

# RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE | 2018

Geração de Valor Compartilhado  
**Cooperativa, Rede e Clientes**

ANS - nº 335690

**Unimed**   
Campinas

# RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE | 2018

Geração de Valor Compartilhado

**Cooperativa, Rede e Clientes**



# Sumário

**Resultados que alcançam todos**  
 Mensagem do Conselho de Administração

10

**Há 48 anos cuidando do que é mais precioso**  
 Perfil da Cooperativa

18

**No Horizonte, a recuperação**  
 Desempenho econômico  
 Auditoria Contábil  
 Melhorias que trazem resultados

42

**Valor compartilhado que chega às pessoas**  
 Desempenho Social  
 Colaboradores  
 Benefícios e incentivos  
 Diversidade e Igualdade de oportunidades  
 Políticas Salariais  
 Saúde do trabalhador  
 Qualidade dos Serviços de Saúde  
 Engajamento de Partes Interessadas  
 Responsabilidade na Comunicação

60

**Meio ambiente: um cuidado essencial**  
 Desempenho Ambiental

133

Sobre o relatório  
 Aspectos Materiais  
 Anexos  
 Índice GRI  
 Demonstração do Valor Adicionado - DVA

138



06

**Nossa Essência**  
 Missão, Visão, Valores,  
 Políticas e Princípios

14

**Geração de valor compartilhado**  
 Sobre o tema

22

**Gestão que garante a nossa solidez**  
 Estrutura de Governança  
 Ética e Integridade  
 Gerenciamento de Riscos  
 Judicialização  
 Metas  
 Ações que fortalecem

52

**Nossas Vendas**  
 Desempenho da saúde suplementar  
 Mercado Empresarial  
 Mercado Pessoa Física  
 Campanha Promocional  
 Resultado dos Planos  
 Fatores que impactaram nossos negócios  
 Implantação de coparticipação

126

**Contribuindo com a Comunidade**  
 O que fazemos



# Nossa Essência

## Missão, Visão, Valores, Políticas e Princípios

GRI 102-16

### Negócio

Compromisso com a vida.

### Missão

Proporcionar soluções para a saúde das pessoas, por meio do trabalho médico valorizado de forma sustentável, dentro dos princípios do cooperativismo.

### Visão

Liderança e excelência na promoção da saúde.

### Valores

- ▶ Qualidade e Inovação
- ▶ Comprometimento
- ▶ Cooperação
- ▶ Cada um de nós faz a diferença
- ▶ Credibilidade

### Política da Qualidade

A Unimed Campinas, com o compromisso de satisfazer aos requisitos de suas partes interessadas, dentro das melhores práticas e em conformidade regulatória no seu setor, desenvolve:

- ▶ O direcionamento estratégico alinhado aos objetivos da Qualidade;
- ▶ A capacitação permanente dos seus funcionários;
- ▶ O relacionamento e a comunicação com seus Cooperados;
- ▶ Produtos e serviços alinhados às necessidades de seus clientes e beneficiários, da sociedade e da sustentabilidade;

Declara ainda que a melhoria contínua de seus processos faz parte de sua cultura organizacional.

### Política de Responsabilidade Social

A Unimed Campinas considera de fundamental importância o respeito aos princípios do cooperativismo e o compromisso com a ética e transparência em todas as suas relações. A gestão está alicerçada na busca contínua do desenvolvimento econômico, social e ambiental. Procura envolver os seus públicos de relacionamento em práticas sustentáveis, buscando garantir que o progresso do presente não comprometa a qualidade de vida das futuras gerações.

## Princípios do Cooperativismo



### **Adesão voluntária e livre:**

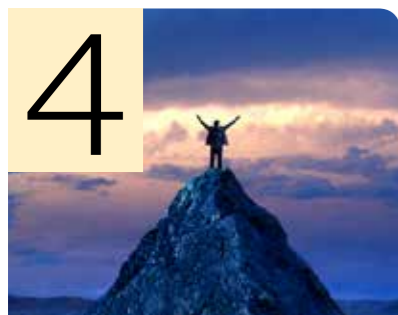
Liberdade na adesão. Organizações livres e abertas às pessoas que tenham afinidade à proposta. Não permite discriminações sociais, raciais, políticas, religiosas e de sexo.



**Gestão democrática e livre:** Uma pessoa, um voto. Grandes decisões tomadas por todos, em assembleias que elegem também os membros do grupo que ficarão à frente da administração.



**Participação econômica dos cooperados:** Os membros contribuem equitativamente para o capital das suas cooperativas e o controlam democraticamente. Sistemas de remuneração estão relacionados à produtividade e as sobras ou perdas são destinadas conforme decisão de assembleia.



**Autonomia e independência:** As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas por seus membros.



**Educação, formação e informação:** Trabalham a educação e formação dos seus membros, dos representantes eleitos e dos trabalhadores e têm a missão de difundir a filosofia cooperativista.



**Intercooperação:** Valorizam o movimento cooperativista, trabalhando em conjunto, por meio das estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais.



**Interesse pela comunidade:** As cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentado das suas comunidades por meio de políticas aprovadas pelos membros.





## Resultados que alcançam todos

## Mensagem do Conselho de Administração

GRI 102-14 / 102-15

O ano de 2018 foi mais um do período de crise que nosso país atravessou. Esse declínio foi somado às eleições, que trouxeram inúmeras polêmicas e ainda mais incertezas.

Tudo isso fez parte da conjuntura brasileira e nós certamente não estamos alheios ao que acontece no país e no mundo. O contexto no qual estivemos inseridos traz uma série de repercussões econômicas e de mercado que não podem ser ignoradas.

Apesar de todas as dificuldades, terminamos o ano de 2018 com resultados positivos. A Unimed Campinas continuou estável e está cada vez mais sólida, cumprindo com todas as suas obrigações tributárias, sociais e econômicas. Mesmo com os altos índices da inflação médica, seguimos oferecendo um serviço de qualidade e que sempre foi muito bem avaliado por nossos clientes.

Prova disso são os nossos serviços próprios, ou seja, aqueles nos quais a Cooperativa é responsável por sua total gestão. O mais antigo deles é a ADUC (Assistência Domiciliar Unimed Campinas), em funcionamento há mais de 20 anos, que permite o tratamento dos pacientes no meio familiar, colaborando com a qualidade de vida. Isso também traz benefícios à Cooperativa, diminuindo gastos que seriam maiores com esses pacientes em hospitais.

Outro dos serviços próprios é o CQA (Centro de Quimioterapia Ambulatorial), que também gera uma economia de custos ao realizar praticamente 100% das nossas infusões de quimioterapia e 100% de imunoterapia – tudo isso com qualidade e excelência em favor dos pacientes. O PAUC (Pronto Atendimento Unimed Campinas), por sua vez, surgiu para facilitar o atendimento de toda a região de Sumaré, Hortolândia e Paulínia.

Já o Hospital Unimed Campinas, que recentemente completou um ano de funcionamento, é o nosso serviço próprio mais recente. Ele vem evoluindo em seus atendimentos, trazendo cada vez mais qualidade no cuidado dos nossos pacientes.

Todas essas realizações são importantes para o nosso negócio, não apenas no aspecto assistencial, mas melhorando a eficiência de nossos serviços. Elas também têm como premissa a sustentabilidade da Unimed Campinas como um todo e para todas as partes envolvidas. Isso vai ao encontro do tema do relatório deste ano: geração de valor compartilhado.

Ao longo de 2018, a Unimed Campinas esteve focada em ações, serviços e iniciativas que compartilhassem valores com todos os elementos da nossa cadeia: clientes, cooperados, colaboradores, rede credenciada e sociedade. Neste relatório, apresentamos nossos resultados e convidamos todos a se engajarem conosco na geração de valor. Cada um de nós tem sua parcela de responsabilidade. Juntos, esperamos colaborar para o desenvolvimento de uma Unimed Campinas cada vez mais sustentável.

**Boa leitura!**





Geração de valor  
compartilhado: **mudança de  
rumo que nos leva ao futuro**

## *Sobre o tema*

GRI 102-10 / 102-15

Em nenhum outro momento de nossa história como sistema de saúde, direito fundamental garantido pela Constituição Federal e, portanto, de alto interesse coletivo, estivemos tão próximos de uma ruptura do modelo assistencial.

A Unimed Campinas nasceu há 48 anos, em um momento no qual se iniciava um processo crítico de exploração da saúde privada por empresas de medicina de grupo. Nosso objetivo sempre foi prestar a melhor assistência possível, de maneira sustentável, com remuneração adequada de toda a cadeia, de médicos a hospitais, com um custo possível de ser absorvido pelo nosso cliente. Naquela realidade isso tudo foi possível, pois havia pouca tecnologia disponível e o capital humano era a única preocupação dos sistemas de saúde. Hospitais e demais serviços de saúde trabalhavam em parcerias que beiravam a fidelidade, pois o principal objetivo era manter um

sistema de saúde voltado para a boa prática da medicina.

No final dos anos 90 veio a regulamentação da saúde suplementar; nos anos 2000, a tecnologia emergiu de maneira acelerada, trazendo cada vez mais longevidade às pessoas e novos custos para o sistema. Isso atraiu investimentos, grandes empresas desenvolveram-se no país e, nos últimos anos, o capital de investidores especulativos passou a irrigar o nosso setor. A consequência: desejo por lucro no curto prazo. Antigos parceiros, antes comprometidos apenas com a boa medicina, passaram a ter a obrigação de apresentar resultados financeiros cada vez melhores para investidores e acionistas, principalmente por margens geradas no uso de materiais e medicamentos de alto custo, tudo isso explorando ao máximo as principais fontes pagadoras, as operadoras de saúde – entre elas, nossa Cooperativa. Constantemente,



surtem notícias de aquisições de hospitais e serviços de diagnóstico por grupos de investimentos nacionais e internacionais.

Como em toda busca incessante por lucro de curto prazo, não há sustentabilidade. Segundo o Instituto de Estudos da Saúde Suplementar (IESS), nos últimos quatro anos o custo por beneficiário na Saúde Suplementar cresceu impressionantes 96%, com inflação acumulada do IPCA de aproximadamente 26,3%. Ainda que parte deste crescimento tenha se dado por conta de algum envelhecimento da população, está claro que, em muito pouco tempo, o repasse aos clientes ficará insuportável. O colapso é tamanho que, mesmo com todo esse dinheiro adicional ao sistema, a judicialização só aumenta. Segundo levantamento da Faculdade de Medicina da USP, até outubro de 2018 já haviam sido julgados mais de 24 mil casos só no estado de São Paulo, contra 4 mil apurados em 2011. A maioria deles, por negativas de coberturas, muitas vezes não previstas em contrato. Parece que nada foi aprendido com a crise financeira de 2008, já que o retorno financeiro individual a qualquer custo parece se manter sem preocupar significativamente os agentes econômicos, sem chamar a atenção para novas rupturas.

O principal efeito disso é a verticalização, processo no qual as operadoras passam a investir em serviços próprios de saúde, principalmente os mais custosos,



como hospitais, serviços de diagnóstico e outros que envolvem alto custo (quimioterapia, radioterapia etc.). Outro movimento é uma tentativa de mudança do modelo assistencial, com a aplicação de conceitos de atenção à saúde gerenciada ou atenção primária ou integral, além de qualidade na assistência, modelos que passam a ser incentivados pela Agência Nacional da Saúde Suplementar (ANS) por meio de regulamentações sobre os contratos entre operadoras e prestadores, além da qualificação por meio do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar. Na Unimed Campinas não é diferente. Depois do sucesso do nosso Centro de Quimioterapia, o CQA, inaugurado em 2009, do Pronto Atendimento de Sumaré, em 2016, e do Centro de Promoção da Saúde em 2017 (com o lançamento do produto MAIS, dentro dos princípios de atenção integral à saúde), em 2018

iniciamos as atividades do nosso Hospital Unimed Campinas.

Seria o fim dessa parceria histórica? Não precisa ser assim. Em janeiro de 2011, Michael Porter e Mark Kramer publicaram um artigo na revista *Harvard Business Review*

<https://hbrbr.uol.com.br/criacao-de-valor-compartilhado>

intitulado “Criação de Valor Compartilhado”. O diagnóstico da época era exatamente o mesmo que ora vivemos no nosso setor no que diz respeito a lucro de curto prazo e problemas de sustentabilidade. Segundo o artigo, o sucesso das organizações está intimamente ligado ao bem-estar da comunidade ao seu redor, incluindo fornecedores de produtos e serviços e meio ambiente. Basicamente, a geração de valor compartilhado acontece quando o efeito do lucro da organização é percebido também pelo valor social gerado, além do sucesso de toda a cadeia. Isso só é possível com propósito claro, além de visão e lucro de longo prazo, o que não cabe na atual visão do mercado de capital, modelo recém-chegado ao nosso setor.

Em abril de 2018, a Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos (CMED) publicou a Resolução N° 2, que basicamente proíbe a cobrança sobre o preço de insumos (materiais e medicamentos) por serviços de saúde, como hospitais e operadoras. Iniciou-se uma batalha judicial, mas certamente o interesse social prevalecerá e o Estado deve manter a decisão. Com o fim do lucro sobre insumos, haverá uma grande dificuldade de sobrevivência de muitos serviços, hospitais em particular. É a oportunidade de nosso sistema de saúde discutir o valor compartilhado, a transparência nas relações e custos e a remuneração adequada de serviços com margens justas; em resumo, voltarmos a falar de

Apesar de tantas dificuldades impostas pelo mercado e a economia andando de lado, conseguimos dar passos muito importantes. Nossa carteira de clientes manteve-se estável e abrimos o Hospital Unimed Campinas (HUC) e o Centro de Infusão de Sumaré (CIS)



eficiência e resultados em saúde. Isto seria a nossa geração de valor compartilhado, beneficiando a Cooperativa, nossa Rede e nossos Clientes.

Apesar de tantas dificuldades impostas pelo mercado e a economia andando de lado, conseguimos dar passos muito importantes. Nossa carteira de clientes manteve-se estável e abrimos o Hospital Unimed Campinas (HUC) e o Centro de Infusão de Sumaré (CIS), melhorando o acesso dos clientes à assistência, dos cooperados ao trabalho médico e gerando centenas de novos empregos para a sociedade, tudo isso mantendo a nossa solidez. Muitos novos desafios já se apresentam para 2019, mas a cooperação está em nossa essência e não há obstáculos que não possamos vencer.



Há 48 anos cuidando  
do que é mais precioso

## Perfil da Cooperativa

GRI 102-1 a 102-7

Somos uma Cooperativa de Trabalho Médico, fundada em 18 de dezembro de 1970 – a 2ª Cooperativa Médica do Sistema Unimed. Sua sede principal fica na Av. Barão de Itapura, 1123, Guanabara, Campinas/SP. A principal marca que abrange desde a razão social da operadora Unimed Campinas até seus produtos e serviços é “Unimed”, cuja propriedade é da Unimed do Brasil.

Mantemos nossas atividades com base no cooperativismo, prestando serviço de forma humanizada para nossos clientes, buscando excelência na promoção da saúde e qualidade de vida. Para atender às necessidades dos clientes, contamos com uma estrutura física moderna e com profissionais capacitados para prestar o melhor atendimento. Tudo isso com confiança, compromisso com a vida e respeito.

Nossas operações estão concentradas exclusivamente no Brasil, atuando no mercado de saúde suplementar, atendendo empresas de qualquer porte ou classificação nacional de atividade econômica e pessoas físicas, sem distinção de gênero, faixa etária ou qualquer outra característica.

As comercializações dos planos de saúde acontecem, exclusivamente, dentro da área de atuação da Unimed Campinas, compreendida pelas seguintes 13 cidades: Campinas, Artur Nogueira, Cosmópolis, Holambra, Hortolândia, Indaiatuba, Jaguariúna, Monte Mor, Paulínia, Santo Antônio de Posse, Sumaré, Valinhos e Vinhedo. Essas cidades formam a abrangência geográfica dos planos regionais comercializados.

Já os planos nacionais possuem atendimento em todo território brasileiro, por meio do sistema Unimed. Os serviços prestados são privados e regulados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Os produtos comercializados integram os serviços assistenciais (plano de saúde de iniciativa privada) que atendem todos os requisitos definidos pelo órgão regulador do setor, a ANS. Em complemento aos planos de saúde, comercializa outros serviços, que contemplam soluções em saúde ocupacional, medicina preventiva, remoção pré-hospitalar, atendimento domiciliar, entre outros.

## Nossos produtos

GRI 416-1

O cliente que contrata planos de saúde da Unimed Campinas tem acesso ao número de registro do produto disponibilizado pela ANS em seu cartão de identificação, boleto de pagamento, canal do cliente e contrato assistencial. Isso traz maior facilidade ao consultar as informações sobre o plano contratado, permitindo exercer seus direitos, tal como a portabilidade.

Junto com o contrato, o beneficiário titular recebe um guia de leitura para apoiar na interpretação do seu conteúdo, garantindo total entendimento dos serviços contratados. Esta medida garante ao cliente

### Os serviços próprios oferecidos são:

- ▶ CQA – Centro de Quimioterapia Ambulatorial;
- ▶ CCO – Centro Clínico Oncológico;
- ▶ PAUC – Pronto Atendimento Unimed Campinas;
- ▶ CMI – Centro Multidisciplinar Integrado;
- ▶ ADUC – Atendimento Domiciliar Unimed Campinas;
- ▶ NAIS – Núcleo de Atenção Integral à Saúde;
- ▶ CIMPO – Centro Integrado de Medicina Preventiva e Ocupacional;
- ▶ HUC – Hospital Unimed Campinas;
- ▶ CIS – Centro de Infusão Sumaré.

contratante que 100% dos produtos assistenciais comercializados pela Unimed Campinas possuem características, coberturas e procedimentos de acordo com a legislação vigente.

Os produtos não assistenciais também são desenvolvidos a partir de estudos de eficácia, para garantir que a prestação de serviço comercializada corresponda ao oferecido pela respectiva campanha de vendas. Nestes casos, não há regulação da ANS, mas a qualidade é garantida no desenvolvimento e na manutenção dos produtos por parte da Unimed Campinas.

## Cadeia de fornecedores

GRI 102-9 / 204-1

A rede de atendimento que compõe a cadeia de fornecedores da Unimed Campinas é formada por seus:

Também fazem parte dessa importante cadeia todas as mais de:

**3.334**  
médicos cooperados

**1.717**  
locais de atendimento ativos  
(UNCP com prestador atuante)

**23**  
hospitais (ativos), um pronto atendimento, três clínicas psiquiátricas, dois hospitais psiquiátricos

**11**  
serviços de day hospital

**222**  
serviços clínicos  
(compreendendo serviços de imagem, clínicas com centro cirúrgico, radioterapia, banco de sangue, laboratórios, posto de coleta e medicina nuclear).

**203**  
profissionais pessoas físicas não médicos  
(psicólogos, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais, nutricionistas, fisioterapeutas e ortopedistas). Esses fornecedores configuram a rede de atendimento médico-hospitalar da Unimed Campinas distribuída pelas

**13** cidades da nossa área de ação.

**300**  
singulares do Sistema Unimed  
cujo atendimento é prestado em âmbito nacional a todos os nossos clientes para serviços de urgência e emergência, além dos atendimentos eletivos para os planos com essa cobertura.

Já os fornecedores que englobam serviços administrativos, de comunicação, fornecimento de Órteses, Próteses e Materiais Especiais, além de materiais e medicamentos do Centro de Quimioterapia Ambulatorial, compreendem um gasto total aproximado de

**R\$ 343.844.929,76**

sendo que **48,65%**

referem-se a fornecedores locais. Os fornecedores locais são aqueles que atuam em Campinas e Região Metropolitana, chegando a

**263**  
empresas.

## Gestão que garante a nossa solidez

## Estrutura de Governança

GRI 102-18 / 102-19 / 102-22 a 102-24 / 102-35 / GRI 103-1 a 103-3

A Unimed Campinas constitui-se dos seguintes órgãos sociais, nesta ordem: Assembleia Geral, Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Conselho Técnico e Conselho Fiscal (este último tem como órgão superior somente a Assembleia Geral).

Como órgão supremo nas deliberações da Unimed Campinas está a Assembleia Geral, composta por todos os médicos cooperados com direito à voz e voto, com poderes para decidir sobre quaisquer assuntos referentes à Cooperativa, dentro dos limites da lei e do seu Estatuto Social. A Assembleia reúne-se ordinariamente no primeiro trimestre de cada ano e, extraordinariamente, sempre que necessário. Tem como função deliberar sobre a prestação de contas dos órgãos de administração, eleger anualmente os conselheiros fiscais e, a cada quatro anos, os ocupantes do Conselho de Administração e do Conselho Técnico, além de fixar o valor dos honorários pagos aos membros dos órgãos sociais pelo dispêndio de tempo nas suas atividades. Também é de sua responsabilidade a definição sobre remuneração, planos de trabalho, estratégias e políticas de sustentabilidade.

O Conselho de Administração é composto por 15 membros (atualmente, 14 homens e uma mulher), todos cooperados, eleitos para um mandato de quatro anos, sendo obrigatória a renovação de no mínimo 1/3

do total de seus membros em cada mandato. Reúne-se ordinariamente uma vez por semana e extraordinariamente sempre que necessário. Cabe a este órgão planejar e traçar normas para as operações e os serviços e controlar os resultados.

O Conselho Técnico é composto por sete membros efetivos, todos cooperados, eleitos pela Assembleia Geral para um período de quatro anos.

O Conselho Fiscal é constituído por três membros efetivos e três suplentes, eleitos e empossados na Assembleia Geral. Compete a este conselho exercer assídua e minuciosa fiscalização sobre os atos dos administradores e verificar o cumprimento dos seus deveres estatutários. Existem também os órgãos assessores, que são o Comitê Educativo/Núcleo de Desenvolvimento Humano e Comitê de Especialistas.

O primeiro é constituído por quatro cooperados, escolhidos pelo CA com funções educativas de zelar, promover e divulgar os princípios cooperativistas. Já o segundo é constituído também por cooperados eleitos pelos seus pares e tem como função assessorar o Conselho Técnico.

Já a Diretoria Executiva é composta por seis membros do Conselho de Administração e se reúne uma vez por semana.

