19, portanto, foram disponibilizados aos colaboradores formulários online para uma autoavaliação do programa.

A média das notas para os sentidos do programa foram:

- Departamentos Média: 8,96
- Áreas Comuns Média: 9,11

Dia da Qualidade

Foi comemorado no dia 12 de novembro. Para atender a um dos requisitos da norma, divulgamos a política de qualidade através de mousepads personalizados para serem utilizados pelos colaboradores em todas as áreas da cooperativa e realizamos uma palestra online com instrutor Alexandre Bernardes Rosa sobre uma das ferramentas da qualidade o Ciclo PDCA, que é considerado um dos pilares para a melhoria contínua, e orienta atividades de planejamento, execução, verificação e ações de correção e ou padronização dos processos.



Plano Diretor

Após a eleição da Diretoria Executiva em 2020, foi atualizado os objetivos do Mapa Estratégico com a redução da projeção de 10 para 4 anos.

MAPA ESTRATÉGICO

MISSÃO

Promover a saúde e garantir assistência médica de excelência aos nossos clientes e beneficiários, norteada pelos princípios cooperativistas.

VISÃO

Ser referência regional de excelência na promoção e assistência à saúde.

VALORES

Cooperativismo, Estímulo Constante à inovação, Ética e Responsabilidade Social, Excelência na Prestação de Serviços.

FINANCEIRA INSTITUCIONAL

- Garantir a rentabilidade da Cooperativa de forma sustentável.
- Monitorar e controlar a saúde financeira.
- Gerenciar os custos administrativos e assistenciais.

MERCADO & CLIENTES

- Expandir a participação de mercado.
- Assegurar a satisfação dos beneficiários.
- Criar e aprimorar diferenciais de serviço.

PROCESSOS INTERNOS

- Ampliar a eficiência das estruturas, processos e controles internos.
- Avançar na qualidade da comunicação interna e externa.
- Evoluir a qualidade da rede prestadora.

PESSOAL APRENDIZAGEM CRESCIMENTO

- Alavancar a valorização e satisfação dos cooperados e colaboradores.
- Fomentar o desenvolvimento de cooperados e colaboradores para alavancar os resultados.
- Intensificar o conhecimento e aplicação dos princípios cooperativistas.

POLÍTICA DE QUALIDADE

- Comprometimento e conscientização dos colaboradores;
- Assistência de qualidade aos clientes;
- Melhoria contínua dos processos;
- Atendimento as normas da ANS.



Lei Geral de Proteção de Dados

Embora tenha entrado em vigência em setembro de 2020, a Unimed de Assis iniciou sua adequação em meados de fevereiro. O trabalho foi se desenvolvendo e evoluindo na revisão dos processos internos com intuito de mitigar riscos de vazamento de dados.

Na oportunidade, foi eleito um Comitê LGPD da Unimed Assis, composto por 26 membros, os quais são responsáveis para a checagem e validação dos processos internos e disseminação da cultura na cooperativa a fim de garantir a segurança no tratamento de dados de beneficiários, prestadores, etc.

Os membros passaram por treinamento pela empresa Immunize System. Também já foi realizada a nomeação do DPO (Data Protection Officer) que fica responsável para comunicações entre a Unimed Assis, a Agência Nacional de Proteção de Dados e os titulares dos dados pessoais.

Ao longo de 2020, foram realizadas reuniões com cada departamento para esclarecimentos de dúvidas e estipulado prazo para os registros. A equipe tem se empenhado na conscientização dos colaboradores semanalmente através de comunicados. A conscientização também se desenvolve e transparece por meio de reuniões mensais com os coordenadores para traçar ações e plano de melhoria.

Desde 01 de outubro de 2020, todos os contratos comercializados de plano de saúde já passaram a conter as cláusulas da LGPD para proteção do titular. Essa revisão contratual também se estendeu também aos prestadores, parceiros e todo tipo de contrato celebrado pela Unimed Assis. Na sua rede de prestadores e cooperados, há comunicados divulgados a fim de demonstrar a importância do envolvimento de todos neste projeto.

Para o público em geral, incluindo os beneficiários, foi confeccionado um vídeo animado a respeito do que se trata a LGPD, a fim de divulgação à toda comunidade.



Todo trabalho desempenhado pela cooperativa até o momento, além de ter como objetivo estar em conformidade com a lei, busca também a melhoria contínua na forma de tratamento e transparência em relação aos seus beneficiários e prestadores. A Unimed de Assis empreenderá todos os esforços possíveis para atingir o maior grau de satisfação para com todos.

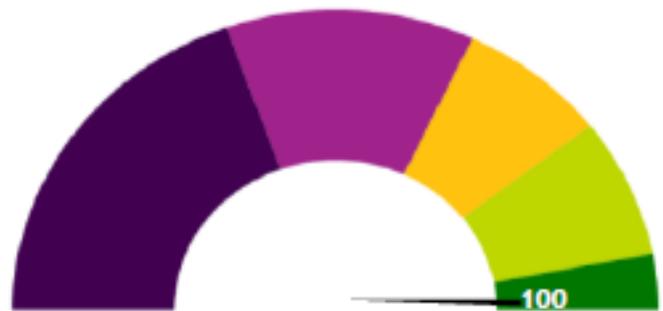
GESTÃO DE CONTROLADORIA

A área de Controladoria da Unimed de Assis, mantém suas atividades voltadas ao Planejamento Orçamentário e controles gerenciais com Centro de Custo, atualizando os processos e entregas das obrigações acessórias com base em leis vigentes, que influenciam principalmente nas atividades contábeis e fiscais da cooperativa.

No ano de 2020 a área de Controladoria junto com o Núcleo de Desenvolvimento Estratégico, elaboraram algumas aplicações no Power BI (Microsoft) para monitorar os principais índices econômico-financeiros da cooperativa, alinhado com a Norma Derivada de monitoramento da Unimed do Brasil, bem como para cumprir os requisitos de indicadores previstos na Resolução Normativa – RN 443, que trata a adoção de práticas mínimas de governança, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de planos privados de assistência à saúde.

Durante o ano de 2020 a Unimed de Assis teve o status de classificação Ótima de acordo com os parâmetros da Unimed do Brasil, mantendo sua pontuação entre 96 a 100 pontos, sendo 100 pontos a métrica máxima do monitoramento.

