

RELATÓRIO DE GESTÃO E

SUS TENTA BILI DADE 2020



5
ANOS





Nosso jeito de cuidar de você

O ano de 2020 foi marcado pela COVID-19 que deixou a humanidade reclusa diante de uma ameaça invisível. Muitos não sabiam com o quê estavam lidando e foi necessário encaixar-se ao mundo pós-moderno.

Como um sistema cooperativista de saúde muitas expectativas foram depositadas em nós durante a pandemia. Afinal, são durante estes momentos que podemos perceber o quão importante e reveladoras são as atitudes que apresentamos diante de nossa comunidade.

A pandemia mostrou como superar momentos difíceis e isso transformou a maneira de cuidarmos do próximo. Através da cooperação coletiva e apoio mútuo durante o distanciamento, aprimoramos nosso acolhimento profissional na nossa sociedade. Com um time competente, proativo e criativo, caminhamos de forma rápida para conquistarmos o espaço no combate ao vírus e no cuidado à saúde.

Para superarmos os desafios que virão, ainda temos muito trabalho pela frente. Estes, que já nos tornaram mais fortes, nos fizeram compreender que fazendo a nossa parte, vamos passar por esta fase em pouco tempo.

Estamos cuidando da nossa comunidade com respeito, ética, transparência e comprometimento, preservando a qualidade do nosso atendimento e bem-estar coletivo.

ÍNDICE

MENSAGEM DO PRESIDENTE	04
SOBRE O RELATÓRIO	10
UNIMED UBERLÂNDIA	11
NOSSOS NÚMEROS	13
DESEMPENHO 2020	38
Econômico – Financeiro	38
Nosso jeito de cuidar	45
Desenvolvimento Humano	61
Meio ambiente e Comunidade	73
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2020	93
UNIMED UBERLÂNDIA E A COVID-19	96
AGRADECIMENTO	98
MATERIALIDADE	100
SUMÁRIO CONTEÚDO GRI	103
ANEXOS	104



Dr. Sávio Moraes
Presidente Unimed Uberlândia

102-14

01 Mensagem do Presidente do Conselho

A Unimed Uberlândia tem compromissos de primeira grandeza com as pessoas e o meio ambiente de nossa terra. Todas as nossas ações são pautadas nos Princípios e Valores dessa cooperativa: valorizamos e fortalecemos nossos relacionamentos respeitando as pessoas, agindo com integridade, transparência, inovação e cooperação, construindo uma relação perene e sustentável. A vivência desses valores nos conduz à sustentabilidade dos negócios em todos os seus aspectos: econômico, social e ambiental.

Nesse relatório apresentamos as ações e indicadores associados a esses pilares que sustentam nossas atitudes, referentes ao ano de 2020. Apesar do difícil momento que vivemos o país e o mundo, em especial no ramo da saúde, conseguimos resultados positivos na maioria dos aspectos, reafirmando o compromisso com o crescimento sustentável, auxiliando no desenvolvimento da cidade e região, gerando emprego e renda às famílias.

Além disso, ressaltamos o importante papel que a Unimed Uberlândia desempenha na saúde individual e coletiva, com ações que promovem, orientam e restauram a saúde e a qualidade de vida das pessoas, ainda mais agora que vivemos essa devastadora pandemia pela Covid-19.

Nesse momento de crise da saúde mundial, a Unimed Uberlândia mostra sua força e engajamento, assumindo o protagonismo e importância para a saúde de Uberlândia e região, oferecendo serviços qualificados, de modo pronto e dinâmico; além de usar seus melhores recursos e estratégias na construção do enfrentamento da pandemia, não só na esfera da saúde suplementar, mas auxiliando o poder público na condução dessa crise.

Nesse ano, seguimos na consolidação do nosso Modelo de Governança Corporativa, fortalecendo as estruturas de apoio ao Conselho de Administração e suportando todos os setores operacionais da cooperativa no sentido de oferecer um excelente padrão de qualidade em atenção e assistência à saúde, tornado o cuidado mais centrado no paciente, mais seguro e eficiente em toda a rede prestadora. Fomentamos e apoiamos várias ações no sentido de promover a saúde e bem-estar das pessoas, com foco principalmente na mudança e adoção de hábitos saudáveis, com respeito ao meio ambiente.

A Unimed Uberlândia se inspira nos principais norteadores de suas ações: promover a saúde com sustentabilidade empresarial, respeitando as pessoas e o meio ambiente e gerando valor aos cooperados. Sabemos da importância que essa cooperativa desempenha em nossa cidade e região, não só pelos empregos que gera, mas principalmente pela influência que exerce em toda a comunidade. Isso nos enriquece e honra, mas, sobretudo, nos torna responsáveis pelo propósito que nos impulsiona – **CUIDAR DAS PESSOAS**.

ESTRUTURA DA ADMINISTRAÇÃO

Diante do modelo de Governança Corporativa, durante o ano de 2020 a cooperativa contou com a seguinte composição:

Conselho de Administração

Composto por 09 cooperados eleitos pelos sócios.



Dr. Sávio de Moraes

Presidente
Cirurgião de Cabeça e Pescoço



Dr. Christian Bertarini

Vice-Presidente
Oftalmologista



Dr. Giovany Pereira

Medicina Nuclear



Dr. João Lucas O'Connell

Cardiologista



Dr. Luís A. Mattar

Cirurgião do Aparelho Digestivo



Dr. Marcelo Sinício

Pediatra



Dr. Narcísio Volpe Jr.

Reumatologista



Dr. Paulo Sérgio

Homeopata e Pediatra



Dr. Tiago Ferolla

Geriatra



Dr. Edelweiss Teixeira Jr.

In Memoriam

Pediatra

Conselho Fiscal

Composto por chapa eleita em Assembleia Geral Ordinária.



Dr. Adair José Batista

Conselheiro Efetivo



Dra. Márcia Berbet

Conselheira Efetiva



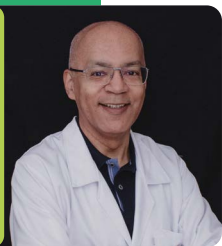
Dra. Suzete Rodrigues

Conselheira Efetiva



Dr. Alfredo Urbano

Conselheiro Suplente



Dr. Pércio Neves

Conselheiro Suplente

Diretoria Executiva

Composta por 05 nomeados pelo Conselho de Administração.



Rodrigo Basílio

Diretor Superintendente



José Rander

Diretor Administrativo-financeiro



Dr. Eduardo Braga

Diretor de Serviços Próprios



Marne Nascimento

Diretor de Provimento de Saúde



Fábio Andrade

Diretor de Mercado



102-45; 102-48; 102-49; 102-50;
102-51; 102-52; 102-53; 102-54;
102-56

02 Sobre o relatório

A Unimed Uberlândia apresenta o seu Relatório de Sustentabilidade referente ao período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020 abrangendo todas as unidades da cooperativa, as quais estão devidamente incluídas nas demonstrações financeiras.

Este é o 9º (nono) ano consecutivo que a cooperativa publica o Relatório de Sustentabilidade, que permite conhecer o desempenho econômico-financeiro e seu posicionamento frente às questões sociais e ambientais.

Como forma de divulgação, este relatório foi preparado de acordo com os Standards da GRI: opção Essencial. Todos os indicadores utilizados estão sinalizados nas respectivas narrativas e/ou dados, além de compilados no sumário de conteúdo GRI.

O ciclo de emissão dos relatórios de sustentabilidade na Unimed Uberlândia é anual. O relatório anterior mais recente foi referente ao ano de 2019 e pode ser acessado no site institucional da cooperativa (www.unimeduberlandia.coop.br), assim como as publicações dos anos anteriores.

A Unimed Uberlândia informa que não houve reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e não foi submetida a verificação externa.

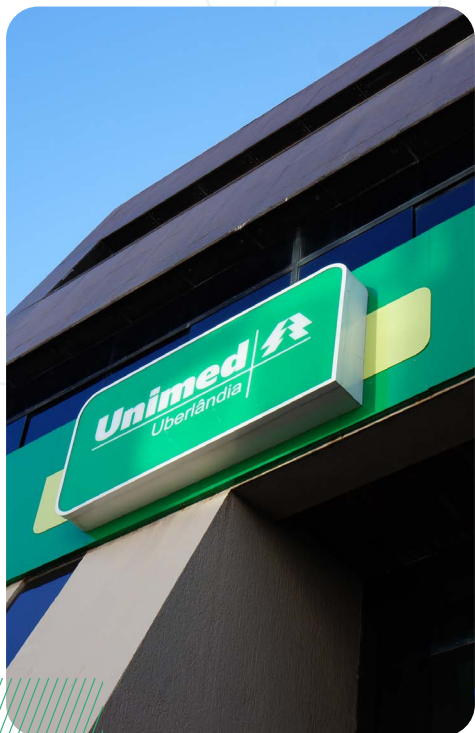
Contato para dúvidas ou mais informações:

E-mail: controladoria@unimeduberlandia.coop.br

Telefone: (34) 3239-6902

Site: www.unimeduberlandia.coop.br

Endereço: Av. João Pinheiro, 639 – Centro – Uberlândia/MG – CEP 38.400-126.



102-1 102-4 102-5 102-6 102-16

03 Unimed Uberlândia

A Unimed Uberlândia Cooperativa Regional de Trabalho Médico foi fundada em 15 de maio de 1971, na cidade de Uberlândia (MG), é formada excepcionalmente por médicos, sem fins lucrativos, de natureza civil (Cooperativa – sociedade simples de responsabilidade limitada), com atuação no Brasil, e com o objetivo de buscar a valorização profissional e do trabalho médico, prestando serviços de alta qualidade, gerando inovações nas práticas assistenciais e na gestão, e garantindo o compromisso com o avanço sustentável do setor da saúde.

É regida pela Lei nº 5.764 de 1971, a qual regulamenta o sistema cooperativista no país, e possui 915 médicos associados com o intuito da defesa econômica e social do trabalho de seus sócios, através do aprimoramento das condições para o exercício da medicina.

Com 91.550 beneficiários em 2020, é uma operadora de médio porte (número de beneficiários entre 20 mil e 100 mil), registrada sob o nº 384577 na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Missão

Promover saúde com excelência, valorizando e fortalecendo o relacionamento com clientes, cooperados, colaboradores e parceiros em busca da melhor qualidade de vida.

Visão

Ser reconhecida pelo padrão de qualidade, ampliando mercados e inovando o modelo de atenção à saúde.

Valores

Respeito às pessoas
Ética e Transparência
Competência e Criatividade
Cooperação e Comprometimento



Negócio

Gerenciar a saúde promovendo qualidade de vida.

Política de Qualidade

A Unimed Uberlândia busca a satisfação dos clientes através da melhoria contínua dos processos, superando expectativas e promovendo gestão de saúde com qualidade.



04 Nossos números

102-7

**915**

cooperados

**497**

colaboradores

**91.550**

beneficiários (ANS)

**331.375**

consultas

**11.645**

internações

**1.488.704**

exames

R\$ 127.083.507

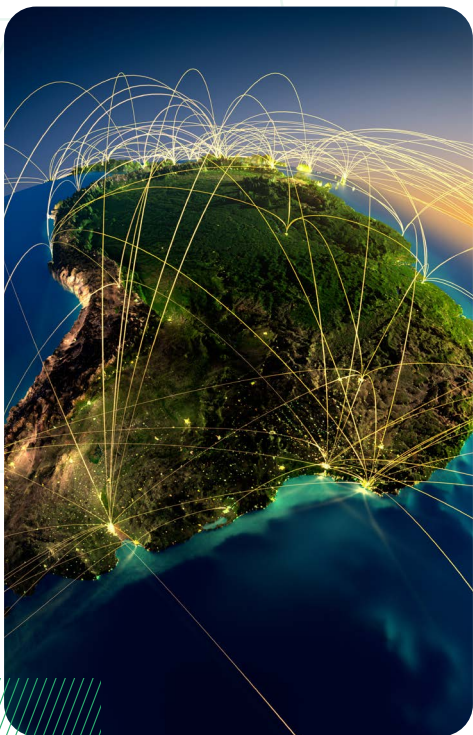
patrimônio líquido

R\$ 230.473.916

ativos totais

77,97%

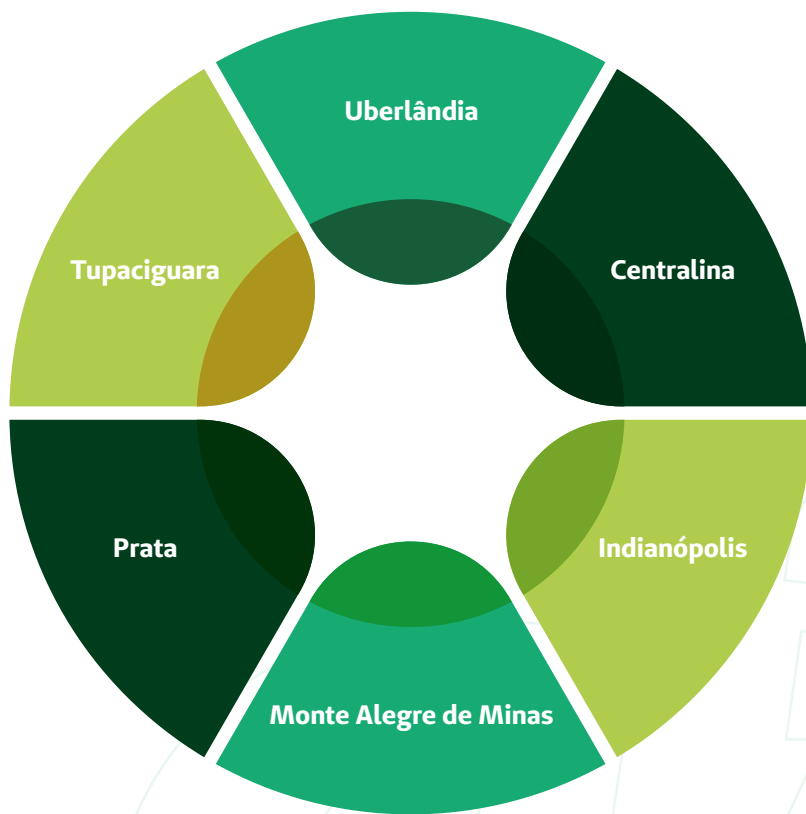
índice de sinistralidade



102-3 102-6

05 Área de atuação

A cooperativa tem abrangência em seis municípios do Triângulo Mineiro:



Nossas instalações



Sede

Av. João Pinheiro, 639 – Centro



SOU

Av. João Pinheiro, 691 – Centro



Gestão de Rede Assistencial

Av. João Pinheiro, 673 – Centro



Central de Vendas

Av. João Pinheiro, 907 – Centro

**CIAS**

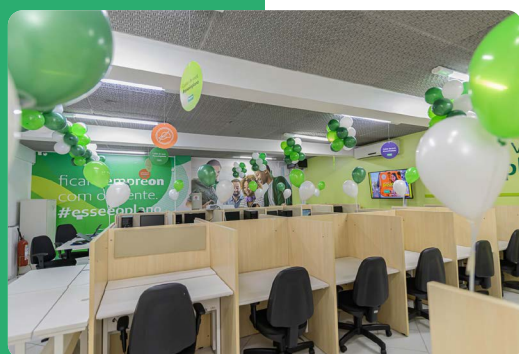
Av. João Pinheiro, 60 - Centro

**EVB**

Av. Cesário Alvim, 3521 - Bairro Brasil

**UCE**

Av. Francisco Ribeiro, 1111 - Santa Mônica

**Call Center**

Av. Afonso Pena, 3570 - Brasil



102-2

06 Produtos e serviços

A Unimed Uberlândia é uma operadora de planos de saúde que atua no mercado de saúde suplementar e tem como atividades preponderantes:

- ✔ a comercialização de planos de saúde, firmando, em nome dos associados, contratos de prestação de serviços com pessoas físicas e jurídicas, nas modalidades de valor determinado (pré-estabelecido) e por serviços prestados (pós-estabelecidos), a serem atendidos pelos médicos associados e pela rede credenciada;
- ✔ serviços de medicina do trabalho no SOU (Saúde Ocupacional Unimed), em que são ofertados produtos: PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional) e o PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais);
- ✔ atendimento fisioterapêutico nas áreas cardiorrespiratória e neurológica, além de programas de prevenção e promoção da saúde no Espaço Viver Bem;
- ✔ atendimento de terapia ocupacional, fonoaudiólogos, atendimento ambulatorial com práticas integrativas e complementares em saúde humana, inclusive com realização de exames, no Centro Integrado de Atenção à Saúde (CIAS).

**PLANO
COLETIVO EMPRESARIAL**

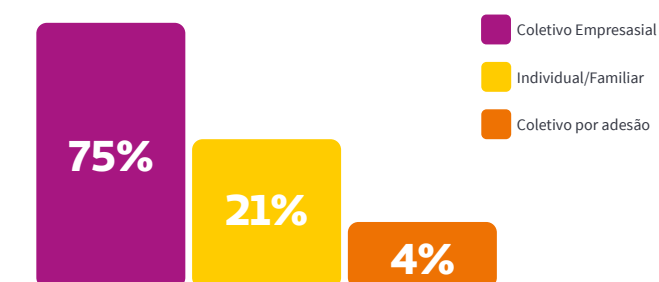
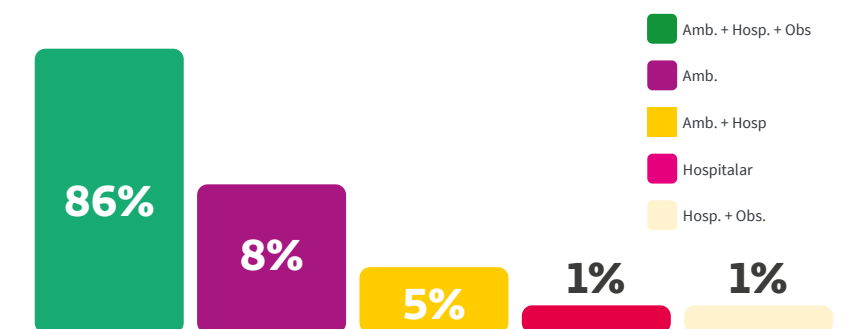
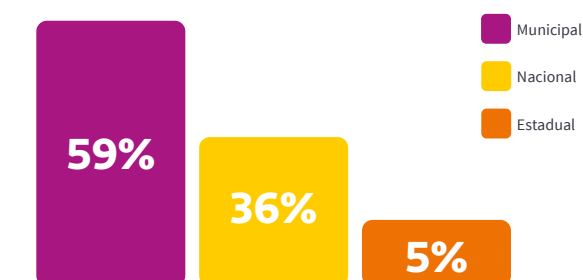
Para contratação de empresas
ou empresários individuais e a
adesão de seus empregados.

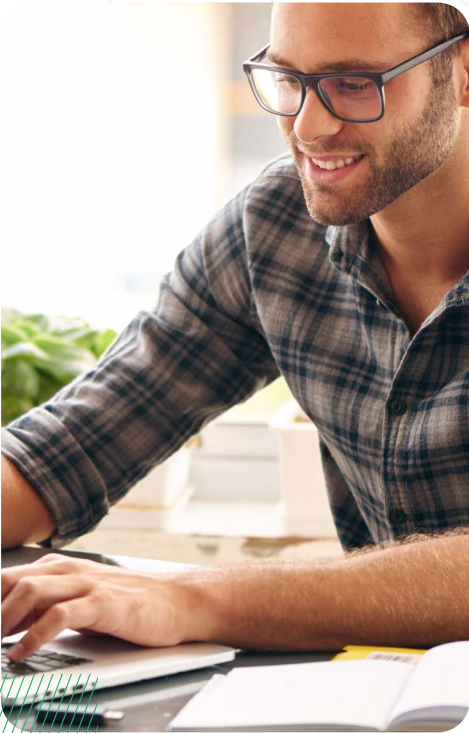
**PLANO
COLETIVO POR ADESÃO**

Para a contratação de associações
profissionais, classistas ou setoriais
e a adesão de seus associados.

**PLANO
INDIVIDUAL OU FAMILIAR**

Para livre contratação de pessoa física

BENEFICIÁRIOS POR TIPO DE CONTRATAÇÃO

BENEFICIÁRIOS POR SEGMENTAÇÃO

BENEFICIÁRIOS POR ABRANGÊNCIA




102-12 102-13

07 Iniciativas externas e participação em associações

A Unimed Uberlândia adota as diretrizes fundamentadas na Organização Internacional do Trabalho (OIT) e toda a legislação prevista pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Além disso, faz parte do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção em parceria com o Instituto Ethos.

Também, por ser uma sociedade cooperativa, a Unimed Uberlândia se orienta através dos sete princípios do cooperativismo, levando à prática os seus valores que são um emblema universal de cooperativismo, são eles:

- ✓ Adesão voluntária e livre;
- ✓ Gestão democrática pelos cooperados;
- ✓ Participação econômica dos cooperados;
- ✓ Autonomia e independência;
- ✓ Educação, formação e informação;
- ✓ Cooperação entre cooperativas;
- ✓ Interesse pela comunidade.

Inserida no contexto de mercado da saúde suplementar e com papel de destaque no cooperativismo de trabalho médico, a Unimed Uberlândia tem participação ativa, como investidor ou como associado, nas seguintes instituições:

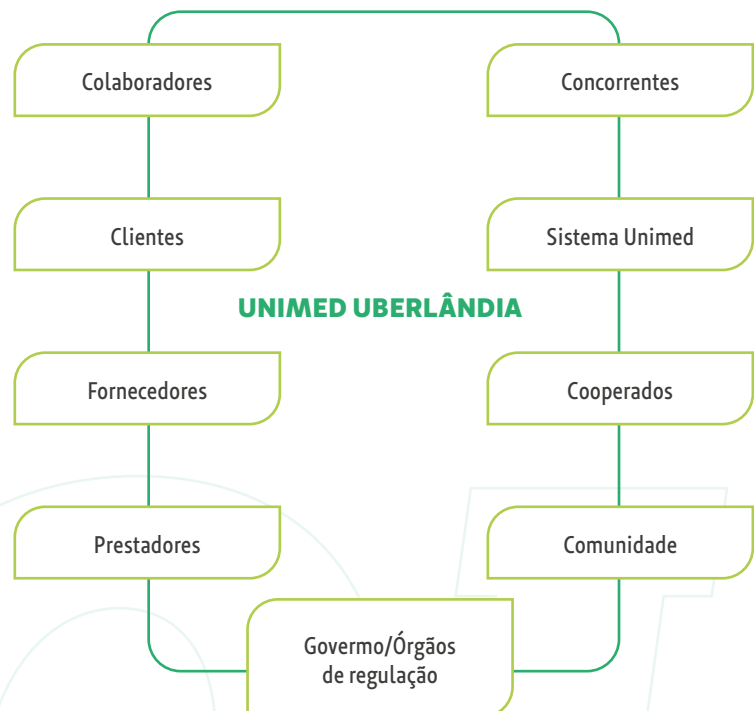
- ✓ Unimed do Brasil;
- ✓ Federação Interfederativa das Cooperativas de Trabalho Médico do Estado de Minas Gerais;
- ✓ Federação Intrafederativa das Unimeds do Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba;
- ✓ Conselho Regional de Medicina do Estado de Minas Gerais (CRM-MG);
- ✓ Sociedade Médica de Uberlândia;
- ✓ Amcham Uberlândia;
- ✓ Sistema Ocemg;
- ✓ Associação Comercial Industrial de Uberlândia (Aciub);
- ✓ Câmara de Dirigentes Lojistas de Uberlândia (CDL);
- ✓ Faculdade Unimed;
- ✓ Organização Nacional de Acreditação (ONA);
- ✓ Central Nacional Unimed (CNU);
- ✓ Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social;
- ✓ Sindicato dos Hospitais e Estabelecimentos de Serviços de Saúde de Uberlândia (Sindihosp);
- ✓ Sindicato dos Médicos de Minas Gerais (SindMed);
- ✓ Unicred Uberlândia;
- ✓ Creditril;
- ✓ Sicoob-Credicofrul;
- ✓ Sicoob-Credicom;
- ✓ Unimed Participações;
- ✓ Fundo de Contingências e Oportunidades – FCO.



102-40; 102-42; 102-43; 102-44

Engajamento Stakeholders

Os *stakeholders* considerados no engajamento foram identificados pela equipe da Unimed Uberlândia. A base da escolha foi definida a partir da Gestão da Qualidade, prezando por questões de sustentabilidade, serviço do setor de saúde suplementar, relacionamentos, influência e interesse em relação à cooperativa.



As necessidades e expectativas dos stakeholders compreendem:

Cooperados

boas condições de trabalho e remuneração, solidez, crescimento da cooperativa, participação, transparência e comunicação.

Prestadores

parceria, remuneração justa pela prestação de serviço e qualificação.

Colaboradores

boas condições de trabalho e remuneração, benefícios e oportunidades de crescimento.

Fornecedores

parceria e desenvolvimento.

Clientes

saúde, acesso com agilidade a rede qualificada e preço competitivo.

Governo/Órgão Regulador

cumprimento das exigências legais.

Sistema Unimed

parceria e cumprimento das normas de intercâmbio.

Comunidade

geração de impostos, geração de emprego na região e apoio em campanhas sociais e eventos de promoção à saúde.

Com todos esses grupos existem ferramentas de diálogo que permitem a interação entre os participantes. A abordagem foi por meio de ferramentas atuais existentes na cooperativa, nas quais os *stakeholders* puderam contribuir com suas opiniões em relação aos temas relevantes para a Unimed Uberlândia. Dentre estes canais de diálogo, podemos citar: assembleias, reuniões internas e externas, pesquisa de clima organizacional, pesquisa de satisfação dos clientes e cooperados, intranet, portal corporativo da Unimed Uberlândia, redes sociais, e-mails, correspondências, SMS, centrais de atendimento, ouvidoria, entre outros.

Dentre os nove *stakeholders*, seis puderam contribuir com suas opiniões em relação aos temas relevantes para este relatório. Mais informações na área Materialidade.



09 Governança na cooperativa

Estrutura de Governança

A Governança Corporativa é o sistema pelo qual as organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre Proprietários, Conselho de Administração, Diretoria e órgãos de controle (IBGC, 2014).