## Conselho e Diretoria

GRI 102-22



### DIRETORIA EXECUTIVA

- Dr. João Lian Júnior | Diretor Presidente
- Dr. Plínio Conte de Faria Júnior | Diretor Financeiro
- Dr. Luis Alves de Matos | Diretor Administrativo
- Dr. Antonio Claudio Guedes Chispim | Diretor Médico-Social
- Dr. Luiz Gonzaga Massari Filho | Diretor da Área Hospitalar e Serviços Credenciados
- Dr. Miguel Carlos Hyssa Brondi | Diretor Comercial

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

- Dr. Gerson Muraro Laurito | Coordenador
- Dr. Luiz Marciano Cangiani | Secretário
- Dra. Carla Rosana Guilherme Silva | Conselheira
- Dr. Fernando Yukio Tomita | Conselheiro
- Dr. Flávio Leite Aranha Júnior | Conselheiro
- Dr. Francisco Eduardo Prota | Conselheiro
- Dr. Honório Chiminazzo Neto | Conselheiro
- Dr. José Windsor Angelo Rosa | Conselheiro
- Dr. Paulo Dechichi Júnior | Conselheiro

### CONSELHO TÉCNICO

- Dr. Avelino Bastos | Coordenador
- Dra. Maria Fernanda Costa Haddad | Secretária
- Dr. Adriano Cesar Bertuccio | Conselheiro
- Dr. André Luis Barbosa Fernandes | Conselheiro
- Dr. Carlos Alberto Salomão Muraro | Conselheiro
- Dr. Edson Yamanaka | Conselheiro
- Dra. Roseli Tizzei Tagliolato | Conselheira

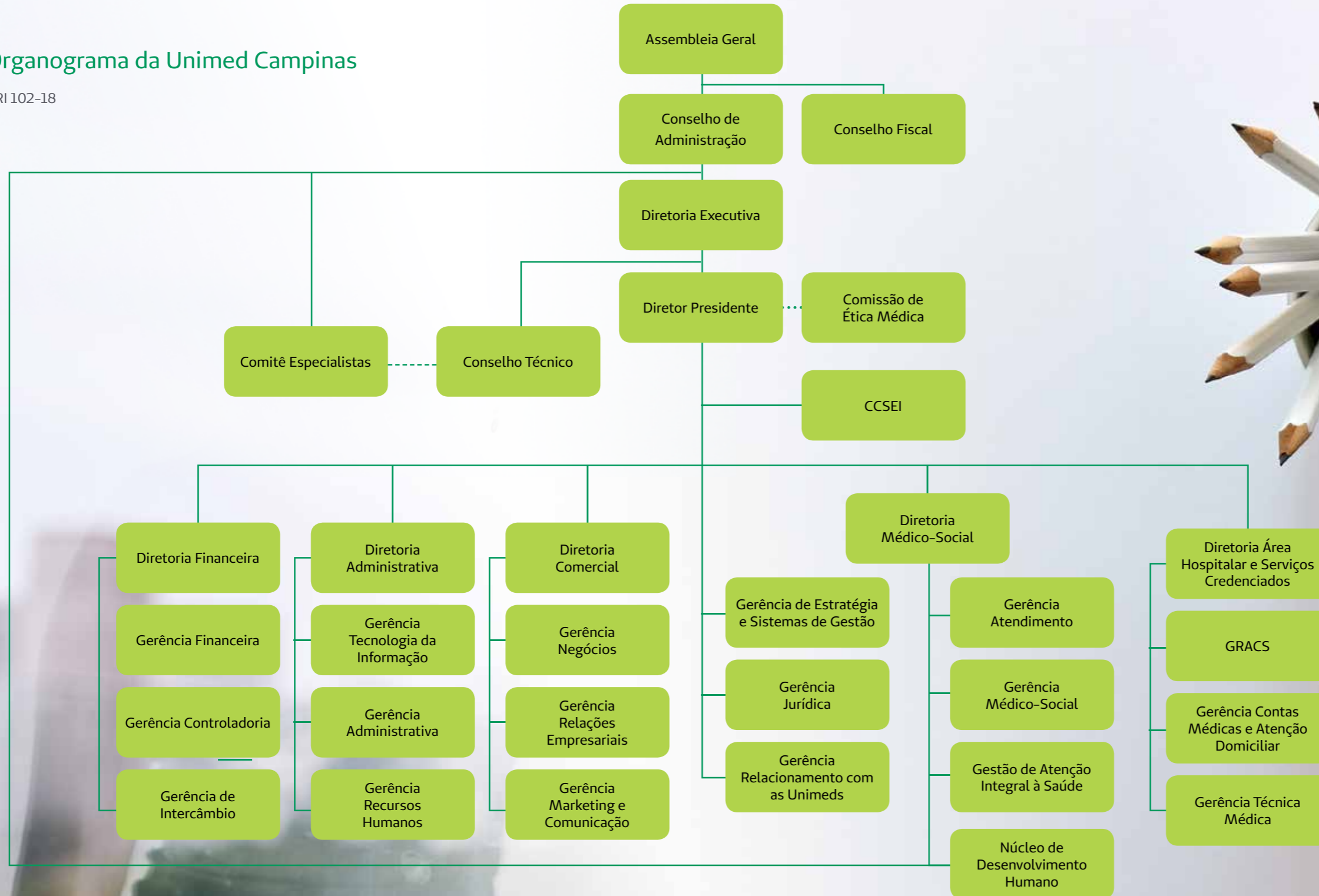
### CONSELHO FISCAL - GESTÃO 2018/2019

- Dr. Paulo Roberto Franco de Godoy (Coordenador) | Conselheiro Efetivo
- Dr. Mauro Acir Crippa Junior (Secretário) | Conselheiro Efetivo
- Dra. Marilia Affonso Ferreira Sanged | Conselheira Efetiva
- Dr. Sergio Masini Alarcon | Conselheiro Suplente
- Dr. Flavio Celso da Silva | Conselheiro Suplente
- Dra. Valeria Elisabete Sanches | Conselheira Suplente



## Organograma da Unimed Campinas

GRI 102-18





## Ética e Integridade

GRI 102-16 / 102-17 / 102-33 / 102-34 / 103-1 a 103-3 / 205-1 / 205-2

A Unimed Campinas tem em seus valores o compromisso com a Ética. Cada decisão de negócio é pautada pelos mais altos padrões de comportamento ético, preservando, desta forma, um relacionamento permeado pela confiança e transparência.

As decisões em qualquer nível hierárquico estão alinhadas ao nosso jeito de ser e de fazer, contribuindo para um ambiente de trabalho harmonioso e no qual nos sentimos respeitados e valorizados.

Neste sentido, fazemos parte do Programa da Integridade nas Cooperativas, parceria do sistema Unimed com o Instituto Ethos, para promoção da integridade e prevenção e combate à corrupção. Esse programa demonstra à sociedade o quanto as empresas participantes são comprometidas com a disseminação de valores éticos aos seus empregados e stakeholders, exercendo a gestão de riscos e a cidadania corporativa.

Outro compromisso com condutas éticas é assumido por meio do Código de Conduta Unimed Campinas, que tem por objetivo normatizar e padronizar o comportamento e maneiras de proceder que devem ser seguidas por todo o público interno perante diversos aspectos a fim de promover um ambiente de trabalho harmônico, ético e respeitoso.

Foram implementados ainda os seguintes canais de comunicação: ouvidoria de funcionários, caixa de sugestão física e caixa de sugestão eletrônica – disponível no canal do funcionário na intranet. Por meio desses canais, é possível enviar sugestões, elogios, esclarecer dúvidas ou manifestar suspeitas e denúncias relacionadas aos princípios definidos no Código de Conduta. Essas sugestões e denúncias são analisadas pelo Comitê de Ética, formado pela Diretoria Administrativa, Departamento Jurídico e Recursos Humanos, que aplicarão as diretrizes do Código, sempre mantendo a confidencialidade das informações.

Combatemos a corrupção em todas as suas formas, sendo elas: extorsão, propina, improbidade administrativa, crimes contra a ordem econômica e tributária, entre outras. É dever de todos seguir as seguintes diretrizes, constantes em nosso Código de Conduta:



É proibida a participação em qualquer forma de corrupção ou suborno, incluindo pagamentos ou outros modos de conferir benefícios a qualquer responsável, proveniente de instituição pública ou privada, visando a influenciar a tomada de decisões em descumprimento da legislação vigente;



São proibidos e intoleráveis por parte da Unimed Campinas não somente a participação direta em atos de corrupção, suborno ou pagamento de propina, como também o conhecimento, incentivo ou qualquer participação indireta em atos ilícitos anteriormente nomeados.

Com relação à comunicação sobre políticas e procedimentos anticorrupção, 416 colaboradores admitidos durante o período de competência deste relatório foram contemplados. Além disso, foi realizado um treinamento sobre Ética Empresarial, beneficiando 38 colaboradores.

### Comissão de Ética Médica

GRI 102-17 / 102-33 / 102-34

Acreditamos que, para gerar valor em cada atividade que realizamos, um princípio fundamental é ter uma postura ética em todas as situações. Como parte deste trabalho, a Comissão de Ética Médica da Cooperativa (CEM) desenvolve atividades desde o fim de 2002. Ela é constituída por membros efetivos e suplentes, eleitos pelo corpo de cooperados a cada dois anos, por voto direto. Havendo impedimento de um dos membros efetivos, é convocado um membro suplente para sua substituição, sempre que necessário.

A CEM é um órgão de apoio aos trabalhos do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo, com autonomia em relação à atividade administrativa e diretiva da instituição. Possui funções educativas, investigatórias e fiscalizadoras do desempenho ético da medicina. Suas ações são regulamentadas por Resoluções dos Conselhos Federal (CFM) e Regional de Medicina (Resolução CFM nº 2152/016 e Resolução CREMESP nº 83/98).

Sempre que questionada por cooperados ou por membros dos diversos departamentos da Cooperativa, a Comissão emite aconselhamentos sobre preocupações éticas, após definidos em reunião de seus membros. Além disso, a Comissão de Ética Médica participa da Comissão Multidisciplinar, composta por representantes de diversas áreas: Comitê Educativo/Núcleo de Desenvolvimento Humano, Diretoria Médico-Social, Gestão de Relacionamento com Cooperados, Jurídico e Ouvidoria. A Comissão Multidisciplinar, por sua vez, trata de casos de conduta entre cooperados, profissionais da saúde e pacientes.

Em relação às funções investigativas, a Comissão de Ética é responsável por apurar fatos constantes de reclamações encaminhadas por um dos diversos órgãos administrativos da Cooperativa, um médico cooperado, um beneficiário ou pela Comissão de Ética Médica de outra instituição de saúde. Após a reclamação ser apresentada em reunião e ser definida a abertura da Apuração Interna, a CEM designa um membro efetivo para sua condução, com ciência ao reclamante e ao reclamado, tendo estes 15 dias de prazo para manifestar-se por escrito acerca dos fatos.

Ao receber uma reclamação contra um médico não cooperado, a CEM direciona-a diretamente ao Conselho Regional de Medicina. Nos casos de reclamações contra profissionais de outras áreas da saúde, o direcionamento é feito aos Conselhos Regionais correspondentes.

As apurações precisam ser documentalmente consubstanciadas. Havendo necessidade, poderá ser feita a convocação do cooperado para esclarecimentos. Nesta ocasião, é elaborado e assinado um Termo de Comparecimento.



Ao término da apuração dos fatos é lavrado o respectivo Termo de Encerramento dos trabalhos e os autos são encaminhados ao presidente da CEM, que poderá sugerir seu arquivamento ou encaminhá-los ao Conselho Regional de Medicina. O presidente pode, ainda, submeter os autos à apreciação dos demais membros, que podem deliberar, em votação simples, pela realização de novos atos instrutórios. O prazo para o desenvolvimento e a apresentação do Termo de Encerramento é de 60 dias. Este prazo poderá ser renovado devido à necessidade de novos documentos para concluir sua fundamentação.

Todos os documentos obtidos e relacionados com os fatos e que possam ser úteis ao seu esclarecimento, são agregados aos autos da Apuração Interna no momento do envio ao Conselho Regional de Medicina. Com muita frequência, durante uma Apuração Interna, a Comissão realiza uma ação educativa junto ao cooperado.

O cooperado pode acessar diretamente a CEM pelo canal **Fale com a Comissão de Ética** [www.unimedcampinas.com.br](http://www.unimedcampinas.com.br)



Canal do Cooperado, menu Contatos/Fale com a Comissão de Ética, ou diretamente na Comissão de Ética Médica, via protocolo documental.

## Ouvidoria

GRI 102-17 / 102-33 / 102-34 / 102-43

A Ouvidoria funciona desde abril de 2006. Em 2013, a ANS, por meio da RN 323, determinou que todas as operadoras de planos privados de assistência à saúde deveriam instituir uma unidade organizacional de ouvidoria, com o objetivo de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do beneficiário.

Assim, sua atuação se dá por meio do acolhimento das manifestações dos beneficiários, tais como elogios, sugestões, consultas e reclamações, de modo a tentar re-

solver conflitos que surjam nos processos que envolvam direitos e atendimentos. Além disso, ela subsidia o aperfeiçoamento dos processos de trabalho da Cooperativa, buscando sanar eventuais deficiências ou falhas em seu funcionamento por meio de oportunidades de melhoria.

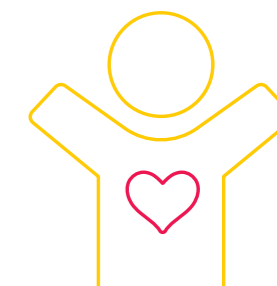
Atualmente, contamos com os seguintes canais de acesso à Ouvidoria: formulário eletrônico (site), e-mail corporativo, contato telefônico, com ou sem 0800, correspondência escrita e/ou atendimento presencial, dentre outros.

### Cumprimos estas normas das seguintes maneiras:

- **RN 323:** beneficiários entram em contato (pela forma descrita pela RN em questão) e a Unimed Campinas realiza a gestão dentro dos sete dias úteis (prazo indicado pela RN). Quando um beneficiário faz alguma reclamação, é necessário autorizar a divulgação de seu nome ao reclamado, pois não é feita gestão de anonimato.
- **RN 395:** o beneficiário tem um canal no site da operadora no qual pode solicitar diretamente a reanálise de negativa. O prazo a ser cumprido é o da RN 259/268.



A Ouvidoria preza pelo pleno acolhimento e satisfação do cliente, tanto que apuramos um **nível de satisfação de 99% nos atendimentos.**







## Gerenciamento de Riscos

GRI 102-11 / 102-20 / 102-25 a 102-31 / 103-1 a 103-3

O gerenciamento de riscos corporativos enriquece o diálogo da gestão, adicionando perspectivas para os pontos fortes e fracos de uma estratégia quando o contexto muda e, além disso, avalia o quanto a estratégia se encaixa com a missão e visão da organização. A principal ferramenta para atualização e acompanhamento do propósito da organização e suas estratégias e políticas é o Planejamento Estratégico.

A cada quatro anos, são eleitos os médicos que vão compor os Conselhos de Administração e Técnico, além da Diretoria Executiva. Junto às lideranças operacionais, este grupo realiza uma análise de riscos nos ambientes interno e externo, chegando a um conjunto de diretrizes estratégicas que orientam ações e metas monitoradas bimestralmente. Anualmente, esta análise detalhada dos riscos é revisada. É neste momento que são analisados os impactos sociais, econômicos e ambientais como um todo.

Além dessas ações, a Unimed Campinas mantém um plano anual de auditoria interna que prevê a avaliação dos principais processos corporativos. O plano tem como objetivo assegurar a adequação dos processos e o cumprimento de leis, normas, padrões e procedimentos internos.

Durante a auditoria dos processos também há o acompanhamento da gestão dos riscos operacionais. Os fatores de riscos são revisados durante o planejamento dos trabalhos de auditoria, visando identificar eventuais alterações e novos eventos que possam trazer incertezas à realização do processo e, consequentemente, aos negócios.

A gestão de riscos é um processo integrante das nossas práticas de Governança Corporativa, que tem como atividade relevante o mapeamento de eventos que podem interferir nos objetivos estratégicos definidos

pela Cooperativa. Destaca-se também o compromisso dessa gestão com a capacitação das lideranças, assim como dos demais colaboradores, e com a promoção de uma cultura de riscos, ações que foram materializadas pela criação da Gerência de Governança, Riscos e Compliance, em dezembro de 2018.

A modelagem e a análise das operações sob o ponto de vista do gerenciamento de risco otimizam os investimentos no controle das atividades, reduzem os custos e perdas, melhoram a performance e, consequentemente, favorecem o alcance das metas.

A Unimed Campinas possui processos de análise, planejamento e ação em todas as etapas da existência de seus produtos. Isso ocorre desde a análise mercadológica, com acompanhamento dos principais concorrentes, seguindo para o registro da marca, escopo do produto, estruturação operacional, sistêmica e tecnológica, avaliação econômico-financeira e formação de preço, passando pela habilitação do plano de saúde junto ao órgão que regula o setor (a Agência Nacional de Saúde Suplementar), até chegar à comercialização, na qual são utilizados documentos registrados em cartório para garantia da consistência das informações.

Para o monitoramento dos produtos e controle da sinistralidade, a Unimed Campinas conta com indicadores assistenciais, comerciais, de disponibilidade de serviços, financeiros e de gestão de processos para tomada de decisão. As manutenções nos planos de saúde comercializados são providenciadas estrategicamente, visando equilíbrio, segurança e diminuição dos riscos, sempre acompanhando a legislação que rege o setor.

A gestão de riscos é um processo integrante das práticas de Governança Corporativa da Unimed Campinas, que tem como atividade relevante o mapeamento de eventos que podem interferir no atingimento dos objetivos estratégicos definidos pela Cooperativa.



## Controle da sinistralidade

Por mais um ano estivemos focados em manter os elevados índices de arquivamento das demandas judiciais junto à ANS (NIP's – Notificação de Intermediação Preliminar). A judicialização da saúde continua exigindo um esforço especial. Por isso, sensibilizar o Poder Judiciário para o fato de que concessões não previstas em contrato são prejudiciais à Saúde Suplementar foi novamente parte importante de nosso trabalho. Além disso, para controlar a sinistralidade, fizemos uso de diversas ferramentas que juntas garantem a sustentabilidade da nossa Cooperativa, investindo para isso os nossos recursos da melhor maneira para atendê-los com toda a qualidade que merecem.

### Entrevista Qualificada

É formada por uma equipe de médicos qualificados que orientam os novos clientes no preenchimento da declaração de saúde, com base nas RN's 162 e 195, e classificar as CPT's (Cobertura Parcial Temporária) para as DLP's (Doenças e Lesões Pré-existentes) declaradas pelo candidato a cliente. As entrevistas qualificadas são aplicadas aos clientes PF e PJ até 29 vidas. Em outubro de 2018, iniciamos as entrevistas para os COLADS (Coletivos por Adesão) para as inclusões posteriores ao momento de aquisição do plano pela entidade.

Foram realizadas 11.211 entrevistas qualificadas, sendo 4.500 para PF e 6.711 para PJ.

### Regulação

O Plantão de Regulação 24h (Ato Normativo nº 005/2015) permanece ativo desde sua criação, em 2016, com a finalidade de controlar as internações de beneficiários em período de carência ou CPT (Cobertura Parcial Temporária). A equipe é composta por médicos reguladores que atuam na análise dessas solicitações.

O destaque fica para a análise de 983 solicitações no último ano, das quais 378 foram negadas por motivo de carência ou CPT, um custo indevido aproximado de R\$ 2.904.018,00.

### Auditoria Médica e de Enfermagem

A auditoria de enfermagem segue com as visitas concorrentes a beneficiários internados acima de sete dias conforme a DAHSC 272/2016, além de atuar na implementação de melhorias de sistemas facilitando a comunicação Auditoria-ADUC, visando a desospitalização.

### Departamento de Evidência Científica (DEC)

Foram entregues 87 estudos baseados em evidência e respondidas 76 solicitações de áreas internas. Além de fornecer subsídios para tomada de decisão do FATES sobre autorizações na área de saúde, o DEC também contribui para análises do grupo de Custo Efetividade, Gerência Técnica Médica e Conselho Técnico.

### Órteses, Próteses e Materiais Especiais

A Unimed Campinas registrou a manutenção do índice de sinistralidade em OPME's abaixo dos 5% das despesas assistenciais (a média nacional é 10,5%), com custo evitado de quase 100 milhões de reais/ano devido ao controle e negociações em OPME.

### Juntas Médicas

Para cumprimento da RN 424 e transparência com os médicos solicitantes, optamos por profissionalizar esse serviço. Para isso, a Unimed Campinas contratou os serviços de juntas médicas oferecidos pela Federação Unimed Santa Catarina (FESC), a qual fornece estrutura física e tecnológica para execução do serviço e recursos humanos qualificados, além de atuar em conformidade com os fundamentos da medicina baseada em evidências, legislação vigente, determinações dispostas no capítulo XI do Código de Ética Médica e em conformidade com a Resolução 1.614/2001 do Conselho federal de Medicina. Em 2018, foram realizadas 17 juntas médicas, com custo evitado de aproximadamente R\$ 423.985,34.