Classificação Econômico-Financeira e Nível de Atenção – Conforme Norma Derivada 11



INDICADORES	ÍNDICE	PONTOS	PARÂMETROS
ILC - Índice de Liquidez Corrente	2,31	18	>= 1,2 18
ISL - Índice de Suficiência de Lastro	104,4%	12	>= 100% 12
IWS - Índice de Margem de Solvência	153,5%	19	>= 100% 19
ICA - Índice Combinado Ampliado	0,803	18	<= 0,97 18
MRL - Margem de Resultado Líquido	15,5%	16	>= 2% 16
IEG - Índice de Endividamento Geral	46,7%	9	<= 65% 9
ISV - Índice de Suficiência de Vínculo	238,1%	8	>= 100% 8
Pontuação		100	
Classificação		Ótima	

A Unimed Assis está classificada como ÓTIMA atingindo 100 pontos. Todos os indicadores encontram-se suficientes na data-base

NÍVEL DE ATENÇÃO ATUAL

SITUAÇÃO REGULAR

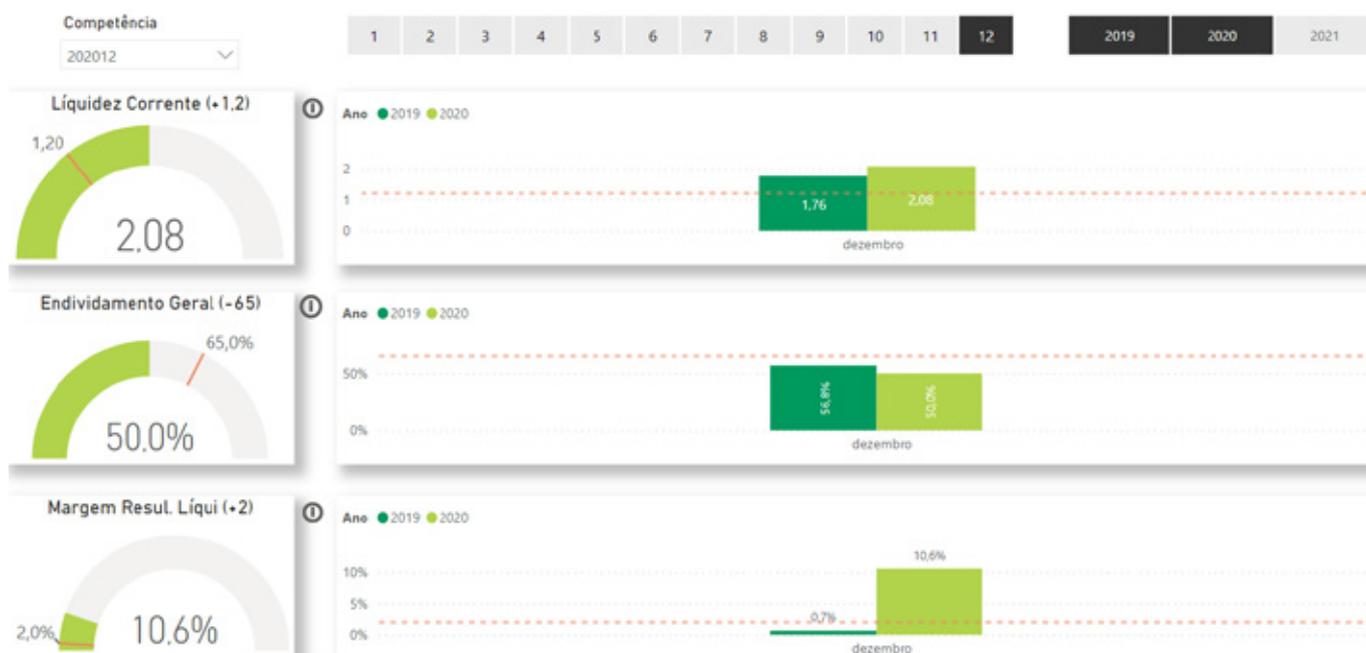
O nível de atenção estabelecido no Anexo II da Norma Derivada 11 será avaliado somente a partir de junho de 2020, conforme informado na Circular DRMS 168-2020 enviada no dia 5 de junho de 2020.

Níveis de atenção meses anteriores		
jun/20	jul/20	ago/20
SITUAÇÃO REGULAR	TUAÇÃO REGUL	TUAÇÃO REGUL

Indicadores Power BI

Com os indicadores criados em nosso BI (Business Intelligence), podemos acompanhar mensalmente a evolução e demonstrar de forma prática a Diretoria Executiva, auxiliando também na tomada de decisão.

ÍNDICES DE ACOMP. ECONÔMICO



ÍNDICES DE ACOMP. ECONÔMICO



Faturamento Geral

A cooperativa demonstrou uma evolução em seu faturamento com relação ao ano anterior de 5,30%, atingindo um total de R\$ 134.091 milhões. Considerando a evolução de faturamento dos planos de saúde com os contratos de pessoa física e pessoa jurídica o percentual foi de 7,68%. Abaixo gráfico com a evolução nos últimos 4 anos:



Custo Assistencial

O custo assistencial com os atendimentos dos beneficiários da cooperativa, teve uma pequena redução com relação ao ano anterior -1,05%, sendo o custo de 2020 finalizado em R\$ 66.190.234 milhões.

O ano de 2020 foi em ano atípico com relação ao custo assistencial da cooperativa, devido a pandemia da COVID-19 houve uma redução nos atendimentos eletivos, contribuindo também para um equilíbrio no percentual de sinistralidade no período. Abaixo evolução dos últimos 4 anos:



Sinistralidade

A sinistralidade é o resultado obtido da relação entre o custo assistencial e os ingressos com planos de saúde dos beneficiários da cooperativa. Sendo um dos principais indicadores para a gestão e também para o controle da saúde financeira de cada contrato.

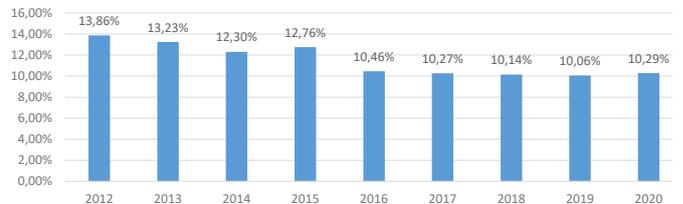
Pensando no aprimoramento de seus controles e transparência nas informações, no ano de 2020 a Diretoria Executiva criou o Comitê de Sinistralidade, um órgão executivo da cooperativa composto por colaboradores de várias áreas, com o intuito de elaborar e apresentar relatório; documentar o planejamento e executar as ações para controlar a sinistralidade e disponibilizar informações do custo assistencial para elaboração do planejamento orçamentário.

No ano de 2020 a sinistralidade geral apresentou um ótimo índice 70,80%, abaixo da meta ideal considerada pela cooperativa que é de 75%. A sinistralidade dos contratos pessoa jurídica foi de 76,65%, enquanto a de contratos pessoa física foi de 61,39%.