Dentre os seus objetivos estão:

- ✓ Promover a longevidade e a perenidade da cooperativa
- ✓ Proporcionar maior transparência
- ✓ Qualificar o relacionamento entre cooperados e a gestão da cooperativa

Os seus princípios são:

- ✓ **Transparência:** divulgar e comunicar as informações relevantes da cooperativa
- ✓ **Equidade:** realizar um tratamento justo e igualitário com os cooperados, beneficiários e todas as demais partes interessadas

- ✔ **Prestação de contas:** apresentar atuação de forma clara, concisa e compreensiva, assumindo as consequências de cada decisão
- ✔ **Responsabilidade corporativa:** zelar pela viabilidade econômico-financeira da cooperativa, reduzindo os riscos de negócios e operações

Em março de 2019 passou a vigorar um novo modelo de Governança Corporativa, que foi aprovado em Assembleia Geral no ano anterior. Essa foi uma importante mudança para nossa cooperativa e um passo para a modernização.

A estrutura anterior contava com uma Diretoria eleita através de chapa e seus diretores atuavam nas áreas operacionais da empresa, além de exercerem suas atividades como médicos. Na es-

trutura atual há um Conselho de Administração composto por nove cooperados eleitos individualmente e que são voltados à estratégia, planejamento, sustentabilidade do negócio e ao monitoramento das operações e dos resultados. Possui também uma Diretoria profissional, composta por cinco diretores, contratada para atuar na execução dos processos em tempo integral.

Conheça nossa estrutura de Governança implementada



Ao aderir ao sistema de Governança Corporativa (que contempla Conselho, Diretoria, áreas de controles, dentre outros) que será uma exigência da ANS (RN nº443) a partir de 2023 e para a qual já nos adiantamos, esse modelo permite aos seus sócios e parceiros maior transparência, segurança e qualidade administrativa. Ele também reduz a incidência de desconformidades e o risco de fraude, fortalece sua imagem institucional e ainda reduz o montante do capital regulatório (reserva financeira obrigatória).

Comitês de assessoramento ao Conselho de Administração em atividade:

Comitê de Conduta

Possui **05 membros cooperados**, sendo que 01 destes é membro do Conselho de Administração e os demais são nomeados colegiadamente com o Conselho de Administração.



Dr. Paulo Sérgio de Freitas

Coordenador do Comitê de Conduta
e Membro do Conselho de Administração



Dra. Aline Pecora Ribeiro



Dr. André Luiz Abrão Rangel



Dr. Luciano Morganti Paladini



Dra. Simone Martinelli

Comitê Técnico e Especialidades Médicas

Possui **05 membros cooperados**, sendo que 01 destes é membro do Conselho de Administração e os demais são eleitos conjuntamente com o Conselho de Administração.



Dr. Thiago Ferolla

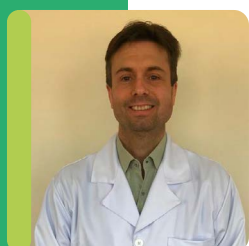
Coordenador do Comitê e Membro do Conselho de Administração



Dr. Emerson Costa



Dr. Roberto Gosuen



Dr. Ricardo Diniz



Dr. Leandro Bragante

Comitê de Inovação

Possui 03 nomeados, não sendo necessário que sejam médicos cooperados. Neste mandato, porém, todos são cooperados.



Dr. Luís Augusto Mattar

Coordenador do Comitê e Membro do Conselho de Administração



Dr. Glauco Costa Silveira



Dr. Willian Hiro Ota Hernandez

Boas práticas de Governança na Cooperativa

Durante o ano de 2020 foram realizadas algumas iniciativas para fomentar e consolidar a estrutura de Governança, buscando colocar em prática os 04 princípios da Governança Corporativa, sendo eles: Equidade, Prestação de contas, Transparência e Responsabilidade corporativa.

Treinamentos

Programa de Integridade para membros do Conselho de Administração e Fiscal, membros dos comitês e Diretoria Executiva

A Unimed Uberlândia conduz os negócios de forma ética e transparente. Nossas ações em Compliance e integridade são desdobramentos desses preceitos.

Cada ciclo do que chamamos “Movimento Integridade” impacta colaboradores, Alta Administração e cooperados em momentos distintos, estabelecendo uma conexão dos temas com a rotina de cada grupo.

Temas abordados: O que é Compliance, Programa de Integridade e Tone from the top; principais aspectos de conduta em um ambiente empresarial; momento de esclarecimento sobre os principais pontos do Código de Conduta; e Lei Anticorrupção.

Curso de avaliações e sucessões

Visando aprimorar as implementações das boas práticas de Governança Corporativa, o Conselho de Administração realizou o curso de avaliações e sucessões para compreender a melhor forma de realizar este trabalho, assim como os seus benefícios. Neste período já foram aplicadas as avaliações ao Conselho e comitês para que possam aprimorar sua performance.

Curso para Conselheiros

Em março/2020, iniciamos mais um módulo que se encerrou em setembro/2020, para os cooperados com interesse em aperfeiçoar seu conhecimento sobre o papel de um conselheiro. Este curso é oferecido pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e é obrigatório para aqueles que desejam fazer parte de algum conselho futuramente.

O objetivo do curso é apresentar o sistema de Governança Corporativa e suas particularidades na cooperativa, destacando o papel do Conselho de Administração na tomada de decisões e direcionamento estratégico. O curso teve 40 inscritos, e destes, 23 concluíram.

Reforma Estatutária sobre ingresso de cooperados

Na Assembleia do dia 20/11/2019 foi discutida a Reforma Estatutária com ênfase nos pontos referentes às novas condições de admissão de sócios cooperados na sociedade. As alterações foram aprovadas de forma que o ingresso de novos sócios deve ser realizado conforme portaria do Ministério da Saúde nº 1631 de 2015.

Alteração no Regimento Interno sobre a restrição de atendimento

O Conselho de Administração, após diversos estudos e debates, encontrou um ponto de partida para um processo gradativo de flexibilização da restrição de agenda nos consultórios médicos, sem que a conduta do sócio cooperado venha a caracterizar discriminação ao cliente Unimed e, conseqüentemente, infração ética nos termos do Código de Ética Médica ou infração ao Estatuto Social.

Desse modo, ficou permitido ao cooperado tratar com diferença (de agenda, por exemplo) os atendimentos do cliente particular e do cliente Unimed, desde que estes ocorram em locais com endereços diferentes, isto é, um local/endereço para atendimento ao cliente particular e outro local/endereço para o atendimento ao cliente Unimed. Caso atenda em um mesmo local não poderá tratar com diferença os atendimentos particulares dos atendimentos aos beneficiários Unimed, o qual infringe o Código de Ética e Estatuto Social.

Também é imprescindível que o sócio informe previamente à Unimed Uberlândia, pelo setor de Relacionamento com o Cooperado, o endereço e os dias que disponibilizará para os atendimentos ao cliente Unimed.

Seminário - Novo modelo de Contratualização com os hospitais

Aconteceu no dia 12/02/2020 o seminário sobre o Novo Modelo de Contratualização baseado em Valor e na Segurança do Paciente. O evento foi voltado aos diretores e administradores dos hospitais que prestam serviço à nossa cooperativa.

Esse novo modelo estimula as operadoras e prestadores a entregarem resultados assistenciais de qualidade com custos adequados e melhoria da experiência do paciente. Isso também implica em uma nova forma de remunerá-los, baseado na qualidade da assistência e não na quantidade. A Unimed Uberlândia caminha de mãos dadas com os hospitais e está engajada em promover saúde e qualidade de vida.

Integridade na prática

Durante este período foi implementado o Canal de Conduta, e a partir disso o Conselho de Administração já atuou em diversas situações:

Processos Administrativos (PAD) a partir de denúncias no Canal de Conduta

- ✓ Descumprimentos de diretrizes internas e externas, desvios comportamentais e conflitos de interesse
- ✓ Fraude assistencial
- ✓ Restrição de atendimentos
- ✓ Recusa de atendimentos
- ✓ Reembolso assistencial

Termos de ajuste de conduta (TAC) a partir de denúncias no Canal de Conduta

- ✓ Cobrança indevida de consulta
- ✓ Restrição de agenda médica

Advertência verbal

- ✓ Descumprimento das normas internas

Descumprimento a normas da cooperativa

- ✓ Assédio Moral

Além disso, a cooperativa conta com órgãos de controle e assessoramento ao Conselho de Administração, assim sendo:

- ✓ **Secretaria de Governança:** atua como guardiã das práticas de Governança Corporativa e é responsável pelo suporte ao Conselho de Administração, Conselho Fiscal e comitês. Apoiada todas as áreas que são ligadas ao Conselho de Administração, além de intermediar no relacionamento com a Diretoria Executiva e áreas afins.
- ✓ **Gestão de Riscos e Controles Internos:** consiste no desenvolvimento de um conjunto de ações destinadas a identificar, analisar, avaliar, tratar e monitorar eventos capazes de afetar, positiva ou negativamente, os objetivos, processos de trabalho e projetos da Unimed Uberlândia, nos níveis estratégico, tático e operacional, e monitorar periodicamente o desempenho e a eficácia dos controles. O setor também recomenda melhorias nos processos com foco na redução da vulnerabilidade do ambiente de controles internos a fim de proteger seus bens.

- ✓ **Compliance:** responsável por supervisionar o programa de compliance da cooperativa, auxiliando as áreas de negócios no monitoramento preventivo da conformidade, assegurando o cumprimento de leis, normas, regulamentações e compromissos, sejam internas ou externas, assumidas voluntariamente ou impostas às atividades da organização e, principalmente, disseminar a cultura de conformidade na cooperativa.
- ✓ **Auditoria Interna:** audita os processos, a aplicação do Estatuto, políticas e normas da cooperativa, propõe correções e informa o Conselho. Ela auxilia no alcance dos objetivos a partir da aplicação de abordagens sistemáticas e disciplinadas para avaliar e melhorar a eficácia dos processos da cooperativa.
- ✓ **Ouidoria:** unidade organizacional de segunda instância responsável por assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do beneficiário dos planos de saúde. Representa os legítimos interesses dos clientes/cidadãos, observando-se as normas que regulam o negócio e o direito dos consumidores. A Ouidoria visa a busca do equilíbrio na relação do consumo.

- ✓ **Relacionamento com o Cooperado:** o principal objetivo da área é disseminar, com transparência, tempestividade e acessibilidade as informações sobre a cooperativa. Dessa forma, a área procura consolidar e manter a imagem de liderança e inovação da Unimed Uberlândia aos cooperados, sempre reforçando o respeito aos princípios legais e éticos.

Cultura Organizacional

Em 2018, começamos uma transformação cultural voltada para Alta Performance, a **Cultura Sangue Verde**. E em 2020 intensificamos ações internas e promovemos treinamentos aos nossos Talentos Sangue Verde para que essa nova cultura seja compreendida e praticada.

É uma **Cultura de Alta Performance** com foco em resultados, com comunicação corporativa presente e uma **Cultura de ação e desenvolvimento**, com uma liderança inspiradora e com mecanismos consistentes de avaliação de desempenho. A nova cultura possui como pilares:

Inovação	Liderança pelo exemplo
Agilidade	Gestão participativa
Foco do Cliente	Orientação para resultados
Atitude servidora	Valorização dos talentos

A figura do Lobo representa a nossa cultura, uma vez que possui características peculiares:



Visão noturna
(Consegue ver além);

Alta capacidade de comunicação;

Vive em grupo
(cooperação);

Hierarquia bem definida;

Capaz de aprender com
os membros da sua
própria Matilha.

CUL TU RAI



Conquistas e Reconhecimentos





102-12; 102-17; 103-2; 103-3;
205-1; 205-2; 205-3

10

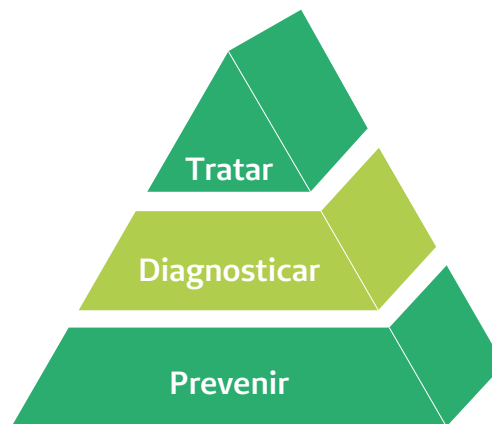
Ética e integridade

Nossa missão está ligada à garantia de processos mais íntegros e transparentes, onde cumprir com aspectos legais, regulatórios, anticorrupção, éticos, cooperativistas e de responsabilidade social de forma contínua é responsabilidade de todos.

Aderimos ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção em parceria com o Instituto Ethos, que tem como objetivo unir empresas de modo a promover um mercado mais íntegro, ético e combater a corrupção.

Ao se tornar signatária do pacto, a empresa assume o compromisso de divulgar a legislação brasileira anticorrupção para todos os seus públicos de interesse, a fim de que seja cumprida integralmente. A adesão ao Pacto é reflexo do comprometimento da Unimed Uberlândia.

Possuímos, também, o Programa de Compliance que está estruturado em três pilares:



Com essas medidas a empresa pretende mitigar a ocorrência de desvios de conduta, atos ilegais ou desalinhados com políticas internas e, assim, proteger a cooperativa.

No dia 13 de fevereiro aconteceu o CITE 2020 (Compliance, Integridade, Transparência e Ética). O evento marca o lançamento do Código e Canal de Conduta da Unimed Uberlândia, reforça o compromisso da cooperativa com a ética e compliance, e garante a conformidade com a Resolução Normativa nº 443 da Agência Nacional de Saúde (ANS), que normatiza os itens para o capital baseado em riscos.





Código de Conduta

O Código de Conduta é o documento formal que fornece diretrizes para nos ajudar a manter padrões de comportamentos éticos elevados em nosso trabalho. Esse documento deve servir como norteador das condutas profissionais e pessoais dos representantes e públicos de interesse da Unimed Uberlândia, e isso inclui cooperados, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros.

No Canal de Conduta, os públicos podem, de forma responsável, anônima e segura, compartilhar suas preocupações, esclarecer dúvidas, oferecer ideias e relatar violações ao Código de Conduta da Unimed Uberlândia, legislações, Estatuto Social, Regimento Interno e Código de Ética Médica. O Canal de Con-

duta é uma forma de ampliar o comprometimento da cooperativa com a transparência e a ética. Essa ferramenta independente, sigilosa e imparcial está disponível para os públicos externo e interno, é um ambiente seguro e sigiloso, hospedado fora do Sistema (ou ambiente) da Unimed Uberlândia e administrado pela Contato Seguro.

As informações relatadas são recebidas pela Unimed Uberlândia após tratamento inicial dos dados pela Contato Seguro. O relato é encaminhado para análise da Comissão de Conduta e Comitê de Conduta da cooperativa. Isso assegura o profissionalismo, sigilo absoluto e o tratamento adequado de cada situação relatada.

As informações relatadas são recebidas pela Unimed Uberlândia após tratamento inicial dos dados pela Contato Seguro. O relato é encaminhado para análise da Comissão de Conduta e Comitê de Conduta da cooperativa. Isso assegura o profissionalismo, sigilo absoluto e o tratamento adequado de cada situação relatada.

Gestão de Riscos

Em 2016 a Unimed Uberlândia adotou um planejamento para a Gestão de Riscos. Assim, a cooperativa aprovou a Política de Gestão de Riscos e Controles Internos que visa estabelecer diretrizes para o desenvolvimento, disseminação e implementação de metodologias de gerenciamento de riscos. Seu objetivo é apoiar a melhoria contínua de processos de trabalho, projetos, alocação e utilização eficaz dos recursos disponíveis, contribuindo para o cumprimento dos objetivos estratégicos da Unimed Uberlândia.

A Gestão de Riscos é um processo contínuo que consiste no desenvolvimento de um conjunto de ações destinadas a identificar, analisar, avaliar, tratar e monitorar eventos capazes de afetar, positiva ou negativamente, os objetivos, processos de trabalho e projetos da Unimed Uberlândia, nos níveis estratégico, tático e operacional:

- ✓ Aumento da transparência
- ✓ Fortalecimento dos controles internos
- ✓ Comprometimento com a responsabilidade corporativa
- ✓ Contribui para a realização dos objetivos de metas de desempenho
- ✓ Melhor entendimento do posicionamento competitivo
- ✓ Melhoria da comunicação entre as áreas

Para acessar o Canal de Conduta

 www.contatoseguro/unimeduberlandia

 App Contato Seguro

 0800 900 9191

- ✓ Facilita a adequação da organização aos requerimentos legais e regulatórios

A Matriz de Gestão de Riscos foi elaborada em conjunto com as lideranças da Unimed Uberlândia, priorizando identificar os riscos relacionados às seguintes dimensões: Subscrição, Crédito, Mercado, Legal, Operacional e Estratégico.

Também compete à Gestão de Riscos a implementação de um programa eficaz baseado na Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, desenvolvendo a Matriz de Dados e os Relatórios de Impacto em conjunto com as lideranças.

Priorizando as melhores práticas de mercado e o foco em melhorar continuamente os processos internos, a gestão e controle dos riscos é submetida a revisões periódicas. Anualmente, a área passa por um ciclo de avaliação e mensuração dos riscos, que resulta na emissão de um relatório apresentado para a Alta Administração.

LGPD

Em 2020 a Unimed Uberlândia se preparou para a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/18). A cooperativa regularizou processos internos, promoveu treinamentos e deu início à implementação de uma cultura forte e direcionada para a segurança e proteção de dados dos beneficiários.



103-2; 103-3; 201-1; 201-2; 203-1;
203-2

11

Desempenho 2020 econômico-financeiro

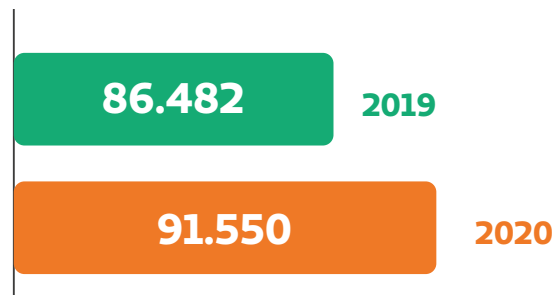
A atuação da cooperativa tem como base práticas econômicas, financeiras e administrativas que promovem o crescimento na região em que atua, melhoram a remuneração para os cooperados (benefícios), geram emprego e renda para os colaboradores e, ao mesmo tempo, geram o mínimo de impacto ao meio ambiente. E o reflexo desse trabalho está nos resultados que colhemos.

O desempenho econômico relatado apresenta dados financeiros da Unimed Uberlândia com impacto da RN nº430, que considera como redutor de contraprestações todo atendimento habitual de intercâmbio e mantém como custo assistencial somente aquele relacionado aos atendimentos eventuais de intercâmbio.

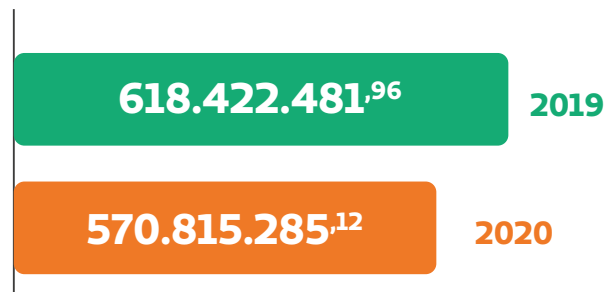
Com relação à carteira de clientes, houve um aumento de quase 6% em relação ao ano anterior. O grande avanço obtido se deve à nova política de mercado da cooperativa e a proximidade com as corretoras e associações.

No ano de 2019 a Unimed Uberlândia contava com 2 corretoras comercializando seus produtos. Em 2020 fechamos o ano com 26, totalmente atuantes na prospecção de novas vidas. A criação de uma equipe dedicada para o atendimento do canal externo elevou as vendas e, ao final, representou 82% das vendas entrantes na Cooperativa.

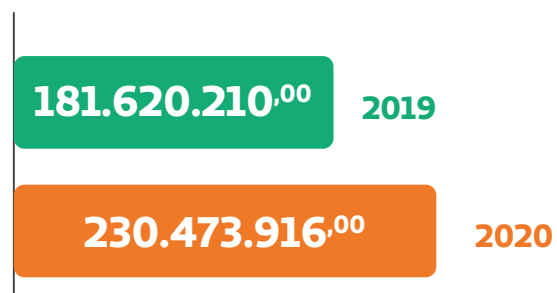
CARTEIRA DE CLIENTES (ANS)



RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA (R\$)



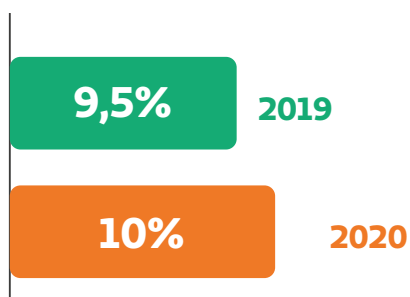
ATIVOS TOTAIS (R\$)



A despesa administrativa representa os valores necessários para a operação diária da cooperativa, compreendendo os gastos com dirigentes, colaboradores, serviços contratados de terceiros, despesas gerais (água, luz etc.).

Em 2020, essas despesas representaram 10% da Receita Operacional Líquida fechada em mais de R\$ 570 milhões.

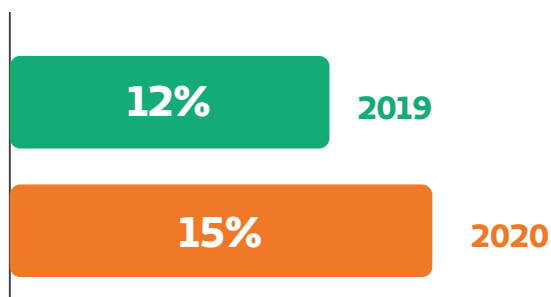
ÍNDICE DE DESPESAS ADMINISTRATIVAS SOBRE A ROL



Encerramos o exercício de 2020 com o Índice das Despesas Gerais e Operacionais (DGO) sobre a Receita Operacional Líquida (ROL), com performance de 15%.

Um dos fatores importantes foi o controle da inadimplência, em um período de incertezas no mercado de saúde suplementar provocado pela pandemia da Covid-19, em face do isolamento social. Destacamos o desempenho das execuções nas ações de cobrança e atendimentos com características específicas nesse período de pandemia, logrando êxito em muitas negociações e efetuando o saneamento da carteira.

DESPESAS GERAL E OPERACIONAL SOBRE A ROL



[Acesse a Demonstração Contábil 2020](#)



Norma Derivada ND 11

Em 2020, um conjunto de estratégias, resultados e eventos contribuiu para fortalecer a solidez econômico-financeira da Unimed Uberlândia. Um dos indicadores mais significativos foi o resultado promissor obtido na pontuação da Norma Derivada ND 11, que dispõe sobre o acompanhamento econômico, financeiro e operacional das sociedades integrantes do sistema cooperativo Unimed. O resultado foi alcançado em sua totalidade chegando a 100 pontos.

SIGLA	INDICADORES ATUAIS PARA PRODUÇÃO	12/2020
ICL	ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE	2,17
	Parâmetro: $\geq 1,2$	18
ISL	ÍNDICE DE SUFICIÊNCIA DE LASTRO	124,4%
	Parâmetro: $\geq 100\%$	12
IMS	ÍNDICE DE MARGEM DE SOLVÊNCIA	156,4%
	Parâmetro: $\geq 100\%$	19
ICA	ÍNDICE COMBINADO APLIADO	0,89
	Parâmetro: $\leq 0,97$	18
MRL	MARGEM DE RESULTADO LÍQUIDO	7%
	Parâmetro: $\geq 2\%$	16
IEG	ÍNDICE DE ENDIVIDAMENTO GERAL	44,9%
	Parâmetro: $\leq 65\%$	9
ISV	ÍNDICE DE SUFICIÊNCIA DE VÍNCULO	298,9%
	Parâmetro: $\geq 100\%$	8
		TOTAL GERAL: 100



CLASSIFICAÇÃO

ÓTIMA
BOA
ALERTA
GRAVE I
GRAVE II

PONTUAÇÃO

≥ 95
Entre 80 e 95
Entre 65 e 80
Entre 40 e 65
< 40

Indicadores de monitoramento ANS

IDSS

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar tem como objetivo a regulamentação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras do Brasil, oferecendo incentivo constante para o aperfeiçoamento das empresas. O IDSS ano-base 2019 da Unimed Uberlândia foi 0,8019. Destaca-se a dimensão IDSM em que alcançamos pontuação máxima.

DIMENSÃO	PONTUAÇÃO
1 - IDQS - Qualidade em Atenção à Saúde	0,7223
2 - IDGA - Garantia de Acesso	0,6444
3 - IDSM - Sustentabilidade no mercado	1,000
4 - IDGR - Gestão de Processos e Regulação	0,9166
IDSS (Média ponderada das notas das dimensões)	0,8019

Índice Geral de Reclamação (IGR)

Tem como finalidade apresentar um termômetro do comportamento das operadoras do setor no atendimento aos problemas apontados pelos beneficiários. Contempla o número médio de reclamações de beneficiários recebidas nos três meses anteriores e classificadas até a data de extração do dado.

Índice de Sinistralidade

Sinistralidade é a relação entre o custo assistencial (despesas com a utilização dos serviços médicos) e os ingressos de planos de saúde.

2019
(Ano-base 2018)

0,7836

2020
(Ano-base 2019)

0,8019

*Quanto maior, melhor

2019

3.33

2020

2.89

*Quanto menor, melhor

2019

87,05%

2020

77,97%

*Quanto menor, melhor



102-9; 103-2; 103-3; 204-1

12 Gestão de fornecedores

A Instituição entende que é de fundamental importância selecionar os fornecedores e identificar aqueles que, além de terem reconhecida capacidade técnica, estão comprometidos com a preservação do meio ambiente, a saúde, a segurança e a responsabilidade social.

Dessa maneira, a Unimed Uberlândia possui o **Manual de Relacionamento com Fornecedores** com o intuito de orientá-los quanto aos requisitos mínimos de qualidade necessários para o fornecimento de produtos, mercadorias ou serviços, além de padronizar a sistemática de avaliação, as condições gerais e os métodos utilizados para monitoramento do desempenho das empresas contratadas.