### Indicadores de OPME

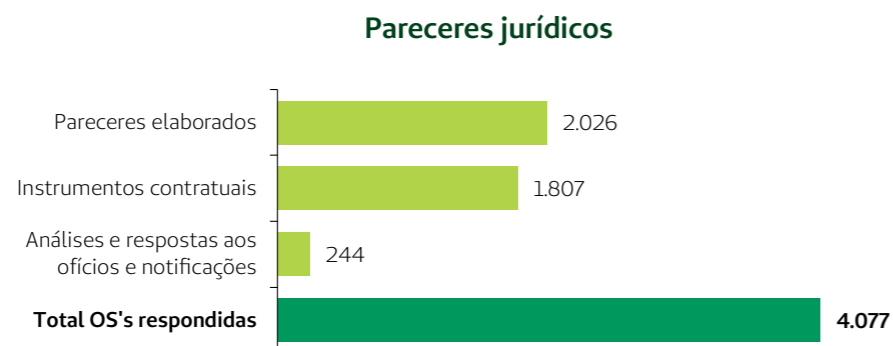
Média do indicador nos últimos 12 meses: **4,47%**

Redução de custo baseada na média de mercado dos últimos 12 meses: **R\$ 98.311.127,94**

## Judicialização: um ponto de atenção

Foram elaborados 2.026 pareceres jurídicos, que auxiliaram tecnicamente as áreas internas da Cooperativa a alinharem seus processos nos termos do que determina a legislação setorial e os contratos

assistenciais comercializados pela Unimed Campinas. Isso visa à redução das demandas judiciais e administrativas, assim como situações societárias e de ordem estatutária:



### Notificações de Investigação Preliminar recebidas x arquivadas 2018

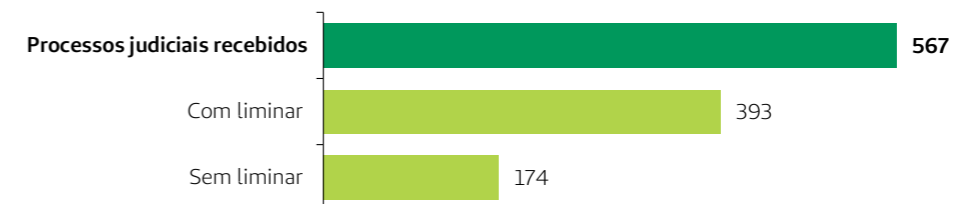
Com orientações pontuais das áreas, o Departamento Jurídico conseguiu êxito no arquivamento das NIP's acima de 80%:



A judicialização na saúde suplementar tem atingido todas as operadoras de planos de saúde. Embora as negativas sejam legítimas e estejam amparadas por exclusões expressas no contrato, na lei e no Rol da ANS, o Poder Judiciário fragiliza a segurança jurídica, emitindo súmulas (contrárias, inclusive, ao que determina o Conselho Nacional de Justiça) e impondo ser abusi-

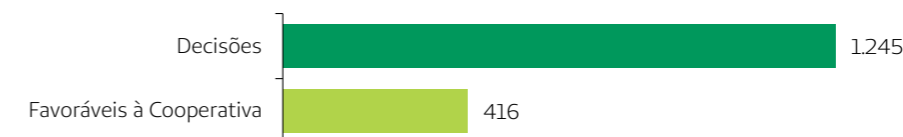
va a negativa de cobertura sob argumento de natureza experimental ou fora do rol da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Essa postura incentiva os beneficiários a pleitearem junto ao Poder Judiciário o custeio de tratamentos fora do rol da ANS e do contrato assistencial que os beneficiam, o que prejudica a sustentabilidade do setor.

### Processos judiciais



### Processos judiciais x decisões favoráveis à Cooperativa

A Cooperativa conseguiu êxito nas decisões junto ao Poder Judiciário acima de 30%, com formação de jurisprudência favorável no Tribunal Superior, em virtude de melhoria argumentativa trazida pelo apoio das áreas internas da Cooperativa:



Considerando a legislação setorial, tivemos 11 casos de indícios de não conformidade com regulamentos. Desse, em dois casos as multas já foram pagas; em nove casos, tendo em vista que recorreremos das decisões, os

processos ainda não estão finalizados. Também tivemos um caso de não conformidade que resultou em advertência e nenhum caso de não conformidade com códigos voluntários.

# Metas

GRI 102-15

## Metas atingidas divulgadas no relatório anterior



- ▶ Evolução da auditoria concorrente em UTI para outros hospitais;
- ▶ Reforma da Loja do Shopping D. Pedro;
- ▶ Estruturação de uma nova área física para descentralizar o atendimento do CQA: descentralização dos atendimentos na Rua Camargo Paes, 198, para o novo Centro de Infusão Sumaré (CIS);
- ▶ Implantação do IW Mobile, recurso que contribuiu com a melhora dos processos de controle dos pacientes da ADUC;
- ▶ Implantação de ferramentas de CRM e Assistente Virtual;
- ▶ Implantação da ferramenta RES para solicitação de internação nos hospitais;
- ▶ Conclusão do Mapa de Sucessão de Recursos Humanos;
- ▶ Automatização das solicitações dos cooperados;
- ▶ Adequação do relatório de gestão 2018 à nova versão GRI;
- ▶ Reestruturação do Núcleo de OPME.

## Metas não atingidas



- ▶ Mudança da unidade do CQA - o projeto foi excluído por conta das mudanças estratégicas da Diretoria em 2018. No entanto, isso não gera qualquer impacto negativo para os clientes da Unimed Campinas;
- ▶ Informatização Núcleo SESMT/RH Desenvolvimento - meta conjunta com a TI: adiada para julho de 2019 devido à alteração no prazo pelo governo;
- ▶ Criação de ferramenta de feedback de cooperados e prestadores sobre a atuação de fornecedores de OPME, produtos e serviços fornecidos para incrementar nosso controle de qualidade: será possível dar início à criação da ferramenta, após a conclusão da migração do sistema Fornecedores On-line, num prazo de 12 meses;
- ▶ Adequações do monitoramento para a qualidade assistencial: será possível dar início à meta, após o mapeamento das estruturas dos serviços credenciados, num prazo de três anos.

## Metas para 2019



- ▶ Estruturação da área de Governança, Riscos e Compliance;
- ▶ Estruturação de um núcleo de gestão de sinistro englobando as áreas técnicas e assistenciais;
- ▶ Redimensionar a rede de prestadores de forma a assegurar o atendimento e satisfação dos beneficiários e a sustentabilidade da Cooperativa ;
- ▶ Implantação de nova ferramenta online para o processo de gestão de OPME no intercâmbio, auditorias e análises pós-procedimento;
- ▶ Estruturação para cumprimento da Resolução Normativa 436 (ANS) que dispõe sobre qualificação de rede para reajuste de contrato;
- ▶ Ampliação do canal de venda nos dois segmentos, PF e PJ, por meio do *e-commerce*;
- ▶ Treinamento e certificação de 60% dos médicos auditores, reguladores e orientadores da Entrevista Qualificada;
- ▶ Desenvolvimento do RES - solicitação de internação de urgência nos hospitais; funcionalidade para envio de anexos (laudos de exames/relatórios em arquivos PDF-TIF);
- ▶ Informatização de processos de Gestão da Saúde - clientes Atenção Integral à Saúde e Unimed Mais;
- ▶ Cadastro de programa PROMOPREV da Atenção Integral à Saúde na ANS;
- ▶ Upgrade do PAUC Sumaré para o Nível II da ONA e a evolução e implantação dos processos de qualidade, focando na manutenção da sustentabilidade do serviço;
- ▶ Aprimorar os canais de comunicações e conscientização sobre a sinistralidade com ênfase no desperdício e judicialização.



## Ações que nos fortalecem

GRI 102-12 / 102-13

É fundamental estarmos presentes em espaços de discussão relevantes ao nosso negócio de forma a ficarmos atentos às mudanças e transformações presentes no mercado e na sociedade. Por isso, participamos de diversos fóruns, comissões, eventos e organizações para discutir temas relacionados à Saúde Suplementar e ao desenvolvimento sustentável. Acreditamos que, por meio dessas iniciativas, é possível reforçar boas atitudes e revelar pontos de melhoria que podem contribuir com o negócio da Cooperativa e com a vida de milhares de clientes. É dessa maneira que conseguimos, de fato, compartilhar os valores que geramos, estando comprome-

tidos com a relevância de nossas ações e em como transformá-las em benefícios reais aos segmentos da sociedade com os quais trabalhamos.

Reforçando este compromisso, somos signatários do Pacto Global estabelecido pela Organização das Nações Unidas (ONU) e emitimos anualmente o Comunicado de Progresso (COP) das ações relacionadas aos princípios do Pacto. Também desenvolvemos ações, sinalizadas no Índice Remissivo, ligadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, criado pela ONU, que mantém um plano de ação global com metas para serem cumpridas até 2030.

Além disso, participamos de grupos que subsidiam algumas ações da Cooperativa. São elas:

- ▶ **ABRH – Associação Brasileira de Recursos Humanos Regional**
- ▶ **CAS – Comitê de Atenção à Saúde da Unimed do Brasil e Federação das Unimed do Estado São Paulo**
- ▶ **CATI – Comitê de Apoio à Informática**
- ▶ **CNA – Colégio Nacional de Auditores**
- ▶ **Comitê de Adequação do Rol**
- ▶ **Comitê de apoio à Tecnologia da Informação da Unimed do Brasil**
- ▶ **Comitê de Intercâmbio – RN430**
- ▶ **Comitê Jurídico**
- ▶ **Comitê Nacional da Qualidade**
- ▶ **Comitê Nacional de Gestão de Pessoas**
- ▶ **Comitê Nacional de Intercâmbio**
- ▶ **Comitê Nacional de Mercado – Unimed do Brasil**
- ▶ **CONENFA – Comitê Nacional de Enfermeiros Auditores**
- ▶ **CTNPM – Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos**
- ▶ **FESP – RN430**
- ▶ **GASERC – Grupo de Assistentes Sociais de Empresa de Campinas e Região**
- ▶ **GPA – Grupo de Atendimento da CNU**
- ▶ **GPA Estadual – Grupo de Atendimento da FESP**
- ▶ **GRHUFOP – Grupo de Recursos Humanos de Campinas e Região**
- ▶ **GRUCA – Grupo Campinas de RH**
- ▶ **Grupo Técnico de Pacotes**
- ▶ **Grupo Técnico de PTU**
- ▶ **Grupo Técnico de Rede**
- ▶ **Grupo Técnico de Transparência**
- ▶ **RTO – Reunião Técnico Operacional da CNU (Central Nacional Unimed)**
- ▶ **TNUMM – Tabela Nacional de Materiais e Medicamentos**

## No Horizonte, a recuperação

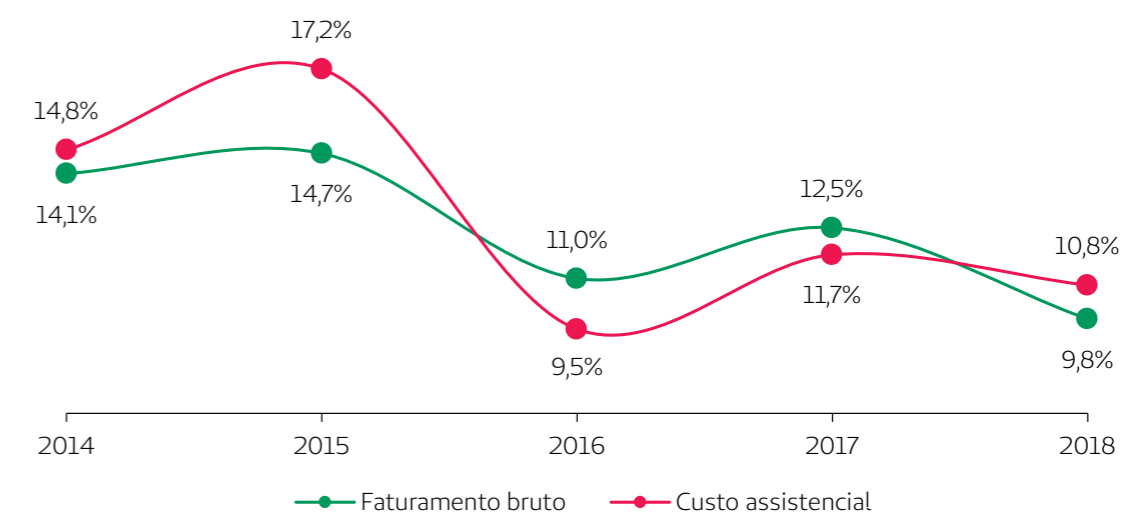
## Desempenho econômico

### Eficiência que supera a crise

GRI 102-7

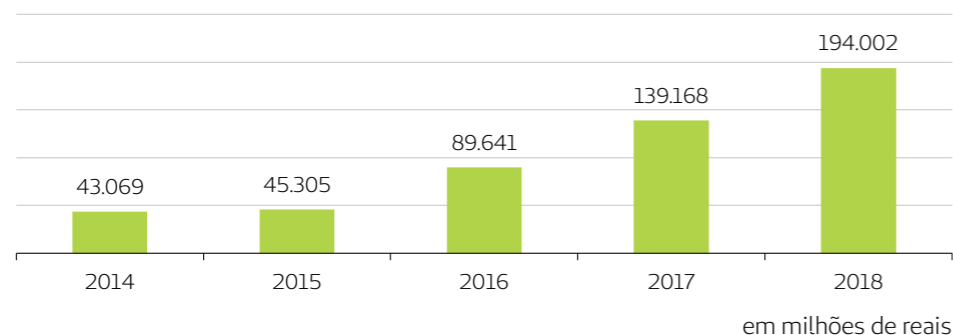
Depois de a economia ter saído da recessão com uma expansão de 1% em 2017, o ano de 2018 foi marcado por uma recuperação lenta da economia brasileira, com previsão de crescimento de 1,3%. O faturamento da Cooperativa não foi diferente disso: a receita bruta (com intercâmbio) foi de R\$ 2,7 bilhões, o que corresponde a um crescimento de 9,8% em relação a 2017 (R\$ 2,4 bilhões).

Por outro lado, o custo evoluiu 10,8%, 1,0 ponto percentual acima da receita, o que levou a sinistralidade de 87,7% (2017) para 88,5% (2018). Nossa eficiência operacional foi a melhor já registrada. O percentual de gastos com despesas administrativas em relação ao faturamento nunca foi tão baixo, atingindo 6,48%. Isso significa que, para cada R\$ 1,00 faturado, gastamos apenas R\$ 0,0648 para administrá-lo. A média da saúde suplementar é superior a 12%.



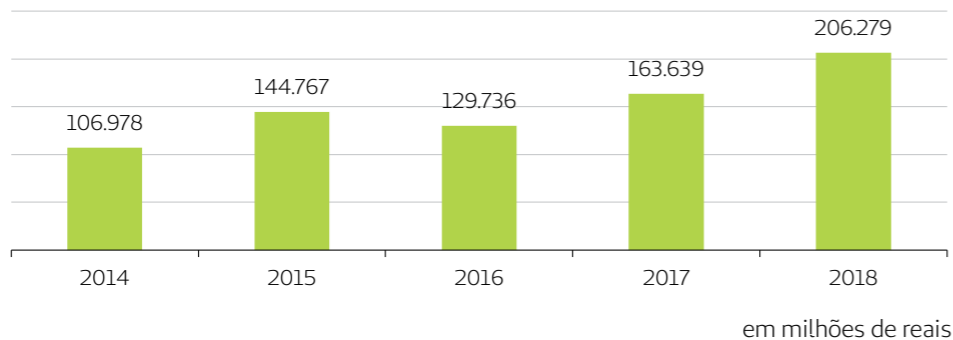
## Evolução do capital social

O capital social dos médicos cooperados atingiu o patamar de R\$ 194 milhões em 2018, com atualização da cota capital em 12% ao ano, conforme a Lei nº 5.764/71.



## Evolução das provisões técnicas

Exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), as provisões técnicas são reservas para assegurar a operação das empresas de planos de saúde. O montante provisionado pela Unimed Campinas em dezembro de 2018 é de R\$ 206,2 milhões. As provisões técnicas garantem a perenidade da Cooperativa e a segurança do negócio para cooperados e clientes.



## Reajuste Tabela Unimed Campinas (Cooperados)

Desde junho de 2018, o valor da consulta de consultório de beneficiários de Campinas passou de R\$ 82,00 para R\$ 87,00; a de puericultura saltou para R\$ 125,08; e a de pronto-socorro, realizada pelo cooperado, está em R\$ 63,60. Os honorários médicos e os serviços complementares, que são tempo médico dependente, tiveram um reajuste de até 6%. Os demais serviços complementares ficaram limitados ao IPCA.

Para assegurar a sustentabilidade da Unimed Campinas, a aplicação da TUSS/CBHPM permanece concomitantemente com o Pacote de Regulação, de modo a prevenir e evitar qualquer desperdício.

A valoração projetada resultante desse reajuste apresentou um impacto adicional na produção médica de aproximadamente R\$ 27,6 milhões em 2018. Impacto assimilado em função de várias medidas de adequação e controles. Houve um trabalho intensivo da área financeira juntamente com a comissão de honorários para a estruturação da aplicação dos reajustes, que envolveu a avaliação de todos os procedimentos médicos aplicados e previstos na Cooperativa, bem como a conciliação entre os valores praticados na tabela de intercâmbio e os pagos aos prestadores da Unimed Campinas.

## Número de Atendimentos

O ano foi marcado por alguns eventos (greve geral dos caminhoneiros, Copa do Mundo e o primeiro ano após o cancelamento do contrato da Sanasa) que atingiram de forma significativa a utilização dos beneficiários. Com base no histórico, houve uma redução de até 106 mil consultas no ano.

Na contramão desta redução, a frequência de solicitações de exames por consulta aumentou em 5%. Foram gerados 755 mil exames a mais do que 2017, com um impacto estimado em 23 milhões.





## Auditoria Contábil

A Unimed Campinas reconhece como verdade que os medicamentos/materiais apresentados em produção médica são aqueles infundidos/utilizados nos pacientes e efetua o pagamento da produção apresentada.

Todos os Hospitais, day hospitals e clínicas credenciadas da Unimed Campinas recebem as tabelas de materiais/medicamentos anualmente, após os reajustes, e também sempre que solicitado. Os materiais/medicamentos são identificados e cobrados por meio de código único e cada um é precificado de acordo com suas características, tais como princípio ativo, tipo de

medicamento, descrição, fabricante, marca referência, genérico, se permitido similar e marca (medicamento cadastrado pelo princípio ativo) e preço.

A Auditoria em Materiais/Medicamentos baseia-se na lógica de que ela é necessária à compra dos materiais/medicamentos alegadamente infundidos/utilizados. Desta forma, após levantamento dos mesmos, cobrados em produção de um determinado período, são solicitadas as notas fiscais das compras dos mesmos e seus respectivos comprovantes de pagamentos.

### Conceito

**A auditoria contábil é aplicada à rede credenciada periodicamente, com a intenção de verificar os itens que são utilizados pelos prestadores, confirmar a procedência e a qualidade dos mesmos e, se necessário, aplicar adequações de valores.**

## Auditoria Contábil em Medicamentos Hospitalares

### Hospitais – Auditados:

Os hospitais credenciados tiveram as produções auditadas referentes aos períodos do 3º quadrimestre de 2016 (setembro a dezembro), 1º quadrimestre de 2017 (janeiro a abril) e 2º quadrimestre de 2017 (maio a agosto). Os medicamentos não comprovados pelos hospitais geraram adequações nos valores de R\$ 596.864,76, R\$ 524.352,02 e R\$ 522.134,05, respectivamente, já descontados nas

produções e retornados à Cooperativa no ano de 2018.

Ainda está sendo processada a auditoria em medicamentos junto aos 20 hospitais referente à produção do 3º quadrimestre de 2017. O valor total em análise é de aproximadamente R\$ 17.225.048,10. A previsão para efetivar o resultado da auditoria é março de 2019, e o valor previsto para ressarcimento à Unimed é de R\$ 510.000,00.





## Auditoria Contábil em Materiais

Foram concluídos alguns processos de auditorias em materiais junto aos hospitais e rede credenciada. Foram auditados aproximadamente 30 hospitais/clínicas, e o valor total das produções médicas (de materiais) analisado foi de R\$ 5.084.256,20.

Em 2019, iniciaremos outros processos em auditoria de materiais, conforme demanda.

## Produtos avaliados:

Foram avaliados 18 processos de inclusão de novas tecnologias, sendo 11 solicitações referentes a materiais e sete solicitações referentes a medicamentos.

### Materiais

11 (sete desfavoráveis, dois em estudo do DEC e dois aguardando finalização de avaliação do material (está em estudo no Hospital Celso Pierro – PUC).

### Medicamentos:

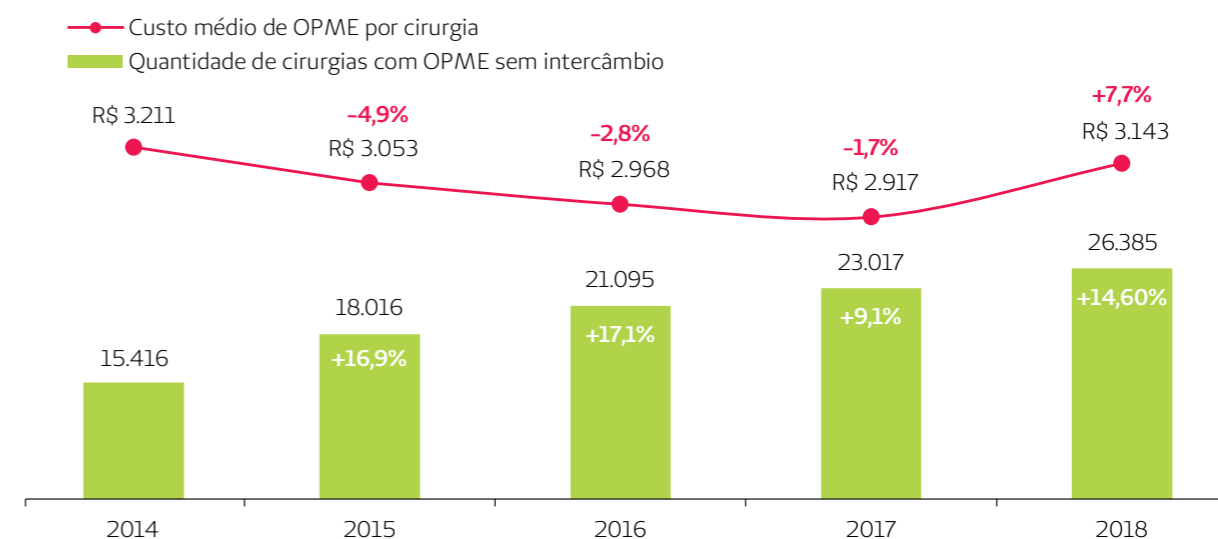
7 (um desfavorável e seis em estudo do DEC).



## OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais):

### Evolução na quantidade e custos de cirurgias com OPME

O gráfico abaixo demonstra que, em 2018, o número de cirurgias com OPME aumentou 9,5%, passando de 23.017 cirurgias para 25.212. O custo médio foi de R\$ 3.130,00 em 2018, ou seja, 7,3% maior que em 2017, porém representando um aumento inferior ao número de procedimentos.