Despesa Administrativas

A gestão atual da Unimed Assis monitora e controla de forma contínua os gastos administrativos da cooperativa. Esse monitoramento demonstra que as ações de controle para manter o percentual dentro dos parâmetros, tem efeitos positivos. A despesa administrativa com relação ao faturamento, ou seja, quanto a cooperativa gasta para gerir a “maquina administrativamente” não tem aumentado nos últimos anos, conforme gráfico abaixo:



ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES ECONOMICOS

LIQUIDEZ	2017	2018	2019	2020
Liquidez Corrente	1,64	1,62	1,69	2,08
Liquidez Geral	1,2	1,31	1,33	1,19

ENDIVIDAMENTO	2017	2018	2019	2020
Endividamento Geral	68,5%	60,80%	54,30%	50,00%

RENTABILIDADE	2017	2018	2019	2020
Retorno sobre o Ativo	6,53%	11,55%	3,85%	19,60%
Retorno s/ Patrimônio Líquido	20,71%	27,77%	9,17%	39,95%

NIVEL DE RESERVA TECNICA	2017	2018	2019	2020
Lastro Exigido	R\$ 8.427.618	R\$ 7.822.048	R\$ 9.133.320	10.349.979
Lastro Registrado	R\$ 8.897.139	R\$ 9.351.227	R\$ 9.792.426	10.336.639
Nível de Atendimento	106%	120%	107%	99,75%

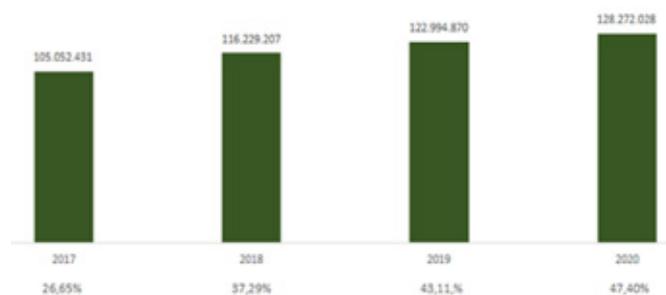
FINANCEIRO

O ano de 2020 foi de grandes desafios para a Unimed Assis. Foi preciso reinventar-se devido a pandemia do Covid-19 que pegou a todos de surpresa, no entanto, foi possível cumprir com os investimentos planejados para o ano corrente.

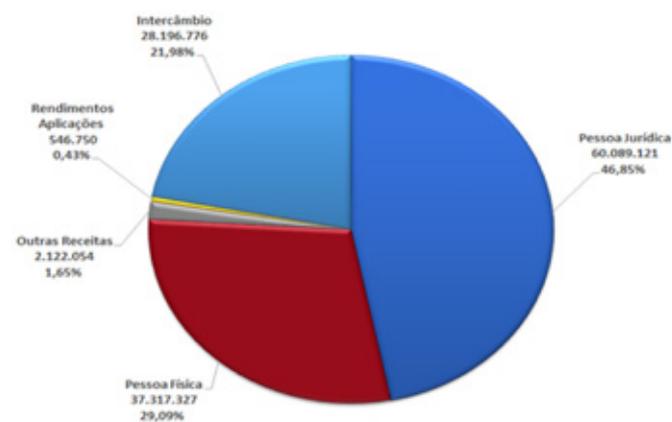
Este cenário conturbado, no entanto, contribuiu de forma positiva para que a cooperativa atingisse objetivos importantes, tais como a evolução no número de clientes, o controle de custos assistenciais e administrativos e a alocação de recursos financeiros em aplicações.

Os gráficos a seguir demonstram a evolução de informações financeiras importantes nos últimos quatro anos.

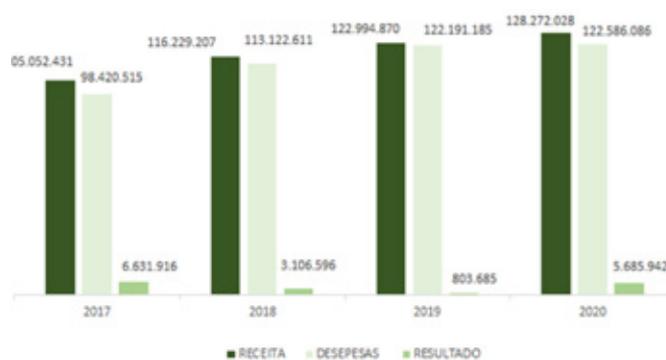
Evolução das Entradas



Composição das Entradas

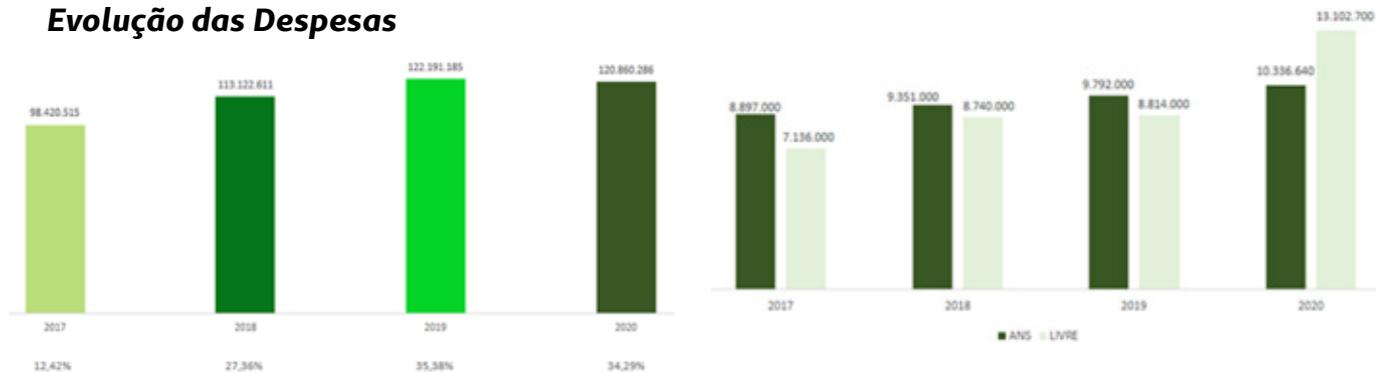


Resultado Financeiro



A Unimed Assis fechou 2020 com um resultado financeiro de R\$ 5.685.942, não sendo considerados os valores de aplicações financeiras. Esse resultado, quando comparado com o ano de 2019, mostrou uma evolução de 607,48%.

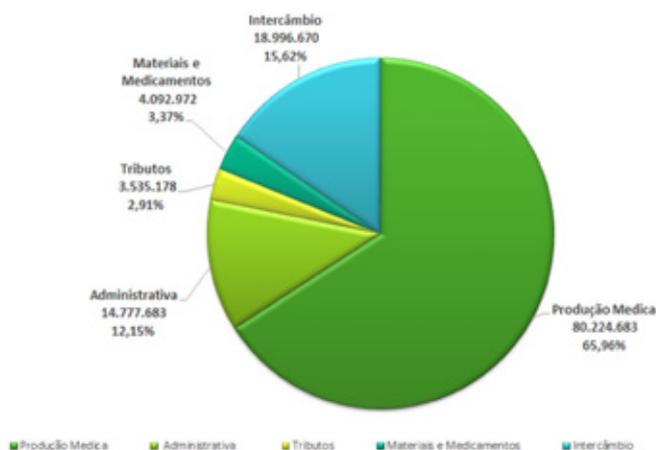
Evolução das Despesas



Em 2020, aconteceu uma redução das despesas, diferente do que vinha acontecendo nos últimos quatro anos. Essa redução, comparada com o ano anterior, foi -1,09%, encerrando o ano com R\$ 120 milhões de despesas.