Com este manual, assumimos o compromisso de realizar a compra de bens e serviços com base em princípios como a ética e transparência, valorizando, dessa forma, não apenas os parceiros, mas também a história da instituição.

Iniciamos a estruturação do Núcleo de Gestão de Contratos, sendo desenvolvida e disponibilizada uma plataforma para fazer a gestão de contratos, a qual seguirá com as implementações de melhorias com a finalidade de aperfeiçoar os controles internos do próprio processo.

Em 2020 contratamos produtos e serviços de 2.315 fornecedores, entre assistencial e operacional, sendo 84% do estado de Minas Gerais.

O valor total gasto foi de R\$ 553.359.731,44, sendo 91% correspondentes a fornecedores locais, do município de Uberlândia.

ESTADO	ASSISTENCIAL	OPERACIONAL	TOTAL	% FORNECEDORES
AC	1	0	1	0,04%
AM	2	0	2	0,09%
BA	4	3	7	0,30%
CE	2	1	3	0,13%
DF	2	12	14	0,60%
ES	3	13	16	0,69%
GO	11	13	24	1,04%
MA	1	0	1	0,04%
MG	1205	752	1957	84,54%
MS	1	0	1	0,04%
MT	1	1	2	0,09%
PA	3	1	4	0,17%
PB	2	1	3	0,13%
PE	4	4	8	0,35%
PI	1	0	1	0,04%
PR	8	12	20	0,86%
RJ	9	15	24	1,04%
RN	2	1	3	0,13%
RO	3	0	3	0,13%
RS	4	7	11	0,48%
SC	7	9	16	0,69%
SE	1	0	1	0,04%
SP	68	119	187	8,08%
TO	5	1	6	0,26%
TOTAL	1.350	965	2315	100%



13

Nosso Jeito de Cuidar

Cooperados

Promover qualidade de vida e saúde com excelência, valorizando e fortalecendo o relacionamento com os cooperados, dentre outros públicos, faz parte da nossa missão. O nosso propósito é cuidar da saúde das pessoas e gerar valor para o cooperado.

Através da área de Relacionamento com o Cooperado, há a aproximação entre cooperativa e sócio por meio de uma plataforma presencial que oportunize as melhores condições na compreensão das necessidades dos cooperados, e plataformas virtuais para atendimento, acesso aos benefícios oferecidos e informações estratégicas imediatas.

O atendimento é carteirizado e os cooperados são divididos em grupos e vinculados a uma analista responsável, com o objetivo de oferecer um atendimento ágil e qualificado.

O quadro de cooperados em 2020 fechou com 915 profissionais de 52 especialidades. O total gasto com remuneração para os cooperados foi R\$ 470.764.444,68.

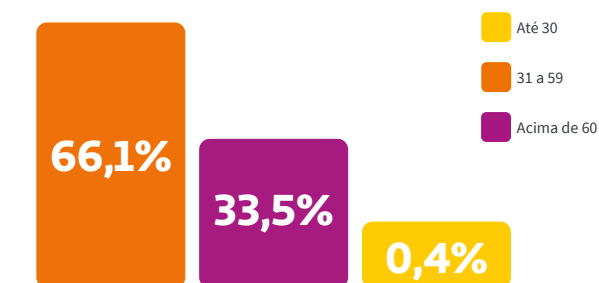


Masculino
627 homens



Feminino
288 mulheres

FAIXA ETÁRIA



ESPECIALIDADES	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Otorrinolaringologista	31	3%
Radiologia e Diagnóstico por Imagem	31	3%
Cirurgia Plástica	32	3%
Gastroenterologia	37	4%
Urologia	39	4%
Cirurgia Geral	35	4%
Dermatologia	43	5%
Clínica Médica	57	6%
Cardiologia	66	7%
Ortopedia e Traumatologia	77	8%
Pediatria	74	8%
Oftalmologia	90	10%
Ginecologia e Obstetrícia	108	12%
Outros	194	21%
TOTAL	915	100%

O ano de 2020 foi marcado por grandes desafios, tanto pelo cenário externo quanto por instituir importantes projetos de valorização do cooperado.

Visando cumprir com as expectativas da diretriz estratégica do planejamento, foram realizadas ações voltadas para potencializar a proximidade com o cooperado, introduzindo iniciativas que tangibilizem a percepção de valor e retorno da cooperativa:

- ✓ Distribuição de Juros sobre o Capital
- ✓ Plano de Apoio Financeiro
- ✓ Telemedicina
- ✓ Valoriza – Programa de Remuneração por Performance
- ✓ CooperAtivo – Programa de participação pontuada
- ✓ Programa de diálogos e prestação de contas
- ✓ Curso de Governança Corporativa

Destaca-se o **Valoriza**, um **programa de remuneração variável** que contempla um conjunto de informações, processos, sistemas e regras que permite mensurar e acompanhar a **Qualidade da Assistência** prestada aos pacientes, dando mais **transparência** e **visibilidade** às informações assistenciais e econômico-financeiras da cooperativa. É, em especial, uma ferramenta de **valorização do trabalho médico**, que incentiva a **participação** dos sócios na gestão da cooperativa, trazendo o foco para a **sustentabilidade** do negócio.



O programa contempla uma ferramenta que permite ao cooperado acompanhar o desempenho da cooperativa e comparar a prática individual à média da sua especialidade. Assim, é possível identificar oportunidades de melhoria.

Objetivos:

- ✓ Mudar o modelo de pagamento *Fee For Service* para um modelo que **reconheça** e **valorize** a contribuição individual do cooperado
- ✓ Viabilizar a **melhoria contínua da remuneração** médica com um modelo de remuneração baseado na qualidade assistencial
- ✓ Fortalecer o papel do Comitê Técnico e Especialidades Médicas, **potencializando a participação dos cooperados** nas decisões da cooperativa

O programa será iniciado em janeiro/2021 e em seu planejamento serão instituídas fases em que novos indicadores serão acrescentados e o percentual de bonificação será aumentado.

Visando maior transparência, aproximação e engajamento do sócio, os departamentos de Relacionamento com o Cooperado e Secretaria de Governança, junto à área de Comunicação e Marketing, apoiados pelo Conselho de Administração, elaboraram um conjunto de canais de comunicação, sendo eles:

Conversa de Cooperados

Reunião informal de diálogo aberto, em que o Conselho de Administração aborda pautas relevantes daquele período e busca sanar as dúvidas dos cooperados.

Boletim Econômico-financeiro

Boletim trimestral enviado aos cooperados com os resultados da cooperativa no período. O informativo aborda, de forma simplificada e transparente, os principais dados no tocante econômico-financeiro.

Boletim Conselho de Administração

Boletim semestral que contempla as principais informações relacionadas à atuação da Governança Corporativa, como uma forma de prestação de contas aos sócios.

Conselho de Administração informa

Comunicado que contempla informações oficiais da cooperativa e que são passadas diretamente pelo Conselho de Administração.

Por dentro da sua Unimed

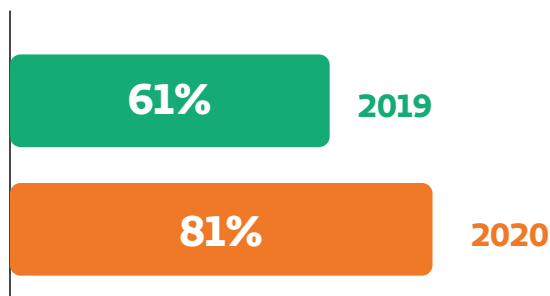
Editorial que contempla assuntos diversos da cooperativa e de interesse dos cooperados.

Coopcast

Comunicado em formato de áudio que é enviado mensalmente com linguagem leve e dinâmica, e que aborda os principais assuntos e acontecimentos daquele mês.

Índice de Satisfação do Cooperado

A Pesquisa de Satisfação de seus cooperados relativa ao ano de 2020 atingiu o índice de 81%, superior a 2019, que foi de 61%, apresentando assim um crescimento de 20%. Esse resultado evidencia a maneira transparente e responsável com que a cooperativa é administrada. Ao mesmo tempo, aumenta a responsabilidade para que estes índices se elevem ainda mais a cada ano.





103-2 103-3 418-1

14 Beneficiários e clientes

O ano de 2020 trouxe desafios internos e externos à cooperativa, tendo em vista as fortes mudanças econômico-financeiras e sociais provocadas pela pandemia da Covid-19. Vivemos um ano com tempos de incertezas e entrada de concorrentes fortes, contudo, a Unimed Uberlândia, maior operadora de planos de assistência à saúde da cidade, continuou crescendo e formando parcerias.

**117**

clínicas

**9**

hospitais

**9**

laboratórios

**2**

recursos próprios

O cuidado com o beneficiário é prioridade para a cooperativa. Pensando sempre no estímulo aos hábitos saudáveis e para incentivar práticas de promoção da saúde com foco na qualidade de vida, a Unimed Uberlândia vem oferecendo aos clientes programas de prevenção conduzidos por uma equipe multidisciplinar.

Em 2020 a área de serviços próprios se reinventou para se adequar à prestação de serviços aos clientes Unimed Uberlândia. Após todas as diretrizes da Agência Reguladora (ANS) e da própria Organização Mundial de Saúde (**OMS**), foi necessária a adaptação de um novo ambiente de trabalho, capacitação, engajamento do time assistencial, ampliação para novas tecnologias e de todas as medidas de biossegurança.

Na nossa **unidade de Atenção Primária**, o **Centro Integrado de Atenção à Saúde (CIAS)**, implementamos uma área específica para **Atendimento Ambulatorial à Covid-19**, com espaço exclusivo para os clientes, sala de acolhimento e isolamento, e referenciamos nossa equipe APS **de médicos e multidisciplinar para o atendimento por agenda livre/demanda espontânea, e por Telemedicina**. Implantamos também a realização de testes rápidos para cooperados e colaboradores.

Tais medidas propiciaram o acesso e segurança aos nossos clientes, colaboradores e cooperados, inclusive com protocolo para a dispensação de medicamentos preventivos e de tratamento para os clientes atendidos na unidade.

Para garantir a continuidade deste cuidado, o **Espaço Viver Bem**, através de seus **Programas de Promoção e Prevenção à Saúde**, disponibilizou o acompanhamento de seus pacientes de risco por **atenção não presencial**. Foram ampliados os serviços de **telemonitoramento dos pacientes crônicos** e implementados os serviços de teleatendimento para consultas da equipe multiprofissional e o modelo de atendimento por grupos de WhatsApp, ofertando orientações em saúde com plano alimentar e de exercícios. A unidade inaugurou uma sala de escuta para acolhimento psicológico e garantiu a execução do curso Materno Infantil totalmente reformulado e online, com envio de um Kit para as gestantes no conforto de suas casas.

É importante ressaltar a implementação do **Programa de Telemonitoramento COVID** mediante protocolo do **Ministério da Saúde** de acompanhamento durante 15 dias, e o **Programa de Gerenciamento Pós-Covid**, que trata as possíveis síndromes pós-covid com foco na reabilitação do paciente.

Os programas de cuidado buscam garantir a assistência ao paciente para que ele não venha a ter uma evolução do seu quadro. Sendo assim, o **Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)** trabalhou fortemente para garantir os atendimentos pontuais e o gerenciamento de casos, com atendimentos como antibioticoterapias, curativos, sondagens e equipamentos em domicílio para manutenção dos casos mais complexos.

Ainda para garantir que o percurso assistencial deste paciente seja completo, a **Unimed Cuidados Especiais (UCE)** recebe os pacientes crônicos que precisam de internação e transitam entre a atenção domiciliar e os cuidados paliativos. Isso permite que uma equipe especializada cuide da sua reabilitação e prepare para uma alta segura, com a continuidade do cuidado em domicílio.

Mesmo estando em um Plano de Contingência Emergencial, a Unimed Uberlândia preza pela garantia do cumprimento de suas metas de planejamento estratégico. O **Núcleo de Gestão do Cuidado em Saúde (NGCS)** trabalhou para implantação de uma ferramenta que realize a gestão do cuidado através de um **Plano de Cuidados Personalizado**. Otimizamos nossas estruturas de gestão assistencial para garantir o melhor acolhimento e acompa-

nhamento de nossos clientes. Reforçamos a atuação da **Central de Orientação em Saúde (COS)** para direcionamento e orientações aos nossos clientes 24 horas por dia nos 7 dias da semana.

Reforçando a Atenção Primária da Unimed Uberlândia, realizamos no ano de 2020 um workshop com o corpo clínico da APS para trazeremos inovação e melhorias no nosso processo de cuidado, bem como a implementação de **Indicadores de qualidade e performance para um modelo de remuneração baseado em resultados de saúde, e trabalhamos na preparação dos processos e requisitos em busca da Certificação de Boas Práticas em Atenção Primária**.

Fomos certificados na RN nº277 e reconhecidos pela robustez dos nossos programas de gestão de pacientes crônicos.

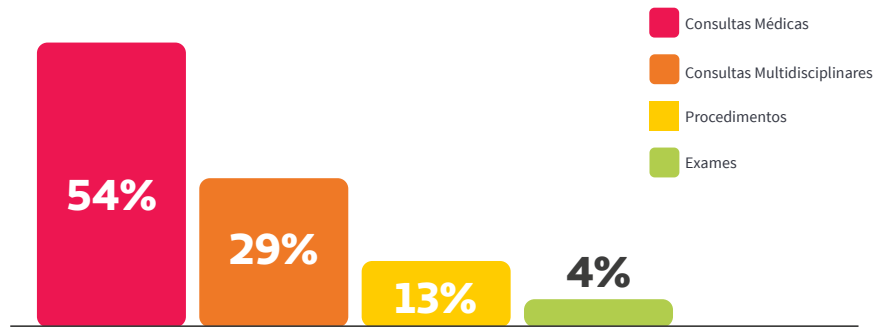


Fortalecemos nosso corpo clínico com agendas de educação continuada e fortalecimento da Atenção Primária, e ofertamos o treinamento de reanimação cardiopulmonar.



Esse é o nosso jeito de cuidar Unimed, com amor e muita dedicação, para ofertar aos nossos clientes uma assistência coordenada e eficiente.

No ano de 2020, o CIAS realizou 51.072 atendimentos. Nessa composição, **54% foram consultas médicas, 29% de consultas multidisciplinares, 13% de procedimentos e 4% de exames.**



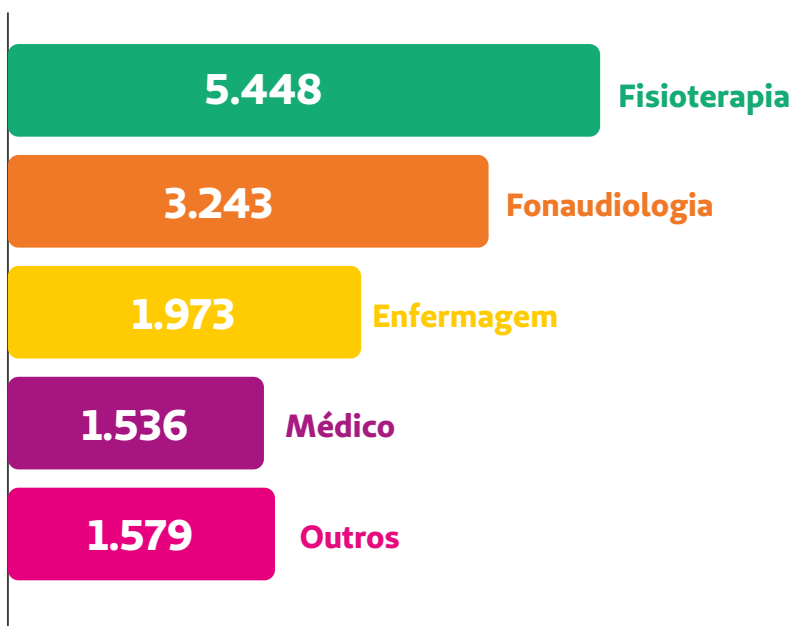
Importante ressaltar que a **Atenção Primária** compôs **58% do atendimento médico da unidade**, e 42% foi realizado através da atenção especializada e vazios assistenciais que atenderam toda a demanda da operadora.

A Unimed Cuidados Especiais (UCE) realizou 183 internações em 2020, e mantém em seu quadro de pacientes fidelizados um total de 287 pessoas. O processo de reabilitação e preparação para alta domiciliar segura é muito importante para evitar agravos e reinternações. O acolhimento a toda família e a orientação aos cuidadores é um fator relevante e diferenciado de nossa unidade.



Programa Gerenciamento de Casos Especiais

Em 2020, o programa realizou 13.779 atendimentos a 263 clientes distintos, de um total de 265. Em relação ao total de atendimentos, destacam-se:



O perfil epidemiológico dos clientes do Programa de Gerenciamento de Casos Especiais é prevalente acima de 80 anos e com diagnósticos do sistema neurológico e circulatório: Alzheimer, Parkinson, cardiopatias e Hipertensão.

Programa Cuidado Paliativo Domiciliar (PCP)

O programa atende os beneficiários que apresentam alguma doença que ameace a continuidade da vida e sem possibilidades terapêuticas atuais, oferecendo qualidade de vida a eles e aos seus familiares, por meio de medidas de conforto no processo de terminalidade.

Em 2020, mantiveram-se o modelo de disponibilidades médicas aos finais de semana e feriados, com equipe exclusiva de médicas geriatras paliativistas.

Foram atendidos 70 clientes, totalizando 2.380 atendimentos domiciliares ao longo do ano.

Monitoramento dos medicamentos quimioterápicos via oral

Ao longo do ano, foram assistidos em torno de 208 clientes por mês, 277 clientes distintos e um total de 4.273 atendimentos/monitoramentos, tendo como prevalência de perfil epidemiológico os clientes com CID-10 câncer de mama, próstata e câncer de pulmão.

Programa Gerenciamento da Atenção pós-covid-19 (PGAC)

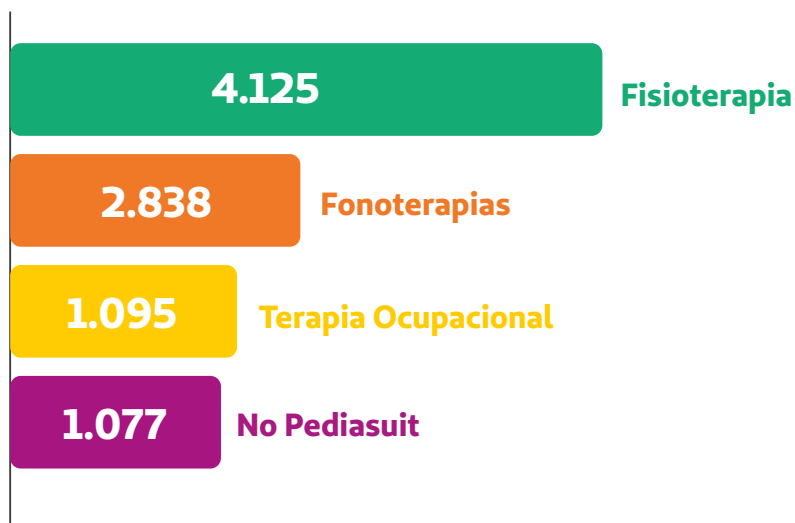
Visualizando os novos acontecimentos ao redor do mundo, o número elevado de clientes acometidos pelo novo vírus SARS-Cov2 na cidade de Uberlândia-MG, as sequelas e tempo de internação prolongados, foi criado no mês de agosto/2020 o Programa de Acompanhamento Domiciliar de clientes pós-covid-19.

A equipe é composta por 01 enfermeiro(a), 01 fisioterapeuta, ambos exclusivos do programa, e 01 assistente social, 01 médico(a), 01 fisioterapeuta, 01 fonoaudiólogo(a), 01 psicólogo(a) e 01 nutricionista, todos compartilhados entre este e os demais programas do Serviço de Atenção Domiciliar, com início das atividades em setembro/2020.

Foram realizados desde o início das atividades 339 visitas domiciliares da equipe multiprofissional e 337 ligações de acompanhamento e monitoramento de sintomas clínicos. A idade média dos clientes acompanhados foi de 63 anos.

Atendimento de reabilitação

Em 2020, foram realizados 9.100 atendimentos/sessões compostos da seguinte forma:



Pontuamos que a pandemia de Covid-19 afetou diretamente no quantitativo mensal de atendimentos/sessões ao longo do ano. Coloca-se aqui que foi realizado dimensionamento das sessões nos meses críticos da doença na cidade de Uberlândia-MG, e para mitigar e conseqüentemente acompanhar os clientes de forma remota, foram organizados monitoramentos e teleconsultas nos períodos de abril a outubro, sendo retornados os atendimentos gradativamente e com segurança ao paciente e à equipe multiprofissional. Foram realizados 4.627 monitoramentos pela equipe.



Medicina Preventiva

O objetivo dos programas oferecidos aos clientes é promover saúde, contribuindo com a qualidade de vida e ajudando na prevenção de doenças futuras e complicações de doenças já estabelecidas.

Em 2020, foram realizados 4.865 atendimentos entre 865 clientes distintos.

Os programas vigentes são: **Acompanhamento de Crônicos, Dores Persistentes, Idoso Bem Cuidado, Materno Infantil, Preparatórios Bariátrica e Pós-bariátrica, Viva Leve, Quero Mais Saúde e Movimento-se.**





Além das ações assistenciais, ampliamos as regras de parcelamento e disponibilizamos meios que facilitaram o recebimento dos títulos junto aos clientes, como:

- ✔ E-commerce, com recebimento pelo site via cartão de crédito
- ✔ Getpay, com link de pagamento via WhatsApp, e-mail ou SMS
- ✔ Envio de boletos via e-mail
- ✔ Envio de código de barras por SMS
- ✔ Aquisição de número de WhatsApp para retorno de contatos de cobrança ativa

Cooperação e Comprometimento

A pandemia fortaleceu ainda mais o compromisso com nossos clientes. No decorrer do ano, várias ações foram desenvolvidas a fim de apoiar no enfrentamento à Covid-19.



Totens de álcool em gel para clientes pessoa jurídica



Outdoors de conscientização e prevenção à Covid-19



Orientações e informações nas mídias sociais

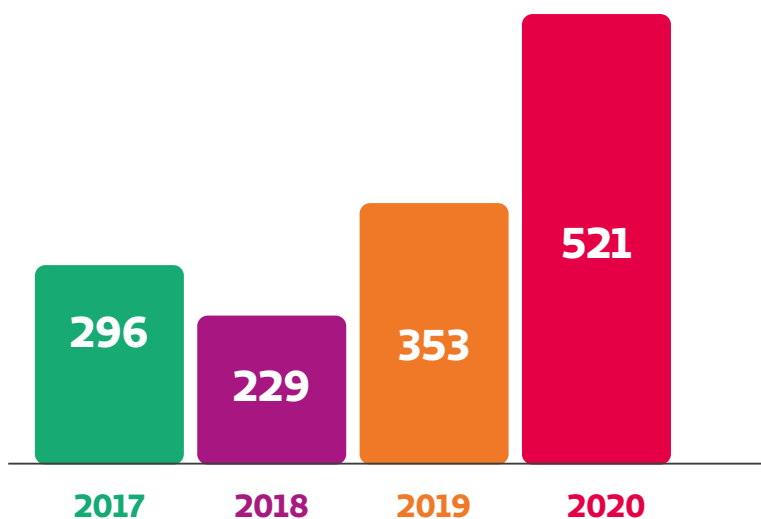


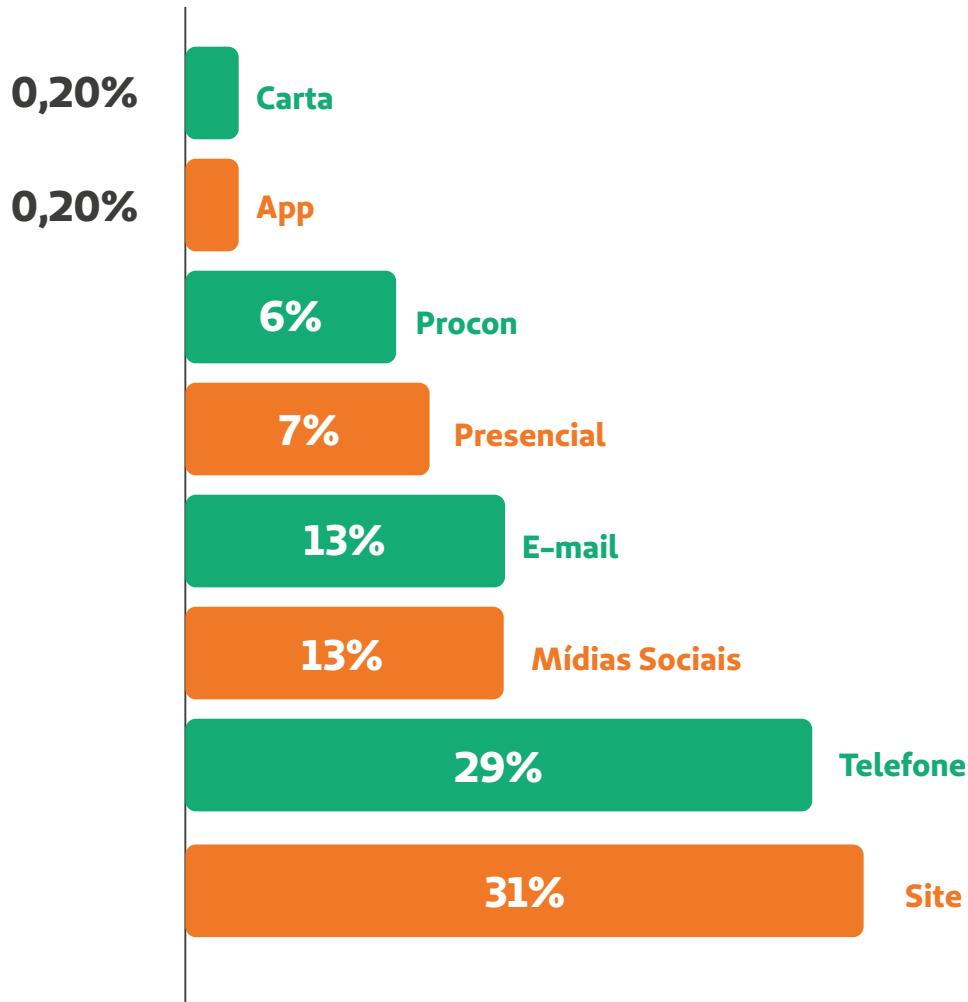
Chatbot – Plataforma de atendimento via whatsapp

Ouvidoria

A Ouvidoria é um mecanismo de segunda instância, cujo objetivo é assegurar a confiabilidade do atendimento. Em 2020, o setor teve um caráter ainda mais ativo, se antecipando às demandas e entrando em contato com o cliente com maior frequência, **o que reflete em um aumento no número de demandas de ouvidoria e na diminuição de reclamações no órgão regulador.**

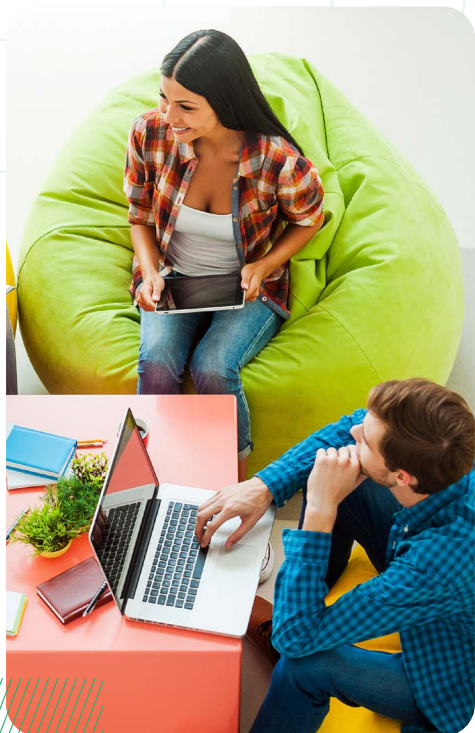
Em 2020, houve um aumento em 56,04% na média de atendimentos feitos nos últimos 3 anos.