### Redução de custos

- ▶ 3.473 OPME's negociados e/ou renegociados;
- ▶ R\$ 927.387,00 de custo evitado;
- ▶ R\$ 2.146.208,00 de projeção de custo evitado para 2019, baseado no volume total de 2018.

Estas negociações são realizadas de forma global com fornecedores já cadastrados e novos entrantes no decorrer do ano, conforme a necessidade de melhoria de preços por meio de pesquisas de mercado constantes.

Negociações pontuais realizadas em 2018 que, efetivamente, resultaram em redução de custos: R\$ 1.433.806,21.

Foram negociados 55 casos pontuais, sendo que 93% deles envolveram beneficiários da Unimed Campinas com atendimento em outras Unimed's, os quais trouxeram a necessidade de intervenção de nossa parte com o intuito da adequação de valores muitas vezes abusivos. Esta prática tem se firmado cada vez mais diante da dificuldade de algumas Unimed's na gestão de OPME's.

## Tabela de retribuição de materiais:

### Gastos com Insumos hospitalares X gasto assistencial

Ano	Total (R\$)	Crescimento % Gasto c/ Insumos	Gasto Assistencial (R\$)	Represent. % no Gasto Assistencial	Crescimento % Gasto Assistencial
2014	R\$ 42.483.814	1,77%	R\$ 1.302.003.741	3,26%	16,56%
2015	R\$ 46.711.615	9,95%	R\$ 1.488.365.169	3,14%	14,31%
2016	R\$ 51.984.928	11,29%	R\$ 1.618.137.951	3,21%	8,72%
2017	R\$ 53.704.022	3,31%	R\$ 1.798.821.971	2,99%	11,17%
2018	R\$ 57.086.537	6,30%	R\$ 1.992.463.990	2,87%	10,76%

Fonte: Relatório Gerencial nº 21 - RESUMO PRODUÇÃO MÉDICA

### Resumo dos trabalhos realizados

Foram realizadas negociações de 1.097 itens da tabela de retribuição de materiais e insumos médicos hospitalares, envolvendo os principais fornecedores/fabricantes. As negociações resultaram no impacto de **R\$ 1.131.635,80 de redução de custos** no período de 12 meses.



## Melhorias que trazem resultados

### Tabelas Hospitalares / OPME



1 A Unimed Campinas por meio de negociação junto aos fabricantes, realizou a alteração da metodologia de remuneração de Medicamentos intra vítrea de alto custo. A alteração consiste no faturamento direto das medicações pela Unimed Campinas, possibilitando a rastreabilidade no uso das medicações e aumento na valorização do honorário médico dos cooperados executantes, além da redução significativa no custo de realização do procedimento.



2 Consolidação do modelo de Central de Compras a fim de centralizar as negociações e aquisições de equipamentos, instrumentais, insumos e medicamentos visando a redução de custos e melhoria no processo de análise e padronização.



3 Ao longo dos anos, a Unimed Campinas vem desenvolvendo uma tabela própria de retribuição de materiais e insumos hospitalares. A tabela própria de retribuição consiste na negociação dos valores dos materiais e insumos hospitalares para remuneração aos serviços credenciados e próprios. Esta melhoria refere-se à criação de relatório comparativo que permite à Unimed Campinas avaliar sua performance de remuneração perante a prática do mercado de Saúde Suplementar. O relatório aponta economia significativa nos gastos pela adoção de uma tabela própria.



4 A fim de realizar a melhor aplicabilidade dos recursos, o processo de padronização foi reestruturado. O novo fluxo consiste em análise dos itens envolvendo avaliações técnicas (in loco em prestador e serviços próprios) quanto à sua eficiência na utilização.



5 A Unimed Campinas, a fim de avaliar o seu desempenho, realiza anualmente pesquisa de mercado junto ao Sistema Unimed (em todas as regiões do país). No último período analisado constatou-se que, de 20 itens mais representativos com gastos em OPME, a Unimed Campinas possui 17 como melhor valor negociado dentro do Sistema.



## Nossas **Vendas**

### *Desempenho da saúde suplementar*

O ano de 2018 termina para o mercado de planos de saúde sem a boa e esperada notícia da recuperação. Nos últimos três anos, o setor reduziu gradativamente o número de beneficiários, chegando a perder três milhões de vínculos. Acompanhando os passos lentos da retomada econômica, os números do último ano, terminados em setembro de 2018, demonstram que a fase de perda parece ter estagnado.

Hoje, com 47.377.920 beneficiários, segundo dados de dezembro divulgados pela ANS, o setor cresceu 0,5%, o equivalente a 253.620 pessoas, tendo em vista os 47.124.300 beneficiários registrados em dezembro de 2017. Na área de atuação da Cooperativa, compreendida por 13 cidades, o resultado é semelhante considerando o mesmo período. Com saldo positivo de 6.557 pessoas, o crescimento foi de 0,6%. O número de beneficiários passou de 1.065.336 para 1.071.893 na região.

Sabe-se que o desemprego foi o grande motivador da recessão do setor, sendo o segmento dos planos coletivos empresariais o mais afetado. Porém, com a tímida melhora do cenário econômico, as contratações

advindas das pessoas jurídicas cresceram perto de 2% na região de atuação da Cooperativa, somando mais de 14 mil novos beneficiários (também no último ano). Aliás, foi o único segmento que apresentou crescimento, já que os planos individuais e os coletivos por adesão tiveram redução na carteira de beneficiários de 0,7% e 0,6%, respectivamente.

A Unimed Campinas apresenta um desempenho que reflete o contexto do setor apresentado. Com mais de 750 mil clientes em atendimento, a carteira apresentou estabilidade em 2018, mantendo a Cooperativa na liderança do mercado, com 71% de participação no mercado em sua área de atuação.

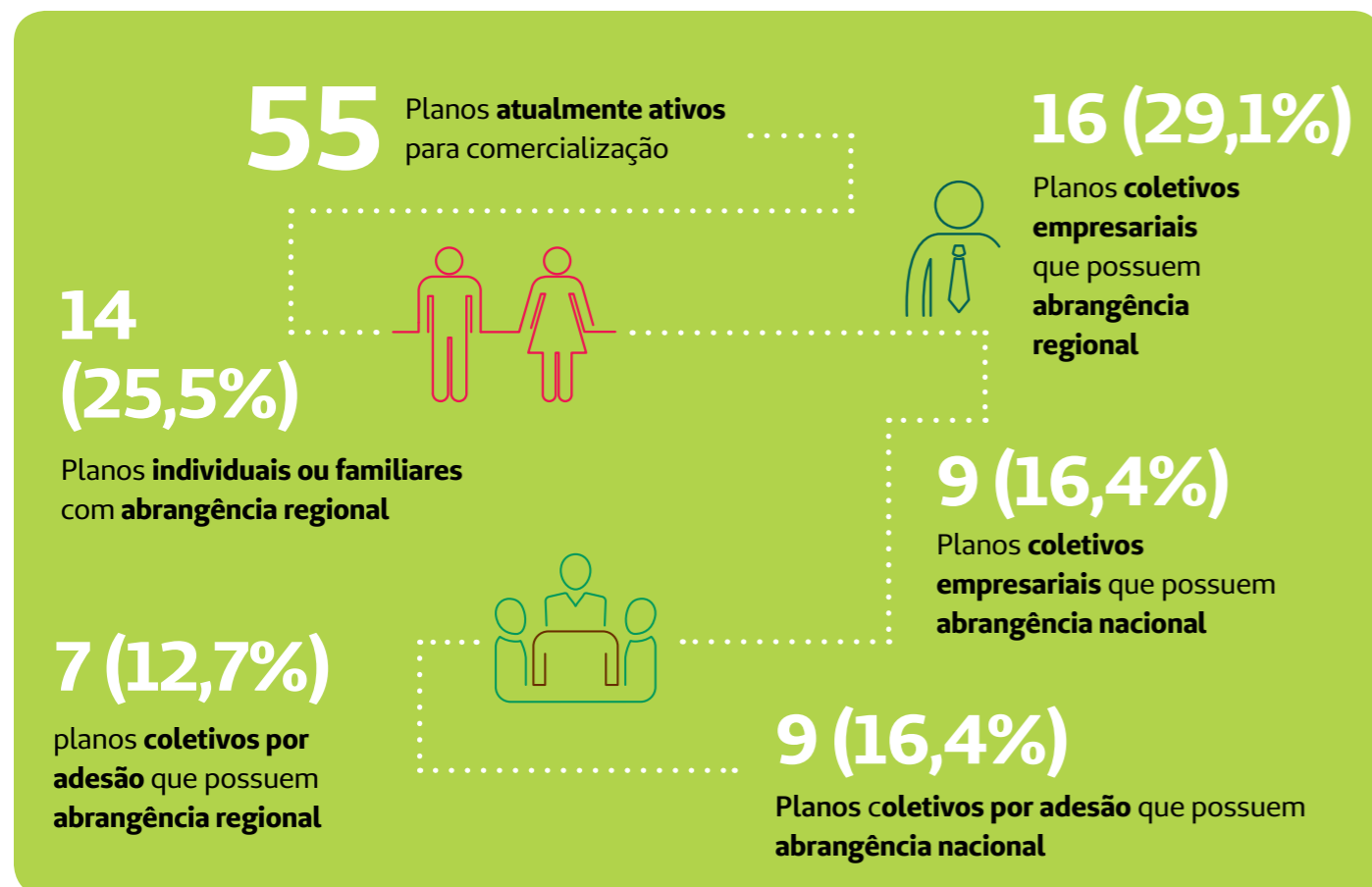
Para 2019, há indicativos de que poderá haver uma retomada mais plena da economia e, segundo especialistas do setor, a Saúde Suplementar deve voltar a crescer com o aumento do emprego formal e a melhor condição da renda do consumidor. A expectativa é chegar a 2020 com 49 milhões de beneficiários, uma alta de 3,6%, segundo divulgação recente da Associação Brasileira dos Planos de Saúde (Abramge).

## Mercado Empresarial

O segmento de micro e pequenas empresas (até 29 vidas) foi destaque no número de contratos em 2018, representando 97% das vendas realizadas. Trata-se de uma realidade do mercado atual: estudos divulgados pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) confirmam que 98,5% dos negócios

brasileiros são de empresas que possuem faturamento de até R\$ 81 mil ao ano. Para 2019, a estimativa é que sejam abertos 1,5 milhões de pequenos negócios, dando a oportunidade para em média 600 mil trabalhadores, conforme dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged).

**No ano de 2018, também se intensificou a venda dos produtos de Saúde Ocupacional, cujo objetivo é promover, aos funcionários das empresas clientes, um ambiente de trabalho seguro e livre de doenças ocupacionais.**



## Mercado Pessoa Física

Atuando com o público Pessoa Física (PF) desde sua fundação, a Unimed Campinas entende que sua carteira de clientes possui um valor significativo no mercado, principalmente no atual cenário do setor, no qual as opções do segmento são cada vez mais escassas em função da desistência de muitas operadoras em comercializar este tipo de plano.

A Cooperativa destaca-se na liderança da comercialização dos planos individuais e familiares com uma fatia de mercado de 71%, ofertando produtos atrativos para todas as faixas etárias, respeitando a isonomia e a legislação correspondente. Para quem não possui o acesso ao plano

de saúde por meio do vínculo empregatício, a Unimed é a primeira opção de interesse, por garantir o acesso, a satisfação e a tranquilidade do beneficiário – tanto no momento da contratação do plano quanto na utilização do serviço prestado.

A Unimed Campinas é tida como referência pelo público pessoa física, pois está presente em vários pontos da sua área de atuação, prestando atendimento aos seus clientes. Além da sede principal, o beneficiário encontra apoio nas nove unidades de atendimento da Cooperativa e também nas lojas e estandes localizados nos principais shoppings da cidade.

## Campanha Promocional

“Vem Agora pra Unimed” foi o tema que inspirou a nossa campanha promocional, que apostou novamente no desconto de 20% nas seis primeiras mensalidades, seguindo o sucesso das vendas da promoção em 2017.

Com início em outubro e término em janeiro de 2019, a campanha teve como foco principal os produtos cooperativos destinados às pessoas físicas, que foram beneficiadas também com o desconto progressivo familiar, e às pessoas jurídicas representadas pelas empresas com até 29 vidas, com a novidade de desconto também nos programas de Saúde Ocupacional, proporcionando uma solução completa para as empresas.

Atenta às necessidades do mercado, a Cooperativa designou profissionais exclusivos para a venda dos programas de Saúde Ocupacional, com a tratativa técnica que requer este tipo de solução. Assim, foi possível garantir aos clientes a segurança da empresa com relação às obrigações legais e

fiscais e motivar, por meio da Campanha Promocional, as pequenas e microempresas a aderirem, com um serviço de qualidade, à legislação trabalhista.



## Resultado dos planos

O **Participativo** continua liderando a escolha do cliente no momento da contratação do plano, tendo em vista o preço acessível da mensalidade e o sistema vantajoso de coparticipação ofertado pela Cooperativa, com diversidade nas opções da categoria e com teto de coparticipação mensal garantido nos contratos.

Já a opção pela exclusividade da cobertura do Plano Hospitalar é realidade no setor e tem atraído um público diversificado, cujo interesse é a economia anual com a mensalidade do plano de saúde, atrelada à utilização de recursos próprios para a realização de consultas e exames, quando necessário. Lançado na campanha promocional de 2016, o **Unimed Hospitalar** ampliou sua participação na carteira de clientes somente em 2018, quando o teto de coparticipação foi inserido nos contratos já a partir de janeiro, proporcionando maior segurança aos beneficiários no controle dos gastos com saúde.

O **Unimed Mais** tem conquistado todos aqueles que buscam uma referência no cuidado com a saúde por meio do atendimento próximo e personalizado do médico e de uma equipe multidisciplinar, associado a uma mensalidade justa e um contrato sem coparticipação dentro da linha de cuidados. O crescimento no número de clientes é constante, evidenciando que a Atenção Integral à Saúde é o modelo assistencial do futuro do setor.

O planejamento das vendas para 2018 teve como base a expectativa de um cenário econômico melhor do que se viu em 2017, com a retomada do crescimento e a recuperação do setor da Saúde Suplementar em níveis mais significativos. Porém, o ano mostrou-se mais difícil e o resultado anual ficou próximo do registrado no ano anterior.



A representatividade dos contratos com coparticipação foi significativa, tanto no segmento empresarial quanto no segmento individual, sendo que 86% dos contratos vendidos possui coparticipação. Os outros produtos também alcançaram excelentes resultados, como o Hospitalar, que apresentou média de vendas acima de 300% quando comparado ao resultado de 2017. O Unimed Mais está em fase de crescimento, sendo bem aceito principalmente pelo público dos planos individuais e familiares, representando 8% do total das vendas em 2018.

As vendas dos contratos de Saúde Ocupacional também aumentaram, motivadas pela campanha promocional, e o resultado final foi mais expressivo do que o dos anos anteriores.

## Fatores que impactaram nossos negócios

Os reflexos da crise em 2017 impactaram a economia em 2018 e não houve uma reação significativa em muitos setores, principalmente na Saúde Suplementar. Alguns fatores deste ano também contribuíram para o cenário de recessão. Dentre eles, destacamos:



Ano de eleição e incertezas políticas, adiando as decisões de investimento;



Copa do Mundo, reduzindo o desempenho das vendas em muitos segmentos no período;



Greve geral dos caminhoneiros, que afetou significativamente o consumo em todos os setores, promovendo a redução da projeção de crescimento da economia brasileira (aumento do IPCA para 4%);



Aumento da informalidade no mercado de trabalho em decorrência do desemprego, refletindo na perda do plano de saúde corporativo por muitos beneficiários.

As resoluções de 2018 da Agência Nacional de Saúde também impactaram os resultados dos segmentos de pessoa física e jurídica. No segmento de pessoa jurídica, após a implementação da RN 432, que regulamenta a comercialização dos planos de saúde para empreendedores individuais, o número de novas adesões para este público caiu em 16%. Para garantir a conformidade desta exigência normativa, a Unimed firmou uma

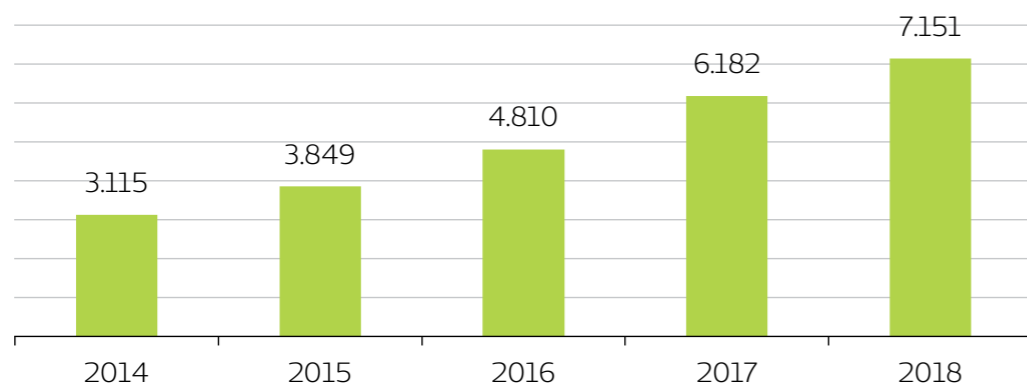
parceria com a Receita Federal a fim de assegurar as regras estabelecidas pela ANS, mantendo a agilidade no processo da venda. Além disso, a RN 412 ampliou os canais de atendimento aos beneficiários para efetivação de cancelamento, favorecendo o rompimento imediato do plano e reduzindo as chances de reversão por parte da operadora.

## Implantação de coparticipação

Em consonância com o foco de atenção mencionado no Relatório Anual de 2017, os contratos com coparticipação apresentaram novamente evolução em nossa carteira de clientes, saltando para 7.151 contratos com este perfil. Com este resultado, os contratos coparticipativos atingiram 56% da carteira de clientes empresariais. A seguir, a evolução dessa modalidade nos últimos seis anos:



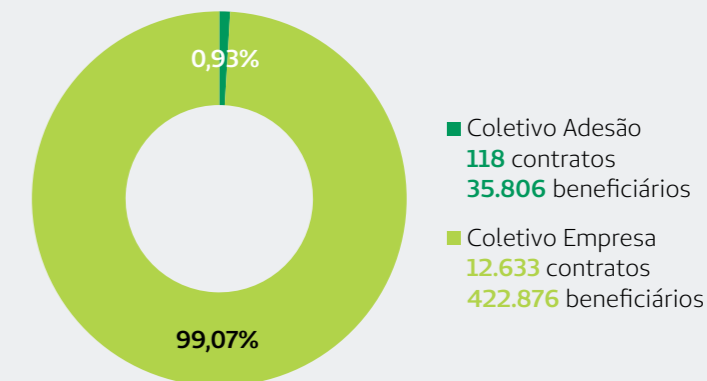
Número de contratos com coparticipação



Este perfil de contrato, modelo no qual o beneficiário paga um pequeno percentual das despesas com consultas e exames, é uma excelente alternativa para as empresas que estão revendo o plano ofertado aos seus funcionários, pois apresentam uma mensalidade menor e também contribuem para o uso consciente do plano. Por isso, ele se tornou o produto mais demandado nas vendas e também para os já clientes no momento da renovação.

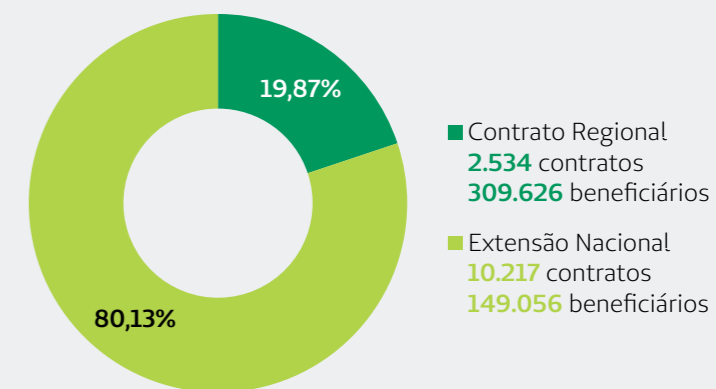
## Manutenção da carteira de clientes

O cadastro principal fechou, em dezembro de 2018, com 593.720 beneficiários, praticamente o mesmo patamar em número de usuários do início do ano. Dessas vidas, 22,7% (135.038) são de pessoas físicas, e 77,3% (458.682) são de contratos com pessoas jurídicas, os quais estão distribuídos por forma de contratação conforme gráfico ao lado:



Diferentemente da média nacional (81% contratos coletivos e 19% contratos individuais/familiares), a Unimed Campinas tem uma maior participação de planos individuais ou familiares em sua carteira de clientes, muito pelo fato de ser uma das poucas operadoras que ainda comercializa esse tipo de plano.

Nos contratos empresariais, por mais um ano, houve destaque dos planos com atendimento nacional, que cresceram 2,6% em número de contratos entre 2017 e 2018. Conforme gráfico a seguir, 68% dos beneficiários empresariais têm este tipo de contrato:



Valor compartilhado  
que **chega às pessoas**

## Desempenho Social

GRI 102-7 / 102-8 / 103-1 a 103-3

Quando agimos com qualidade e excelência, o valor compartilhado não se restringe à empresa e ao nosso mercado, ele chega a cada vida, fazendo a diferença com um impacto verdadeiro na realidade das pessoas. Seja aos cooperados, clientes ou colaboradores, desenvolvemos ao longo dos anos diversos projetos e iniciativas voltados ao desenvolvimento social, transformando vidas e trabalhando pela construção de uma sociedade mais justa e solidária.

### Valorização do Cooperado

Os médicos cooperados formam um dos principais agentes e uma das principais razões da existência da nossa Cooperativa. Na missão de gerar valor compartilhado, são eles os responsáveis pelo contato direto com nossos clientes quando eles mais precisam. Ou seja, é por meio dos cooperados que a Unimed Campinas alcança seu objetivo de realizar atendimentos de qualidade que atendam às necessidades de cada pessoa.