Nos últimos quatro anos, o crescimento acumulado das despesas da cooperativa atingiu 34,29%, sendo que, ao comparar 2019 e 2020, temos uma redução de 35,38% para 34,29% respectivamente.

Composição das Despesas (Saídas)



Aplicações Financeiras

Em 2020, a Cooperativa finalizou o ano com R\$ 23.439.000 (vinte e três milhões, quatrocentos e trinta e nove mil reais). Se comparado com o ano anterior, tivemos um aumento considerável de R\$ 4.800.000 (quatro milhões e oitocentos mil) o que representa uma evolução nas aplicações de 25,98%.

Nos últimos quatro anos, o crescimento acumulado das aplicações da cooperativa atingiu, 46,19%. Um pouco desse cenário favorável se deve a pandemia do Covid-19 pois, ao passar por um momento de incertezas, um número maior de beneficiário manteve seus planos em dias na cooperativa e, em alguns períodos sendo de abril a junho, a sinistralidade esteve abaixo de nossas projeções.

O gráfico a seguir demonstra a evolução das aplicações financeiras da cooperativa, segregada em “Aplicações Livre” e “Aplicações ANS”.

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Aos Administradores e Cooperados da
Unimed de Assis Cooperativa de Trabalho Médico
Assis SP

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da Unimed de Assis Cooperativa de Trabalho Médico (Cooperativa), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2020 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 de Assis Cooperativa de Trabalho Médico em 31 de dezembro de 2020, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as 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 dos auditores 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 sobre as demonstrações financeiras.

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 dos Auditores 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.

Comunicamo-nos 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 que identificamos durante nossos trabalhos.

Ribeirão Preto SP, 26 de fevereiro de 2021.



Inoveaud Auditores Independentes
CRC 2SPO33908/O-3

Ricardo Cesar Valentim
Contador CRC 1SP222852/O-6

Balanços patrimoniais

Em 31 de dezembro de 2020 e de 2019

Em reais

Ativo	Nota	2020	2019	Passivo	Nota	2020	2019
Circulante		34.824.858	27.020.582	Circulante		20.994.533	15.348.520
Disponível		2.099.781	1.166.844	Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	12	11.824.992	10.417.921
Realizável		32.725.077	25.853.738	Provisão de prêmios/ contraprestações		1.357.876	1.280.621
Aplicações financeiras	5	23.439.342	18.607.047	Provisão de prêmio/ contraprestação não ganha - PPCNG		1.320.422	1.227.975
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		10.336.640	9.792.426	Provisão para remissão		37.454	52.646
Aplicações livres		13.102.702	8.814.621	Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS		402.373	509.370
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	6	2.003.098	1.076.229	Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para outros prest. de serv. assistenciais	6	2.257.377	4.522.318
Contraprestações pecuniárias a receber		828.094	584.633	Provisão de eventos/ sinistros ocorridos e não avisados - PEONA		3.807.366	4.105.612
Participação de beneficiários em eventos indenizáveis		392.130	491.596	Débitos de operações de assistência à saúde		430.340	314.822
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde		782.874	-	Operadoras de planos de assistência à saúde		430.340	314.822
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	7	3.151.118	2.140.466	Débitos com operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora		744.419	-
Créditos tributários e previdenciários		522.048	656.132	Provisões		222.984	-
Bens e títulos a receber	8	3.603.743	3.368.283	Provisão para IR e CSLL		222.984	-
Despesas antecipadas		5.728	5.581	Tributos e encargos sociais a recolher	13	4.456.844	1.534.788
				Empréstimos e financiamentos a pagar	14	148.337	129.705
Não circulante		13.035.771	12.102.747	Débitos diversos	15	3.143.807	2.929.952
Realizável a longo prazo		896.119	1.239.956	Conta corrente de cooperados		22.810	21.332
Depósitos judiciais e fiscais	9	896.119	1.239.956				
Investimentos	10	4.026.465	3.268.286	Não circulante		7.908.051	6.891.652
Participações em outras sociedades		230.790	190.467	Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	12	79.287	154.353
Participações societárias pelo método de custo		3.795.676	3.077.819	Provisão para remissão		54.677	53.995
Imobilizado	11	8.113.187	7.594.505	Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS		24.610	100.358
Imóveis de uso próprio		5.106.409	3.613.995	Provisões	16	7.439.663	6.232.871
Imóveis de uso próprio: não hospitalares		5.106.409	3.613.995	Provisões para ações judiciais		7.439.663	6.232.871
				Empréstimos e financiamentos a pagar	14	389.101	504.428
Imobilizado de uso próprio		2.195.297	2.171.665	Patrimônio líquido	18	18.958.045	16.883.157
Imobilizado de uso próprio: hospitalares		277.144	314.856	Capital social		2.527.393	2.384.944
Imobilizado de uso próprio: não hospitalares		1.918.153	1.856.809	Reservas		14.732.153	13.823.205
Imobilizações em curso		289.339	225.297	Reserva legal		14.420.646	13.797.632
Outras imobilizações		522.142	1.583.548	Reserva de assistência técnica, educacional e social – RATES		311.507	25.573
				À disposição da AGO		1.698.499	675.008
Total do ativo		47.860.629	39.123.329	Total do passivo e do patrimônio líquido		47.860.629	39.123.329

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

Demonstrações do resultado

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019

Em reais

	Nota	2020	2019
Ingressos de contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde		102.322.068	89.127.695
Ingressos com operações de assistência à saúde	4.16	106.161.106	90.183.895
Ingressos de contraprestações líquidas		106.146.596	90.227.498
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	4.10	14.510	(43.603)
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora		(3.839.038)	(1.056.200)
Eventos indenizáveis líquidos		(79.327.600)	(73.255.797)
Dispêndios com eventos conhecidos ou avisados	4.10	(79.625.846)	(72.686.577)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	4.10	298.246	(569.220)
Resultado das operações com planos de assistência à saúde		22.994.468	15.871.898
Outros ingressos operacionais de planos de assistência à saúde		1.406	906
Ingressos de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora		5.236.744	4.301.895
Ingressos com operações de assistência médico-hospitalar		219.089	307.294
Ingressos com administração de intercâmbio eventual – assistência médico hospitalar		3.920.479	3.351.771
Outros ingressos operacionais		1.097.176	642.830
Outros dispêndios operacionais com planos de assistência à saúde		(2.856.113)	(3.461.203)
Outros dispêndios de operações de planos de assistência à saúde		(2.229.058)	(2.134.246)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças		(141.776)	(195.076)
Provisão para perdas sobre créditos		(485.279)	(1.131.881)
Outros dispêndios operacionais de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora		(4.925.239)	(4.946.156)
Resultado bruto		20.451.266	11.767.340
Dispêndios com comercialização		(331.174)	(253.354)
Dispêndios administrativos	19	(13.697.997)	(12.740.297)
Resultado financeiro líquido	20	471.902	1.135.568
Ingressos financeiros		1.035.557	1.455.456
Dispêndios financeiros		(563.655)	(319.888)
Resultado patrimonial		1.873.209	1.199.766
Ingressos patrimoniais		1.873.431	1.234.920
Dispêndios patrimoniais		(222)	(35.154)
Resultado antes da tributação e das participações		8.767.206	1.109.023
IRPJ		(1.766.109)	(354.623)
CSLL		(642.279)	(134.144)
Participações sobre o resultado		(128.679)	(108.787)
Sobra líquida do exercício		6.230.139	511.469
Utilização da RATES		25.573	240.259
Distribuição antecipada de sobras		(3.622.692)	-
Constituição de reservas legais e estatutárias:			
Reserva legal 10%		(623.014)	(51.147)
RATES 5%		(311.507)	(25.573)
À disposição da AGO		1.698.499	675.008