A abertura de canais atendidos pela ouvidoria, a divulgação dos mesmos e a predileção do cliente pelo nosso atendimento tem gerado bons resultados para a cooperativa.

A Ouvidoria, em conjunto com o setor de Atendimento, iniciou um acompanhamento nas redes sociais de manifestações referentes à Covid-19, H1N1 e Dengue. Das manifestações que recebemos, 70% foram tratadas de forma individual através do Messenger e Direct. As manifestações recebidas como dúvidas e reclamações foram 100% respondidas, e com isso conseguimos evitar procura na Agência Nacional de Saúde Suplementar.



103-2; 103-3; 201-3; 401-1; 401-2;
405-1

15

Desenvolvimento humano

Para uma organização se manter funcionando com qualidade é necessário garantir os direitos e oportunidades aos seus talentos humanos. O grande desafio é reunir esforços em busca de um objetivo em comum: gerar serviço com eficiência e eficácia aos clientes e estimular os talentos humanos em uma relação mútua de benefícios e sucesso da organização.

O ano de 2020 foi desafiador devido à Covid-19 e redobramos os cuidados com nossos colaboradores. Algumas adaptações foram realizadas para a nossa segurança, como o mapeamento do quadro de saúde de cada colaborador e os grupos de risco para trabalhar no modelo *home office*. No decorrer do ano, de acordo com os cenários, demais colaboradores foram direcionados ao trabalho remoto e revezamento das equipes, evitando aglomeração.

Além disso, foram adotados protocolos de higienização periódica das unidades, fornecimento de máscaras, aferição da temperatura, uso constante do álcool e a adaptação dos espaços comuns. Todas essas medidas selam o nosso compromisso de cuidar das pessoas.



Nosso time

Fechamos 2020 com 497 colaboradores, sendo 76% composto por mulheres e 24% por homens.

GÊNERO

Mulheres	379
Homens	118

FAIXA ETÁRIA

Menos de 30 anos	154
De 30 a 59 anos	336
A partir de 60 anos	7

ESCOLARIDADE

Ensino fundamental incompleto	3
Ensino fundamental completo	9
Ensino médio completo	184
Ensino Superior completo	221
Pós Lato Sensu	72
Pós Stricto Sensu	8

RAÇA

Branco	388
Negro	107
Indígenas	2

% DE MULHERES NA GESTÃO

4,67

CATEGORIAS PROFISSIONAIS

Gestão	43
Técnico	218
Operacional	199
Apoio	37

Muito além dos direitos garantidos pela CLT, que são atendidos com rigor, a cooperativa se preocupa em oferecer benefícios diferenciados que ajudam a valorizar o colaborador e aumentar sua satisfação no ambiente organizacional.

- ✓ Auxílio Creche
- ✓ Auxílio Educação
- ✓ Auxílio Estacionamento
- ✓ Auxílio Funeral
- ✓ Convênio Farmácia
- ✓ Convênio Médico
- ✓ Convênio Odontológico
- ✓ Empréstimo Consignado
- ✓ Salário Família
- ✓ Seguro de Vida
- ✓ Vale Alimentação
- ✓ Vale Transporte

Saúde e Segurança do Trabalho

Em meio ao cenário de intensas e rápidas mudanças, e com a missão de promover saúde, buscamos a adaptação devida para levar aos colaboradores informação, conhecimento e orientações necessárias para os cuidados com a saúde e bem estar em um momento tão delicado.

Com essa premissa, foi desenvolvida a VI SIPAT, a primeira 100% online da nossa organização, com o tema: "Distantes sim. Separados nunca. Seguros sempre!".

Nesta edição, os temas foram propostos para atender a três frentes: **saúde física, saúde emocional e proteção cotidiana contra a contaminação.**

O cuidado com a saúde e a segurança no ambiente de trabalho é reconhecido como um direito fundamental pela Unimed Uberlândia e está determinado em nosso Código de Conduta.



404-1; 404-2; 404-3

16

Treinamento e educação

A Unimed Uberlândia reafirma seu compromisso com o desenvolvimento humano e profissional de seus colaboradores, investindo regularmente em treinamentos e capacitações. Manter a equipe bem treinada com os melhores processos, práticas e soluções é um diferencial do mercado.

No ano de 2020, realizamos ações de treinamento, desenvolvimento e cursos de capacitação técnica e comportamental para os colaboradores, visando o enriquecimento do patrimônio humano da cooperativa.

**TOTAL DE TREINAMENTOS
PROFISSIONAIS**

159

INVESTIMENTO

R\$ 159.079,27

A cooperativa conta também com o *e-learning* para capacitar seus colaboradores por meio das plataformas Alura, Portal do Conhecimento e Faculdade Unimed. São mais de 300 opções de cursos distribuídos nas plataformas, abordando desde assuntos de desenvolvimento pessoal a conteúdos mais técnicos para aprimoramento profissional.

Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira

Desenvolvimento das Lideranças

Desde 2014, a cooperativa promove ações de desenvolvimento e capacitação dos seus líderes. Até o ano de 2018, o programa de aprimoramento era chamado Projeto Aquarela e, a partir de 2019, foi transformado no programa DNA das Lideranças.

Além disso, visando valorizar e reconhecer os Talentos Sangue Verde e assegurar a sustentabilidade do negócio, possuímos um programa de Potenciais Sucessores.

Em 2020, no programa DNA das Lideranças, foram realizados encontros mensais no formato online para trabalhar diversos assuntos, tais como:

- ✔ Performance empoderada
- ✔ Comunicação e Oratória
- ✔ Comunicação e Redação
- ✔ Comunicação e Gramática
- ✔ PRODECOOP: melhores práticas de governança em cooperativas
- ✔ Líderes natos e habilidades empoderadas: priorizando o mais importante e focando no que realmente importa
- ✔ Avaliações e Sucessões
- ✔ *Team Building*
- ✔ Acordos ganha-ganha: coordenação de ações e comunicação eficaz
- ✔ Confiança inteligente
- ✔ 50ª Convenção Nacional do Sistema Unimed
- ✔ Metodologias ágeis

Programa DNA de Liderança

Iniciamos o programa em janeiro com continuidade ao longo do ano e término em dezembro.



DNA DAS LIDERANÇAS

Liderar é liberar potencial, responsabilidade em ação, escolhas com autorresponsabilidade incondicional e papéis frente aos níveis de responsabilidade.

VOCÊ É NOSSO CONVIDADO ESPECIAL PARA O TREINAMENTO

Papéis e Responsabilidades

Com MARCELO MASINI MELO



Data: **05/02/2020** das 16h às 20h
Local: **Gran Executive Hotel**

- Mestre em Gestão e Tecnologia em Sistemas Produtivos pelo Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza.
- MBA em Liderança pela Franklin Covey Business School.
- Graduado em Engenharia Elétrica pela Universidade Federal de Uberlândia.
- Especialização em Gestão e Liderança pela Amana-Key.
- Relações de Negócios Internacionais pela University of Central Florida.



Unimed
Uberlândia

TRANSFORMANDO
#ESSÉLOPLANO

#NOVORETODOSERBELLIZ

Avaliação de Desempenho

A Unimed Uberlândia realiza anualmente a Avaliação de Desempenho de seus colaboradores. Praticamos a avaliação 180°, na qual o colaborador se autoavalia, o líder avalia o colaborador e, posteriormente, ambos realizam uma avaliação de consenso. Mediante a classificação obtida pelo colaborador, é elaborado um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI).

A Avaliação de Desempenho Ano 2020 iniciou em 18/01/2020 e ainda está em andamento. Foram realizadas **473 avaliações**, as quais originaram **197 PDIs**.

Quantidade de colaboradores/avaliação	473
Quantidade de PDI elaborados	197

Dos 197 PDIs, até o presente momento, temos:

Realizados	152
Não concluídos	23
Cancelados - Colaborador desligado	22

Diversidade e Inclusão

A Unimed Uberlândia, por ser uma empresa inclusiva, implantou a Cartilha de Diversidade e Inclusão e passou a ofertar para os seus colaboradores o curso de Libras. Somos a primeira empresa em Uberlândia a realizar um curso *In Company* de Libras, projeto que saiu do papel para promover inclusão social e ampliar horizontes.

No início de 2020 tivemos 2 turmas formadas, sendo nosso principal foco os colaboradores ligados ao atendimento dos clientes externos para que a empresa possa cuidar e acolher melhor os beneficiários.

Estamos empenhados em impactar positivamente a vida das pessoas, em promover cada vez mais as melhores experiências em saúde e em oferecer atendimento de qualidade aos nossos beneficiários.



Ainda visando desenvolver ações internas focadas na promoção de qualidade de vida, bem-estar no ambiente de trabalho, diversidade e inclusão, em 2020 demos continuidade ao programa de Massoterapia. Nossos colaboradores realizam *Quick Massage* com profissionais capacitadas e com necessidades especiais, que possuem percepções sensoriais aguçadas e promovem manobras técnicas específicas adaptadas e inspiradas nas metodologias orientais de relaxamento muscular, e nas quais o massagista utiliza pressões rápidas para estimular pontos de acupuntura através dos meridianos do corpo. Infelizmente, em 2020, o programa atuou apenas três meses, sendo paralisado devido à pandemia do coronavírus.

Qualidade de vida

Prezamos pelo bem-estar dos nossos colaboradores e acreditamos que cuidar do corpo e da mente é a base para um desempenho de sucesso.

Várias ações e programas foram desenvolvidos ao longo de 2020, concretizando a nossa cultura organizacional e o cuidado com nossa equipe.



QUEM CUIDA DA MENTE, CUIDA DA VIDA.

Pensando nisso, teremos uma **PALESTRA SOBRE SAÚDE MENTAL NO TRABALHO** e uma sessão de alongamento para os colaboradores do EVB.

Dia **27/01/2020**
das **08h às 09h30** e
das **14h às 15h30**
Local: **Auditório do Espaço Viver Bem**



Sugestão: Use a sua camiseta branca neste dia.

Janeiro Branco. A CIPA e Medicina Preventiva apoiam esta causa!






PALESTRA

O que é saúde emocional e como ela interfere no seu dia a dia?

Vamos falar sobre autogestão e o equilíbrio emocional, com a psicóloga Ana Flávia Pistori.

Data: **15/01**

Horários: **9h às 10h | 15h às 16h**

Local: Auditório

Ana Flávia Pistori

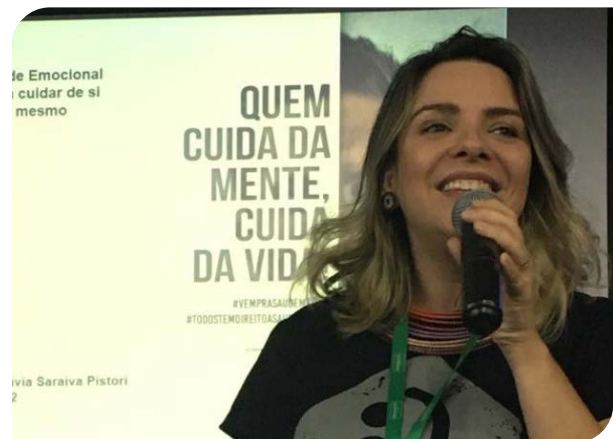
Psicóloga pela Universidade Federal de Uberlândia, com formação em coaching, membro do ICC - International Coaching Council, e formação internacional em Constelações Estruturais pelo Instituto Geiser. Atua como consultora organizacional e como psicóloga clínica e de carreira, tendo mais de 10 anos de experiência na área empresarial e de desenvolvimento humano. Desde 2017 atua como voluntária do grupo Janeiro Branco Empresas, apoiado pelo Instituto Janeiro Branco, realizando ações voltadas à promoção de saúde mental na cidade de Uberlândia



Janeiro Branco



Unimed
Uberlândia



Dia dos Pais

Vamos compartilhar ensinamentos **e memórias?**

O Dia dos Pais está chegando, e queremos que você, colaborador papai, compartilhe conosco algum momento especial ao lado do seu filho(a).

Envie uma foto* para o email rh@unimeduberlandia.coop.br que registre um ensinamento que seu filho levará para a vida toda.

Vocês precisam estar juntos!

Envios válidos até as 18h de quinta, dia 06/08.

*Ao enviar a foto, lembre-se de informar se você autoriza a publicação na intranet.

Vamos sortear brindes para os participantes e o resultado sairá no final do dia **de sexta-feira, 07/08.**

CONTAMOS COM A SUA PARTICIPAÇÃO!

TRANSFORMARH

Great Place To Work. Certificado

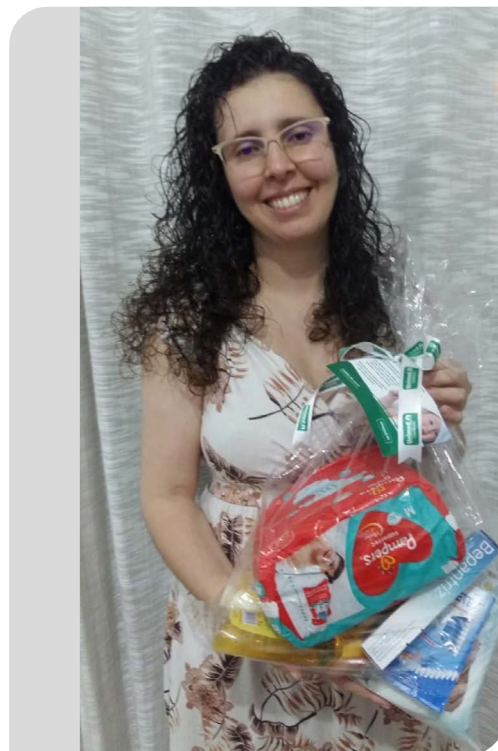
CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.

Unimed Uberlândia



Programa Materno

Em 2020, continuamos com o Programa Materno para auxiliar e oferecer à gestante e ao seu companheiro informações, treinamento e suporte para que tenham uma gravidez tranquila e bem orientada, bem como intensificar o cuidado e o carinho com o(a) colaborador(a).



26 agosto às 19h

Alimentação x Amamentação

 **Mayara Mendes**
Mãe Empreendedora | Baby Planner
@maocammel_

 **Juliana Veloso**
Mãe | Nutricionista
@julianavelosozmtz

27 agosto às 19h

Saúde Mental x Amamentação

 **Mayara Mendes**
Mãe Empreendedora | Baby Planner
@maocammel_

 **Ana Paula Lima**
Psicóloga Clínica Especialista
@anapaulimpsicologa

28 agosto às 19h

Cuidados e dicas na Amamentação

 **Mayara Mendes**
Mãe Empreendedora | Baby Planner
@maocammel_

 **Flayda Vaz**
Mãe de dois bebês | Pediatra
@flayda

29 agosto às 8h30, no zoom

Curso Materno Infantil

Informações e inscrições, ligue:

Espaço Viver Bem | (34) 3239 6937/6963

*Somente para clientes Unimed Uberlândia. Vagas limitadas.

Programa AcolheRH

A Unimed Uberlândia, visando sempre a promoção da saúde e o melhor cuidado dos seus colaboradores, desde 2015 pratica o programa AcolheRH, que corresponde a um momento do RH com o colaborador, líder ou equipe para escutar e compreender as dificuldades enfrentadas interna e externamente. O objetivo é estimular a reflexão, a autorresponsabilidade e a busca por superação, atribuindo novos significados à situação vivenciada e, por conseguinte, fortalecendo a pessoa/equipe e orientando sobre como proceder. Nesse processo, contamos com o apoio da equipe multiprofissional da cooperativa.

Você conhece o **Projeto AcolheRH?**

Ele oportuniza **um momento de conversa** entre o colaborador e as psicólogas do RH. O objetivo é **escutar e compreender as dificuldades** enfrentadas interna e externamente, para que **juntas as partes construam ações efetivas de enfrentamento**. É ter **atitude servidora, respeito ao próximo e empatia**. É ser **Sangue Verde**.

Por ser um encontro entre colaborador e psicólogas, os **princípios éticos da Psicologia** são adotados e você conta com **total sigilo das informações**.



Demanda espontânea do colaborador

Indicação do líder e/ou colegas

O RH promove um momento com o colaborador para compreender as dificuldades que ele está enfrentando

O colaborador não deseja dar continuidade

O colaborador deseja dar continuidade

Acolhimento finalizado

O RH orienta o colaborador e encaminha para uma equipe multiprofissional Unimed, profissionais externos ou aciona outras áreas da empresa

O RH acompanha o colaborador por até 3 meses

Você pode agendar um acolhimento por telefone, e-mail ou Teams, com a **Maylla** ou a **Isabela**, da Gestão de Pessoas. Elas estão à frente do projeto, mas **toda a equipe está à disposição**.










103-2; 103-3; 301-1; 306-2

17

Meio Ambiente e comunidade

Materiais

Com o cenário da pandemia, foi preciso se adaptar à forma de trabalho remoto em prol da saúde dos nossos colaboradores. Com isso, o uso de materiais reduziu de forma significativa.

A quantidade de papel A4 utilizada em 2020 foi 26% a menos que no ano anterior e o consumo de copo plástico diminuiu em quase 56% com relação a 2019.

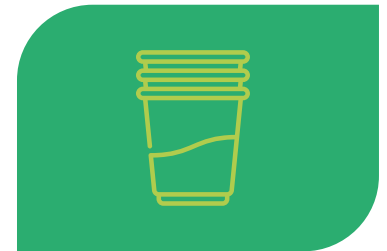
QUANTIDADE DE PACOTES



1530

PAPEL A4

*Pacote de papel A4 = 500 folhas



575

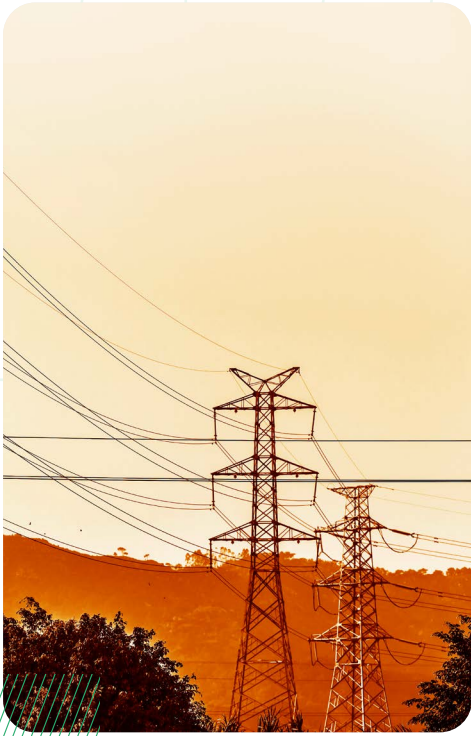
COPO PLÁSTICO

Pacote de copo descartável = 100 unidades

Tanto a redução na quantidade de papel quanto nos copos descartáveis está relacionada ao período de *home office*, ao fechamento do atendimento presencial no início da pandemia e à redução dos atendimentos e reuniões presenciais.

Além do mais, a cooperativa adquire produtos com certificação de respeito ao meio ambiente, como o Selo *Forest Stewardship Council (FSC)*, que reconhece a produção responsável de produtos florestais, permitindo que os consumidores e as empresas tomem decisões conscientes de compra, beneficiando as pessoas e o ambiente.





103-2; 103-3; 302-1; 302-3

1.8 Energia

A energia consumida pela cooperativa é toda proveniente da rede pública, que é ofertada pela empresa CEMIG. Nesse caso, o controle é feito mensalmente pelas informações contidas nos boletos de pagamento.

Considerando o consumo de energia da Sede e dos Recursos próprios, foram consumidos 564.510 kWh que correspondem a 1.873 GJ. Houve redução de quase 10% em comparação ao ano anterior.

Para aferir a taxa de intensidade energética, o denominador escolhido foi a energia elétrica consumida dentro da organização dividida pelo número de colaboradores. Quando considerado o valor total do consumo de energia entre todas as unidades, equivale a 3,77 GJ por colaborador.

Além do período de home office, outras medidas também contribuíram para essa redução, como a instalação de aparelhos de ar-condicionado econômicos com limpeza frequente e a substituição por lâmpadas LED sempre que necessário.



102-11; 103-2; 103-3; 306-2; 306-3

19

Gestão de resíduos

Considerando o princípio da precaução, que trata das ações antecipatórias para proteger a saúde das pessoas e dos ecossistemas, a cooperativa quantifica os resíduos recicláveis nas áreas administrativas e os resíduos de saúde nas áreas assistenciais.

Em 2019, foi implementado o Projeto da Coleta Seletiva na Sede da Unimed Uberlândia. Em 2020, além da Sede, a Coleta Seletiva se estendeu ao Espaço Viver Bem, totalizando 758,8Kg de recicláveis descartados e destinados à Coleta Seletiva do Departamento Municipal de Água e Esgoto (DMAE). Vale ressaltar que as caixas de papelão descartadas na Sede são entregues diretamente a uma cooperativa de reciclagem do município.

Papel (Kg)	609,3
Plástico (Kg)	121,6
Metal (Kg)	18,1
Vidro (Kg)	9,8
	758,8Kg

Na Sede, foram destinados 75,98Kg de resíduos perigosos, como lâmpadas e pilhas/baterias. No CIAS e EVB, foram descartados 687,7Kg de resíduos da saúde, ambos para empresas credenciadas para a destinação final ambientalmente correta, conforme legislação.

Pilhas/baterias (Kg)	12,98Kg
-----------------------------	----------------

Lâmpadas (un.)	315 un. 63Kg
-----------------------	-----------------------

	75,98Kg
--	----------------

CIAS (Kg)	495,1
------------------	--------------

EVB (Kg)	192,61
-----------------	---------------

	687,7Kg
--	----------------





103-2; 103-3; 201-2; 305-4

20 Mudanças climáticas

Segundo o Painel Intergovernamental de Mudanças Climáticas (IPCC), as mudanças climáticas são variações significativas no estado médio do clima por um longo período. As alterações do clima podem ser causadas por processos internos naturais ou por forças externas e modificações antrópicas. Como consequência, tem-se a intensificação de eventos climáticos extremos como secas, enchentes e ventos fortes, alteração na precipitação, variação na temperatura, aumento de gases na atmosfera e surgimento de novas doenças. Esses efeitos podem causar danos nas atividades econômicas, na infraestrutura e na saúde da população.

A mudança climática pode afetar nossos fornecedores, clientes e colaboradores, tanto no setor financeiro quanto na saúde, interferindo direta ou indiretamente no nosso negócio. Dessa forma, a Unimed Uberlândia se preocupa com as emissões de gases de efeito estufa, quantificando e controlando anualmente as suas emissões e gerenciando os resíduos.

Em 2020, devido ao cenário da pandemia, foram aproximadamente 70% a menos de emissões de gases de efeito estufa em comparação com o ano anterior. O maior impacto para essa diferença significativa está relacionado ao baixo uso dos veículos da empresa, bem como a utilização de Uber e viagens aéreas.

Para a Unimed Uberlândia, destaca-se a oportunidade e a necessidade de intensificar ações voltadas à valorização da medicina preventiva de forma a minimizar a incidência de doenças respiratórias provocadas pela irregularidade de chuva e aumento de poluentes no ar, e reduzir a incidência de patologias de vinculação hídrica como dengue, zika vírus e chikungunya, que consequentemente impactam nos custos assistenciais. A cooperativa busca, ainda, remanejar reuniões externas e uso de veículos para videoconferências, evitando assim uma quantidade considerável de emissão.





103-2; 103-3; 413-1

21 Sociedade

Somos uma cooperativa que tem como objetivo cuidar do próximo e do meio em que vivemos. Além do nosso jeito de cuidar dos cooperados, colaboradores e clientes, para nós também é essencial cuidar da sociedade em que estamos inseridos, e isso inclui as pessoas e o meio ambiente.

O ano de 2020 foi marcado por importantes ações socioambientais, tanto as planejadas anteriormente, de acordo com o calendário institucional e das datas de relevância, quanto as iniciativas que ocorreram durante o ano para minimizar os impactos da pandemia.