Pensando nesse público tão importante, buscamos oferecer, além de um departamento exclusivo de relacionamento (a Gestão de Relacionamento com Cooperados), oportunidades constantes de aperfeiçoamento e desenvolvimento de cada um dos nossos médicos, além de vários benefícios. Para atendê-los da melhor maneira, mantemos diversos canais de comunicação, incluindo boletins e uma área exclusiva de acesso, o **Canal do Cooperado**.

Neste portal, são disponibilizadas informações estratégicas que têm como finalidade dar mais transparência à gestão. Isso é possível por meio da apresentação dos indicadores globais e administrativos referentes ao desempenho da Cooperativa, bem como dos indicadores individuais do Cooperado, além de comparativos do

Desenvolvemos ao longo dos anos diversos projetos e iniciativas voltados ao desenvolvimento social, transformando vidas e trabalhando pela construção de uma sociedade mais justa e solidária.

perfil produtivo com os colegas da mesma especialidade. As atualizações dos dados são frequentes e, atualmente, os médicos também conseguem acessar pelo aplicativo os seus extratos financeiros, o jornal Em Foco, publicado em edições bimestrais, o Boletim Unimed, com edições quinzenais, e os vouchers com descontos oferecidos por empresas parceiras.

As secretárias dos cooperados, que até então não possuíam um canal exclusivo de comunicação com a Unimed Campinas, são beneficiadas com o Jornal Conexão Secretária, publicação implantada em 2015. Atualmente com periodicidade mensal e em formato digital, o veículo é entregue ao público por meio de e-mail e WhatsApp.

## Reformulação do Curso de Cooperativismo

O Curso de Cooperativismo, até então oferecido apenas de forma presencial, foi modernizado com o objetivo de trazer inovação, profissionalismo, maior prazo para o médico realizar esta etapa do Processo Seletivo e o principal, fazer com que o médico absorva melhor os conteúdos. Foi reali-

zada uma pesquisa de satisfação, em novembro, referente às etapas de EAD, Curso Presencial, Treinamento RES e Contas Médicas. Porém, como o processo ainda está em andamento, não há como disponibilizar uma análise crítica. Por fim, 89 médicos foram beneficiados por essa reformulação.

### O processo é realizado em três etapas:

Curso teórico sobre cooperativismo e usualidades administrativas da Unimed Campinas, realizado em plataforma digital;

Curso presencial técnico sobre aspectos jurídicos, estratégicos e regulatórios;

Treinamento Técnico sobre o sistema de Registro Eletrônico em Saúde (RES) e forma de apresentação de cobrança de produção médica na Unimed Campinas, por meio de plantões por área médica.

Com relação à Educação Continuada para cooperados, a previsão de implantação é para o 1º semestre de 2019. A ação consiste na implantação de um programa de capacitação para os médicos que atuam nas vagas médicas da Cooperativa.

Além disso, em 2019 deve ocorrer ainda a implantação de uma Plataforma de Cursos Online para cooperados.



Já o Programa de Educação Financeira consiste no oferecimento de um programa de educação financeira para cooperados em três fases: ciclo de palestras, reuniões individualizadas e assessoria especializada. Consiste em um ciclo de sete palestras e até o momento foram ministrados dois eventos. Porém, não há como dimensionar, pois o ciclo não está finalizado.



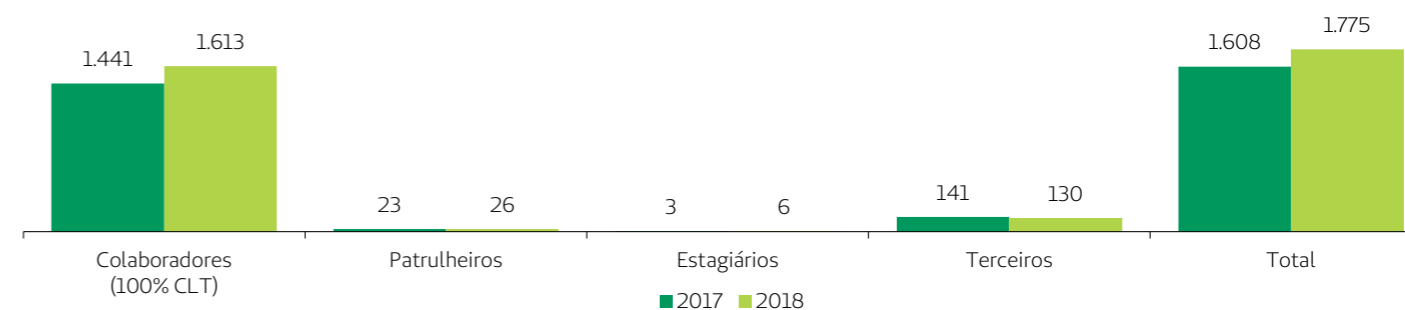
## Colaboradores

GRI 102-7 / 102-8

Contamos com 1.775 colaboradores – destes, são 1.613 colaboradores em regime de CLT. Sabemos da importância de cada uma dessas pessoas para o cumprimento da nossa missão. Mais do que funcionários, são 1.775 vidas das mais diferentes localidades, etnias,

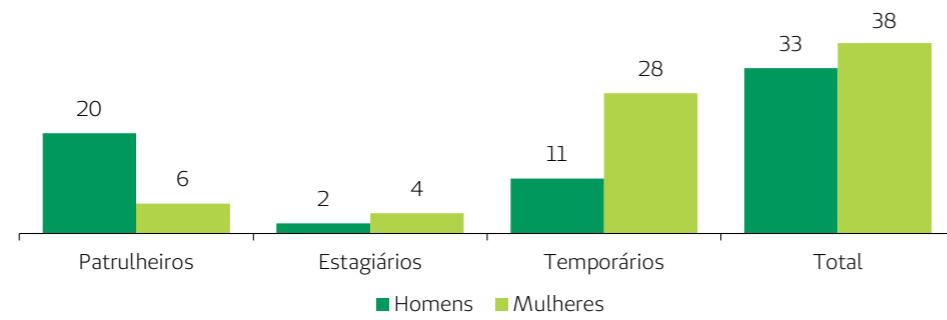
faixas etárias, gêneros e níveis educacionais, para os quais queremos sempre oferecer o melhor ambiente de trabalho. Para isso, estamos focados dia após dia em ações e iniciativas que agreguem valores às suas histórias e carreiras.

### Perfil dos nossos funcionários



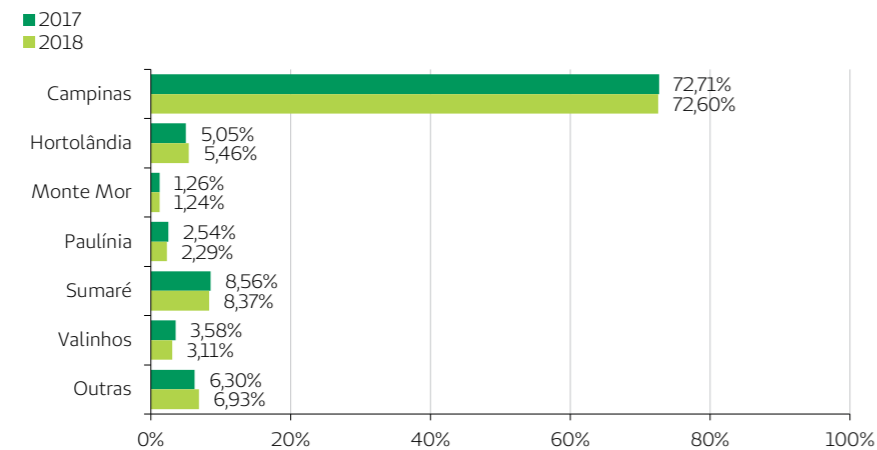


### Colaboradores terceiros

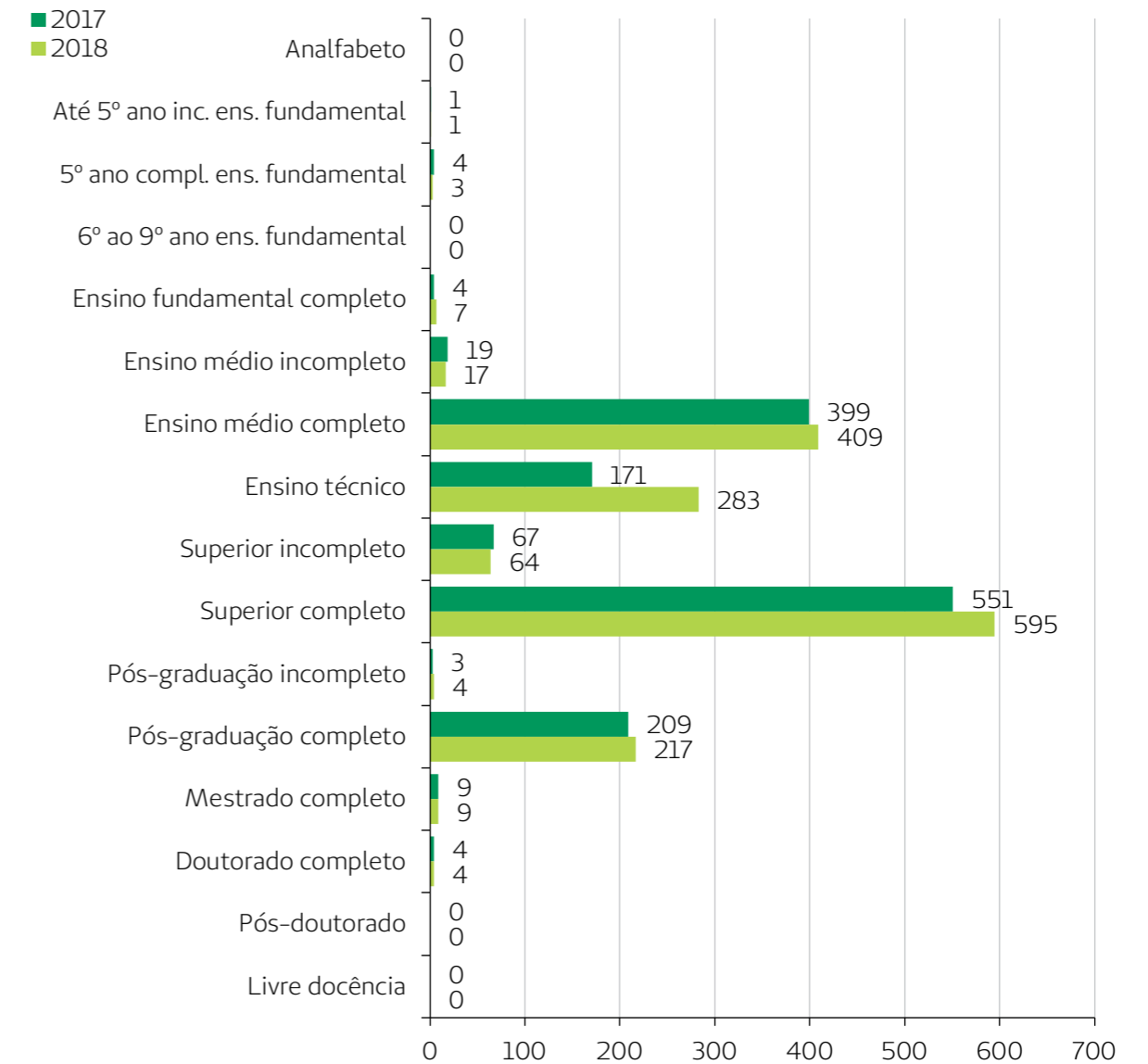


Os contratos acima são terceiros, portanto, não há como informar a região, visto que a Unimed Campinas não tem este controle.

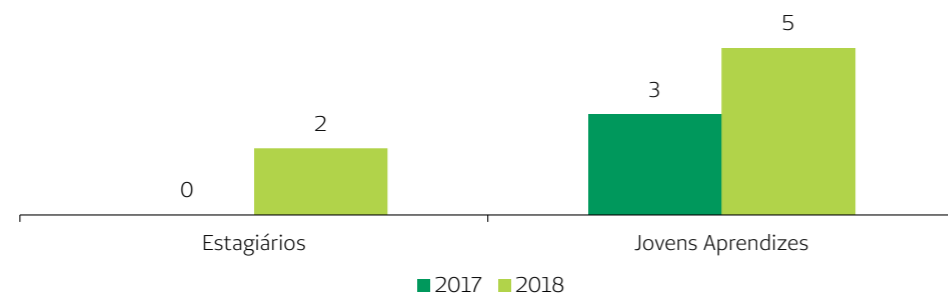
### Colaboradores CLT por localidade



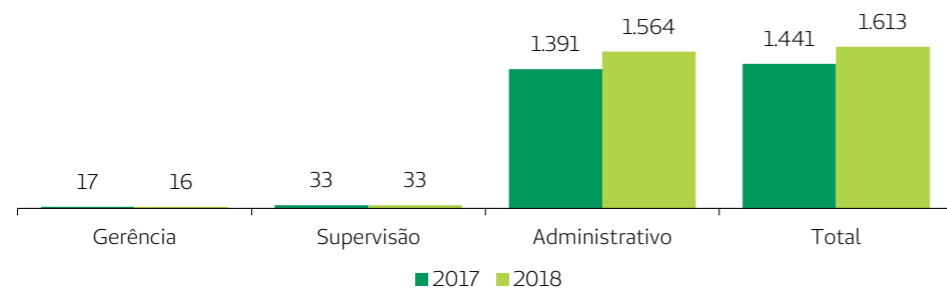
### Grau de instrução



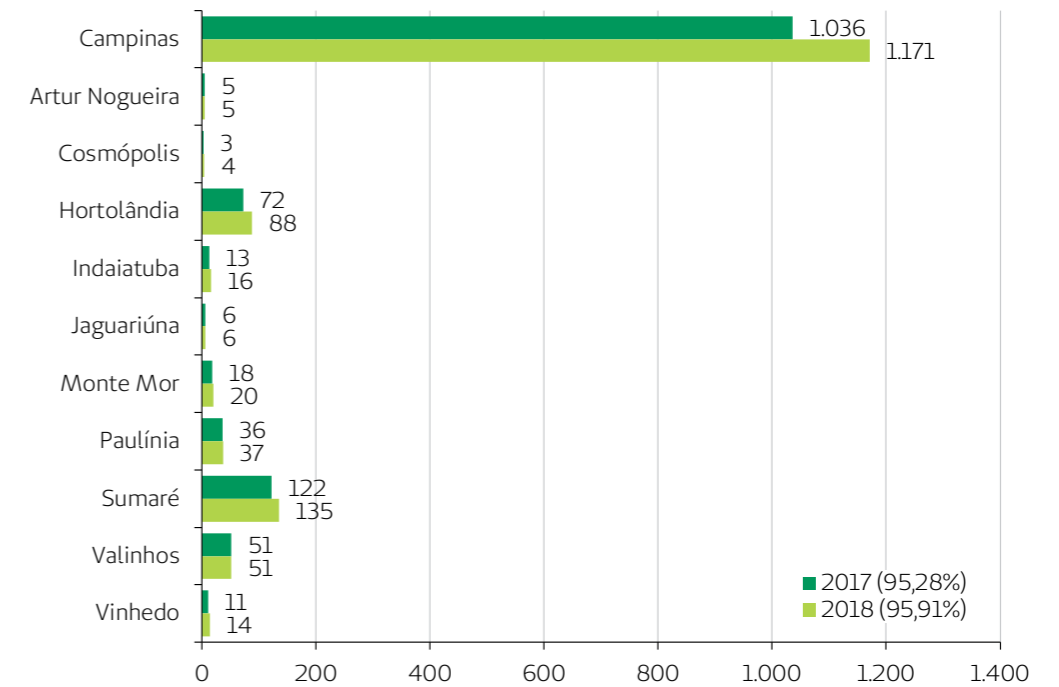
### Estagiários e Jovem Aprendizizados efetivados



### Quantidade de colaboradores por cargo



### Colaboradores por área de atuação

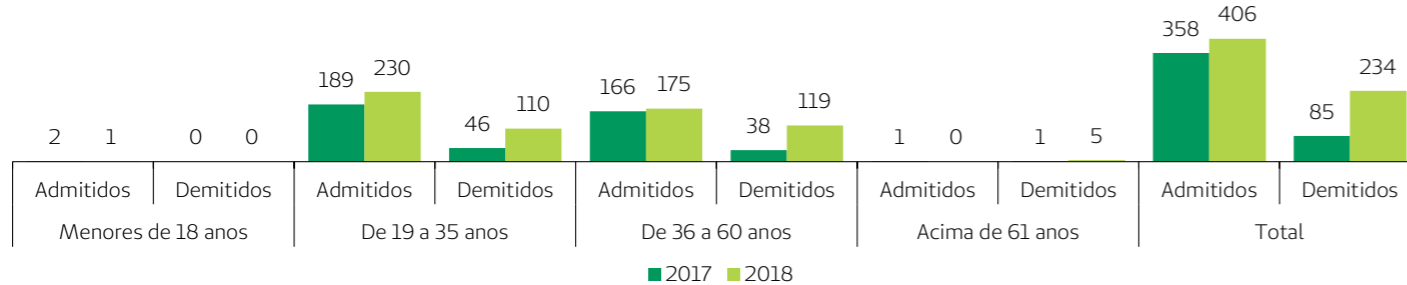


## Emprego

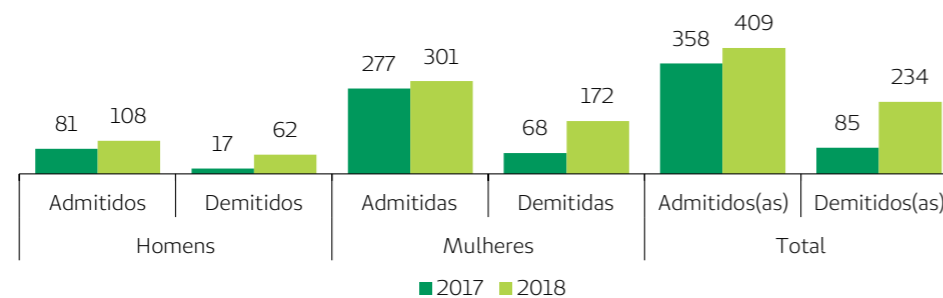
A Unidade de Negócios, voltada para o público interno, tem como missão garantir o suprimento da necessidade de Recursos Humanos na Cooperativa por meio do desenvolvimento de políticas e práticas para promover a satisfação e melhoria no desempenho das pessoas, bem como da elaboração de diretrizes de formação profissional, contratação, política de cargos, remuneração e carreira e regulamentos internos.



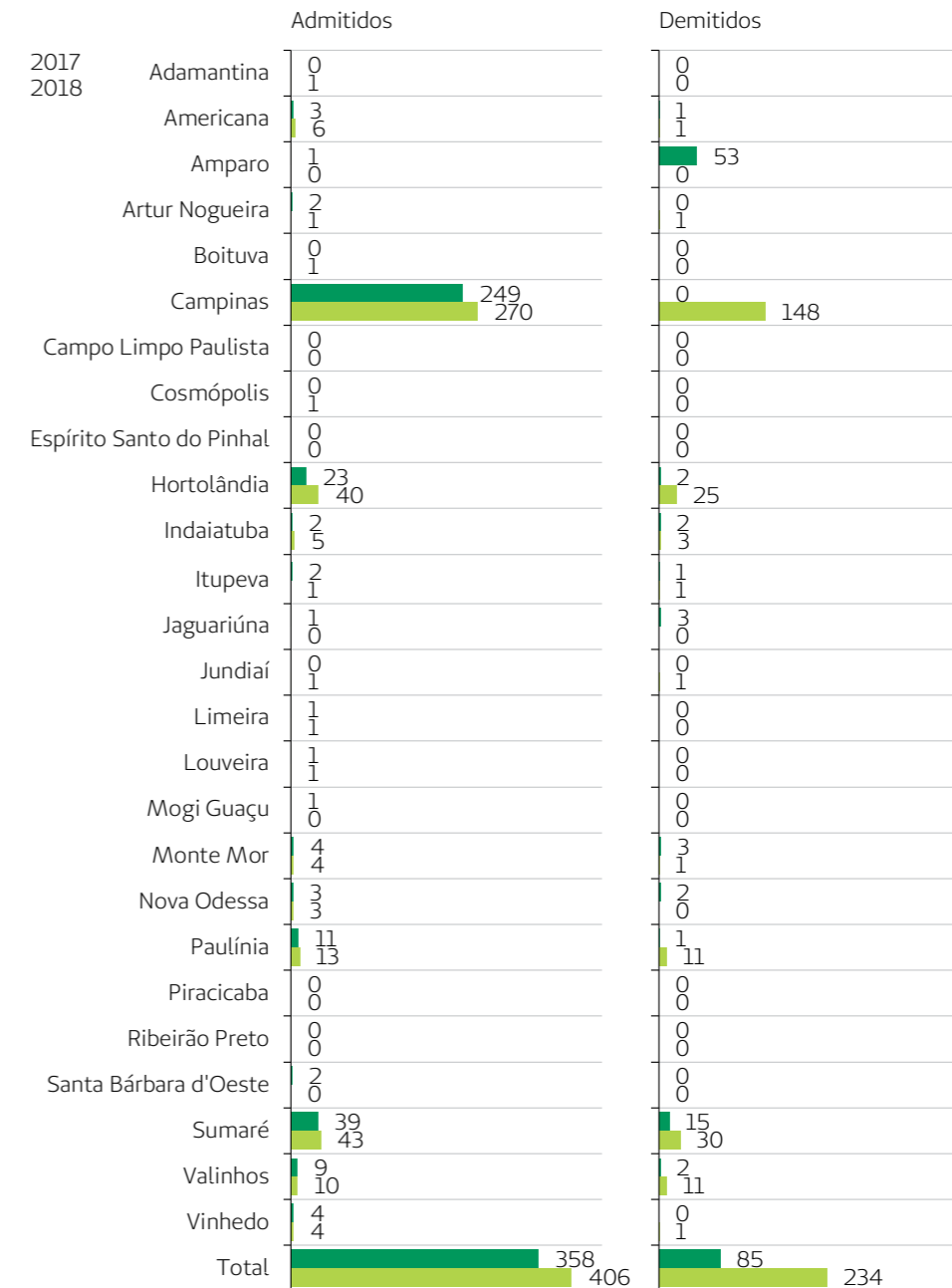
**Novas contratações e rotatividade de empregados por idade**  
GRI 401-1



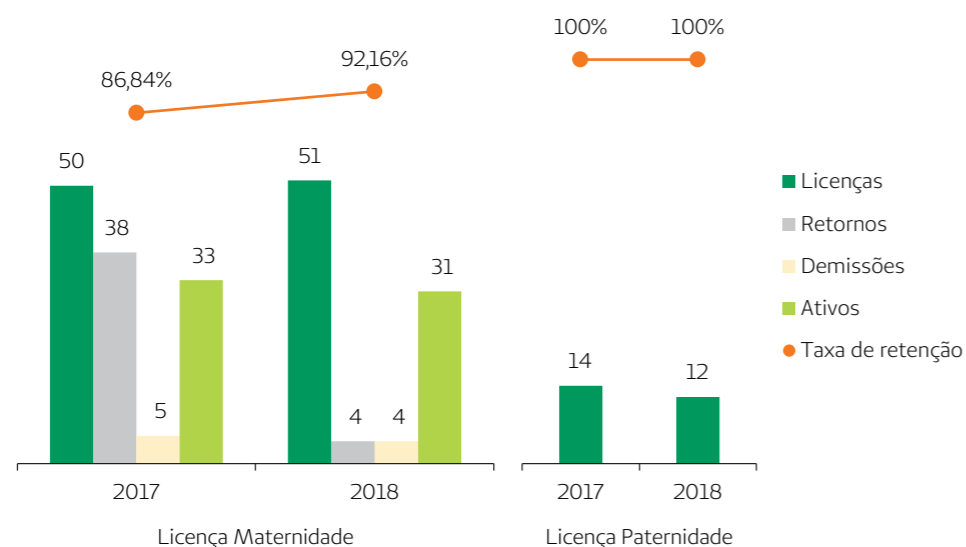
**Rotatividade por gênero**



**Rotatividade por região**



### Licença maternidade/paternidade GRI 401-3



**Das 64 licenças que retornaram à Cooperativa em 2017, 55 permaneceram no trabalho em 2018.**



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

#### GRI 404-2

#### Gestão de pessoas por competências

A Gestão de Pessoas por Competências tem como objetivo identificar as competências organizacionais que afetam a conformidade do serviço e, quando aplicável, promover treinamentos ou outras ações para aprimoramento. O modelo contempla três pilares fundamentais – Competências, Trajetórias de Carreira e Níveis de Complexidade – e é único para o Sistema Unimed.