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

Demonstrações das mutações do patrimônio líquido

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019
Em reais

	Capital social	Reservas		À disposição	Total
		Legal	RATES		
Saldos em 1º de janeiro de 2019	2.296.889	10.533.559	240.259	3.212.926	16.283.633
Deliberação da AGO:					
Aumento de reserva	-	3.212.926	-	(3.212.926)	-
Integralização de capital	100.020	-	-	-	100.020
Baixas de capital	(11.965)	-	-	-	(11.965)
Utilização da RATES	-	-	(240.259)	240.259	-
Sobra líquida do exercício	-	-	-	511.469	511.469
Constituição de reservas legais e estatutárias					
Reserva legal 10%	-	51.147	-	(51.147)	-
RATES 5%	-	-	25.573	(25.573)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2019	2.384.944	13.797.632	25.573	675.008	16.883.157
Deliberação da AGO:					
Distribuição de sobras	-	-	-	(675.008)	(675.008)
Integralização de capital	249.616	-	-	-	249.616
Baixas de capital	(107.167)	-	-	-	(107.167)
Utilização da RATES	-	-	(25.573)	25.573	-
Sobra líquida do exercício	-	-	-	6.230.139	6.230.139
Distribuição antecipada de sobras	-	-	-	(3.622.692)	(3.622.692)
Constituição de reservas legais e estatutárias					
Reserva legal 10%	-	623.014	-	(623.014)	-
RATES 5%	-	-	311.507	(311.507)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2020	2.527.393	14.420.646	311.507	1.698.499	18.958.045

Não houve outros resultados abrangentes nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019, 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 indireto

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019

Em reais

	2020	2019
Fluxo de caixa das atividades operacionais		
Resultado antes da tributação deduzidas as participações	8.638.527	1.000.236
Ajuste por:		
Depreciações e amortizações	874.724	497.422
Resultado na alienação de bens	453.414	130.204
Baixa do investimento	-	865.460
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	(312.756)	612.823
Provisão para ações judiciais	1.206.792	962.780
Variações nos ativos e passivos		
Aplicações financeiras garantidoras de provisões técnicas	(544.214)	(441.199)
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	(926.869)	7.277.241
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	(1.010.652)	(1.854.342)
Créditos tributários e previdenciários	134.084	(73.256)
Bens e títulos a receber	(235.460)	(49.511)
Despesas antecipadas	(147)	2.628
Depósitos judiciais e fiscais	343.837	(146.133)
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	1.644.761	(5.351.924)
Débitos de operações de assistência à saúde	115.518	208.087
Débitos com operações de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	744.419	(652.561)
Tributos e encargos sociais a recolher	3.145.040	(295.544)
Débitos diversos e conta corrente de cooperados	215.333	926.582
Caixa gerado pelas atividades operacionais	14.486.351	3.618.993
Imposto de renda e contribuição social	(2.408.388)	(488.767)
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	12.077.963	3.130.226
Fluxo de caixa das atividades de investimentos		
Aquisições do imobilizado e do intangível	(1.846.820)	(3.287.353)
Aplicações em investimentos	(758.179)	(740.600)
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimentos	(2.604.999)	(4.027.953)
Fluxo de caixa das atividades de financiamentos		
Variação nos empréstimos e financiamentos	(96.695)	527.705
Integralização de capital	249.616	100.020
Baixa de capital por demissão de cooperados	(107.167)	(11.965)
Distribuição de sobras	(675.008)	-
Distribuição antecipada de sobras	(3.622.692)	-
Caixa líquido (aplicado nas) gerado pelas atividades de financiamentos	(4.251.946)	615.760
Variação no caixa e equivalentes de caixa	5.221.018	(281.967)
Caixa e equivalentes de caixa (livres) no fim do exercício	15.202.483	9.981.465
Caixa e equivalentes de caixa (livres) no início do exercício	9.981.465	10.263.432
Variação no caixa e equivalentes de caixa	5.221.018	(281.967)

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

1 - CONTEXTO OPERACIONAL

A Unimed de Assis – Cooperativa de Trabalho Médico (“Cooperativa”), sediada em Assis SP, contava com 196 cooperados no fim de 2020 (169 em 2019), tem por objetivo a congregação dos integrantes da profissão médica, para sua defesa econômico-social, proporcionando-lhes condições para o exercício de suas atividades e aprimoramento dos serviços de assistência médica.

Esses planos propiciam o atendimento às necessidades de saúde de seus beneficiários, mediante

o acesso à rede de prestadores de serviços cooperados e credenciados na sua cidade sede e região. A Cooperativa conta com uma farmácia localizada no município de Assis SP (em 2019 eram duas unidades de farmácia), onde atende exclusivamente seus funcionários, cooperados e beneficiários.

Desempenho operacional frente a COVID19

Preocupações com a saúde global e nacional, como o surgimento de doenças pandêmicas ou contagiosas, como o COVID19 impactou o resultado do exercício de 2020 da Cooperativa. Os gastos assistências sofreram alterações com beneficiários atingidos pela doença principalmente nos casos de internações em UTI, já por outro lado as medidas de isolamento social, recomendadas pela Organização Mundial da Saúde (OMS), comunidade médica, governo e municípios para conter a curva de contágios da doença, fizeram com que as pessoas cancelassem exames, consultas médicas e cirurgias, gerando uma queda na demanda por serviços de assistência à saúde. A extensão em que a COVID19 afetará o resultado do exercício de 2021 dependerá de desenvolvimentos futuros, que são incertos e não podem ser previstos, incluindo novas informações que possam surgir sobre as mutações do vírus e as ações para contê-lo ou tratar seu impacto, entre outras.

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 300713.

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 dos exercícios de 2020 e de 2019 estão sendo também apresentadas segundo os critérios estabelecidos pelo plano de contas instituído pela ANS através de Resolução Normativa – sendo a última, RN nº 435 de 23 de novembro de 2018.

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 26 de fevereiro de 2021 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 2020 e 2019, 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 esses exercícios.