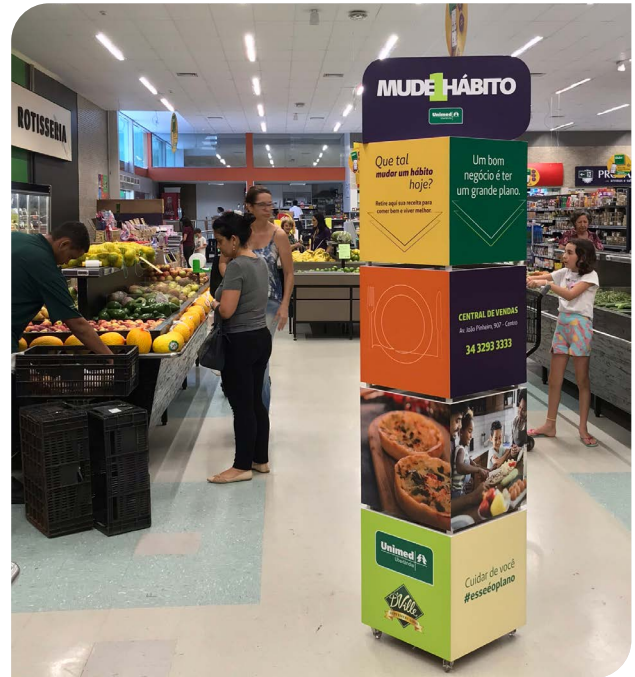
Janeiro Branco

A ação realizada ao longo de todo o mês de janeiro teve o objetivo de promover os cuidados com a saúde mental e ressaltar a importância da autoestima. Várias atividades foram executadas, dentre elas: comunicados internos, posts nas redes sociais, ação de relacionamento nas recepções e supermercado parceiro com aferição da pressão, entrega de folhetos informativos e biscoitos com algumas reflexões.



Ação Supermercado D'Ville

Com o objetivo de estimular um dia a dia mais saudável, a Unimed Uberlândia criou um projeto com atividades e ações para serem executadas em estabelecimentos que contribuem com a saúde e bem-estar da população. No local, disponibilizamos totens com receitas, curiosidades sobre frutas, verduras e legumes nas bancadas do hortifruti, dicas e orientações com uma nutricionista, além de aferição de pressão e teste de glicemia. A iniciativa faz parte da campanha nacional “Mude1hábito”, idealizada pela Unimed do Brasil.



Corrida Unimed

Aproximadamente 1.400 atletas se reuniram para uma das corridas mais esperadas do circuito local: a Meia Maratona Unimed Uberlândia. A corrida foi realizada em parceria com Centro Universitário do Triângulo (Unetri), e contemplou orientações de saúde relacionadas ao dia a dia dos clientes. Essas orientações envolvem a prática de exercícios, cuidados com a mente e o reforço do movimento Mude 1 Hábito.



Páscoa Solidária

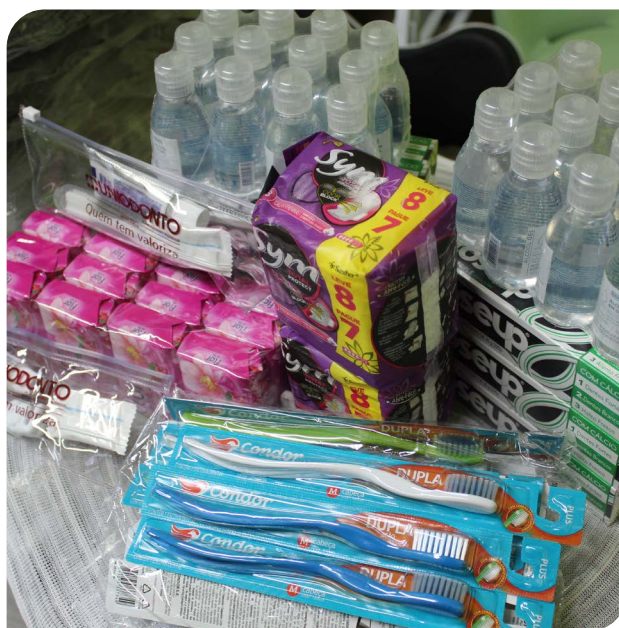
Considerando o momento presente, o clima de solidariedade transformou a páscoa de muitas famílias. Foram doadas cestas básicas e kits de produtos de limpeza para três instituições que trabalham com famílias e pessoas em situação de rua: Ação Moradia, Missão Uberlândia e Ministério Betel a serviço da humanidade.



Campanha do Agasalho

A Campanha do Agasalho 2020 abraçou não só o inverno, mas também as demais necessidades encaradas pelas pessoas mais afetadas pela pandemia. Foram doados **120 cobertores e 435 itens de higiene pessoal**, dentre eles sabonete, escova de dente, pasta de dente, absorvente, álcool em gel e, em parceria com a União-donto, também foram doados **50 kits de higiene bucal**, além de peças de uniforme em desuso para o Centro Espírita Missão e Luz, que utilizam os tecidos para confecção de enxoval.

As instituições escolhidas foram baseadas no público que é atendido. Nesse caso, elas ajudam pessoas em vulnerabilidade social e em situação de rua, sendo: Grupo Ramatisiano Albergue Noturno Ramatis e Campanha Social 'Ainda tem gente lá fora' (Anjos de Ruas, Missão Uberlândia e Centro Espírita Missão e Luz).



Doação de medicamentos

A Unimed Uberlândia fez a aquisição e a doação de 130 mil comprimidos para a Secretaria Municipal de Saúde de Uberlândia para serem utilizados em caso de receita médica.



Campanha Eu Ajudo na Lata

A Campanha “Eu Ajudo na Lata” é uma ação social da Unimed do Brasil e apoiada localmente pelos colaboradores da Unimed Uberlândia.

A instituição escolhida foi o Centro de Excelência em Reabilitação e Trabalho Orientado (CERTO) de Uberlândia, que atende diretamente 219 pessoas cadastradas com algum tipo de deficiência.

Em 2020, arrecadamos **205,5Kg de lacres de alumínio**, que foram revertidos em materiais de maior necessidade e prioridade para a instituição.



Setembro Amarelo

A iniciativa da cooperativa durante o mês de setembro trouxe transmissões ao vivo sobre a saúde mental durante o *home office*, técnicas de relaxamento e a importância da atividade física para os colaboradores.



LIVE
Setembro Amarelo:
mais gentileza, menos julgamento



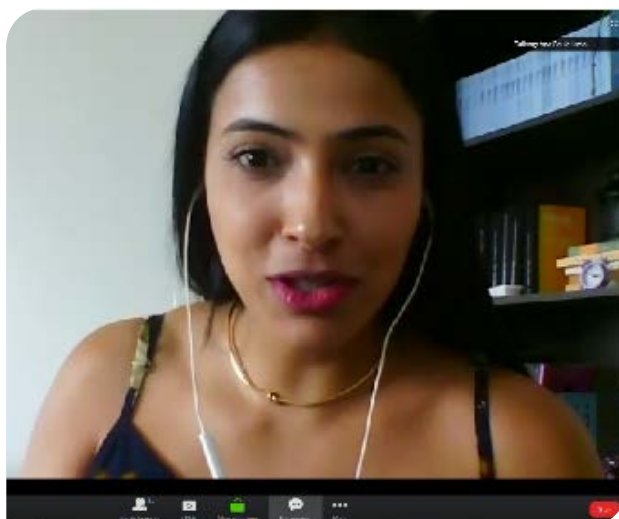
Dia às
transmissão via Zoom

Saúde mental no trabalho (presencial e home office), técnicas de relaxamento, importância da atividade física e alimentação saudável.
Participe desse momento!

CLIQUE NO ÍCONE PARA SE INSCREVER



*O acesso à sala será encerrado no dia da palestra.



Agosto Dourado

Em tempos de pandemia, muitas mães estão desassistidas com relação a cursos presenciais de maternidade. Pensando nisso, a Unimed Uberlândia promoveu a “LIVE – Amamentação: mais leveza, menos cobrança” para auxiliá-las nesse momento tão importante. O objetivo foi de reforçar a marca, gerar engajamento e conscientizar a sociedade sobre a importância do aleitamento materno e os cuidados durante esse período.

Essas e outras perguntas serão respondidas durante a

LIVE

Amamentação:
mais leveza e menos cobrança

26 a 29 agosto

Confira a programação no Instagram
▶▶▶▶ @unimeduberlandia

Unimed
Uberlândia

Quantos minutos deve durar cada mamada?

Existem restrições alimentares?

Não consigo amamentar. O que fazer?

Como saber se a criança mamou o suficiente?

Qual é a pega correta?



Outubro Rosa

Nesta ação, convidamos o ginecologista e mastologista Dr. Marcelo Luiz Holanda para falar sobre os cuidados com a saúde da mulher e tirar dúvidas sobre a prevenção do câncer de mama. O momento reforçou a importância da saúde física e psicológica da mulher, abordando principalmente a qualidade de vida e o autoconhecimento.



Atitude que vai além!
Sobre autocuidado

Mais que ser tudo rosa, o mês de outubro nos alerta sobre a prevenção do câncer de mama. Muitas ações são lançadas, muitos projetos são criados, mas tudo pode começar por você: pelo seu autocuidado.

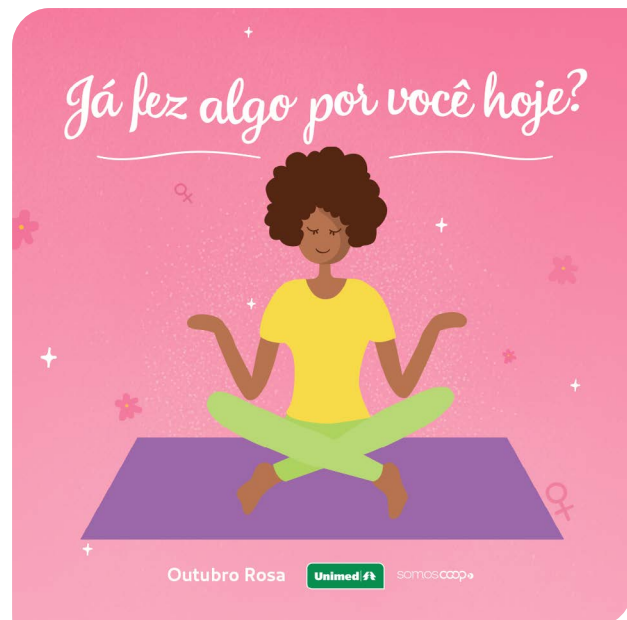
É para reforçar esse momento de cuidado, o mastologista e ginecologista, Dr. Marcelo Luiz Holanda, está aqui para tirar as dúvidas das nossas convidadas sobre a saúde da mulher.

CLIQUE NO VÍDEO E ASSISTA!



Cuidar, prevenir e se amar. Esse é o amor.

Unimed RJ
somesca

Já fez algo por você hoje?

Outubro Rosa
Unimed RJ
somesca

Dia das Crianças


Após meses enfrentando o coronavírus, nos comprometemos em levar alegria e diversão para as crianças da comunidade Élisson Prieto. Foram doados pelos colaboradores, diretores e conselheiros o total de **167 kits** com livro infantil, livro de colorir, canetinha, lápis de cor e giz de cera. Os médicos cooperados doaram mais **37 kits completos e 50 materiais avulsos**, todos entregues ao Projeto ABC do Glória.



Novembro Azul

No mês de novembro, a Unimed Uberlândia convidou os homens a refletirem sobre a importância do cuidado, ações preventivas e adoção de hábitos saudáveis e conscientes.

E para reforçar esse momento de cuidado, os urologistas Dr. Adair José Batista e Dr. Rodrigo de Oliveira Rodrigues esclareceram as principais dúvidas sobre a saúde do homem.



O AUTOCUIDADO É PARA TODOS

Neste mês de novembro, a **Unimed Uberlândia** convida você, homem, a refletir sobre a importância de cuidar-se, agir de forma preventiva e adotar hábitos saudáveis e conscientes.

E para reforçar esse momento de cuidado, os urologistas **Dr. Adair José Batista** e **Dr. Rodrigo de Oliveira Rodrigues**, esclareceram as principais dúvidas sobre a saúde do homem.

CLIQUE NO LINK E ASSISTA!

SE CUIDAR E PREVENIR, ESSE É O PLANO.


Venda Solidária

Foram três meses revertendo cada novo cliente em uma cesta básica para instituições da cidade. Com o envolvimento dos nossos corretores, parceiros, colaboradores e cooperados, ajudamos mais de mil famílias que se encontram em estado de vulnerabilidade social, doando um total de 600 cestas básicas.



Natal Solidário

Fechamos 2020 com chave de ouro em nossa campanha do Natal Solidário. Foram doados **154 brinquedos** para a Comunidade CASA (Unidade São Gabriel), sendo: 86 brinquedos doados por colaboradores, diretores e conselheiros e **68 brinquedos** doados pelos cooperados e suas secretárias.

Também foram entregues **90 cestas básicas** para as famílias das crianças assistidas pela comunidade.





Planejamento Estratégico 2020

Com as mudanças causadas pela pandemia, vimos a necessidade e a importância de realizar a revisão dos nossos planos e metas do Planejamento Estratégico da cooperativa.

O processo de revisão foi baseado em duas etapas: Planejamento da Estratégia (mapeamento + formulação) e Gestão da Estratégia (Execução).

A primeira etapa consistiu na revisão dos direcionadores estratégicos e da SWOT, definição do propósito e das diretrizes e engajamento das lideranças.

Na segunda etapa, houve a construção da estratégia com a definição de metas e criação do mapa estratégico, a criação do Plano de Contingência (SCO - Covid 19) e, pôr fim, a validação da estratégia.

A partir dos objetivos da Alta Administração e com o propósito de cuidar da saúde das pessoas e gerar valor aos cooperados, foi criado o mapa estratégico 2020 com cinco frentes:

MAPA ESTRATÉGICO 2020

VISÃO: Ser reconhecida pelo padrão de qualidade, ampliando mercados e inovando o modelo de negócio.

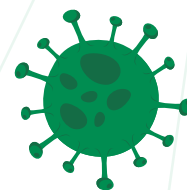


MISSÃO: Promover saúde com excelência, valorizando e fortalecendo o relacionamento com clientes, cooperados, colaboradores e parceiros, em busca da melhor qualidade de vida.

Para nós, Unimed Uberlândia, o monitoramento da estratégia é visto como um processo contínuo, por isso, implementamos momentos de análise crítica de resultados (RAC) e análise da estratégia (RAE) que ocorrem mensalmente. Além disso, foi estabelecido o processo periódico de prestação de contas entre a Diretoria Executiva e o Conselho de Administração.



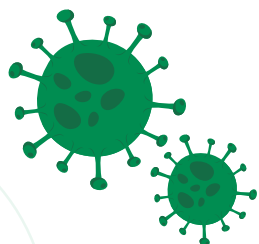
Para padronizar as ações de respostas em situações críticas de qualquer natureza ou tamanho, utilizamos o Sistema de Comando em Operações (SCO), que consiste em quatro etapas: Planejar, Organizar, Dirigir e Controlar, sendo essa última a primordial para momentos e cenários como este causado pela Covid-19. O Sistema de Comando foi fundamental para que a Unimed Uberlândia pudesse implementar ações de mitigação de riscos e controlar a evolução da pandemia.



23 Unimed Uberlândia e a Covid-19

Pensando na saúde e bem-estar dos nossos cooperados, colaboradores e clientes, bem como na sustentabilidade das nossas operações, foi criado um Plano de Contingência a partir do Sistema de Comando em Operações (SCO).

Para cada objetivo estratégico foram mapeados os riscos da Covid-19, tanto no quesito saúde quanto econômico-financeiro, e criadas ações para mitigar e controlar tais riscos.



- ✔ Aquisição de testes rápidos para cooperados e colaboradores;
- ✔ Implantação de plataforma multicanal para atendimento ao cliente em negociações financeiras;
- ✔ Preparação da unidade CIAS para atendimento à Covid-19;
- ✔ Implantação do Plano de Apoio Financeiro ao Cooperado;
- ✔ Reforço das auditorias de UTI, retorno das visitas aos leitos e avaliação das pertinências de internações;
- ✔ Revisão das políticas de cobrança para previsibilidade de atuação em momentos de crise;
- ✔ Aquisição e doação de medicações ao município para tratamento dos pacientes;
- ✔ Implantação da Profilaxia e reforço de testes rápidos para colaboradores e cooperados;
- ✔ Disponibilização de multicanais de atendimento para clientes em acompanhamento (grupos de whatsapp, telemedicina);
- ✔ Central de Orientação à Saúde (COS): orientação aos clientes 24 horas e direcionamento para as unidades e pronto-socorro;
- ✔ Programas de Promoção e Orientação à Saúde online via grupos em mídias sociais
- ✔ Apoio psicológico – Sala de Escuta;
- ✔ Implantação do Programa PGPC – Programa de Gerenciamento Pós COVID (Protocolo de Desospitalização e Atendimento Domiciliar);
- ✔ Implantação do processo de monitoramento COVID – contatos telefônicos a cada 2 dias até a alta do paciente;
- ✔ Criação de grupo de trabalho para operacionalização e avaliação de impactos a respeito da suspensão dos reajustes;
- ✔ Implantação do processo de desinfecção dos ambientes e intensificação da higienização;
- ✔ Aferição de temperatura e disponibilização de álcool em gel em todas as entradas da sede e unidades próprias;
- ✔ Organização do trabalho *home-office* para os colaboradores (priorização do grupo de risco).



Agradecimento

A luta no combate à Covid-19 ainda é longa, mas não podemos deixar de agradecer as equipes de frente da Unimed Uberlândia, que trabalham diariamente com a missão de promover saúde com excelência em busca da melhor qualidade de vida dos nossos clientes.





E a todos os nossos médicos(as) cooperados(as) que estão juntos nessa batalha em prol da saúde e do bem-estar da nossa sociedade!





102-46; 102-47; 103-1

25 Materialidade

O processo de definição dos temas abordados nesse relatório foi realizado em três etapas: **Identificação, Priorização e Validação.**

Foram identificados e selecionados 12 temas considerados de maior impacto para a cooperativa, baseados nos indicadores GRI, em relatórios anteriores, desempenho em 2020 e demais tópicos relevantes para o setor de atuação, nos seguintes eixos: Dimensão Econômica, Dimensão Ambiental, Dimensão Social, Práticas Anticorrupção e Operadoras de Plano de Saúde.

Através de uma Pesquisa de Materialidade, com aplicação de questionário online, stakeholders foram convidados a opinar sobre os temas.

1 **Dimensão Econômica** (Desempenho econômico-financeiro, presença nos mercados e impacto econômico indireto)

2 **Dimensão Ambiental** (Geração de resíduos)

3 **Dimensão Ambiental** (Consumo de água)

4 **Dimensão Ambiental** (Consumo de energia e GEE)

5 **Dimensão Ambiental** (Conformidade de produtos e serviços e processos)

6 **Dimensão Social** (Clientes)

7 **Dimensão Social** (Cooperados)

8 **Dimensão Social** (Colaboradores)

9 **Dimensão Social** (Fornecedores)

10 **Dimensão Social** (Sociedade)

11 **Práticas anticorrupção** (Processos de gestão, canais de denúncias, políticas instituídas)

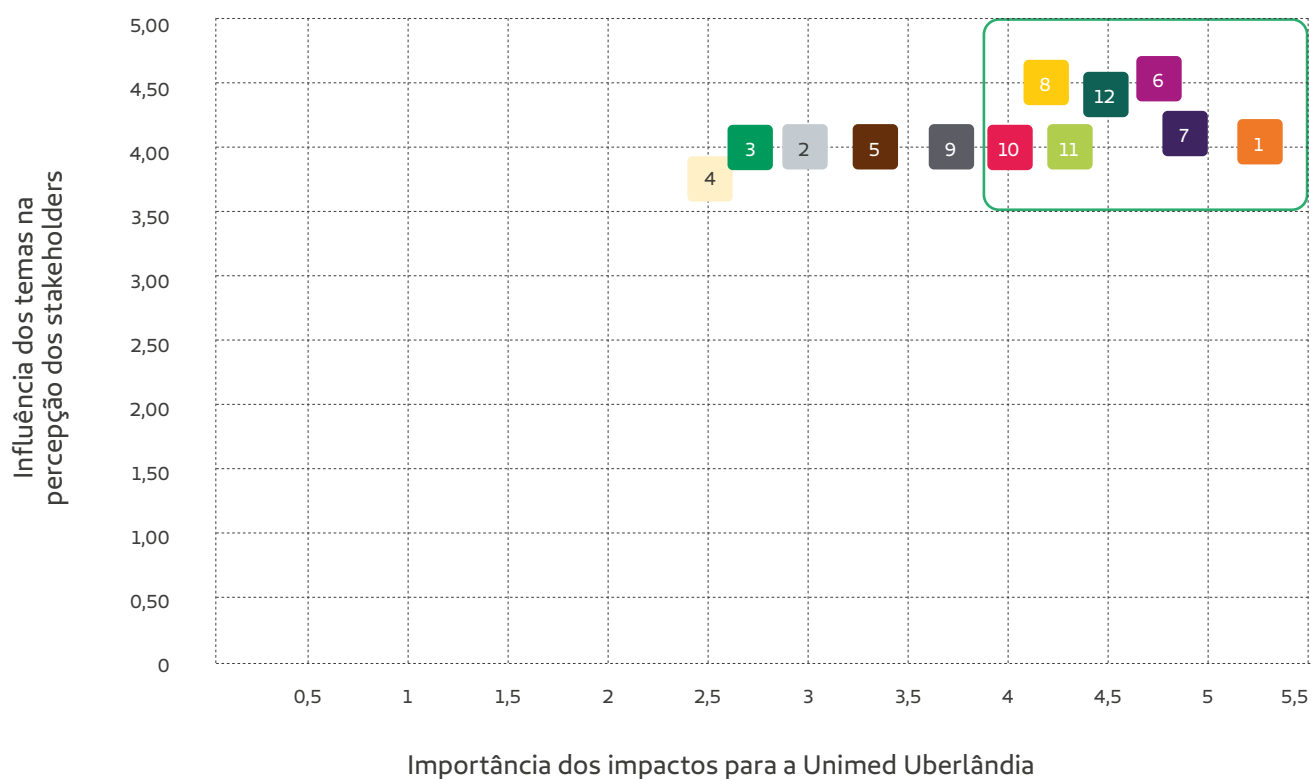
12 **Operadoras de Planos de Saúde** (produtos e serviços)

A priorização dos temas foi pontuada em 238 questionários respondidos entre **clientes e beneficiários, colaboradores, cooperados, comunidade, dirigentes, fornecedores e prestadores de serviço**, sendo as alternativas para pontuação de 1 a 5, considerando 1 “irrelevante” e 5 “muito relevante”.

Com base nos resultados, foi construída a Matriz de Materialidade a partir do **cruzamento entre a percepção dos stakeholders e os impactos na visão estratégica da cooperativa**, em que foram priorizados **7 temas materiais**, ou seja, de maior relevância e essenciais para conter no relatório, validado pela Diretoria Executiva.

Por fim, foram relatados os respectivos limites para cada tema de acordo com onde ocorre o impacto, se dentro da cooperativa e/ou fora, e o envolvimento da empresa com esses impactos, se causa diretamente e/ou contribui indiretamente. Vale ressaltar que os impactos se referem tanto aos negativos quanto aos positivos.

MATRIZ DE MATERIALIDADE – UNIMED UBERLÂNDIA



TÓPICOS MATERIAIS	ONDE O IMPACTO OCORRE		ENVOLVIMENTO DA ORGANIZAÇÃO COM O IMPACTO		CORRELAÇÃO COM INDICADORES GRI
	Dentro	Fora	Causa	Contribui	
Dimensão Econômica	x	x	x	x	201-1; 201-2; 203-1; 203-2
Dimensão Social (Clientes)	x	x	x	x	418-1
Dimensão Social (Cooperados)	x		x		N/A
Dimensão Social (Colaboradores)	x	x	x	x	201-3; 401-1; 401-2; 405-1
Dimensão Social (Sociedade)		x	x	x	413-1
Práticas anticorrupção	x	x	x	x	205-1; 205-2; 205-3
Operadoras de Planos de Saúde	x				N/A

Além dos temas considerados prioritários e essenciais pela pesquisa, outros foram abordados de acordo com sua relevância para a operação da cooperativa.