#### Descrições de cargos

As descrições de cargo são revisadas anualmente ou de acordo com a necessidade/alteração dos processos/atividades. A responsabilidade de atualização é do gestor, que deve encaminhar ao RH para validação e publicação na plataforma de registro de documentos.

#### Avaliação

O processo de gestão por competências é amplo, porém a avaliação de desempenho com base em competências e o feedback são as etapas fundamentais.

O processo de avaliação é dividido em duas fases. A primeira é a autoavaliação do funcionário e, a segunda, a avaliação do superior imediato. Ambos os questionários têm como missão investigar o cargo analisado para acompanhamento e desenvolvimento de possíveis lacunas.

Após a conclusão dessas duas fases, é realizado o feedback entre superior imediato e o colaborador, para reforço dos pontos positivos e possibilidades de melhorias bem como a elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI).

#### Ciclos de avaliação

Os ciclos de avaliação são realizados semestralmente.

## Competências Unimed Campinas

Cada competência é composta por um conjunto de informações sobre as entregas e contribuições relacionadas ao papel a ser desempenhado pelos profissionais.

Competência	Definição
Intercooperação	Estabelecer e manter relacionamentos e parcerias e trabalhar de forma integrada e cooperativa, com foco na manutenção de clima organizacional favorável.
Foco no cliente	Estabelecer relacionamentos de proximidade, empatia e confiança com os clientes para entender e atender às demandas com qualidade e garantir sua satisfação. Inclui a análise e priorização de atendimentos para assegurar o cumprimento dos prazos acordados.
Foco em resultados	Apresentar comprometimento no alcance de objetivos e metas com eficiência e qualidade. Inclui o planejamento e monitoramento de recursos e prazos.
Melhoria contínua	Identificar problemas e oportunidades e propor soluções e encaminhamentos adequados e inovadores, utilizando novas formas de pensar e agir.
Gestão do conhecimento	Aplicar e compartilhar conhecimentos e experiências que contribuam para a criação de ambiente propício à aprendizagem contínua. Envolve a postura reflexiva sobre o autodesenvolvimento e capacitação profissional permanente.
Comunicação	Comunicar informações relevantes de forma clara, objetiva e compreensível, utilizando de forma eficaz as ferramentas de comunicação da organização.
Inteligência emocional	Lidar com as pressões, obstáculos e mudanças associadas ao trabalho, resistindo a possíveis situações de frustração e conflitos com otimismo e positividade.
Negociação	Negociar com foco na obtenção de resultados positivos para todos os envolvidos e influenciar pessoas e decisões.
Atuação sistêmica	Atuar a partir da compreensão do funcionamento das áreas, da Cooperativa, do Sistema Unimed e do mercado/setor da organização. Inclui a compreensão de seu papel no todo e consequentes impactos.
Atuação estratégica	Definir e disseminar estratégias e planos de ação alinhados às necessidades e objetivos organizacionais, com base em uma visão ampla e de futuro. Inclui atuar com foco na evolução e sustentabilidade do Sistema Unimed.
Gestão de pessoas	Orientar o desenvolvimento dos profissionais e formar sucessores, atribuindo desafios e responsabilidades para os colaboradores. Inclui cultivar um ambiente motivador, no qual as pessoas desejam fazer o seu melhor em prol dos objetivos da organização.
Foco em segurança	Orientar continuamente suas ações com foco e precisão para oferecer condições seguras para todos os pacientes, familiares, clientes e colaboradores e prevenir infecções, acidentes e incidentes de qualquer natureza no ambiente de trabalho.
Assumir responsabilidade e tomada de decisão	Assumir a responsabilidade por suas ações, decisões e consequentes desdobramentos, manifestando opiniões e contribuições. Inclui a tomada de decisões assertivas e transparentes, baseada na análise de riscos compartilhados.

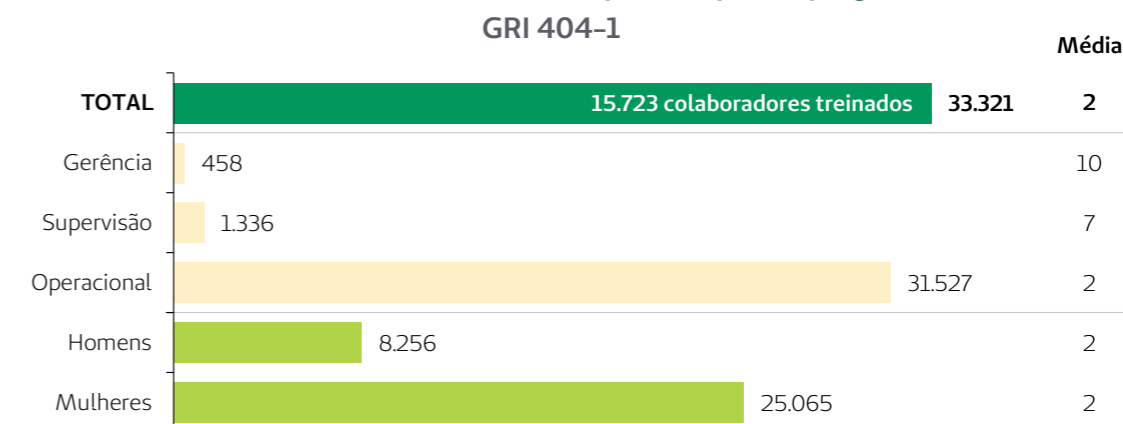
## Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira

### GRI 404-3

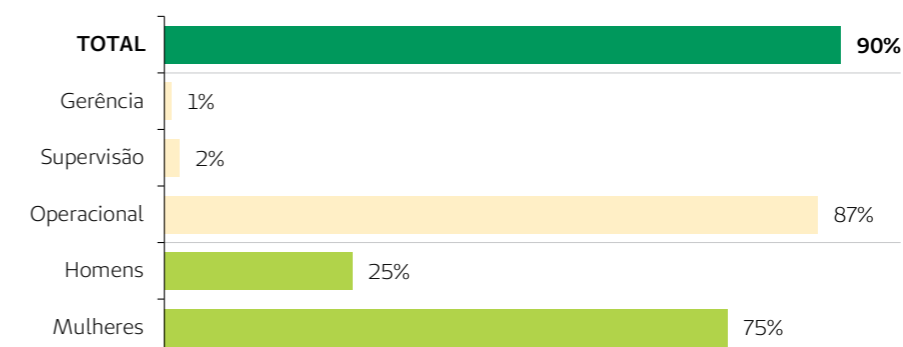
A análise de desempenho propicia suporte para decisões nos vários processos de gestão de pessoas, na maneira de desenvolver, reconhecer, reter, remunerar e cuidar dos profissionais. O ciclo de avaliação é semestral, com o modelo de avaliação 360° (auto-

avaliação, avaliação do gestor – diretores, gerentes e supervisores – e avaliação dos pares e subordinados). Todos os funcionários foram avaliados, receberam feedback dos seus gestores e foram treinados nas lacunas apresentadas.

### Média de horas de treinamento por ano, por empregado



### Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira



## Menores Aprendizizes

Para o encerramento do programa dos menores aprendizes, é realizado um Concurso de Redação em parceria com a Cooperativa do Saber, que é responsável pela correção das provas e a concessão da bolsa de estudo aos ganhadores do concurso. O vencedor recebe uma bolsa de 100%; o segundo lugar, uma bolsa de 80%; e o terceiro, um bolsa de 60%.



## Benefícios e incentivos

### Mapa de Sucessão

O objetivo é planejar futuras necessidades em todos os níveis da organização e, principalmente, favorecer o crescimento sustentável do negócio, preparando o capital intelectual, valorizando as “pratas da casa” e a evolução de carreira dos nossos profissionais. As decisões sobre o programa de Desenvolvimento de Lideran-

ças/Formação de Sucessores são tomadas com base na análise da avaliação de desempenho por competências, das descrições de cargos e, principalmente, na realização das ações estabelecidas pelos gestores no Plano de Desenvolvimento Individual – PDI. A alta direção teve participação efetiva na construção do mapeamento.

## Programa de Aposentadoria Incentivada (PAI)

Visa promover de forma socialmente responsável o desligamento de funcionários que atendam aos requisitos do programa. Estão contemplados no programa funcionários que estão em gozo de aposentadoria por tempo e contribuição ou idade junto ao INSS, ou aptos a requerer este benefício; e tenham completado 50 anos de idade e 15 anos de Cooperativa, cumulativamente, considerando apenas o atual contrato de trabalho. Para participar, é necessário fazer manifestação de interesse de desligamento à Cooperativa (pedido de demissão).



### Incentivos ao Funcionário

- ▶ Gratificação por tempo de serviço: manter a concessão de pagamento de um salário;
- ▶ Aviso prévio: concedemos metade do período do aviso por motivo de demissão sem justa causa – 90 dias, ou seja, indenizar 45 dias;
- ▶ Quinquênio proporcional: mantemos o pagamento acima de 36 meses;
- ▶ Multa de FGTS: concedemos metade do percentual devido por motivo de pedido de demissão, ou seja, 20%, como gratificação;
- ▶ Assistência Médica: após o desligamento, é oferecida a permanência no plano pelo período de três meses a contar da data de desligamento. Ao término desse período, mediante a manifestação de interesse, o funcionário poderá aderir ao plano inativo conforme previsto na RN279 – direito à condição de beneficiário para ex-empregados que custeiam parte do plano. No produto MAIS, todos poderão aderir (mesmo sem custear parte do plano). No produto EMPR63, a adesão é somente para aqueles que contribuem na acomodação privativa; o plano será mantido em condição vitalícia.



## Diversidade e Igualdade de oportunidades

GRI 405-1 / 405-2 / 406-1

Estamos totalmente comprometidos com a diversidade e a igualdade de oportunidades – em todos os níveis e em qualquer situação. As práticas discriminatórias (internas ou externas) são vetadas pela Cooperativa. Para os fornecedores, já foi implementado o termo de Responsabilidade Social, que expressa a proibição de práticas discriminatórias; para os demais públicos, a Política de Responsabilidade Social é amplamente divulgada e nela consta o compromisso com a ética e a transparência.

A região Metropolitana de Campinas é reconhecida por ser um fortíssimo polo de desenvolvimento. A cidade possui excelentes universidades e está localizada próxima à capital paulista, o que faz com que muitos candidatos busquem oportunidades de trabalho por aqui. Estudos realizados na região mostram que as exigências mais requisitadas pelas organizações são os aspectos práticos e comportamentais frente ao mundo globalizado. São habilidades como o

domínio de idiomas, vivência com a tecnologia, preparo comportamental para lidar com as pessoas e a diversidade, trabalho em equipe, gerenciar conflitos, comunicação eficaz, assiduidade, comprometimento, comportamento ético e a criatividade voltada para a inovação. A competitividade é alta nas regiões com grande desenvolvimento, e o investimento em programas para jovens tem se revelado como a grande tendência do mercado em geral e em Campinas, particularmente.

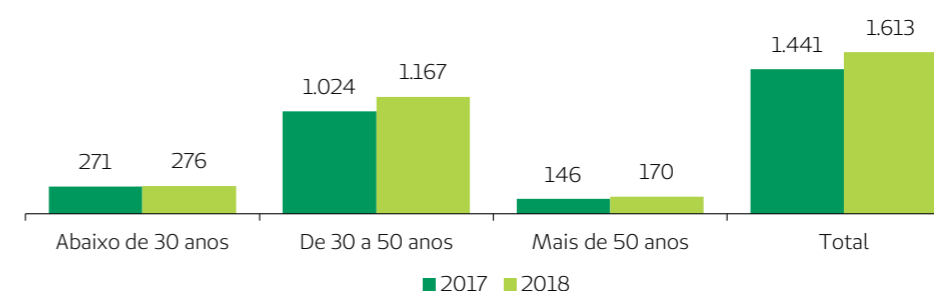
Para nós, o capital humano é imprescindível para o desenvolvimento. Somos uma cooperativa de trabalho médico dedicada a cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas. Oferecemos oportunidades de desenvolvimento profissional por meio de treinamentos, cursos e plano de carreira.

Comportamentos discriminatórios em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, entre outros, não são práticas aceitáveis pela Unimed Campinas.

Todos devem ser tratados de forma igualitária e possuir as mesmas oportunidades de valorização profissional. Prezamos por um comportamento responsável enquanto cidadão corporativo, sendo o respeito à dignidade humana um fator primordial para o desenvolvimento sustentável. É dever de todos participar da construção de um ambiente de trabalho inclusivo, tratando colegas de trabalho e outros públicos de relacionamento da Unimed Campinas de forma respeitosa e igualitária.

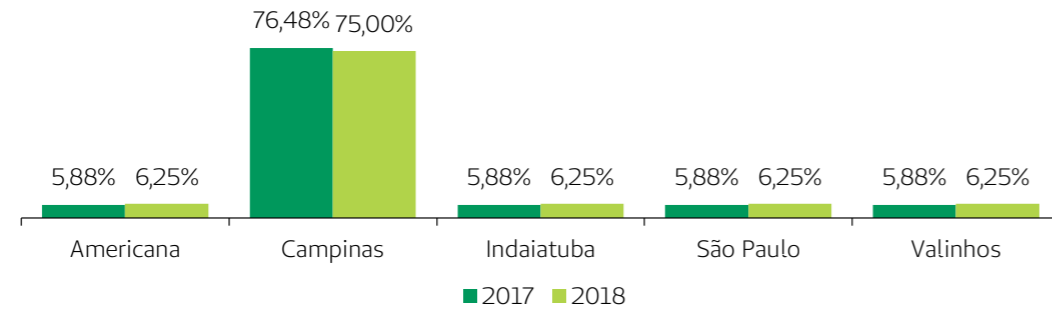
Prezamos por um comportamento responsável enquanto cidadão corporativo, sendo o respeito à dignidade humana um fator primordial para o desenvolvimento sustentável.

Número de funcionários por faixa etária  
GRI 405-1



### Proporção de membros da alta administração contratados na comunidade local

GRI 202-2



### Número de mulheres que trabalham na Cooperativa

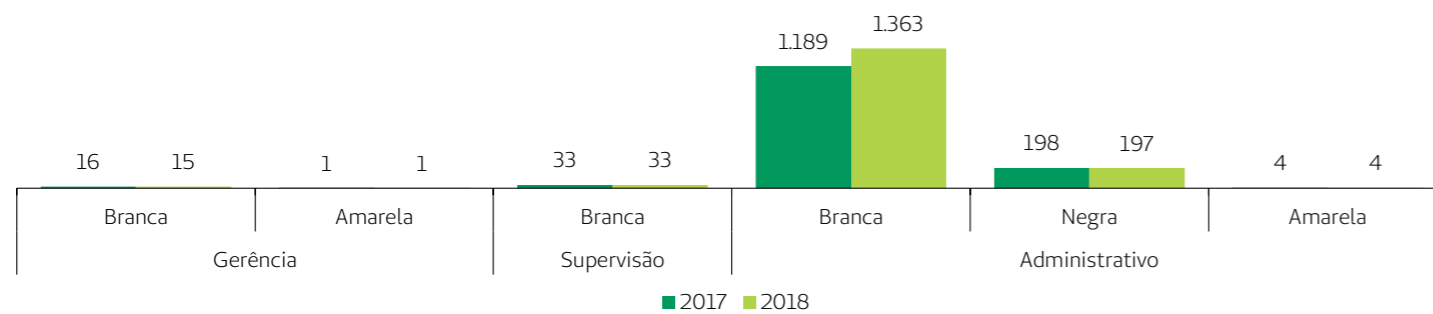
2017



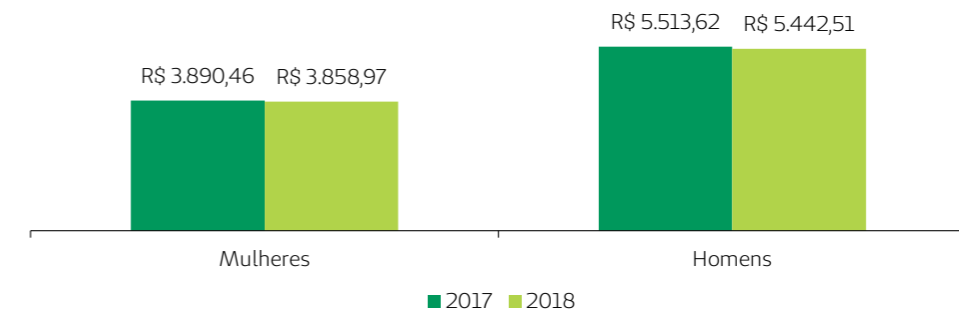
2018



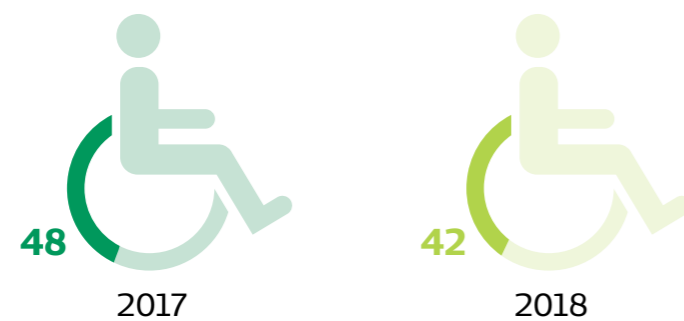
### Quantidade de colaboradores por grupo de cargos – por etnia