(b) Base de mensuração

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

(c) Moeda funcional e moeda de apresentação

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

(d) Uso de estimativas e julgamentos

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

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

As informações sobre julgamentos críticos, referente às práticas contábeis adotadas que apresentam efeitos sobre os valores reconhecidos nas demonstrações

financeiras estão incluídas nas respectivas notas explicativas.

4 - RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

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

4.1 Caixa e equivalentes de caixa – disponível e aplicações financeiras

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

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

- Aplicações livres: são resgatáveis no prazo de 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: eventos indenizáveis, débitos de operações de assistência à saúde e outras contas a pagar.

4.3 Impairment de ativos financeiros mensurados ao custo amortizado

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

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

4.4 Créditos de operações com planos de assistência à saúde

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

créditos vencidos e a vencer, não tem expectativa de outras perdas.

4.5 Estoques

Os estoques são demonstrados pelo custo de aquisição ou valor líquido de realização, dos dois o menor. O custo é determinado pelo método de avaliação do “custo médio ponderado”.

4.6 Investimentos

Representados basicamente, por participações societárias no sistema cooperativista avaliados pelo custo.

4.7 Imobilizado

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

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

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

	<u>Taxa anual de depreciação</u>
Edificações	4%
Máquinas e equipamentos	10%
Móveis e utensílios	10%
Computadores e periféricos	20%
Veículos	20%
Outras imobilizações	10%

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 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.

4.9 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 19.

4.10 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 12. Segue um breve descritivo sobre a prática contábil para as provisões técnicas:

(i) Provisão de prêmios ou contraprestações não ganhas – PPCNG

É constituída conforme previsto na RN nº 314/12 da ANS e caracteriza-se pelo registro contábil do valor mensal cobrado pela Cooperativa para cobertura do risco contratual da vigência que se inicia naquele mês, devendo ser baixada a crédito de ingressos de prêmios ou contraprestações, no último dia do mês de competência, pelo risco já decorrido no mês. Os valores registrados na PPCNG não precisam ser lastreados por ativos garantidores.

(ii) 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 resolução normativa da ANS e constituída pelo valor definido por laudo técnico atuarial.

(iii) 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.

(iv) 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.

(v) Provisão de eventos a liquidar para o SUS

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

4.11 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.

4.12 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.

4.13 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.

4.14 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.

4.15 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.

4.16 Ingresso operacional

4.16.1 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 12.

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

4.16.2 Atos cooperativos

São segregados em atos cooperativos e atos não cooperativos, para fins de apuração de incidência tributária aplicável à Cooperativa. 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.

4.16.3 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.

4.17 Imposto de renda e contribuição social - correntes

Calculados com base no lucro real tributável conforme determinações da Secretaria da Receita Federal, 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	2020	2019
Fundo dedicado ao setor de saúde suplementar	10.336.640	9.792.426
Garantidoras de provisões técnicas	10.336.640	9.792.426
CDB DI Pós-fixado	13.102.702	8.814.621
Livres	13.102.702	8.814.621
	23.439.342	18.607.047

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

	2020	2019
(A) Ativos garantidores		
Aplicações financeiras garantidoras	10.336.640	9.792.426
Depósito judicial - SUS	5.613	5.613
	<u>10.342.253</u>	<u>9.798.039</u>
Provisões técnicas		
Remissão (circulante e não circulante)	92.131	106.641
Eventos ocorridos e não avisados - PEONA	3.807.365	4.105.612
Eventos a liquidar avisados há mais de 60 dias	617.537	480.659
Redução dos eventos SUS pelo índice de adimplência	(191.292)	(194.709)
(B) Necessidade de vínculo	<u>4.325.741</u>	<u>4.498.203</u>
Suficiência de vínculo de ativos garantidores: (A) - (B)	6.016.512	5.299.836
(C) Eventos a liquidar avisados até 60 dias	6.042.213	4.522.318
(D) Necessidade de ativos garantidores total: (B) + (C)	<u>10.367.954</u>	<u>9.020.521</u>
Lastro de ativos garantidores: (A) - (D)	(i) (25.701)	777.518

(i) Em período subsequente a necessidade de lastro foi suprida.

6 - CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

	2020	2019
Contraprestações pecuniárias	1.261.626	1.026.217
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC (i)	(433.532)	(441.584)
	<u>828.094</u>	<u>584.633</u>
Participação de beneficiários em eventos indenizáveis	414.327	491.596
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC (i)	(22.197)	-
	<u>392.130</u>	<u>491.596</u>
Outros créditos de operações com planos de assist. à saúde (ii)	<u>782.874</u>	-
	2.003.098	1.076.229

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

(ii) Créditos decorrentes de reajustes não aplicados durante o exercício de 2020, conforme comunicado nº 85 da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, publicado no Diário Oficial da União em 02 de setembro de 2020 que tratou da suspensão da aplicação dos reajustes de planos de saúde por variação de custos (anual) e por mudança de faixa etária, no período de setembro a dezembro de 2020. Os contratos que tiveram reajustes suspensos terão a recomposição aplicada nos boletos a partir de janeiro de 2021. O montante devido deverá ser diluído em 12 parcelas mensais e de igual valor.

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

	2020	2019
Intercâmbio a receber – atendimento eventual (i)	1.720.337	1.453.295
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC (ii)	(149.858)	(28.714)
	<u>1.570.479</u>	<u>1.424.581</u>
Outros créditos operacionais de prest. serv. médico-hospitalar	1.584.516	715.885
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC (ii)	(3.877)	-
	<u>1.580.639</u>	<u>715.885</u>
	<u>3.151.118</u>	<u>2.140.466</u>

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

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

8 - BENS E TÍTULOS A RECEBER

	2020	2019
Estoques (i)	1.908.659	1.347.694
Títulos a receber	-	-
Adiantamentos	1.118.682	1.679.538
Outros títulos a receber (ii)	710.085	556.498
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	(133.683)	(215.447)
	<u>3.603.743</u>	<u>3.368.283</u>

(i) Estoque de medicamentos disponível para comercialização nas farmácias e para utilização no Núcleo de Atendimento à Saúde (NAS).

(ii) Estão representados por valores a receber decorrentes de produtos e serviços contratados e/ ou intermediados pela Cooperativa.

9 - DEPÓSITOS JUDICIAIS E FISCAIS

	2020	2019
Taxa de saúde suplementar (i)	477.600	386.386
Processos usuários (ii)	349.071	784.122
Ressarcimento ao SUS (iii)	5.613	5.613
Tributária	10.321	10.321
ANS	53.514	53.514
	<u>896.119</u>	<u>1.239.956</u>

(i) Corresponde a depósitos judiciais realizados trimestralmente, objetivando a suspensão da exigibilidade da taxa de saúde suplementar.

(ii) Existem demandas de natureza cível, conforme nota 16, para as quais foram efetuados depósitos judiciais recursais.

(iii) 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 circulante nota 12.