26

Sumário GRI

SUMÁRIO GRI	GRI STANDARDS	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	
Perfil da organização				
GRI 102 – GENERAL DISCLOSURES	102-1	Nome da organização	11	
	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	17	
	102-3	Localização da sede da organização	14	
	102-4	Localização das operações	11	
	102-5	Propriedade e forma jurídica	11	
	102-6	Mercados atendidos	11	
	102-7	Porte da Organização	13	
	102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	61	
	102-9	Cadeia de fornecedores	43	
	102-10	Mudanças significativas na organização e e sua cadeia de fornecedores	11	
	102-11	Princípio ou abordagem da precaução	76	
	102-12	Iniciativas externas	19	
	102-13	Participação em associações	19	
	Estratégia			
	102-14	Declaração do decisor mais graduado da organização	4	
	102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	37	
	Ética e Integridade			
	102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	11	
	102-17	Mecanismos de aconselhamento e de preocupações éticas	34	
	Governança			
	102-18	Estrutura de governança	23	
	102-22	Composição do mais alto órgão de governança e de seus comitês	25	
	102-23	Presidente do mais alto órgão de governança	6	
	102-24	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	24	
	102-26	Papel do mais alto orgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia	24	

GRI 102 – GENERAL DISCLOSURES	102-40	Lista de partes interessadas	21	
	102-42	Base para identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	21	
	102-43	Abordagem para o engajamento das partes interessadas	21	
	102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	21	
	Práticas de Relato			
	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras identificadas	10	
	102-46	Definição de conteúdo do relatório e limite dos tópicos	100	
	102-47	Lista de tópicos materiais	100	
	102-48	Reformulação de informações	10	
	102-49	Alteração em escopo e limites	10	
	102-50	Período coberto pelo relatório	10	
	102-51	Data do último relatório	10	
	102-52	Ciclo de emissão de relatórios	10	
	102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	10	
	102-54	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	10	
	102-55	Sumário de conteúdo GRI	103	
	102-56	Verificação externa	10	
GRI 103 – FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	100	
GRI 200 – TEMA MATERIAL: ECONÔMICO	Desempenho Econômico			
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	38	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	38	
	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	38	
	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudança climática	78	
	Impactos Econômicos Indiretos			
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	38	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	38	
	203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	38	
	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	38	

GRI 200 – TEMA MATERIAL: ECONÔMICO	Práticas de Compra		
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	43
	103-3	Avaliação da forma de gestão	43
	204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	43
	Anticorrupção		
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	34
	103-3	Avaliação da forma de gestão	34
	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	34
	205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	34
	205-3	Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	34
GRI 300 – TEMA MATERIAL: AMBIENTAL	Materiais		
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	73
	103-3	Avaliação da forma de gestão	73
	301-1	Materiais usados por peso ou volume	73
	Energia		
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	75
	103-3	Avaliação da forma de gestão	75
	302-1	Consumo de energia dentro da organização	75
	302-3	Intensidade energética	75
	Emissões		
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	78
	103-3	Avaliação da forma de gestão	78
	305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	78
	Resíduos		
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	76
	103-3	Avaliação da forma de gestão	76
	306-2	Resíduos por tipo e método de disposição	73; 76
	306-4	Transporte de resíduos perigosos	76

GRI 400 – TEMA MATERIAL: SOCIAL	Emprego		
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	61
	103-3	Avaliação da forma de gestão	61
	401-1	Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	62
	401-2	Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	63
	Treinamento e Educação		
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	64
	103-3	Avaliação da forma de gestão	64
	404-1	Média de horas de treinamentos por ano, por empregado	64
	404-2	Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	65
	404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	67
	Diversidade e Igualdade de Oportunidades		
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	67
	103-3	Avaliação da forma de gestão	67
	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	46;62;67
	Comunidades Locais		
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	80
	103-3	Avaliação da forma de gestão	80
	413-1	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	80
	Saúde e Segurança do Cliente		
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	49
	103-3	Avaliação da forma de gestão	49
	418-1	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categoria de produtos e serviços	49



27

Anexos



**DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS PARA O
EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020**

ACOMPANHADAS DO RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES

ÍNDICE

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES	02
BALANÇO PATRIMONIAL (ATIVO)	05
BALANÇO PATRIMONIAL (PASSIVO)	06
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO	07
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO ABRANGENTE.	08
DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO.	09
DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA	10
DEMONSTRATIVO DA RECONCILIAÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO COM O CAIXA OBTIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS.	11
NOTAS EXPLICATIVAS	12



RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

**Aos
Administradores e Cooperados da
Unimed de Uberlândia
Cooperativa Regional de Trabalho Médico Ltda.**

Opinião

*Examinamos as demonstrações contábeis da **Unimed Uberlândia Cooperativa Regional de Trabalho Médico Ltda.**, 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 naquela data, assim como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais práticas contábeis.*

*Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **Unimed Uberlândia Cooperativa Regional de Trabalho Médico Ltda.** em 31 de dezembro de 2020, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS.*

Base para opinião

*Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis". Somos independentes em relação à **Unimed Uberlândia** de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas.*

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

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

A administração da Cooperativa é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração. Nossa opinião sobre as demonstrações contábeis não abrange o relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.



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

Responsabilidade da administração sobre as demonstrações contábeis

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação dessas demonstrações contábeis 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 contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações contábeis, 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 contábeis 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.

Responsabilidade do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, 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 contábeis.

Como parte de uma auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional, e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, 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.*



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

Comunicamo-nos com a 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.

São Paulo, 05 de fevereiro de 2021.

Ápice Auditores Independentes S/S
CRC 2SP020.790/0-4

Paulo Rogério de Azevedo
Contador - CRC1SP 192.653/0-5

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO

(Valores Expressos em Reais)

ATIVO	NE	2 0 2 0	2 0 1 9
ATIVO CIRCULANTE		168.342.436	119.179.620
Disponível	5	291.956	389.591
Realizável		168.050.480	118.790.029
<u>Aplicações Financeiras</u>	6	<u>116.574.995</u>	<u>74.208.732</u>
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		47.550.480	46.583.166
Aplicações Livres		69.024.515	27.625.566
<u>Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde</u>	7	<u>36.182.974</u>	<u>35.210.721</u>
Contraprestação Pecuniária a Receber		9.895.853	10.380.690
Participação de Beneficiários em Eventos Indenizáveis		2.016.874	1.961.038
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		18.490.926	22.868.993
Outros Créditos de Operações c/ Planos de Assist. à Saúde		5.779.321	-
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. c/ Pl de Saúde da OPS	8	3.548.446	194.667
Créditos Tributários e Previdenciários	9	7.279.802	6.527.871
Bens e Títulos a Receber	10	4.296.067	2.391.177
Despesas Antecipadas		158.236	242.089
Conta Corrente com Cooperados		9.960	14.773
ATIVO NÃO CIRCULANTE		62.131.480	62.440.590
Realizável a Longo Prazo		20.057.503	21.873.443
Títulos e Créditos a Receber		355.005	798.502
Depósitos Judiciais e Fiscais	11	16.759.668	15.201.442
Conta-Corrente com Cooperados	12	2.942.831	5.873.500
Investimentos	13	29.336.851	26.860.279
Participações Societárias pelo Método de Custo		15.436.222	12.955.828
Outros Investimentos		13.900.629	13.904.451
Imobilizado	14	6.892.578	7.265.920
<u>Imóveis de Uso Próprio</u>		<u>1.953.724</u>	<u>1.996.515</u>
Imóveis - Não Hospitalares / Odontológicos		1.953.724	1.996.515
<u>Imobilizado de Uso Próprio</u>		<u>2.526.158</u>	<u>2.775.604</u>
Imobilizado - Hospitalares / Odontológicos		410.079	641.034
Imobilizado - Não Hospitalares / Odontológicos		2.116.079	2.134.570
Imobilizações em Curso		12.825	-
Outras Imobilizações		2.399.871	2.493.801
Intangível	15	5.844.547	6.440.947
TOTAL DO ATIVO		230.473.916	181.620.210

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO

(Valores Expressos em Reais)

PASSIVO	NE	2020	2019
PASSIVO CIRCULANTE		77.601.581	66.702.811
<u>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</u>	16	<u>56.047.011</u>	<u>52.206.528</u>
<u>Provisões de Contraprestações</u>		346.800	-
Provisão de Contraprestação Não Ganha - PCNG		346.800	-
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS		5.855.569	6.032.483
Provisão de Eventos a Liquidar p/ Outros Prest.de Serviços Assistências		36.882.790	30.895.204
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		12.961.852	15.278.840
<u>Débitos de Operações de Assistência à Saúde</u>	17	<u>1.463.139</u>	<u>2.140.376</u>
Contraprestações a Restituir		2.839	4.494
Comercialização sobre Operações		58.012	-
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		1.402.288	2.135.882
Débitos c/ Operações de Assist.à Saúde Não Relac. c/ PIs Saúde da OPS	18	2.726.858	57.275
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	19	7.992.178	4.950.474
Débitos Diversos	20	8.192.294	5.294.587
Conta-Corrente de Cooperados	21	1.180.101	2.053.572
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		25.788.827	24.692.364
<u>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</u>	16	<u>4.988.454</u>	<u>4.925.524</u>
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS		4.988.454	4.925.524
<u>Provisões</u>	22	<u>19.231.748</u>	<u>19.766.840</u>
Provisões para Ações Judiciais		19.231.748	19.766.840
Débitos Diversos	20	1.568.625	-
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		127.083.507	90.225.035
Capital Social	23	33.137.778	33.283.580
Reservas	23	65.332.904	49.777.274
Resultado - Cooperativas	26	28.612.825	7.164.181
TOTAL DO PASSIVO		230.473.916	181.620.210

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

**DEMONSTRAÇÃO DE SOBRAS E PERDAS DOS EXERCÍCIOS
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO**
(Valores Expressos em Reais)

NE	2020	2019
	Total	Total
Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde	570.815.285	618.422.482
Receitas com Operações de Assistência à Saúde	579.563.574	625.671.233
Contraprestações Líquidas	579.563.574	625.671.233
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da OPS	(8.748.289)	(7.248.751)
Eventos Indenizáveis Líquidos	(445.042.761)	(538.346.818)
Eventos Conhecidos ou Avisados	(447.359.748)	(539.833.932)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	2.316.988	1.487.114
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	125.772.524	80.075.664
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde	1.598.383	1.731.895
Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas c/ Pls. de Saúde da OPS	7.371.974	4.186.979
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	1.792.396	2.321.685
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual – Assist. Médico Hospitalar	4.843.828	-
Outras Receitas Operacionais	735.750	1.865.293
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(159.831)	(188.826)
Outras Despesas Operacionais c/ Plano de Assist. à Saúde da Operadora	(16.220.866)	(14.757.658)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(4.123.997)	(6.596.720)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(6.208.859)	(6.427.433)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(5.888.010)	(1.733.505)
Outras Desps Operac. de Assist. à Saúde não Relac. c/PI. de Saúde da OPS	(6.667.531)	(5.692.369)
RESULTADO BRUTO	111.694.654	65.355.684
Despesas de Comercialização	(3.215.911)	(1.685.646)
Despesas Administrativas	27 (57.216.209)	(58.499.127)
Resultado Financeiro Líquido	28 610.057	(1.798.141)
Receitas Financeiras	5.345.213	6.805.843
Despesas Financeiras	(4.735.156)	(8.603.984)
Resultado Patrimonial	1.941.561	3.212.491
Receitas Patrimoniais	1.945.367	3.357.928
Despesas Patrimoniais	(3.806)	(145.437)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	25 53.814.152	6.585.261
Imposto de Renda	(10.088.684)	(528.931)
Contribuição Social	(3.790.829)	(203.950)
RESULTADO LÍQUIDO	39.934.639	5.852.380

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

**DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO ABRANGENTE
DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO**

(Valores Expressos em Reais)

**DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO ABRANGENTE DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM
31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2019**

CONTAS	2020			2019
	Ato Cooperativo	Não Cooperativo	TOTAL	TOTAL
SOBRA E LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	34.474.873	5.459.766	39.934.639	5.852.380
(+/-) RESULTADOS ABRANGENTES	2.239.548	-	2.239.548	2.255.942
(+) Reversão de Reservas	2.239.548	-	2.239.548	-
(=) SALDO A DESTINAR	36.714.421	5.459.766	42.174.187	8.108.322
(-) Reserva Legal	(3.447.487)	-	(3.447.487)	(629.428)
(-) R.A.T.E.S.	(1.723.744)	(5.459.766)	(7.183.510)	(314.714)
(-) Amortiz. C/C Cooperados IN 20	(2.930.365)	-	(2.930.365)	-
SOBRAS OU PERDAS A DISPOSIÇÃO DA AGO	<u>28.612.825</u>	<u>-</u>	<u>28.612.825</u>	<u>7.164.181</u>

**DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO
DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO**

(Valores Expressos em Reais)

	Capital Social		Reservas			Sobras / Perdas do Exercício - Resultado	TOTAL
	Subscrito	A Integralizar	Fundo de Reserva	RATES	Outras Reservas		
Saldos em 31 de dezembro de 2018	30.256.023	(1.316.333)	8.733.022	27.488.338	7.190.987	7.676.728	80.028.765
Destinação das sobras do exercício de 2018	-	-	-	-	7.676.728	(7.676.728)	-
Aumento / Diminuição de Capital com lucros e reservas e em espécie							
Integralização do Capital	4.531.313	1.223.099	-	-	-	-	5.754.412
Baixa de cooperados	(1.410.521)	-	-	-	-	-	(1.410.521)
Reversões de Reservas							
Movimentação do RATES	-	-	-	(2.255.942)	-	2.255.942	-
Sobras do Exercício							
Proposta da destinação das sobras:							
Fundo de Reserva - 10%	-	-	629.428	-	-	-	629.428
RATES - 5%	-	-	-	314.714	-	-	314.714
Absorção Resultado Negativo ANC	-	-	-	-	-	(441.896)	(441.896)
Sobras Líquidas	-	-	-	-	-	5.350.135	5.350.135
Saldos em 31 de dezembro de 2019	33.376.815	(93.235)	9.362.450	25.547.109	14.867.715	7.164.181	90.225.035
Destinação das sobras do exercício de 2019	-	-	-	-	7.164.181	(7.164.181)	-
Aumento / Diminuição de Capital com lucros e reservas e em espécie							
Integralização do Capital	192.000	73.604	-	-	-	-	265.604
Baixa de cooperados	(411.407)	-	-	-	-	-	(411.407)
Reversões de Reservas							
Movimentação do RATES	-	-	-	(2.239.548)	-	2.239.548	-
Sobras do Exercício							
Proposta da destinação das sobras:							
Fundo de Reserva - 10%	-	-	3.447.487	-	-	-	3.447.487
RATES - 5%	-	-	-	1.723.744	-	-	1.723.744
RATES - Resultado atos não cooperativos	-	-	-	5.459.766	-	-	5.459.766
Sobras Líquidas	-	-	-	-	-	29.303.642	29.303.642
Amortiz. C/C Cooperados IN 20 – DIOPE/ANS	-	-	-	-	-	(2.930.365)	(2.930.365)
Saldos em 31 de dezembro de 2020	33.157.408	(19.631)	12.809.937	30.491.072	22.031.896	28.612.825	127.083.507

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA - DFC

(Valores Expressos em Reais)

	2020	2019
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
(+) Recebimento de Planos Saúde	647.989.215	663.170.988
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	38.926.949	24.151.066
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	2.733.712	3.641.681
(+) Outros Recebimentos Operacionais	7.768.431	12.145.375
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(482.972.346)	(582.981.224)
(-) Pagamento de Comissões	(2.967.995)	(1.685.646)
(-) Pagamento de Pessoal	(22.708.999)	(26.431.112)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(1.905.578)	(1.780.331)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(4.693.616)	(4.979.146)
(-) Pagamento de Tributos	(18.042.048)	(15.829.327)
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(2.075.256)	(274.180)
(-) Pagamento de Aluguel	(915.969)	(589.655)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(2.693.080)	(2.766.328)
(-) Aplicações Financeiras	(81.207.747)	(37.658.808)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(77.090.029)	(32.792.090)
Caixa Líquido das Atividades Operacionais	145.644	(4.658.735)
ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS		
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Outros	822	-
(+) Recebimento de Dividendos	-	2.818.773
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Hospitalar	(31.194)	(109.127)
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(350.860)	(518.705)
(-) Pagamento de Aquisição de Participação em Outras Empresas	-	(3.019.505)
(-) Outros Pagamentos das Atividade de Investimento	-	-
Caixa Líquido das Atividades de Investimentos	(381.232)	(828.564)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
(+) Integralização de Capital em Dinheiro	224.271	5.754.412
(-) Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	(86.318)	(1.410.521)
Caixa Líquido das Atividades de Financiamento	137.953	4.343.891
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA E EQUIVALENTE DE CAIXA	(97.635)	(1.143.408)
CAIXA – Saldo Inicial	389.591	1.532.999
CAIXA - Saldo Final	291.956	389.591
Ativos Livres no Início do Período (*)	28.015.156	17.745.880
Ativos Livres no Final do Período (*)	69.316.471	28.015.156
Aumento / (Diminuição) nas Aplicações Financeiras – Recursos Livres	41.301.315	10.269.276

(*) Refere-se ao saldo de Caixa, Bancos Conta Depósito, Aplicações de Livres e Numerários em Trânsito.

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

**DEMONSTRATIVO DA RECONCILIAÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO COM O CAIXA LÍQUIDO OBTIDO
DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS**

	2020	2019
Resultado Líquido	39.934.639	5.852.380
<u>Ajuste ao resultado</u>		
(+) Depreciação	2.111.560	1.888.795
(-) Resultado da venda de imobilizado	-	141.615
(-) Provisões sem efeito financeiro	(2.174.726)	-
(-) Juros de Aplicações financeiras	(2.733.712)	(3.641.681)
(-) Aumento nos investimentos (sobras e dividendos recebidos)	(1.542.840)	(2.818.773)
Saldo Ajustado	35.594.921	1.422.336
Ajustes das Variações dos Saldos das Contas de Ativo e Passivo Operacional		
Ativo		
(-) Aumento (+) Redução das Aplicações Financeiras	(42.366.263)	(9.866.061)
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações com Planos	(972.253)	341.736
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações Não Relacionados a Planos	(3.353.779)	113.381
(-) Aumento (+) Redução de Créditos Tributários e Previdenciários	(751.931)	636.399
(-) Aumento (+) Redução de Bens e títulos a receber	(1.904.890)	2.728.152
(-) Aumento (+) Redução de Despesas Antecipadas	83.853	(178.729)
(-) Aumento (+) Redução de Conta Corrente com Cooperados	4.813	(13.644)
(-) Aumento (+) Redução de Outras Valores e Bens	1.815.940	1.636.207
Passivo		
(+) Aumento ou (-) Redução das Provisões Técnicas	3.840.483	(6.853.534)
(+) Aumento ou (-) Redução dos Débitos de Operações de Assistência a Saúde	(677.236)	741.446
(+) Aumento ou (-) Redução dos Débitos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. c/PI. Saúde da OPS	2.669.583	57.275
(+) Aumento (-) Redução das Provisões	(472.162)	5.482.095
(+) Aumento (-) Redução dos Tributos e Contribuições a Recolher	3.041.705	(1.391.240)
(+) Aumento (-) Redução do Conta-Corrente de Cooperados	(873.471)	567.678
(+) Aumento (-) Redução do Débitos Diversos	4.466.331	(82.231)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	145.644	(4.658.735)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

(Valores Expressos em Reais)

NOTA 1 - CONTEXTO OPERACIONAL

A Unimed Uberlândia Cooperativa Regional de Trabalho Médico Ltda. é uma sociedade de pessoas, de natureza civil, tendo como objetivo social à congregação dos seus sócios para o exercício de suas atividades econômicas, sem o objetivo de lucro. A entidade é regida pela Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no País. A sociedade conta com 915 médicos associados, (09) hospitais; (117) clínicas; (09) laboratórios; (1) serviço de transporte aéreo médico; (1) serviço de atendimento médico domiciliar pré-hospitalar (UTI móveis); (1) cooperativa de serviços de anestesistas e (1) cooperativa de serviços de psicólogos. Além da rede credenciada, a cooperativa também possui os seguintes serviços próprios: (1) serviço de REABILITAÇÃO onde presta os serviços de fisioterapia, terapia ocupacional e fonoaudiologia; (1) serviço de atendimento ambulatorial – CIAS onde o foco é a atenção primária da saúde; (1) serviço de prevenção e promoção da saúde no ESPAÇO VIVER BEM; (1) serviço de saúde ocupacional – SOU, além de participar da rede de atendimento do Sistema Unimed Nacional. Sua área de ação abrange os municípios de Monte Alegre de Minas, Centralina, Indianópolis, Prata, Tupaciguara e Uberlândia, onde está localizada sua sede administrativa.

NOTA 2 - PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A Unimed Uberlândia atua na operação de planos de saúde, firmando, em nome dos associados, contratos de prestação de serviços com pessoas físicas e jurídicas, nas modalidades de Valor Determinado - Preço Pré-Estabelecido - e por Serviços Realmente Prestados - Preço Pós-Estabelecido, a serem atendidos pelos médicos associados e rede credenciada. Possui registro de seus produtos na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, sob número 38.457-7 e é certificada pela ISO 9001/2015 que estabelece requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ, e pelo Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, nos moldes da RN 277/2011-ANS.

NOTA 3 - APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

As Demonstrações Financeiras foram elaboradas em conformidade com a legislação comercial e fiscal em vigor, com observância da Lei das Sociedades Cooperativas - Lei 5.764/71, das Normas Brasileiras de Contabilidade, e padrões da Agência Nacional de Saúde, conforme estabelecido pela RN 435/2018 e alterações vigentes, como também parcialmente os aspectos relacionados à lei 11.638/2007 e 11.941/2009, e as Regulamentações do Comitê de Pronunciamentos Contábeis. A cooperativa (Unimed) também atendeu aos quesitos da ITG 2004, na formatação das demonstrações contábeis.

As demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2020 estão sendo apresentadas junto das correspondentes de 2019, de forma a permitir a comparabilidade.

A exigência da Demonstração dos Fluxos de Caixa foi atendida, mediante sua montagem pelo método direto, conforme RN 435/2018 e alterações vigentes, com a reconciliação do Lucro Líquido com o Caixa Líquido obtido das atividades operacionais, de acordo com o pronunciamento técnico do Comitê de Pronunciamentos Contábeis número 03 (R2) e CFC NBC TG 03 (R3).

NOTA 4 - PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

4.1. Regime de Escrituração

A Unimed Uberlândia adota o regime de competência para registro de suas operações. A aplicação desse regime implica no reconhecimento das receitas, custos e despesas quando ganhas ou incorridas, independentemente de seu efetivo recebimento ou pagamento.

4.2. Estimativas Contábeis

As demonstrações contábeis incluem estimativas e premissas, como a mensuração de provisões para perdas sobre créditos, provisões técnicas, estimativas do valor justo de determinados ativos e passivos, provisões para passivos contingentes, estimativas da vida útil de determinados ativos e outras similares. Os resultados efetivos podem ser diferentes dessas estimativas e premissas.

4.3. Aplicações Financeiras

Estão demonstradas ao custo de aplicação acrescida dos rendimentos (líquidos de IRRF) auferidos até 31 de dezembro de 2020, seguindo a apropriação pró-rata das taxas contratadas. As aplicações financeiras não foram consideradas para fins de Demonstração de Fluxo de Caixa como Equivalentes a Caixa.

4.4. Créditos de operações com planos de assistência à saúde

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos, pois não possuem caráter de financiamento em contrapartida à: (i) conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde para os Planos Médico-Hospitalares e (ii) conta de resultado “receitas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da Operadora” no que se refere aos serviços médicos e hospitalares prestados a particulares e as outras Operadoras de Planos Médico-Hospitalares. A Unimed Uberlândia constitui a provisão para créditos de liquidação duvidosa de acordo com o item 10.2.3 do Capítulo I do Anexo I da RN 435/2018, da Agência Nacional de Saúde, considerando de difícil realização os créditos:

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

4.5. Conta Corrente com cooperados

Os créditos com cooperados de curto prazo estão sendo registrados pelos valores deliberados por realizações da cooperativa e que serão descontados de suas produções mensais futuras. No longo prazo estão registradas as contrapartidas das obrigações legais escrituradas, conforme permitido pela IN n° 20 DIOPE/ANS e suas alterações os quais foram aprovados em assembleia dos cooperados e estão corrigidos pela mesma atualização realizada pelas obrigações legais que originaram os mesmos. Em 2020 houve amortização de R\$ 2.930.365 com créditos disponíveis aos cooperados, decorrentes de sobras.

4.6. Investimentos

Os investimentos em outras sociedades foram avaliados pelo custo de aquisição, deduzida de provisão para perdas prováveis na realização de seu valor quando este for inferior ao valor de mercado.

As propriedades para investimentos são propriedades mantidas para obter renda com aluguéis e/ou valorização do capital. As propriedades para investimento são mensuráveis ao custo de aquisição conforme normas contábeis editadas pela ANS.

4.7. Ativo Imobilizado

O ativo imobilizado é constituído pelo custo de aquisição, formação e construção, líquido de depreciação acumulada e/ou perdas acumuladas por redução ao valor recuperável, se for o caso. O referido custo inclui juros e encargos financeiros de projetos de construção de longo prazo, quando os critérios de reconhecimento forem satisfeitos. As depreciações foram calculadas pelo método linear a taxas que levam em conta a vida útil dos bens, as quais estão demonstradas em nota explicativa específica do imobilizado, com exceção dos terrenos que não sofrem depreciações.

4.8. Ativo Intangível

No ativo intangível estão classificados os gastos utilizados para a implantação de sistemas corporativos e licenças de uso dos mesmos.

Os gastos diretamente associados a softwares identificáveis e únicos, controlados pela cooperativa e que, provavelmente, gerarão benefícios econômicos maiores que os custos por mais de um ano, são reconhecidos como ativos intangíveis. Os gastos associados ao desenvolvimento ou à manutenção de softwares são reconhecidos como despesas na medida em que são incorridos. Os gastos com o desenvolvimento de softwares reconhecidos como ativos são amortizados usando-se o método linear ao longo da vida útil dos itens que o compõem. As amortizações foram calculadas pelo método linear a taxas que levam em conta a vida útil dos gastos, as quais estão demonstradas em nota explicativa específica.

4.9. Avaliação do valor recuperável dos ativos

A Administração revisa anualmente o valor contábil líquido dos seus ativos com o objetivo de avaliar eventos que possam indicar perda de seu valor recuperável, sendo constituída provisão para perda com o ajuste, quando necessário, do valor contábil líquido ao valor recuperável.

4.10. Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

As provisões técnicas, atendendo as boas práticas contábeis, foram calculadas de acordo com as determinações da Resolução Normativa RN nº 393/2015 alterada pela RN 442/2018 da ANS. São constituídas mensalmente as seguintes provisões técnicas:

- I. **Provisão de Eventos a Liquidar** - para as obrigações que envolvem os custos com assistência à saúde médica hospitalar dos usuários de planos de saúde da operadora;
- II. **Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA** - destinada para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido avisados à Operadora. Constituída com base em metodologia atuarial própria conforme previsto nos referidos dispositivos normativos.

4.11. Imposto de renda e contribuição social

São calculados com base nos critérios estabelecidos pela legislação vigente, levando-se a tributação os valores provenientes de atos não cooperativos, conforme mencionado em nota explicativa específica de Imposto de Renda e Contribuição Social.

4.12. 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 quando a Companhia possui uma obrigação legal ou é constituído como resultado de um evento passado, sendo provável que um recurso econômico seja requerido para liquidá-lo. São acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e das variações monetárias ou cambiais incorridos. As provisões são registradas tendo como base as melhores estimativas do risco envolvido.

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.

4.13. Provisões, Ativos e Passivos contingentes

Provisões: são registradas quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança, distinguindo-se de passivos originados de obrigações legais, e é provável que uma saída de benefícios econômicos será requerida para liquidar uma obrigação.