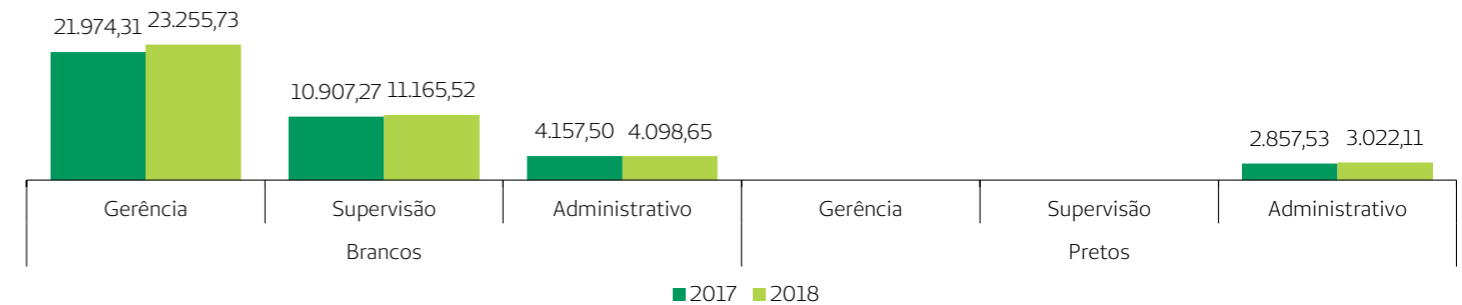
### Remuneração média



### Pessoas com Deficiência (PCD)



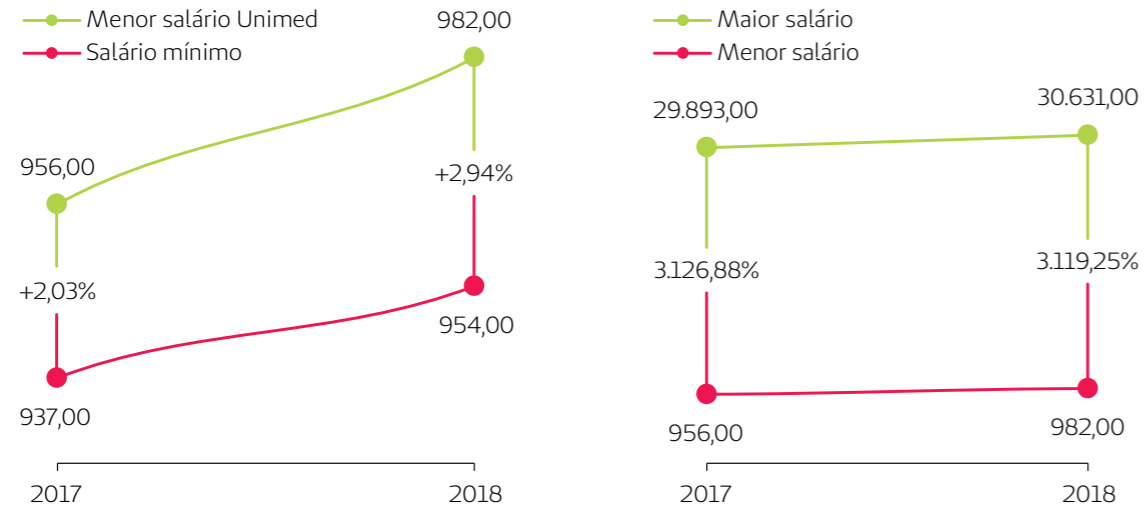
### Remuneração média por etnia



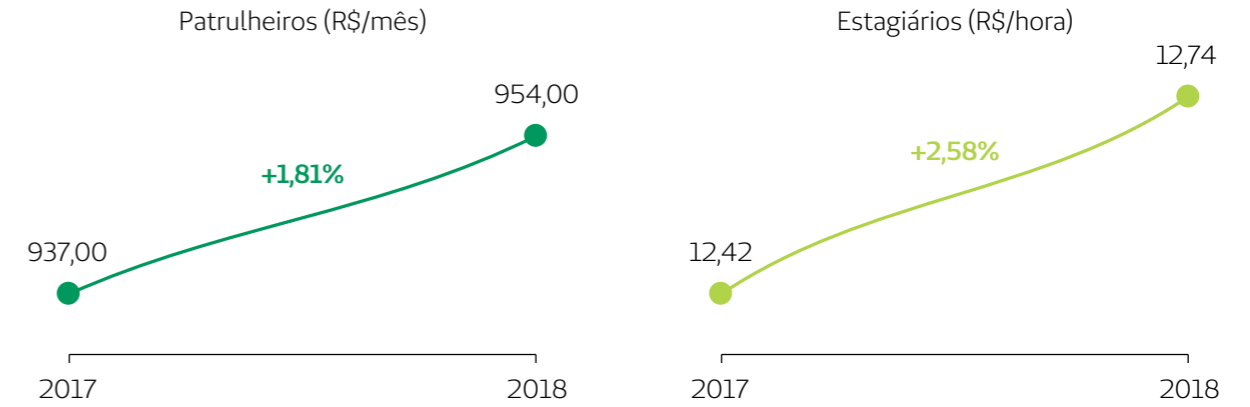


### Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local

GRI 202-1



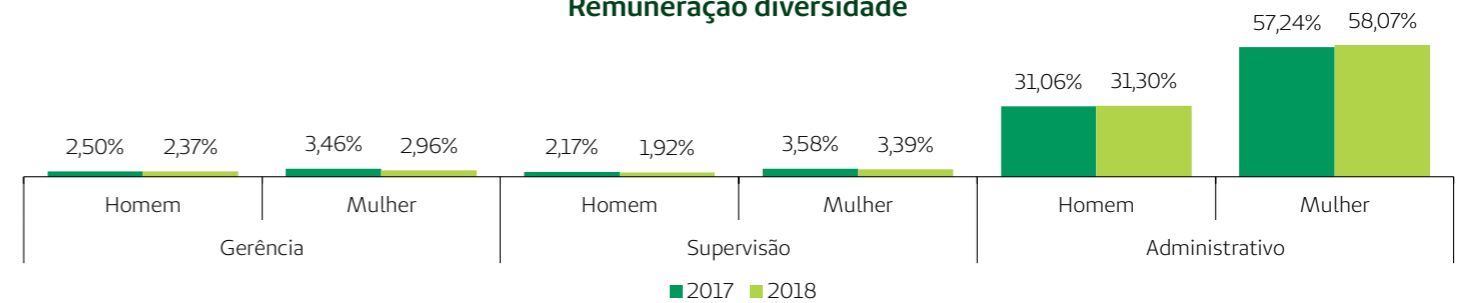
### Remuneração de Patrulheiros e Estagiários



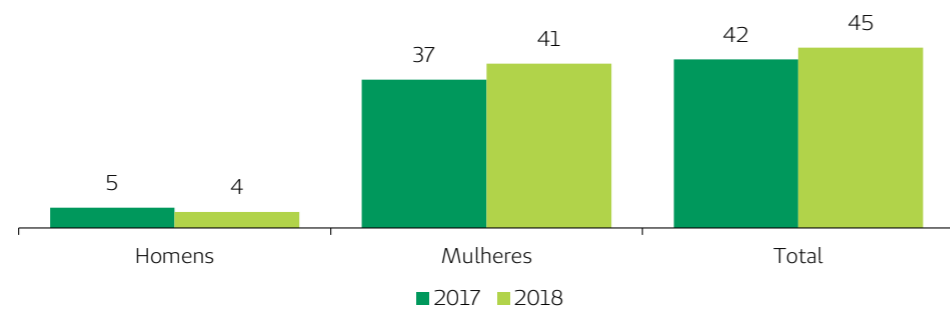
### Percentual de mulheres em cargos de chefia



### Remuneração diversidade

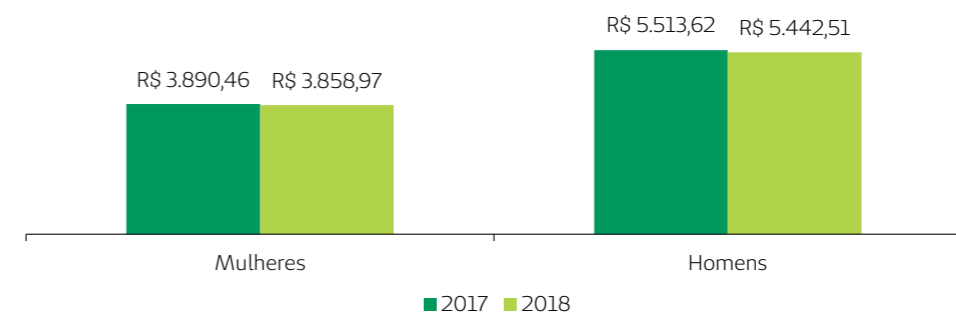


### Número de pessoas que recebem o menor salário na Cooperativa, por gênero



### Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens

GRI 405-2





## Políticas Salariais

GRI 102-35 a 102-37

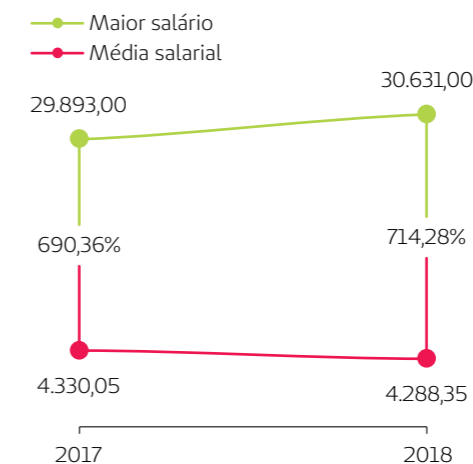
A revisão das tabelas salariais é essencial para trazer à política de remuneração vantagem competitiva para a organização. Por isso, as tabelas são atualizadas anualmente, para que não se perca a conexão com o mercado. As tabelas precisam acompanhá-lo, o que não significa acompanhar a inflação, já que muitas vezes os salários, de uma forma geral, não crescem na mesma proporção daquele índice, mas de acordo com o aquecimento ou desaquecimento do mercado.

Remunerar de forma justa os nossos funcionários, de acordo com as suas responsabilidades e desempenho, mantendo o equilíbrio interno (Cooperativa) e externo (mercado) entre os salários dos cargos existentes, é o nosso compromisso.

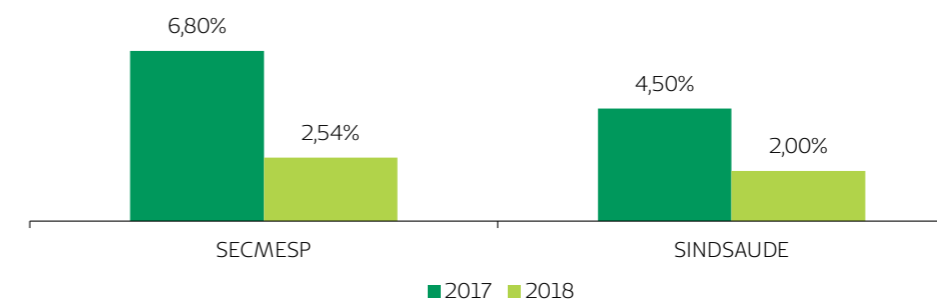
Realizamos constantemente pesquisas salariais para comparativo em relação aos cargos comuns ao mercado externo e interno e para os cargos específicos do Sistema Unimed, o que permite a definição de uma política de remuneração que garanta o pleno equilíbrio. O indivíduo é um dos diferenciais em nossos negócios e disponibilizamos instrumentos capazes de atrair, reter e desenvolver profissionais motivados.

Por meio da Pesquisa de Clima Organizacional, um importante instrumento de gestão voltado para análise do ambiente interno, é possível mensurar, mapear e retratar aspectos em relação a todos os processos que envolvem a gestão de pessoas e que configuram o momento motivacional dos colaboradores, pela apuração de seus pontos fortes, deficiências, expectativas e aspirações.

### Relação da remuneração anual GRI 102-38



### Relação do aumento percentual da remuneração total anual GRI 102-39



## Presença no ranking das Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil – Saúde

Pela oitava vez seguida, a Unimed Campinas esteve presente no ranking Melhores Empresas para Trabalhar em 2018 no segmento de Saúde no Brasil. Organizado pelo instituto *Great Place To Work (GPTW)*, o ranking é elaborado por meio de um questionário respondido pelos próprios funcionários. Nele, estão temas como ambiente de trabalho, orgulho e nível de confiança no tocante a cargos de chefia, cuidado com as pessoas, diálogo e escuta, entre outros.

A conquista reforça a preocupação em oferecer as melhores condições de trabalho aos nossos profissionais,



em um ambiente que os valorize e os incentive a crescerem em suas carreiras. Além disso, o reconhecimento também é fruto das ações constantes realizadas pela Cooperativa para melhorar o clima no ambiente de trabalho como um todo.

## Concurso de Redação para filhos de colaboradores

A Cooperativa promoveu no mês de outubro um concurso de redação voltado para os filhos dos colaboradores com idades entre 11 e 16 anos.

A ação, que teve como tema “Senhor político, eu gostaria de te pedir...”, recebeu mais de 40 inscrições e teve como objetivo conhecer as expectativas das crianças e adolescentes sobre a cidade e o país em que vivem, despertar o senso crítico, a cidadania e o interesse pelo tema.

Os textos apresentados foram julgados por professores formados em Letras e os ganhadores entregaram as redações pessoalmente ao vice-prefeito de Campinas, Henrique Magalhães Teixeira, em audiência ocorrida no dia 12 de dezembro no Salão Azul da Prefeitura.



## Saúde do trabalhador

GRI 103-1 / 103-2 / 403-1 a 403-3

A Unimed Campinas realiza diversas ações com foco na educação, treinamento, prevenção e monitoramento de riscos de acidentes e possíveis doenças relacionadas ao trabalho. São elas: inspeção e verificação de segurança; inspeção da Comissão de NR-32 nas unidades de assistência à saúde; treinamentos de prevenção de acidentes de trabalho; e treinamentos e campanhas voltados à qualidade e prevenção de doenças. Os temas abordados durante o ano foram:

- ▶ **Dia da Atividade Física**
- ▶ **Dia Mundial da Saúde**
- ▶ **Dia Mundial do Combate ao Câncer**
- ▶ **Dia Mundial da Voz**
- ▶ **Dia do Doador de Sangue**
- ▶ **Dia Mundial da Saúde Ocular**
- ▶ **Dia Mundial de Combate à AIDS**
- ▶ **Treinamento de Brigada**
- ▶ **Desenvolvimento do PPRA**
- ▶ **Desenvolvimento do PCMSO**
- ▶ **Desenvolvimento da Ginástica Laboral e Intervenções Ergonômicas**

**Os comitês formais de saúde e segurança, que representam 100% dos trabalhadores, são:**



CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes



Brigada de Emergência



Comissão de NR-32

Esses comitês operam nas Sedes, CQA, PAUC e HUC.

Já com relação a tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, houve os seguintes registros:

Tipo de lesão:	Doença ocupacional:	Taxa de lesões:	Dias perdidos:	Absenteísmo	Óbitos:	Região:	Gênero:
perfuro contuso	não há	6 registros	não há	não há	não há	1 em Sumaré, 5 em Campinas	6 mulheres

O sistema de normas aplicado ao registro e relato acima são: Portaria 3.214/78, NR32; Regulamento Interno; protocolo de procedimento da Vigilância Sanitária.

Os trabalhadores cujo trabalho ou local de trabalho são controlados com alta incidência ou alto risco de doenças à sua ocupação: entende-se somente o risco de contato com agente biológico para todas as equipes de enfermagem.

## Banco de Doadores de Sangue

Importante ação de responsabilidade com a vida, é um banco de doadores de sangue com 111 funcionários cadastrados, que participam regularmente de coletas realizadas pelo Hemocentro da Unicamp e também em casos de necessidades pontuais apresen-

tados por colaboradores. Quando a solicitação refere-se a funcionários ou dependentes diretos, a Cooperativa disponibiliza transporte para os doadores até o hemocentro.



## Elaboração do perfil epidemiológico do CQA/CCO para atendimento dos funcionários

Visa promover ações voltadas para qualidade de vida dos colaboradores de acordo com as necessidades mapeadas e no relatório de perfil epidemiológico. Esse acompanhamento de prevenção de riscos ocupacionais tem como objetivo a promoção e preservação da saúde dos trabalhadores, principalmente das áreas assistenciais, considerando o contato diário que essas áreas mantêm com pacientes.

# Clientes

GRI 416-1 / 416-2

## Novo aplicativo Unimed Campinas

O novo aplicativo da Unimed Campinas para celular e tablet traz diversas funções. Com ele à mão, é possível consultar o Guia Médico, acompanhar o status de guias emitidas, realizar o agendamento de consultas online, autorizar e visualizar exames por meio digital, atualizar dados cadastrais, utilizar a função “cartão digital” e acompanhar as mensagens enviadas pela Cooperativa.

Pessoas físicas contam também com acesso a serviços financeiros, como cadastro de boleto digital, emissão de segunda via de boleto, extrato de coparticipação e emissão de documento para fins de declaração de Imposto de Renda. Além disso, também é possível localizar os médicos cooperados, clínicas e hospitais mais próximos, a partir da integração com a função de geolocalização do celular. O aplicativo já conta com mais 10 mil downloads e está disponível para as plataformas Android e iOS, onde pode ser baixado gratuitamente na Play Store e App Store.



## Pesquisa de satisfação de clientes

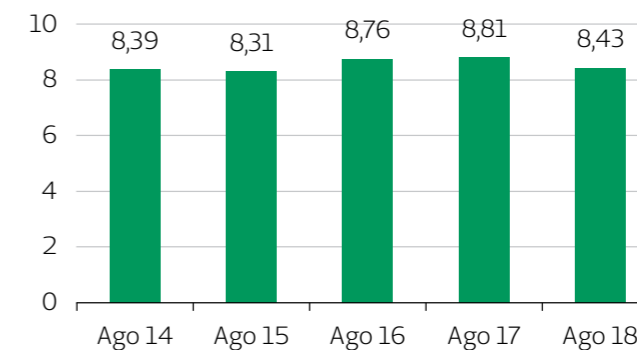
O objetivo é monitorar o grau de satisfação de seus beneficiários e empresas clientes em relação aos serviços de atendimentos administrativos e assistenciais. A pesquisa permite averiguar a percepção do cliente, um dos instrumentos mais importantes para a tomada de decisão. Apesar dos índices terem apresentado oscilação em relação ao ano anterior, a variação ocorreu dentro da margem de erro da pesquisa e os resultados mostram estabilidade para a maioria dos indicadores avaliados.



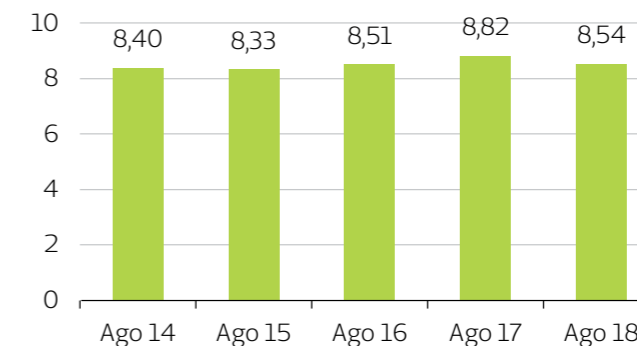
A nota geral atribuída pelos beneficiários manteve-se estável, ficando em **8,43**. Considerando a margem de erro, podemos afirmar que, se repetirmos a mesma pesquisa **100 vezes**, em **95** delas a nota atribuída pelos beneficiários à Unimed Campinas ficará entre **8,0** e **8,9**.

A nota geral atribuída pelas empresas clientes ficou em **8,54**. Considerando a margem de erro, a nota média fica entre **8,1** e **9,0**. A exemplo da pesquisa dos beneficiários, mesmo com a oscilação dentro da margem de erro, a nota geral atribuída pelas empresas clientes manteve-se estável em toda a série histórica.

Nota Geral Atribuída - Beneficiários



Nota Geral Atribuída - Empresas Clientes





## Qualidade dos Serviços de Saúde

Temos a consciência de que o aprimoramento de nossas atividades é fundamental para promovermos um atendimento de qualidade a cada um dos nossos clientes. Aqui, apresentamos os resultados dos nossos Recursos Próprios e da nossa Rede Credenciada. Por meio deles, consegui-

mos oferecer melhor qualidade, resolutividade, proximidade e humanização dos nossos atendimentos. Essas ações e iniciativas colaboraram, ao longo de 2018, com a promoção da saúde e com a atenção integral de cada uma das vidas que estão sob nossos cuidados.

### Gestão de Atenção Integral à Saúde (GAIS)

É objetivo gerenciar e desenvolver estratégias em saúde, com foco na promoção, prevenção e cuidado integralizado, por meio de estruturas que garantam o acesso, coordenação do cuidado e acompanhamento longitudinal, buscando redução dos agravos e melhoria na qualidade de vida dos clientes.

#### Dentre as propostas de valor da GAIS, destacam-se:

- ▶ Ser referência no acesso e acolhimento das necessidades de saúde do cliente, de maneira que ele se sinta cuidado, esclarecido, seguro e respeitado em sua singularidade;
- ▶ Descomplicar os cuidados em saúde, coordenando as necessidades de prevenção, promoção e bem-estar do cliente;
- ▶ Construir um vínculo de cumplicidade e amizade, respeitando as histórias, diferenças, temores e expectativas;
- ▶ Cuidar dos relacionamentos, com atitudes empáticas que representem a preocupação e responsabilização com o outro e consigo mesmo.

## Programas desenvolvidos com foco na promoção da saúde:

**Programa Empresa Saudável:** tem como objetivo proporcionar trabalho de apoio com uma relação de parceria com a empresa cliente, voltada a ações de educação e cuidado em saúde.

A partir das informações de um mapeamento epidemiológico para avaliação dos riscos, é proposto um plano com ações e metas dentro do contexto disponibilizado pela Cooperativa e empresa cliente, de acordo com as necessidades identificadas.

Focamos na construção de soluções de educação em saúde, com o propósito de promoção, atenção, prevenção e manutenção da saúde e qualidade de vida. Estas atividades são realizadas por equipe multiprofissional *in company* e no Centro de Promoção à Saúde.

**Gerenciamento de Crônicos:** visa apoiar o paciente no cuidado à saúde, auxiliando o cliente que possui alguma patologia que se enquadre nas linhas de cuidado do Gerenciamento de Crônicos. Em conjunto com o cliente, são estabelecidas metas para o cuidado em saúde, priorizando as ações de maior impacto a curto e longo prazo – não apenas para controle, mas também para melhoria na qualidade de vida.

### Três linhas de cuidado oferecidas aos clientes:



**Sobre o Peso**, cujo objetivo é oferecer o apoio à mudança do estilo de vida, fundamental no tratamento do indivíduo, por meio da avaliação, apoio e monitoramento da equipe multidisciplinar;



**Amamentação**, visa promover, incentivar e oferecer apoio ao aleitamento materno, além do monitoramento até o sexto mês de vida do bebê com incentivo à puericultura e vacinação;



**Diabetes**, focada em informar e apoiar na manutenção da saúde, visando autocuidado e mudanças de comportamento.

A Unimed Campinas valoriza e trabalha fortemente com questões voltadas à medicina preventiva, por isso, busca construir soluções de educação em saúde, com o propósito de promover a atenção, prevenção e manutenção da qualidade de vida. São dez grupos fixos e cíclicos: Arquitetos da Vida, D. Viver, Roda de Conversa, Caminhada, #NutriAção, Gestante #AmorMaior, Inspire-se!, Dia & Vida, Bem Estar

Emocional e Integrando Mente e Corpo. Ao todo, foram realizados 21 workshops e 308 palestras em empresas, com um total de 17.224 participantes.

A equipe multidisciplinar que compõe esses grupos é formada por: psicólogos, educadores físicos e nutricionistas. Todas as atividades são gratuitas para os nossos clientes.

**Existem também outras linhas de cuidado exclusivas ao cliente Unimed Mais:**



**Linha de Cuidado Músculo Esquelético:** o objetivo é aumentar ou melhorar a flexibilidade do sistema músculo esquelético. Busca, no indivíduo, o desenvolvimento da consciência corporal, promove mudanças de hábitos na realização de suas atividades de vida diária e contribui para a prevenção de pequenos traumas e microlesões de repetição.



**Linha de Cuidado de Adolescentes:** tem como foco estabelecer estratégias de estímulo ao potencial criativo e resolutivo do adolescente, levando-o à participação e ao protagonismo juvenil para um desenvolvimento de projetos de vida e comportamentos que priorizem o autocuidado em saúde.