10 - INVESTIMENTOS

	1º/1/2019	Movimentação	31/12/2019	Movimentação	31/12/2020
Participações em outras sociedades					
Sicoob Unimais	1.053.927	(i) (865.460)	188.467	40.323	228.790
Sicoob Credimota	1.000	-	1.000	-	1.000
Uniprime	-	1.000	1.000	-	1.000
	<u>1.054.927</u>	<u>(864.460)</u>	<u>190.467</u>	<u>40.323</u>	<u>230.790</u>
Participações societárias pelo método de custo					
Federação Centro Oeste Paulista	1.522.374	739.600	2.261.974	691.417	2.953.391
Federação das Unimed's do Estado de São Paulo	694.297	-	694.297	26.439	720.736
Central Nacional Unimed	121.548	-	121.548	-	121.548
	<u>2.338.219</u>	<u>739.600</u>	<u>3.077.819</u>	<u>717.856</u>	<u>3.795.675</u>
	<u>3.393.146</u>	<u>(124.860)</u>	<u>3.268.286</u>	<u>758.179</u>	<u>4.026.465</u>

(i) Corresponde a baixa de capital na investida.

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.

11 - IMOBILIZADO

	1º/12/2019	Aquisição	Baixa	31/12/2019	Aquisição	Baixa	Transferência	31/12/2020
Custo corrigido								
Terrenos	521.572	-	-	521.572	-	-	-	521.572
Edificações	3.952.986	320.924	-	4.273.910	-	-	1.816.539	6.090.449
Máquinas e equipamentos	1.113.340	128.676	(18.215)	1.223.801	381.572	(294.766)	-	1.310.607
Móveis e utensílios	785.488	169.507	(9.075)	945.920	128.095	(122.227)	-	951.788
Computadores e periféricos	959.265	697.300	(515)	1.656.050	183.265	(249.477)	-	1.589.838
Veículos	349.619	97.000	(78.000)	368.619	253.348	(224.984)	-	396.983
Outras imobilizações	111.854	(i) 1.873.946	(95.041)	1.890.759	(i) 900.540	(79.455)	(1.816.539)	895.305
	7.794.124	3.287.353	(200.846)	10.880.631	1.846.820	(970.909)	-	11.756.542
Depreciação acumulada								
Edificações	(1.017.399)	(164.089)	-	(1.181.488)	(324.125)	-	-	(1.505.613)
Máquinas e equipamentos	(491.953)	(84.688)	18.215	(558.426)	(90.292)	83.618	-	(565.100)
Móveis e utensílios	(310.907)	(64.133)	8.987	(366.053)	(82.880)	85.560	-	(363.373)
Computadores e periféricos	(795.045)	(102.560)	515	(897.090)	(245.994)	120.705	-	(1.022.379)
Veículos	(172.203)	(71.877)	42.925	(201.155)	(69.719)	167.808	-	(103.066)
Outras imobilizações	(75.983)	(5.931)	-	(81.914)	(61.714)	59.804	-	(83.824)
	(2.863.490)	(493.278)	70.642	(3.286.126)	(874.724)	517.495	-	(3.643.355)
	4.930.634	2.794.075	(130.204)	7.594.505	972.096	(453.414)	-	8.113.187

(i) Trata-se das benfeitorias em imóvel onde funciona atualmente a unidade da Farmácia de Assis e Policlínica da Unimed.

A Administração da Cooperativa realizou a análise da vida útil remanescente dos bens do ativo imobilizado e a definição dos valores residuais finais. Portanto, nos exercícios de 2020 e de 2019, o cálculo da depreciação já contempla essas análises (valor depreciável), bem como, a análise quanto à recuperabilidade dos bens do ativo imobilizado.

12 - PROVISÕES TÉCNICAS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

	2020	2019
Provisão de prêmios/ contraprestações	1.357.876	1.280.621
Provisão de prêmio/ contraprestação não ganha – PPCNG	1.320.422	1.227.975
Provisão para remissão	37.454	52.646
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS	402.373	509.370
Provisão eventos a liquidar para o SUS – GRU	198.719	274.966
Provisão eventos a liquidar SUS – parcelamento	-	28.711
Provisão eventos a liquidar para o SUS – ABI	203.654	205.693
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar	6.257.377	4.522.318
Cooperados	1.631.055	1.417.370
Serviços credenciados	4.626.322	3.104.948
Provisão de eventos ocorridos e não avisados - PEONA	3.807.366	4.105.612
Circulante	11.824.992	10.417.921
Provisão para remissão	54.677	53.995
Provisão eventos a liquidar SUS – parcelamento	24.610	100.358
Não circulante	79.287	154.353
	11.904.279	10.572.274

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

A ANS, por meio de Resolução Normativa RN/ANS, passou a exigir das operadoras a partir daquelas datas, de Patrimônio Líquido Ajustado, Margem de Solvência, Provisão para Remissão e Provisão de 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 22 (ii) e (iii).

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

13 - TRIBUTOS E ENCARGOS SOCIAIS A RECOLHER

	2020	2019
IRPJ e CSLL	-	38.978
ISS (i)	2.240.418	5.022
INSS	135.370	96.607
FGTS	36.619	38.961
PIS e COFINS	67.987	103.466
ICMS	5.728	6.454
Impostos e contribuições retidos	1.970.722	1.245.300
	4.456.844	1.534.788

(i) A Cooperativa apresentou denúncia espontânea relativo à cobrança do ISS para enquadrar os seus recolhimentos aos entendimentos divulgados pelos tribunais, considerando as novas interpretações legais que exigiram trânsito em julgado de matérias relativas ao assunto. O pedido formalizado pela Cooperativa à Prefeitura de Assis requer o parcelamento do imposto em 48 (quarenta e oito) parcelas mensais. O pedido aguarda aprovação do Município cuja expectativa da Administração da Cooperativa é que ocorra no primeiro semestre de 2021.

14 – EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Finalidade	Vencimento final	2020			2019		
		Circulante	Não circulante	Total	Circulante	Não circulante	Total
Leasing (i)	dez/2024	148.337	389.101	537.438	129.667	504.428	634.095
Capital de giro	-	-	-	-	38	-	38
		148.337	389.101	537.438	129.705	504.428	634.133

15 – DÉBITOS DIVERSOS

	2020	2019
Obrigações com pessoal	696.673	784.916
Fornecedores (i)	1.819.387	1.737.713
Depósitos de beneficiários	264.405	193.163
Outros débitos a pagar	363.342	214.160
	3.143.807	2.929.952

(i) O saldo é composto substancialmente pelos valores a pagar a fornecedores de medicamentos farmacêuticos, que estão disponibilizados nas farmácias para comercialização.

16 – 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:

	2020	2019
Tributária (i)	487.921	-
Cível e trabalhista (ii)	6.951.742	6.232.871
	7.439.663	6.232.871

Adicionalmente, a Cooperativa possui depósitos judiciais registrados na rubrica “Depósitos judiciais e fiscais”, no ativo não circulante nota 9.