Passivos contingentes: são obrigações presentes avaliados como perdas possíveis, sem registro contábil, no entanto, são divulgados em nota explicativa e os passivos contingentes avaliados como perdas remotas não são provisionados nem divulgados.

Depósitos judiciais: os depósitos judiciais são mantidos no ativo sem a dedução das correspondentes provisões para contingências, em razão do plano contábil da ANS não contemplar essa reclassificação.

Obrigações legais: são registradas como exigíveis independentes da avaliação sobre as probabilidades de êxito de processos em que a Cooperativa questionou a inconstitucionalidade e a legalidade de tributos e obrigações definidas em contrato.

Na constituição das provisões, a Administração considera a opinião dos assessores jurídicos, a natureza das ações, à similaridade com processos anteriores, a complexidade e o posicionamento dos Tribunais, sempre que a perda for avaliada como provável.

4.14. Apuração de resultado e reconhecimento de receita

O resultado é apurado pelo regime contábil de competência e inclui os rendimentos, encargos e variações monetárias ou cambiais a índices ou taxas oficiais incidentes sobre os ativos circulantes e não circulantes e os passivos circulantes e não circulantes. Do resultado são deduzidas/acrescidas as parcelas atribuíveis a tributos e provisões.

As Contraprestações Efetivas são apropriadas à receita considerando-se o período de cobertura do risco, quando se tratar de contratos com preços pré-estabelecidos. Nos contratos com preços pós-estabelecidos e nas operações de prestação de serviços de assistência à saúde, a apropriação da receita é registrada na data em que se fizerem presentes os fatos geradores da receita, de acordo com as disposições contratuais, ou seja, a data em que ocorrer o efetivo direito ao valor a ser faturado.

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

Conta contábil/especificação	2020
Planos Individuais/ Familiares	2.715.290
Planos Coletivos Empresariais	3.566.581
Valor total da receita de contraprestação (preço preestabelecido)	6.281.871

4.15. Reconhecimento dos eventos indenizáveis

Os eventos indenizáveis são constituídos com base no valor das faturas apresentadas pela rede credenciada cooperados e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas. Como parte dessas faturas não são apresentadas dentro do período da sua competência, ou seja, há eventos realizados nestes prestadores e cooperados que não são cobrados/avisados na totalidade a Operadora ao final de cada mês, os eventos ocorridos e não avisados são registrados mediante constituição de PEONA – Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados.

4.16. Informações por Segmento

Em função da concentração de suas operações na atividade de planos de saúde, a cooperativa está organizada em uma única unidade de negócio, sendo que as operações não são controladas e gerenciadas pela administração como segmentos independentes, sendo os resultados da cooperativa acompanhados, monitorados e avaliados de forma integrada.

4.17. Normas Internacionais de Contabilidade

A Cooperativa adota as normas internacionais de contabilidade aprovadas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis, com exceção do CPC 11 (– Contratos de Seguro, do – Ativo Biológico e Produto Agrícola, do CPC 34 – Exploração e Avaliação de Recursos Minerais, do CPC 35 – Demonstrações Separadas, do CPC 44 – Demonstrações Combinadas, do CPC 47 – Receitas, do CPC 48 – Instrumentos Financeiros e do CPC PME – Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas, os quais não foram aprovados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, portanto, não adotadas pelas operadoras de planos de saúde. As demais normas internacionais de contabilidade aprovadas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis são aplicáveis às demonstrações contábeis da Cooperativa no que não contrariarem a RN nº 435/2018, no qual em alguns casos não aplica integralmente as situações destacadas nestes pronunciamentos, adotando regras específicas a serem aplicadas ao setor de saúde.

NOTA 5 - DISPONÍVEL

Compõe a conta de Caixa e Depósitos Bancários os valores de:

DESCRIÇÃO	2 0 2 0	2 0 1 9
Caixa	8.365	9.684
Banco Conta Depósitos	283.591	379.907
TOTAL	291.956	389.591

NOTA 6 - APLICAÇÕES FINANCEIRAS

A Unimed dividiu o valor de suas aplicações financeiras entre as principais instituições financeiras do mercado:

APLICAÇÕES FINANCEIRAS por emissor	2 0 2 0	2 0 1 9
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	47.550.480	46.583.166
Banco Santander	15.190.459	14.905.157
Banco Itaú	8.069.931	7.912.475
Bancoob	8.217.986	8.057.528
Safra	3.009.377	2.950.005
XP Investimento	10.449.349	10.198.823
Caixa Econômica Federal	2.613.378	2.559.178
Aplicações Livres	69.024.515	27.625.566
Banco Santander	7.221	7.083
Banco Safra	27.027.722	15.494.115
Banco do Brasil	10.038.280	-
Banco Unicred	18.601.427	12.124.368
Caixa Econômica Federal	13.349.865	-

Referem-se a aplicações em títulos de renda fixa mantidos até o vencimento, registrados ao custo de aquisição acrescido dos rendimentos auferidos, os quais estão registrados no resultado do exercício, conforme demonstrado:

DESCRIÇÃO	2 0 2 0	%	2 0 1 9	%
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	47.550.480	40,79	46.583.166	62,77
Aplicações Livres	69.024.515	59,21	27.625.566	37,23
TOTAL	116.574.995	100,00	74.208.732	100,00

NOTA 5 - DISPONÍVEL

Compõe a conta de Caixa e Depósitos Bancários os valores de:

DESCRIÇÃO	2020	2019
Caixa	8.365	9.684
Banco Conta Depósitos	283.591	379.907
TOTAL	291.956	389.591

NOTA 6 - APLICAÇÕES FINANCEIRAS

A Unimed dividiu o valor de suas aplicações financeiras entre as principais instituições financeiras do mercado:

APLICAÇÕES FINANCEIRAS por emissor	2020	2019
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	47.550.480	46.583.166
Banco Santander	15.190.459	14.905.157
Banco Itaú	8.069.931	7.912.475
Bancoob	8.217.986	8.057.528
Safra	3.009.377	2.950.005
XP Investimento	10.449.349	10.198.823
Caixa Econômica Federal	2.613.378	2.559.178
Aplicações Livres	69.024.515	27.625.566
Banco Santander	7.221	7.083
Banco Safra	27.027.722	15.494.115
Banco do Brasil	10.038.280	-
Banco Unicred	18.601.427	12.124.368
Caixa Econômica Federal	13.349.865	-

Referem-se a aplicações em títulos de renda fixa mantidos até o vencimento, registrados ao custo de aquisição acrescido dos rendimentos auferidos, os quais estão registrados no resultado do exercício, conforme demonstrado:

DESCRIÇÃO	2020	%	2019	%
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	47.550.480	40,79	46.583.166	62,77
Aplicações Livres	69.024.515	59,21	27.625.566	37,23
TOTAL	116.574.995	100,00	74.208.732	100,00

NOTA 7 - CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM ASSISTÊNCIA A SAÚDE

A composição dos “Créditos de Operações de Assistência à Saúde” está representada pelas contas demonstradas a seguir:

DESCRIÇÃO	2 0 2 0	2 0 1 9
Total de Contraprestação pecuniária (a)	9.895.853	10.380.690
Contraprestações pecuniárias a receber	17.773.315	16.634.676
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(7.877.462)	(6.253.986)
Total de Operadoras de Planos de Saúde (b)	18.490.926	22.868.993
Operadoras de Planos de Saúde	21.972.270	22.929.940
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(3.481.344)	(60.947)
Total Participação dos beneficiários (c)	2.016.874	1.961.038
Participação dos beneficiários nos eventos indenizáveis	2.285.988	2.198.301
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(269.114)	(237.263)
Total de Outros Créditos Oper. c/ Planos de Assist. à Saúde (d)	5.779.321	-
Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	6.281.871	-
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(502.550)	-
TOTAL GERAL	36.182.974	35.210.721

- (a) O saldo da conta “Contraprestação pecuniária a receber” refere-se a valores a receber referente à créditos com planos de saúde da operadora;
- (b) O saldo da conta “Operadoras de Planos de Saúde” refere-se a valores a receber referente a créditos com Outras Operadoras referentes as operações de plano de saúde;
- (c) O saldo da conta “Participação dos beneficiários nos eventos indenizáveis” refere-se a valores de Coparticipação cobrada de clientes; e
- (d) O saldo da conta “Outros Créditos Oper. com Planos de Assist. à Saúde” refere-se a outros créditos de Operações com Planos de Assist. À Saúde.

As provisões para perdas sobre créditos estão constituídas em montante considerado suficiente para fazer face aos eventuais agravos na realização das contas a receber. Foram efetuadas de acordo com os critérios de avaliação de apropriação contábil e de auditoria descritos no Capítulo I do Anexo I, itens 10.2.3.1 a 10.2.3.5 da Resolução Normativa nº 435/2018.

NOTA 8 - CRÉDITOS OPERACIONAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

A composição dos “Créditos Operacionais de Prestação de Serviços de Assistência à Saúde” está representada pelas contas demonstradas a seguir:

DESCRIÇÃO	2 0 2 0	2 0 1 9
Total SOU (a)	144.657	164.612
SOU a Receber	184.427	200.705
(-) PPSC SOU	(39.770)	(36.093)
Total Produtos Acessórios (b)	26.404	30.055
Produtos Acessórios	75.074	74.585
(-) Ppsc Produtos Acessórios	(48.670)	(44.530)
Total Intercâmbio a Receber - Atendimento Eventual (c)	3.377.385	-
Intercâmbio a Receber – Atendimento Eventual	4.018.663	-
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(641.278)	-
TOTAL GERAL	3.548.446	194.667

Os créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora estão segregados da seguinte forma:

- (a) Serviços de medicina do trabalho realizados pelo SOU – Saúde Ocupacional Unimed;
- (b) Produtos acessórios oferecidos pela operadora (SOS Unimed, PEA – Benefício Família, Seguro de Vida e Garantia Funeral, Prest. Ser. Domiciliar);
- (c) Intercâmbio a Receber de atendimentos eventuais a beneficiários de outra operadora do Sistema Unimed, dos quais não compartilham a gestão de riscos. Em 2019 tais atendimentos estavam sendo considerados na condição de habitualidade.

As provisões foram efetuadas de acordo com os critérios de avaliação de apropriação contábil e de auditoria descritos no Capítulo I do Anexo I, itens 10.2.3.1 a 10.2.3.5 da Resolução Normativa nº 435/2018.

NOTA 9 - CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

Registra os valores dos créditos tributários gerados com retenção na fonte, restituição dos tributos recolhidos a maior e antecipações do devido no curso do ano-fiscal. O grupo de impostos a recuperar é composto da seguinte forma:

DESCRIÇÃO	2 0 2 0	2 0 1 9
Imposto de Renda Retido na Fonte – IRRF	1.664.062	1.464.633
Imposto de Renda a Compensar/Restituir	1.691.464	1.006.783
Contribuição Social Retida na Fonte	410.463	457.907
Créditos de PIS e COFINS	3.513.813	3.597.721
Impostos Sobre Serviços – ISS	-	827
TOTAL	7.279.802	6.527.871

NOTA 10 - BENS E TÍTULOS A RECEBER

Registra os bens adquiridos para utilização da empresa em sua atividade:

DESCRIÇÃO	2 0 2 0	2 0 1 9
Total do Estoque – Almojarifado (a)	915.713	670.200
Estoque	887.639	646.615
Almojarifado	28.074	23.585
Total de Adiantamentos (b)	2.688.627	807.024
Adiantamentos a Funcionários	214.796	146.583
Adiantamentos Diversos	2.473.831	660.441
Total dos Títulos a Receber	579.479	832.383
Cheques e Ordens a receber	142.987	127.671
Outros Títulos a Receber	993.546	905.556
(-) Provisão Para Perdas Sobre Créditos	(557.054)	(200.844)
Total de Outros Créditos a Receber	112.248	81.569
Aluguéis a receber	96.631	66.275
Outros Créditos ou Bens a Receber	739.398	921.700
(-) Provisão Para Perdas Sobre Créditos	(723.781)	(906.406)
TOTAL	4.296.067	2.391.177

(a) Estoques e almojarifado compostos por:

DESCRIÇÃO	2 0 2 0	2 0 1 9
Total de Estoques	887.639	646.615
<i>Diu-Dispositivo Intra Uterino</i>	<i>120.115</i>	<i>95.204</i>
<i>Materiais Médicos Home Care</i>	<i>252.201</i>	<i>203.993</i>
<i>Estoques Cias</i>	<i>476.163</i>	<i>347.418</i>
<i>Estoque Covid-19</i>	<i>39.160</i>	<i>0</i>
Total Almojarifado	28.074	23.585
<i>Almojarifado (Sede)</i>	<i>28.074</i>	<i>23.585</i>
TOTAL	915.713	670.200

(b) Os adiantamentos concedidos, para posterior acerto de contas:

DESCRIÇÃO	2 0 2 0	2 0 1 9
Total de Adiantamentos à Funcionários	214.796	146.583
Adiantamento de Salários	2.412	2.652
Adiantamento de Férias	212.384	143.231
Outros adiantamentos	0	700
Total de Adiantamentos à Prestadores e Fornecedores	2.473.831	660.441
Adiantamento a Prestadores de Serviços Assistenciais	83.811	98.815
Adiantamentos a Fornecedores	298.122	194.630
Outros Adiantamentos (b.1)	2.091.898	366.996
TOTAL	2.688.627	807.024

(b.1) Está composto principalmente pelos adiantamentos concedidos aos Cooperados no valor de **R\$ 1.926.968**, devido ao período da pandemia Covid-19 com previsão de recebimento estabelecida em regras específicas.

NOTA 11 - DEPÓSITOS JUDICIAIS E FISCAIS

Registra os depósitos judiciais para fazer frente às ações judiciais e fiscais, as quais foram efetuadas provisões no passivo exigível a longo prazo.

DESCRIÇÃO	2 0 2 0	2 0 1 9
Total Depósitos Fiscais Tributos	5.534.010	5.465.458
COFINS (a)	5.529.690	5.461.138
Taxa de Incêndio	4.320	4.320
Total de Depósitos Cíveis	2.257.452	1.707.041
Depósitos Judiciais – Cíveis (b)	2.257.452	1.707.041
Total de Depósitos Ressarcimento ao SUS	4.044.579	4.008.681
Ressarcimento ao SUS (c)	4.044.579	4.008.681
Total de Depósitos TSS e multas ANS	4.923.627	4.020.262
Multas processo ANS (d)	4.923.627	4.020.262
TOTAL	16.759.668	15.201.442

- (a) COFINS Execução Fiscal – ação movida pela União Federal em curso perante a 3ª Vara Federal da Subseção Judiciária de Uberlândia/MG;
- (b) Ações cíveis, ou seja, que envolvem direitos do consumidor em relação aos seus respectivos contratos de planos de saúde.
- (c) Garantias de continuidade das discussões das ações referente contingências de ressarcimento ao SUS;
- (d) Garantia da continuidade para as discussões de execução fiscal de multas da ANS conforme processos abaixo.

NOTA 12 - CONTA CORRENTE COM COOPERADOS

Registra o valor dos créditos a receber de cooperados pela responsabilidade assumida de pagamento das obrigações legais da sociedade cooperativa na forma da IN nº 20, de 20/10/2008, alterada pela IN nº nº 39, de 23/02/2010, ambas emitidas pela DIOPE/ANS.

OBRIGAÇÃO LEGAL	Período	2 0 2 0	2 0 1 9
Passivo Tributário A Receber Cooperados – Ressarcimento ao SUS	2002 à 2007	2.942.831	5.873.500
TOTAL		2.942.831	5.873.500

Conforme disposto na IN nº 20/2008 e no ofício circular 005/2008/DIOPE, ambos emitidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, os cooperados assumiram a responsabilidade pelo pagamento das obrigações legais. Os valores correspondentes à conta corrente com cooperados são revisados mensalmente pela cooperativa, em conexão com as obrigações legais que lhes deram origem, com o objetivo de se reconhecer os efeitos decorrentes de atualizações monetárias e caducidades, dentre outros. Foi elaborado pela cooperativa um plano para a realização do correspondente ativo, demonstrando a capacidade econômico-financeira da mesma para os próximos 15 anos, a partir de 2009, evidenciando o potencial de geração de riqueza (sobras) para os seus cooperados. As premissas e considerações se basearam em cenários prováveis em termos de mercado, regulamentação de atuação e outros. Conclui-se que a geração de resultado se transforma na principal fonte de liquidação do recebível de cooperados. Em 2020 foi amortizado o montante de R\$ 2.930.669 com créditos aos cooperados decorrentes de sobras.

NOTA 13 - INVESTIMENTOS

Representa as participações permanentes em outras empresas e os imóveis de propriedade da empresa, não destinados ao uso próprio.

DESCRIÇÃO	2020	2019
PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS PELO MÉTODO DO CUSTO	15.436.222	12.955.828
PARTICIPAÇÕES EM OPERADORAS	5.864.771	4.927.803
Central Nacional Unimed	5.430.439	4.927.803
Fundo de Contingências e Oportunidades - FCO	434.332	-
PARTICIPAÇÕES EM INSTITUIÇÕES REGULADAS	831.297	830.707
Unicred Uberlândia	759.023	759.023
Creditril	30.412	30.412
Sicoob - Credicofrul	41.698	41.112
Credicom	164	160
OUTRAS PARTICIPAÇÕES	8.740.154	7.197.318
Unimed Participações	5.585.432	4.674.532
Unimed Intrafederativa	3.000	3.000
Federação Intrafederativa	3.151.722	2.519.786
IMÓVEIS DESTINADOS A RENDA	13.900.629	13.904.451
Imóveis em Monte Carmelo – MG	133.371	133.371
Imóveis em Mineiros – GO	12.000	12.000
Imóveis em Uberlândia – MG	13.755.258	13.759.080
TOTAL	29.336.851	26.860.279

Conforme pronunciamento técnico nº 01 do Comitê de Pronunciamentos Contábeis, a operadora efetuou análise da possibilidade de desvalorização dos ativos destinados a renda com uma estimativa dos valores recuperáveis de seu ativo, levando-se em consideração a metodologia do valor de mercado. Esta avaliação concluiu que não é necessária a constituição de provisão de perda para desvalorização dos ativos.

NOTA 14 - IMOBILIZADO

Os itens do ativo imobilizado são demonstrados ao custo de aquisição, sendo as depreciações calculadas pelo método linear, levando em conta a vida útil dos bens.

a) Quadro resumo

CONTAS CONTÁBEIS	Taxa de Depreciação (Média)	2020			2019
		Custo Corrigido	Depreciação Acumulada	Residual	Residual
Terrenos	3,06%	571.952	-	571.952	571.952
Edifícios	3,50%	2.694.123	(1.312.351)	1.381.772	1.424.563
Instalações	4,77%	131.741	(27.474)	104.267	108.763
Máquinas e Equipamentos	11,21%	1.717.313	(946.949)	770.363	874.386
Equip. de Informática	18,18%	3.080.481	(2.051.713)	1.028.769	1.136.436
Móveis e Utensílios	10,30%	978.740	(415.707)	563.034	575.817
Veículos	16,27%	240.202	(180.477)	59.725	80.202
Benf. em Imóveis Terceiros	3,07%	2.888.312	(488.440)	2.399.871	2.493.801
Outras Imobilizações	18,19%	607.142	(607.142)	-	-
Imóveis em construção	0,00%	12.825	-	12.825	-
TOTAL		12.922.831	(6.030.253)	6.892.578	7.265.920

b) Quadro resumo de movimentações:

CONTAS CONTÁBEIS	2019	2020		
	Residual	Aquisições	Depreciação	Residual
Terrenos	571.952	-	-	571.952
Edifícios	1.424.563	-	(42.791)	1.381.772
Instalações	108.763	-	(4.496)	104.267
Máquinas e Equipamentos	874.386	24.948	(128.970)	770.363
Equip. de Informática	1.136.436	259.807	(367.475)	1.028.769
Móveis e Utensílios	575.817	78.703	(91.487)	563.034
Veículos	80.202	-	(20.477)	59.725
Benf. Imóveis Terceiros	2.493.801	30.384	(124.313)	2.399.871
Outras Imobilizações	-	-	-	-
Imóveis em construção	-	12.825	-	12.825
Total do Imobilizado	7.265.920	406.667	-780.009	6.892.578

Existe penhora de parte dos bens móveis e imóveis conforme termos de arrolamento de bens e direitos junto à Secretaria da Receita Federal conforme processo nº 2005.38.03.001541-4 (Ação de Execução Fiscal).

NOTA 15 - INTANGÍVEL

Registra os valores dos direitos que tenham por objeto bens incorpóreos destinados à manutenção da operadora ou exercidos com essa finalidade. No ativo intangível estão classificados os gastos utilizados para a implantação de sistemas corporativos e aplicativos e licenças de uso dos mesmos.

a) Quadro resumo (Precisa preencher com a taxa anual de amortização):

Descrição	Taxa anual de Amortização	2020			2019
		Custo Corrigido	Amortização acumulada	Valor Residual	Valor Residual
Projeto Dyad (1)	14,29%	8.671.210	(3.273.493)	5.397.717	6.440.947
Projeto Sistema GAIO		265.405	-	265.405	-
Projeto Valoriza		31.425	-	31.425	-
Projeto Arena Unimed		150.000	-	150.000	-
Total		9.118.040	(3.273.493)	5.844.547	6.440.947

b) Quadro resumo de movimentações:

CONTAS CONTÁBEIS	2019	2020			
	Residual	Aquisições	Baixas	Amortização	Residual
Projeto Dyad	6.440.947	-	-	(1.043.230)	5.397.717
Projeto Sistema GAIO	-	265.405	-	-	265.405
Projeto Valoriza	-	31.425	-	-	31.425
Projeto Arena Unimed	-	150.000	-	-	150.000
Total do Intangível	6.440.947	446.830	-	(1.043.230)	5.844.547

NOTA 16 - PROVISÕES TÉCNICAS

Descrição	2 0 2 0	2 0 1 9
Provisões Técnicas – Passivo Circulante	56.047.011	52.206.528
Provisão de Contraprestação Não Ganha – PCNG (a)	346.800	-
Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS (b)	5.855.569	6.032.483
Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prestadores Servs. Assists.(c)	36.882.790	30.895.204
Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados - PEONA (d)	12.961.852	15.278.840
Provisões Técnicas – Passivo Não Circulante	4.988.454	4.925.524
Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS – Não Circulante (b-1)	4.988.454	4.925.524
Total de Provisões Técnicas	61.035.465	57.132.051

a) Provisão de Contraprestação Não Ganha - PCNG

Caracteriza-se pelo registro contábil do valor mensal cobrado pela operadora para contratos com preço preestabelecido, permanecendo exclusivamente o saldo referente à cobertura de risco contratual de períodos posteriores à data de encerramento do balanço.

b) Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS

Tratam-se lançamentos apresentados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS, referindo-se a cobrança de despesas assistenciais incorridas com beneficiários da Unimed de Uberlândia na rede do Sistema Único de Saúde-SUS, correspondidos por Avisos de Beneficiários Identificados (ABI's) e Guias de Recolhimento da União (GRU's).

(b-1) Valores referentes a cobranças que são objeto de contestação judicial, que possuem cobertura de depósitos judiciais.

c) Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prestadores

Provisão destinada para garantia de eventos já ocorridos, registrados contabilmente e ainda não pagos, cujo registro contábil é realizado no momento da apresentação da cobrança às operadoras e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas.

Conforme publicação da RN 227/10 e alterações vigentes, determinou que a provisão para eventos a liquidar deve ser lastreada por ativos garantidores que atendam os critérios da RN 392/2015 e alterações vigentes.

A provisão constituída está lastreada por ativos garantidores relativos a aplicações financeiras vinculadas e não vinculadas.

Quadro demonstrativo de valores:

Provisão de Eventos a Liquidar	Modalidade Preestabelecido	Modalidade Pós-Estabelecido	Total 2020	Total 2019
Rede Contratada / Credenciada	17.380.108	849.484	18.229.592	12.032.492
R. Contr. / Cred. – Corresp. Assumida	-	11.888.825	11.888.825	12.903.464
Cooperados	3.446.169	124.702	3.570.871	2.720.783
Cooperados – Corresp. Assumida	-	2.653.145	2.653.145	3.167.793
Intercâmbio Op. Pl. Assistência Saúde	451.304	39.575	490.879	2.265
Reembolso	49.478	-	49.478	68.407
TOTAL	21.327.059	15.555.731	36.882.790	30.895.204

d) Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)

Representa o montante dos eventos ocorridos, porém, não avisados à operadora. Regulamentada pelo art. 8º da RN nº 393/2015 alterada pela RN 442/2018 da ANS. A Unimed de Uberlândia possui metodologia própria para apuração da PEONA aprovada pela ANS, cujo valor registrado foi apurado com base em cálculo atuarial realizado pela equipe técnica atuarial da Federação Interfederativa das Unimeds do Estado de Minas Gerais.

e) Ativos Garantidores e Capital Regulatório

A Agência Nacional de Saúde Suplementar, por meio da Resolução Normativa – RN 419/16 e alterações posteriores, dispõe sobre regras para manutenção de ativos garantidores suficientes para cobrir a totalidade das provisões técnicas, deduzidas do valor: i) da Provisão para Contraprestações Não Ganhas – PCNG; ii) dos eventos a liquidar cobrados nos últimos 60 dias; iii) do percentual histórico de cobrança dos avisos de beneficiários identificados (ABIs); e iv) da corresponsabilidade assumida, reconhecidas na data do balanço.

A RN ANS nº 451, de 6 março de 2020, estabelece o Patrimônio Líquido Ajustado (PLA), que se trata do Patrimônio Líquido ou Social apurado nas demonstrações financeiras da operadora com os ajustes por efeitos econômicos. Determina ainda novos critérios para mensuração do capital regulatório (limite mínimo de PLA que a operadora deve observar), com a adoção antecipada do capital baseado em riscos, definido pela maior severidade entre: i) o volume de contraprestações e eventos indenizáveis (Margem de Solvência x 0,75); e ii) os riscos envolvidos nas atividades com planos privados de assistência à saúde (subscrição, crédito, mercado, legal e operacional). No caso da Unimed Uberlândia, aplicou-se o fator de 0,75 sobre a Margem de Solvência, subtraídos dos valores gastos com Promoção e Prevenção à Saúde aprovados pela ANS realizados no exercício anterior.