(i) A Cooperativa discute na justiça a ilegalidade e a inconstitucionalidade da taxa de saúde suplementar de exigibilidade da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Os assessores jurídicos protocolaram petição requerendo o levantamento dos depósitos judiciais já realizados conforme nota 9 e ainda, baseado no andamento do processo e nas decisões a favor da Cooperativa, são da opinião que é grande a probabilidade de ganho, porém, mantém provisão constituída para fazer frente a essa demanda judicial. Atualmente existem decisões favoráveis às operadoras de planos de assistência à saúde que ingressaram com ação judicial.

(ii) **Cível e trabalhista:** constituídas para fazer face a eventuais perdas em ações que estão sendo discutidas judicialmente. A Administração da Cooperativa, baseada na opinião de seus assessores jurídicos, entende que são suficientes às estimativas calculadas quanto ao desfecho dos processos. Tais ações, devido a natureza e histórico são passíveis de acordos.

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.

17 – PASSIVOS CONTINGENTES

A Cooperativa discute ações cíveis no montante de R\$ 778.419 em 2020 e (R\$ 88.988 em 2019), cuja opinião dos consultores jurídicos quanto a probabilidade de perda 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.

18 – PATRIMÔNIO LÍQUIDO

a) Capital social

O Capital social é formado por cotas partes no valor nominal de R\$ 1,00 cada uma, classificadas no patrimônio líquido, conforme o artigo 140 da Lei nº 13.097/2015. O quadro de cooperados da Cooperativa é de 196 em 31 de dezembro de 2020 e (169 em 2019). De acordo com o Estatuto Social cada cooperado tem direito a um só voto, qualquer que seja o número de suas cotas partes.

b) Destinações estatutárias

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

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

c) 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. As perdas são compensadas com as reservas existentes na data do balanço.

De acordo com a legislação que rege as sociedades cooperativas, Lei nº 5.764/1971, e o Estatuto Social, as sobras à disposição da AGO podem ser capitalizadas ou distribuídas aos cooperados de acordo com a usufruição dos serviços da Cooperativa ou, ainda, incorporadas em reservas conforme deliberação dos cooperados na Assembleia Geral.

19 – DISPÊNDIOS ADMINISTRATIVOS

	2020	2019
Diretoria e conselhos	(672.100)	(973.893)
Pessoal	(6.748.767)	(6.252.349)
Serviços de terceiros	(2.141.534)	(1.578.680)
Localização e funcionamento	(3.450.184)	(3.069.968)
Publicidade e propaganda	(505.390)	(557.982)
Tributos	(106.952)	(39.350)
Diversas	(73.070)	(268.075)
	(13.697.997)	(12.740.297)

20 – RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO

	2020	2019
Ingressos financeiros		
Rendimentos de aplicações financeiras	560.167	1.019.436
Juros por recebimentos em atraso	211.019	237.774
Descontos obtidos	66.068	56.358
Juros sobre capital recebido de investida	3.359	77.641
Outras receitas	194.944	64.247
	1.035.557	1.455.456
Dispêndios financeiros		
Perdas no mercado financeiro	(13.386)	-
Descontos concedidos	(11.268)	(24.386)
Juros sobre empréstimos e financiamentos	(74.221)	(1.018)
Juros e multa	(24.198)	(27.295)
Despesas bancárias	(146.885)	(108.014)
Juros sobre capital próprio	(275.704)	(91.708)
Outras despesas	(17.993)	(67.467)
	(563.655)	(319.888)
	471.902	1.135.568

21 – TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

A estrutura de governança corporativa da Cooperativa compreende a Diretoria, cujas atribuições, poderes e funcionamento são definidos no Estatuto da Cooperativa. Os diretores são os representantes legais da Cooperativa, responsáveis principalmente, pela sua administração e pelo desenvolvimento das políticas e diretrizes gerais. São eleitos pela Assembleia Geral Ordinária, com mandato de três anos para o Conselho de Administração, sendo permitida uma reeleição, já para o Conselho Fiscal o mandato é de 1 ano com obrigatoriedade de troca de 2/3 dos seus membros.

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

22 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	
	2020	2019
Disponível	2.099.781	1.166.844
Aplicações financeiras	23.439.342	18.607.047
Créditos de operações com planos de assist. à saúde	2.003.098	1.076.229
Créditos de op. de assist. à saúde não relac. com planos de saúde da operadora	3.151.118	2.140.466
Bens e títulos a receber	1.695.084	2.020.589
	32.388.423	25.011.175

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 Líquido Ajustado e Margem de Solvência. A Resolução Normativa ANS nº 451, 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 (Patrimônio Líquido Ajustado - PLA) e Margem de Solvência.

O Patrimônio Líquido Ajustado em 31 de dezembro de 2020 é de R\$ 18.721.527 (R\$ 17.687.386 em 2019).

O Capital Base (CB) 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 de Referência de R\$ 8.977.014 em dezembro de 2020, o qual é anualmente ajustado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE), que deve ser observado pelas operadoras de planos de saúde na exigência do Capital Base (CB).

O fator "K" vigente em dezembro de 2020 corresponde a 4,76%, de modo que o Capital Base (CB) é de R\$ 427.306, conseqüentemente, o Patrimônio Líquido Ajustado da Cooperativa atende a esse mínimo estabelecido.

(iii) Margem de Solvência

A Margem de Solvência corresponde à suficiência do patrimônio líquido ajustado por efeitos econômicos, conforme critérios definidos em Resolução Normativa da ANS. Em 31 de dezembro de 2020 a Cooperativa apresenta necessidade de margem de solvência em R\$ 17.932.317 (R\$ 14.597.823 em 2019) que corresponde em 2020 a 85,28% da necessidade total da margem de solvência, portanto, suficiente perante o Patrimônio Líquido Ajustado.

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.

23 - COBERTURA DE SEGURO

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

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Os membros do Conselho Fiscal da Unimed de Assis Cooperativa de Trabalho Médico, no exercício de suas atribuições legais e estatutárias, reunidos nesta data, examinaram o Balanço Patrimonial levantado em 31 de Dezembro de 2020, Demonstração de Sobras e Perdas e Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido, bem como todos os seus documentos e saldos figurantes, verificando uma sobra à disposição da Assembleia Geral Ordinária de R\$ 1.698.499,38 (Um milhão, seiscentos e noventa e oito mil, quatrocentos e noventa e nove reais e trinta e oito centavos) e recomenda a sua aprovação pela Assembleia Geral.

Assis, 08 de Março de 2021.

Dr. Ricardo Augusto Giannasi:

Dr. Sergio Rubens Bussinati: :

Dr. Ricardo Conte de Las Villas Rodrigues: :

Dr. Raphael Moura de Oliveira:

Dra. Ana Santa Ferreira Alves:

Dr. Wadil Farid Mansour:

www.unimedassis.coop.br
Av. Walter Antônio Fontana, 1997
19815-340 Vila Cláudia, Assis - SP
T. (18) 3302-3000
F. (18) 98149-9828

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Assis