NOTA 17 - DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE

Registrar os valores a restituir de planos de assistência à saúde aos beneficiários; os valores recebidos antes da vigência dos respectivos contratos e as transações de operações de assistência médico-hospitalar realizada entre as operadoras de saúde em corresponsabilidade.

Descrição	2020	2019
Contraprestações pecuniárias a restituir	2.839	4.494
Despesas de comercialização sobre contraprestações pecuniárias	58.012	-
Intercâmbio a Pagar de Corresponsabilidade Cedida	1.402.288	2.135.882
TOTAL	1.463.139	2.140.376

NOTA 18 - DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADOS COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Registrar os débitos operacionais de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora, com base em documentos comprobatórios e controles gerenciais auxiliares, que permitam, de forma analítica, validar os lançamentos efetuados e, quando necessário, o ajuste a valor presente de acordo com a legislação em vigor:

Descrição	2020	2019
Prestadores de Serviços de Assistência à Saúde	2.697.423	-
Outros Débitos Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora	29.435	57.275
TOTAL	2.726.858	57.275

NOTA 19 - TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER

Essa conta é composta por:

Descrição	2020	2019
Impostos e contribuições	1.478.644	1.713.967
Imposto de renda pessoa jurídica – IRPJ	10.088.684	528.931
(-) Antecipação de IRPJ	(10.088.684)	(528.931)
Contribuição social sobre o lucro líquido – CSLL	3.790.829	368.312
(-) Antecipação de CSLL	(3.790.829)	(289.519)
Imposto sobre serviços – ISS	222.806	194.737
Contribuições Previdenciárias	671.333	650.153
FGTS a recolher	215.335	198.534
PIS a recolher	77.852	90.232
COFINS a recolher	291.318	501.128
Contribuição Sindical	-	390
Retenções de impostos e contribuições	6.513.534	3.236.507
Impostos sobre serviços – ISS retido na fonte	12.630	12.730
PIS/COFINS/CSLL lei n. 10.833	1.275.526	568.300
Imposto de renda retido na fonte	4.687.710	2.136.794
INSS retenção na fonte lei n. 10.666	537.668	518.683
Total	7.992.178	4.950.474

NOTA 20 - DÉBITOS DIVERSOS

Composição:

Descrição	2020	2019
Passivo Circulante	8.192.294	5.294.587
Obrigações com pessoal	5.676.022	2.920.559
Fornecedores	1.792.934	2.253.917
Depósitos de beneficiários e de terceiros	92.014	53.845
Outros débitos a pagar	631.324	66.266
Passivo Não Circulante	1.568.625	-
Débitos diversos	1.568.625	-
Total	9.760.919	5.294.587

NOTA 21 - CONTA-CORRENTE DE COOPERADOS

Descrição	2 0 2 0	2 0 1 9
Capital a restituir	1.180.101	2.053.572
Total de Conta-Corrente de Cooperados	1.180.101	2.053.572

NOTA 22 - PROVISÕES PARA AÇÕES JUDICIAIS

Registra, por competência, a existência de contingências tributárias, trabalhistas, cíveis e outras em consonância às determinações estabelecidas no *CPC nº 25 - Provisões, passivos contingentes e ativos contingentes*, conforme descritas a seguir:

Descrição	2 0 1 9	Adições	Baixas	2 0 2 0
Provisão para Ações Tributárias	10.461.318	54.267	-	10.515.585
Cofins (a)	10.456.998	54.267	-	10.511.265
Taxa de Incêndio	4.320	-	-	4.320
Provisão para Ações Cíveis	9.305.522	4.342.384	(4.931.743)	8.716.163
Processos Cíveis/Comerciais (b)	9.305.522	4.342.384	(4.931.743)	8.716.163
Total das Provisões	19.766.840	4.346.651	(4.931.743)	19.231.748

(a) COFINS

Corresponde a lançamentos fiscais por parte da Delegacia Regional da Receita Federal, visando suposta cobrança de insuficiência de recolhimentos de COFINS, sobre as operações da Cooperativa, conforme descrito a seguir:

- **Processo de Execução nº 2005.38.03.001541-4**
- **Processo de Embargos nº 2006.38.03.002503-5**

Período: Janeiro/2000 a Setembro/2002

Execução Fiscal movida pela União Federal que se encontra em curso perante a 3ª Vara Federal da Subseção Judiciária de Uberlândia/MG, correspondida por depósito judicial no montante de R\$ 5.529.689, classificado no Ativo Realizável a Longo Prazo no título "Depósitos Judiciais e Fiscais" e também penhora de parte dos bens imóveis e móveis de propriedade da cooperativa.

O referido lançamento por parte da autoridade fiscal ocorreu sem considerar as deduções dos eventos ocorridos (custos assistenciais) estabelecidas às operadoras de planos de assistência à saúde, conforme previsto no artigo 3º, § 9º da Lei 9.718/98 (incluído pela Medida Provisória nº. 2.158-35/2001 a partir de 1º de dezembro/2001), dedutibilidade esta confirmada após a edição da Lei nº 12.873/13, que em seu artigo 19º incluiu o § 9º-A ao artigo 3º da Lei 9.718/98 detalhando a base de cálculo do PIS/COFINS para as operadoras de planos de assistência à saúde.

A demanda foi julgada em primeira instância em 29/06/2010 a favor da cooperativa, com procedência em parte dos embargos à execução fiscal opostos, tendo sido reconhecido pelo Tribunal Regional Federal da 1ª Região em recurso de apelação da Fazenda Nacional o direito às mencionadas exclusões para o período de 01º de dezembro de 2001 a setembro de 2002 (motivo pelo qual nossos assessores jurídicos considerando ainda as jurisprudências já existentes sobre a matéria, atestam como probabilidade de **perda remota**) e o não direito ao reconhecimento para o período compreendido de 1º de janeiro de 2000 a 30 de novembro de 2001 (considerado assim por nossos assessores jurídicos como probabilidade de **perda possível**), sendo certo que a discussão ainda deverá ser deslocada para o STJ e STF.

O valor das atuações da Receita Federal do Brasil – RFB, para o período de 2001 a 2003 referente a COFINS atualizados até 31 de dezembro de 2020 é de R\$ 12.506.664, sendo que deste considerando a avaliação de nossos assessores jurídicos, o montante de R\$ 1.995.399 trata-se de contingências passivas classificadas com possibilidade de perda remota, não exigindo assim provisionamento. A diferença R\$ 10.456.998 refere-se a obrigações legais que estão contingenciadas. Em 31/12/2020 a cooperativa tem constituído provisão para fazer frente à contingência tributária COFINS o montante de R\$ 10.511.264.

- **Processo Administrativo nº 10970.720113/2013-34**

Período: Exercício social de 2009

Em decorrência de nova ação fiscal da Delegacia da Receita Federal, em 10/04/2013 foram lavrados de infração visando a cobrança de PIS e a COFINS sobre as operações da cooperativa, onde também foi desconsiderada a base de cálculo adequada aplicável às cooperativas operadoras de planos de saúde, conforme detalhado acima. No primeiro Mandado de Procedimento Fiscal – MPF enviado pela Receita Federal foi gerado um auto de infração fiscal no montante de R\$ 581.734 que foi paga em 24/10/2013, tendo em vista sua apuração ter sido realizada com a base de cálculo adequada às cooperativas operadoras de planos de saúde. No entanto, logo em seguida, em 10/04/2013 a RFB alegando que o primeiro auto de infração decorrente do MPF anterior foi gerado incorretamente, emitiu um auto de infração complementar com base de cálculo inadequada no montante de R\$ 5.951.535, que atualizado em 31/12/2020 perfaz o total de R\$ 7.760.877. O referido lançamento fiscal tendo em vista ter sido apurado com a base cálculo inadequada foi objeto de impugnação administrativa por parte de nossos assessores jurídicos, cuja apreciação até o presente não ocorreu. Com o advento da Lei nº 12.873/13 a qual interpretou o conceito de indenizações correspondentes aos eventos, onde restou claro que é permitida a dedução dos custos assistenciais de beneficiários da própria operadora e os beneficiários de outra operadora atendidos a título de transferência de responsabilidade assumida, o que não foi observado pelo agente fiscal, fortalece a avaliação jurídica de que a mencionada atuação se trata de uma contingência passiva de natureza remota e, portanto, não exigido constituir provisão para esta notificação, sendo necessária monitorar o andamento do processo administrativo.

Corroborar com este entendimento da operadora o recente posicionamento da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS no processo nº 33910.020526/2018-30 (Nota técnica nº 4/2019/COPAEF/GEAES/GGAER/- DIRAD-DIOPE/DIOPE) onde a ANS se posiciona da seguinte forma: “diante do exposto, entende-se que a Unimed Uberlândia apresentou fatos específicos que suportam seu julgamento de tratar a contingência tributária relativa ao COFINS como probabilidade remota”, “fato que torna inexigível a contabilização integral da dívida cobrada”.

(b) Processos Cíveis / Comerciais

As provisões para processos cíveis e comerciais foram constituídas com base em parecer dos assessores Jurídicos que consideram os valores suficientes para suportar possíveis perdas de contingências.

A avaliação da probabilidade de perda inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico. As provisões são revisadas e ajustadas para levar em conta alterações nas circunstâncias, tais como: prazo de prescrição aplicável, conclusões de inspeções fiscais ou exposições adicionais identificadas com base em novos assuntos ou decisões de tribunais. Em 31/12/2020 a cooperativa consoante à Resolução CFC nº 1.180/2009 e CPC 25, constituiu provisão contábil no montante de R\$ 8.716.163 destinada a fazer frente às contingências cíveis e comerciais, classificadas conforme parecer da assessoria jurídica como **provável**, conforme a seguir:

AÇÕES	QUANTIDADE	R\$
Ações Consumeristas (b.1)	180	5.317.625
ANS/NURAF (b.2)	39	2.857.838
Ação Cível Pública (b.1)	34	540.700
TOTAL	253	8.716.163

- (b.1) São representadas basicamente por questões relacionadas a coberturas contratuais, como: carência; cancelamentos de contratos; exclusão de cobertura, doenças preexistentes, dano moral e material, etc.
- (b.2) ANS-NURAF – Alegação de produtos em desconformidade com Lei nº 9.656/98 e alegação de bloqueio de atendimento consulta em PA.

Também, conforme avaliações jurídicas existem contingências cíveis e/ou comerciais apuradas até 31/12/2020 classificadas como **possível** e, portanto, são divulgadas nesta nota explicativa consoante à Resolução CFC nº 1.180/2009 e CPC 25.

AÇÕES	QUANTIDADE	R\$
Ações Consumeristas (b.3)	256	5.486.772
ANS/NURAF (b.4)	07	990.943
Ação Cível Pública (b.3)	09	143.348
TOTAL	272	6.621.063

- (b.3) Basicamente são questões que envolvem coberturas contratuais, como: carência; cancelamentos de contratos; exclusão de cobertura, doenças preexistentes, dano moral e material, etc.
- (b.4) ANS-NURAF – Alegação de produtos em não conformidade com Lei nº 9.656/98 e alegação de bloqueio de atendimento consulta em PA.

NOTA 23 - CAPITAL SOCIAL, RESERVAS

23.1- Capital Social

Representa o investimento efetuado pelos cooperados quando do seu ingresso no quadro de associados.

Descrição	2020	2019
Capital Social	33.157.408	33.376.815
(-) Capital a Integralizar	(19.631)	(93.235)
Número de Associados	915	934
Valor Atual da Cota Parte	90.000	90.000

No exercício de 2020 a Unimed Uberlândia apresentou a seguinte movimentação de cooperados:

Cooperados em 31/12/2019	Ingressos	Saidas	Cooperados em 31/12/2020
934	4	23	915

23.2- Reservas

As reservas regulamentadas por lei e estatuto social da cooperativa, em conformidade com as Normas Brasileiras de Contabilidade, nos Itens 5 e 13 do ITG 2004, de 24/11/2017, podem assim ser identificadas:

Descrição		2020	2019
Reserva Legal (Fundo de reserva)	(a)	12.809.937	9.362.450
RATES (FATES)	(b)	30.491.071	25.547.109
Fundo Garantidor de Margem de Solvência	(c)	22.031.896	14.867.715
Total		65.332.904	49.777.274

(a) RATES (FATES)

Tem a finalidade de prestar amparo aos cooperados e seus familiares, além de programar atividades de incremento técnico e educacional dos sócios cooperados. É constituído por, no mínimo, 5% (cinco por cento) das sobras apuradas no balanço anual e pelo resultado de operações com não associados.

(b) Reserva Legal (Fundo de Reserva)

Tem a finalidade de reparar eventuais perdas da cooperativa. É constituído por, no mínimo 10% (dez por cento) das sobras apuradas no balanço anual.

(c) Fundo Garantidor de Margem de Solvência

Fundo constituído por deliberação de Assembleia Geral Extraordinária realizada em 08 de novembro de 2016 destinado à garantia de cobertura da Margem de Solvência exigida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

NOTA 24 - JUROS SOBRE CAPITAL PRÓPRIO

A cooperativa conforme disposição estatutária e legal efetua o crédito de juros sobre capital próprio a seus cooperados em 6% a.a.

Descrição	R\$
Capital Social Integralizado	33.157.408
Pagamento de Juros sobre Capital Próprio	1.992.975

NOTA 25 - PROVISÃO DO IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

Resumo da apuração do Imposto de Renda de Pessoa Jurídica - IRPJ - e da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL:

PROVISÕES PARA IRPJ E CSLL	2 0 2 0	2 0 1 9
Resultado antes do IRPJ e CSLL	53.814.152	6.585.261
(+) Adições	10.275.867	6.038.647
(-) Exclusões	(21.969.694)	(10.356.003)
(=) Base de Cálculo	42.120.325	2.266.111
Imposto de Renda da Pessoa Jurídica - IRPJ	10.088.684	528.931
<i>Imposto de Renda - Alíquota de 15%</i>	<i>6.318.049</i>	<i>339.917</i>
<i>Imposto de Renda - Adicional de 10% no excedente de R\$ 240 mil</i>	<i>4.188.032</i>	<i>202.611</i>
(-) Incentivos Fiscais	(417.398)	(13.597)
Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL	3.790.829	203.950
<i>Contribuição Social - Alíquota de 9%</i>	<i>(3.790.829)</i>	<i>(203.950)</i>

a) Apuração das Sobras do Exercício**• Atos Cooperativos**

Os Atos Cooperativos Principais referem-se às operações exclusivamente com os associados do Sistema Unimed. Os Atos Cooperativos Auxiliares referem-se às operações com meios credenciados, para execução de serviços auxiliares ao trabalho médico cooperado.

A cooperativa, para fins de apuração de IRPJ e CSLL, considera os atos cooperativos auxiliares como atos tributáveis.

A apuração do resultado dos atos cooperativos e não cooperativos, visa atender o artigo nº 87 da Lei nº 5.764/71 e legislação tributária, onde os resultados dos atos não cooperativos serão levados para a conta do FATES, permitindo ainda a apuração da Contribuição Social e Imposto de Renda.

b) Critérios de proporcionalidade e segregação dos Atos Cooperativos e Atos não Cooperativos

Sobre a Receita de Contraprestações Emitidas de Assistência Médico-Hospitalar: primeiramente calculou-se a proporcionalidade dos Atos Cooperativos e Não Cooperativos sobre os Eventos Indenizáveis Líquidos, sendo o resultado desta equação aplicado as Receitas de Contraprestações Emitidas de Assistência Médico-Hospitalar.

Sobre as Despesas e Custos Indiretos: primeiramente calculou-se a proporcionalidade dos Atos Cooperativos e Não Cooperativos sobre a Totalidade das Receitas da Cooperativa, sendo o resultado desta equação aplicado as Despesas e Custos Indiretos.

Algumas receitas e despesas foram apuradas adotando-se critérios diferenciados, destacamos os principais itens abaixo:

- Receita de Aplicação Financeira que foi diretamente alocada como ato não cooperativo;
- Receitas e despesas como meios próprios foram diretamente alocadas como ato cooperativo; e
- Outros itens quando aplicáveis.

NOTA 26 - FORMAÇÃO E DESTINAÇÃO DO RESULTADO DOS EXERCÍCIOS

DESCRIÇÃO	2 0 2 0	2 0 1 9
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	39.934.639	5.852.380
Resultado dos Atos Cooperativos	34.474.872	6.294.276
Resultado dos Atos não Cooperativos	5.459.767	(441.896)
DESTINAÇÕES ESTATUTÁRIAS:	(10.630.997)	(944.141)
(-) Reserva Legal (10% das sobras)	(3.447.487)	(629.427)
(-) FATES (5% das sobras + atos não cooperativos)	(7.183.510)	(314.714)
REVERSÃO DO FATES	2.239.547	2.255.942
(-) BAIXA CONTA CORRENTE COOPERADO - IN 20/2008	(2.930.364)	-
SOBRAS À DISPOSIÇÃO DA AGO	28.612.825	7.164.181

NOTA 27 - DESPESAS ADMINISTRATIVAS

Despesas Administrativas	2 0 2 0	2 0 1 9
Despesas com pessoal próprio (i)	33.999.640	30.371.440
Despesas com serviços de terceiros (ii)	3.478.824	4.422.542
Despesas com localização e funcionamento (iii)	11.457.953	13.282.905
Despesas com publicidade e propaganda	2.734.241	2.759.752
Despesas com tributos	113.616	239.551
Despesas com multas administrativas – ANS	1.637.911	3.597.761
Despesas administrativas diversas (iv)	3.794.024	3.825.176
Total das Despesas Administrativas	57.216.209	58.499.127

- (i) Honorários dos conselhos administração, diretoria executiva, conselho fiscal, salários e benefícios para colaboradores e encargos sociais sobre folhas de pagamentos;
- (ii) Serviços de terceiros relativo a trabalhos advocatícios, auditorias, consultoria, entre outros;
- (iii) Utilização e manutenção das instalações da UNIMED UBERLÂNDIA, tais como: energia, água, segurança, aluguéis, limpeza, manutenção, telefone e demais despesas de expediente; e
- (iv) São outras despesas administrativas não classificadas nos grupos anteriores, sendo que do total das despesas, 90% são contribuições obrigatórias pagas para a Federação das Unimed's do Estado de Minas Gerais; Unimed do Brasil Confederação Nacional das Unimed's e Intrafederativa do Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba.

NOTA 28 - RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO

DESCRIÇÃO	2 0 2 0	2 0 1 9
Receitas Financeiras	5.345.213	6.805.843
Receitas com aplicações financeiras	2.733.712	3.641.681
Receitas por recebimento em atrasos	1.021.106	1.573.327
Receitas com crédito tributário	0	56.142
Receitas com depósitos judiciais e fiscais	468.673	492.491
Receitas juros sobre capital	780.528	0
Receitas Financeiras Diversas	341.194	1.042.202
Despesas Financeiras	(4.735.156)	(8.603.984)
Despesas com aplicações financeiras	(223.657)	0
Descontos concedidos	(1.860.484)	(2.537.736)
Despesas Financeiras de Encargos sobre Tributos	(256.356)	(4.178.604)
Despesas de juros de capital próprio	(1.992.974)	-
Despesas por pagamento em atraso	(257.046)	(1.287.266)
Despesas financeiras diversas	(144.639)	(600.378)
Resultado Financeiro Líquido	610.057	(1.798.141)

NOTA 29 - INSTRUMENTOS FINANCEIROS**a) Avaliação de Instrumentos Financeiros**

A administração procedeu à análise dos instrumentos financeiros que compõem o ativo e o passivo e concluiu que o valor justo das Disponibilidades, Créditos Operações com Planos de Assistência à Saúde e Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora e os Passivos Circulantes, principalmente Provisão de Eventos a Liquidar, Débitos de Operações de Assistência a Saúde aproximam-se do saldo contábil, cujos critérios de contabilização e valores estão demonstrados nas demonstrações contábeis, em razão de o vencimento de parte significativa desses saldos ocorrer em data próxima a do balanço.

b) Fatores de risco

A Cooperativa apresenta exposição aos seguintes riscos advindos do uso de instrumentos financeiros:

b.1. Risco de crédito;

Advém da possibilidade de a Cooperativa não receber os valores decorrentes de operações de vendas ou de créditos detidos em instituições financeiras geradas por operações de investimento financeiro.

Para atenuar esse risco, a Cooperativa adota como prática de acompanhamento permanente do saldo devedor de suas contrapartes e análise periódica dos índices de inadimplência. Com relação às aplicações financeiras, a Cooperativa dá preferência a realizar aplicações em instituições renomadas e com baixo risco de crédito.

b.2. Risco de liquidez

Risco de Liquidez é a possibilidade da não existência de recursos financeiros suficientes para que a Companhia honre seus compromissos em razão dos descasamentos entre pagamentos e recebimentos, considerando os diferentes prazos de liquidação de seus direitos e obrigações.

Para atenuar esse risco, a Cooperativa adota como prática de acompanhamento permanente o fluxo de caixa avaliando a adequação de prazos de recebimentos e pagamentos de operações relativas a plano de saúde, que normalmente são caracterizadas por prazos de recebimentos e pagamentos consideravelmente pequenos.

b.3. Risco de taxa de juros

O risco de taxa de juros advém da possibilidade de a Cooperativa estar sujeita a alterações nas taxas de juros que possam trazer impactos os seus ativos captados (aplicados) no mercado.

Para minimizar possíveis impactos advindos de oscilações em taxas de juros, a cooperativa adota a política de aplicações conservadoras em títulos de renda fixa (CDB, Fundos de investimento e RDC) e títulos públicos (LFT), aplicados em diversas instituições financeiras.

b.4. Risco operacional

É o risco de prejuízos diretos ou indiretos decorrentes de uma variedade de causas associadas a processos, pessoal, tecnologia e infraestrutura da Cooperativa e de fatores externos, exceto riscos de crédito, mercado e liquidez, como aqueles decorrentes de exigências legais e regulatórias e de padrões geralmente aceitos de comportamento empresarial. Riscos operacionais surgem de todas as operações da Cooperativa.

O objetivo da Cooperativa é administrar o risco operacional para evitar a ocorrência de prejuízos financeiros e danos à sua reputação, e buscar eficácia de custos para evitar procedimentos de controle que restrinjam iniciativa e criatividade.

A principal responsabilidade para o desenvolvimento e implementação de controles para tratar riscos operacionais é atribuída à alta Administração.

A responsabilidade é apoiada pelo desenvolvimento de padrões gerais da Cooperativa para a administração de riscos operacionais nas seguintes áreas:

- Exigências para segregação adequada de funções, incluindo a autorização independente de operações;
- Exigências para a reconciliação e monitoramento de operações;
- Cumprimento de exigências regulatórias e legais;
- Documentação de controle e procedimentos;
- Exigências para a avaliação periódica de riscos operacionais enfrentados e a adequação e controles e procedimentos para tratar dos riscos identificados;
- Exigências de reportar perdas e as ações corretivas propostas;
- Desenvolvimento de planos de contingências;
- Treinamento e desenvolvimento profissional;
- Padrões éticos e comerciais.

b.5. Risco da gestão da carteira de investimentos

A Cooperativa limita sua exposição a riscos de gestão da carteira de investimento ao investir apenas em títulos públicos e títulos de renda fixa privados em diversas instituições financeiras como forma de diluir os riscos. A Administração monitora ativamente as aplicações e os rendimentos e não espera que nenhuma contraparte falhe em cumprir com suas obrigações.

NOTA 30 - COBERTURA DE SEGUROS

A Entidade adota uma política de seguros que considera, principalmente, a concentração de riscos e sua relevância, contratados por montantes considerados suficientes pela Administração, levando-se em consideração a natureza de suas atividades e a orientação de seus consultores de seguros. A cobertura dos seguros, em valores de 31 de dezembro de 2020, é assim demonstrada:

Itens	Tipo de cobertura	Valor segurado
Complexo administrativo e hospitalar	Quaisquer danos materiais a edificações, instalações, máquinas e equipamentos.	21.928.640
Veículos	Incêndio, explosão, colisão e roubo.	127.950
Responsabilidade cível médicos	Responsabilidade cível médicos	20.000.000

NOTA 31 – EVENTOS MÉDICOS HOSPITALARES

Em conformidade ao Ofício Circular nº 01/2013/DIOPE/ANS de 01.11.2013 da Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras da Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS, apresentamos a seguir, as informações dos eventos indenizáveis dos planos individuais firmados posteriormente à Lei 9.656/98, com cobertura médico-hospitalar na modalidade de preço preestabelecido:

Eventos Indenizáveis c/ preço preestabelecido	Consultas Médicas	Exames	Terapias	Internações	Outros Atendimentos Ambulatoriais	Demais Despesas Médico Hospitalares	Total
Rede Própria	5.438.286	969.051	1.496.016	3.926.324	1.478.614	2.386.800	15.695.090
Rede Contratada	661.281	7.486.699	2.305.922	27.602.106	21.618.126	-	59.674.134
Reembolso	169.217	15.988	762.223	-	227.753	-	1.175.180
Intercâmbio Eventual	219.049	339.584	56.891	1.039.665	471.140	45.544	2.171.872
Total Geral	6.487.832	8.811.322	4.621.051	32.568.095	23.795.633	2.432.344	78.716.277

NOTA 32 – EVENTOS SUBSEQUENTES

Desde março de 2020, a Unimed Uberlândia vem monitorando atentamente a evolução do vírus Covid-19 no Brasil e na região de atuação que comercializa os planos de assistência à saúde e vem adotando as medidas cabíveis ao contexto.

Na data atual, com taxas de ocupação em leitos de UTI próximo à casa de 95%, há preocupação ante aos rumores de crescimento dos casos confirmados e necessidade de ação sanitárias rigorosa, com possível suspensão de funcionamento de empresas dos não essenciais. Tal medida pode trazer impactos severos à economia e aumento dos riscos de crédito.

Uberlândia – MG, 5 de fevereiro de 2021.



Dr. Sávio de Moraes
Presidente do Conselho de Administração



Rodrigo Simões Basilio
Diretor Superintendente



José Rander Lopes
Diretor Administrativo Financeiro



Romeu da Silva Santa
Contador
CRC-ES 018554/O-9