Medicina preventiva



Medicina preventiva

No Centro de Promoção à Saúde (CPS), local destinado aos atendimentos do Gerenciamento de Crônicos e dos clientes do plano Unimed Mais no Núcleo de Atenção à Saúde (NAIS), dispomos ainda de outros serviços, como o Ambulatório de Atenção à Saúde e Farmácia. A Farmácia faz parte do escopo deste ambulatório e tem como objetivo colaborar com as informações sobre medicamentos, para que sejam usados de forma segura e adequada, alcançando, assim, o melhor resultado para a saúde do paciente.

Contamos também com o Call Center de Saúde, implantado para estruturar um canal de relacionamento com o beneficiário, controlar a demanda de chamados e aperfeiçoar o cuidado com os clientes atendidos.



### Esses programas de promoção à saúde trazem resultados importantes:

- ▶ Plano Unimed Mais: um jeito diferente de cuidar da saúde, com um total de **3.630 vidas** ativas e com linhas de cuidado exclusivas do produto
- ▶ Núcleo de Atenção Integral à Saúde, com **22.217 atendimentos**
- ▶ Centro Multidisciplinar Integrado, que realizou **21.660 consultas**.
- ▶ Atendimento de Apoio Psicológico, com **644 consultas**
- ▶ Reconhecida como **um dos 13 modelos** de Atenção Integral à Saúde do Brasil, pelo Comitê de Atenção Integral à Saúde da Unimed do Brasil e Unimed FESP
- ▶ **40 empresas parceiras** do Empresa Saudável, com monitoramento de **43.287 pessoas**

## Assistência Domiciliar Unimed Campinas

Acreditamos que os cuidados, carinho e todo o apoio que o paciente recebe em sua casa refletem diretamente no seu bem-estar. A Assistência Domiciliar Unimed Campinas (ADUC) evita a hospitalização recorrente de pacientes crônicos e os mantém cuidados em casa, junto às suas famílias, proporcionando um tratamento mais humanizado. As vantagens são muitas e vão desde

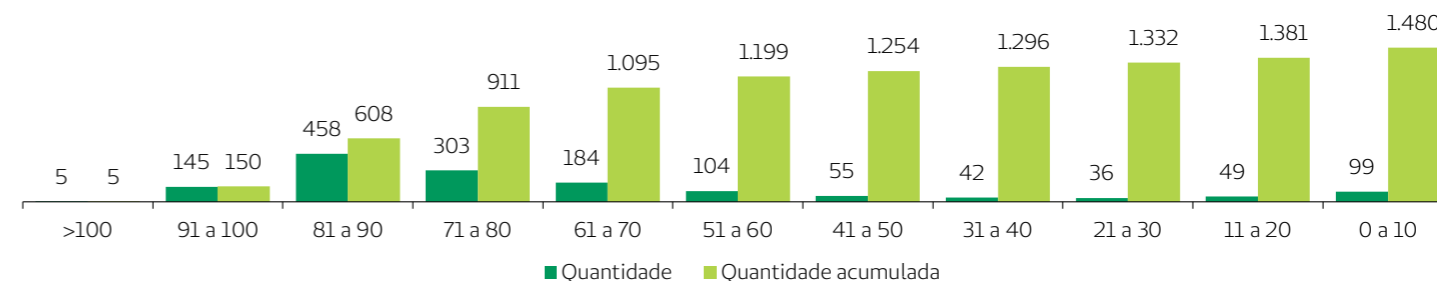
a redução dos riscos de infecção hospitalar e do estresse das reinternações frequentes à melhora da qualidade de vida e dos aspectos psicológicos dos pacientes e de sua família. Esse modelo de atendimento vem se tornando importante alternativa para cuidar de uma população cada vez mais envelhecida. O perfil de pacientes atendidos pela ADUC reflete essa estatística mundial.

### Objetivos da ADUC

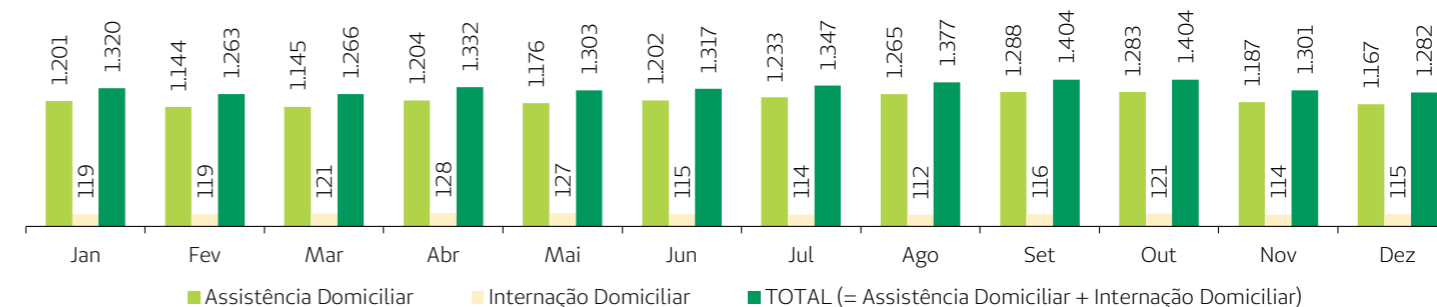
- ▶ Promover um meio seguro de suporte para pacientes crônicos, para pessoas dependentes e com alta para continuidade de tratamento;
- ▶ Restaurar e manter o nível mais alto possível de independência nas atividades;
- ▶ Diminuir a incidência de infecções hospitalares, promovendo alta precoce e evitando reinternações;
- ▶ Melhorar a qualidade de vida do paciente;
- ▶ Reintegrar o paciente no seu meio familiar e social;
- ▶ Humanizar o atendimento.



### Faixas etárias - Total de pacientes atendidos na ADUC



### Número de pacientes atendidos pela equipe da ADUC





**Cuidados paliativos:** formado por uma equipe de profissionais que propicia um cuidado mais humanizado, evitando internações e possibilitando a evolução do óbito domiciliar.



### Destaques

Com a reavaliação dos pacientes de baixa complexidade e não elegíveis, foi possível conhecer mais profundamente o perfil dos pacientes e conscientizar a equipe da importância sobre a indicação correta do paciente para ser incluído e receber alta do programa.

- ▶ Foram **493 pacientes de baixa complexidade** – todos foram mantidos no programa por apresentarem perfil.
- ▶ **58 pacientes não elegíveis**, sendo que 12 receberam alta, 5 foram mantidos por serem liminares, 10 por serem paliativos e 31 por terem indicação clínica pelo médico da ADUC.

O **treinamento sobre procedimentos operacionais padrão e protocolos** permitiu aos funcionários uma visão ampliada de todos os processos, unificando as condutas e, conseqüentemente, melhorando a qualidade do serviço oferecido aos usuários.

O **novo espaço** possibilitou a acomodação adequada da equipe assistencial, administrativa e da farmácia. A proximidade com o HUC facilitou o encaminhamento e acompanhamento dos pacientes que necessitam de internação.

### Pronto Atendimento Unimed Campinas

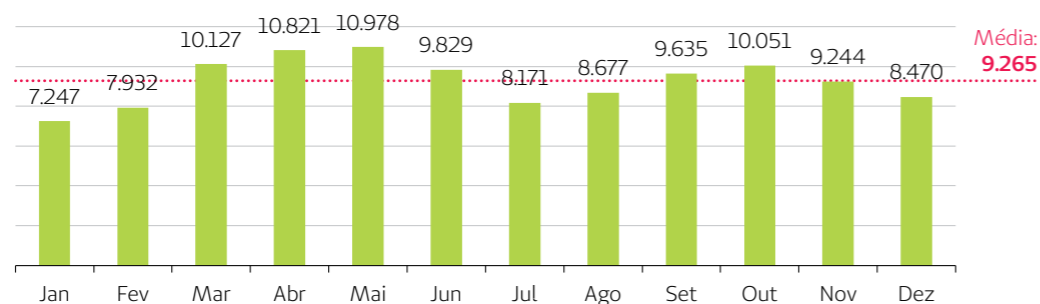
O serviço, que iniciou suas atividades em janeiro de 2016, tem como missão proporcionar atendimento de qualidade para a saúde das pessoas, com humanização, prestando cuidado igualitário em urgência e emergência. Focando sempre na segurança do pa-

ciente, busca relacionar as práticas e técnicas assistenciais e administrativas, baseado nos valores da humanização, respeito ao indivíduo, compromisso com a segurança e ética para desenvolvimento humano nos atendimentos.



### Evolução dos atendimentos

PAUC Sumaré

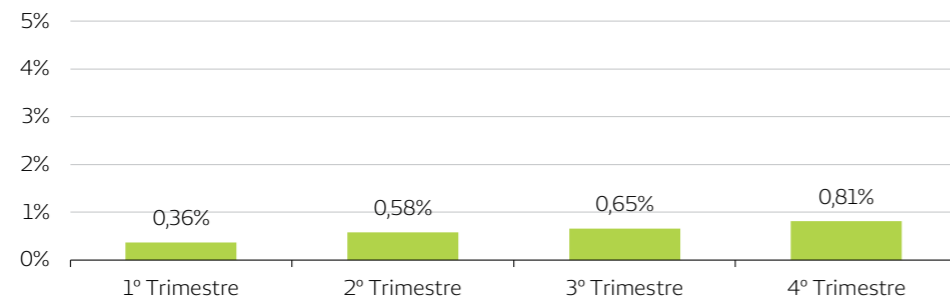


Em relação ao ano de 2017, houve um crescimento na quantidade média de atendimentos realizados mensalmente, que era de 8.089. Já em 2018, esse número chegou a 9.265 atendimentos, o que representou um aumento de 14,5%. Esse crescimento pode ter sido influenciado pelo encerramento das atividades com o Pronto Socorro do Hospital Samaritano de Hortolândia.

**O Índice de Insatisfação refere-se ao percentual de reclamações registradas via pesquisa de satisfação no serviço e/ou Ouvidoria.**

### Índice de insatisfação (Pesquisa de Satisfação + Ouvidoria)

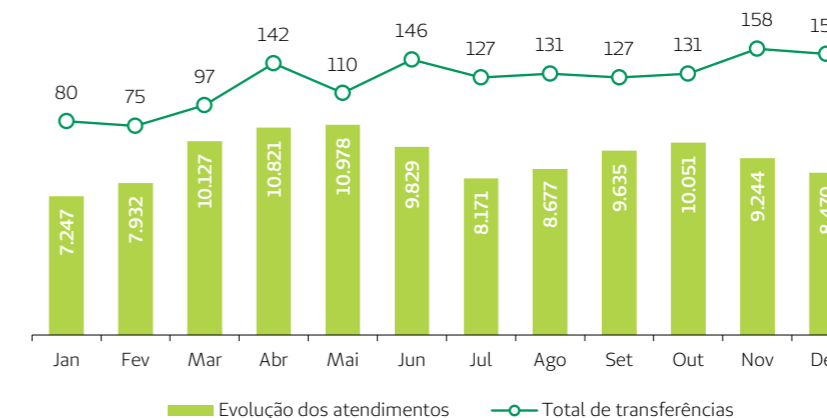
PAUC Sumaré



**Evolução dos atendimentos x total de transferências: realizamos um comparativo entre a quantidade de atendimentos realizados no serviço e a quantidade que necessita de internação externa.**

### Comparativo - Evolução dos atendimentos X Total de transferências

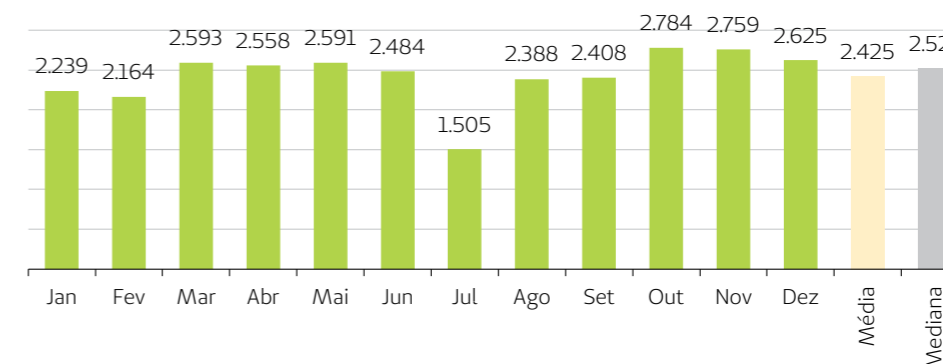
PAUC Sumaré



Também houve um aumento na taxa de transferência do Pronto Atendimento para internação. Em 2017, esse número ficou em 0,9% contra 1,3% em 2018. Ainda assim, esse percentual está muito abaixo da rede credenciada. O aumento está diretamente relacionado com o número de pacientes atendidos no Serviço.

### Número total de exames laboratoriais realizados

PAUC Sumaré



Foi realizado no período um total de 29.098 exames, o que representa um crescimento de 15% se comparado ao ano de 2017, que contabilizou 25.297 exames realizados.



## Hospital Unimed Campinas

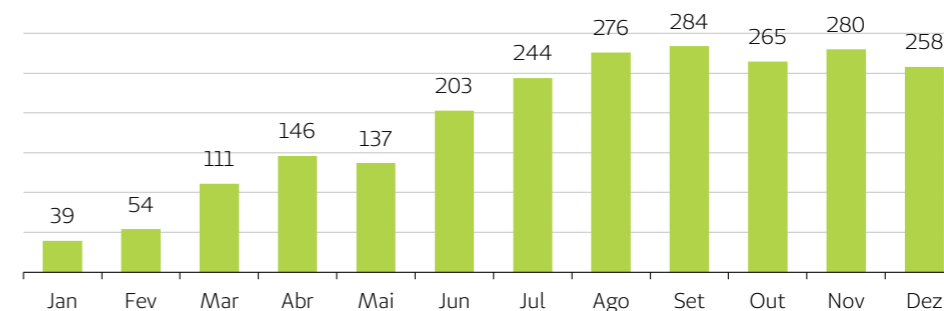
GRI 102-10

Inaugurado em janeiro de 2018, com uma arquitetura moderna e acolhedora, tem como foco “cuidar de vidas, prestando assistência humanizada com sustentabilidade, qualidade, ética e segurança”. Sua estrutura comporta 88 leitos, sendo 58 para internações clínicas, 10 para internações cirúrgicas e 20 de terapia intensiva adulta, classificada de médio porte, com atendimento exclusivo de internações para pacientes adultos. As admissões e internações são referen-

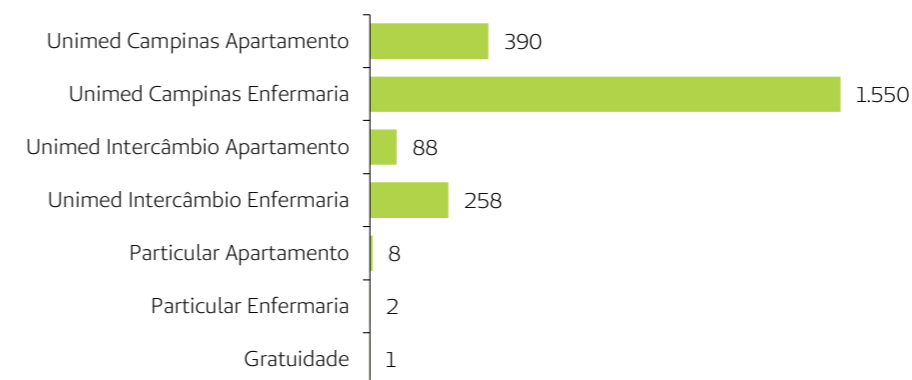
ciadas, destinadas principalmente à retaguarda aos clientes dos serviços próprios como: Atendimento Domiciliar (ADUC), Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA), Pronto Atendimento Unimed Campinas (PAUC Sumaré) e ao Núcleo de Atenção Integral à Saúde (NAIS), que necessitem realizar procedimentos cirúrgicos ou internações para garantir um cuidado ainda mais completo e humanizado.

## Indicadores gerais

### Total de internações

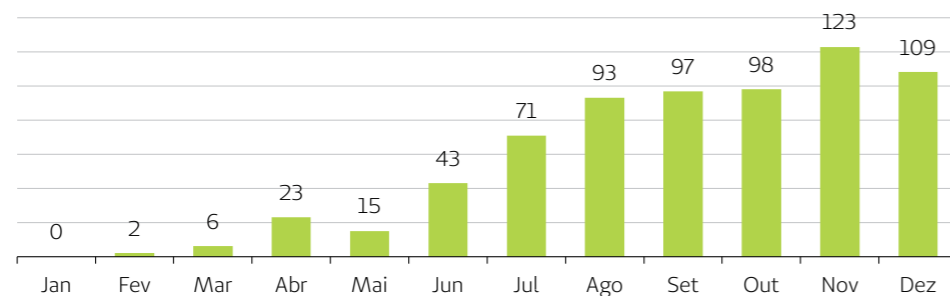


### Acumulado internação por convênio



Nos primeiros meses de funcionamento, 37 leitos operacionais foram liberados pela Vigilância Sanitária, passando para 40 leitos no mês de março e abril e 88 leitos a partir do mês de maio. Em junho, o posto B da UTI iniciou suas atividades. O total de internações do ano chegou a 2.297, sendo que 1.940 (84,46%) são da Unimed Campinas, 346 (15,06%) da Unimed Intercâmbio, 10 (0,44%) particular e 1 (0,04%) atendimento gratuito.

### Produtividade Mensal - Centro Cirúrgico



As cirurgias foram iniciadas no mês de fevereiro após liberação completa da Vigilância Sanitária. Durante o ano, houve aquisições de materiais e instrumentais cirúrgicos, além dos equipamentos para completar o parque tecnológico. O número de procedimentos realizados aumentou de acordo com o cadastramento

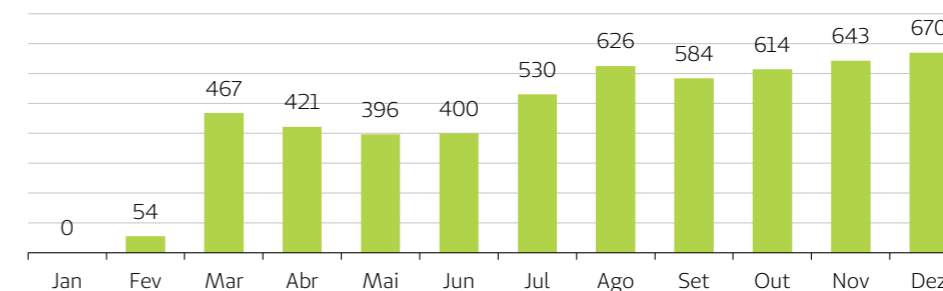
de novas cirurgias e especialidades médicas. As especialidades com maior número de cirurgias foram a Cirurgia Geral, Ortopedia, Urologia, Cirurgia Torácica, Bucomaxilofacial e Vascular. O ano foi finalizado com um total de 679 cirurgias.



O **ambulatório de curativos** iniciou suas atividades em fevereiro. Neste mês, os pacientes da ADUC com possibilidade de transporte migraram gradativamente para o atendimento em ambulatório no HUC. No ano de 2018, 156 pacientes receberam alta do ambulatório, o que mostra importante resultado no atendimento

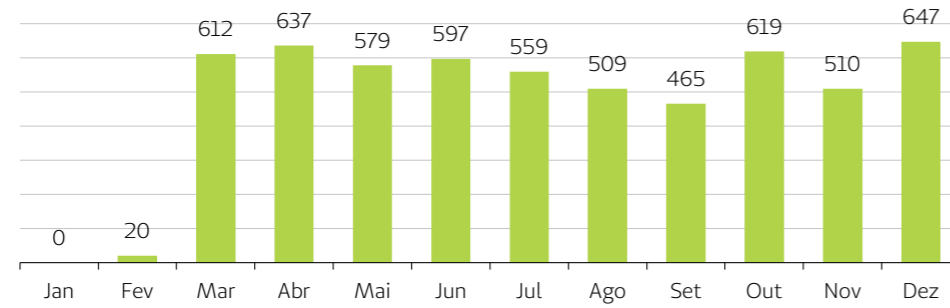
de pacientes que apresentam lesões de pele de difícil manejo. A prevalência dos atendimentos do ambulatório é por úlcera venosa. Ao longo dos meses, o número de atendimentos aumentou devido a uma maior visibilidade e conhecimento do serviço pelos médicos cooperados.

### Total de atendimentos - Curativos



### Ambulatório de infusão

Total de atendimentos

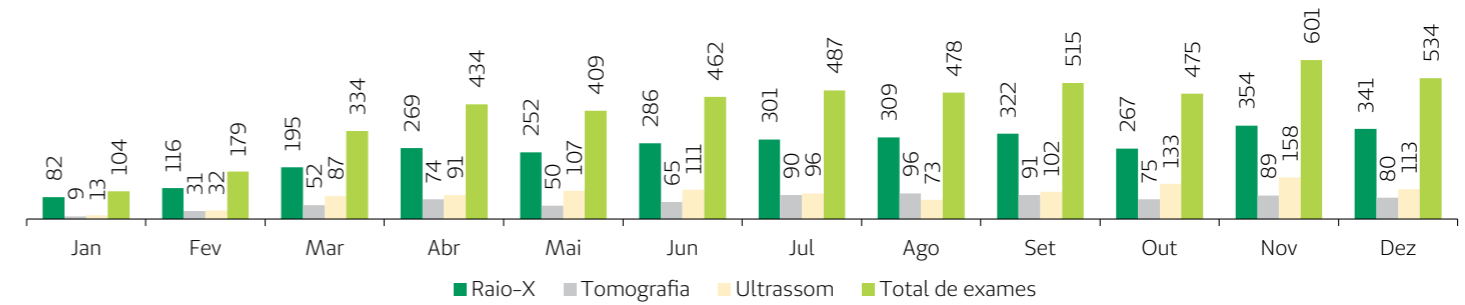


O ambulatório de infusão também iniciou suas atividades em fevereiro, com capacidade para atender 90 pacientes por dia. As infusões são de Imunoglobulinas, antibióticos, reposição férrica, Invega, hidratação, pulsoterapia e Rhophilac. O número de atendimentos mantém-se ao longo dos meses.



### Serviços de Radiologia

Total de exames

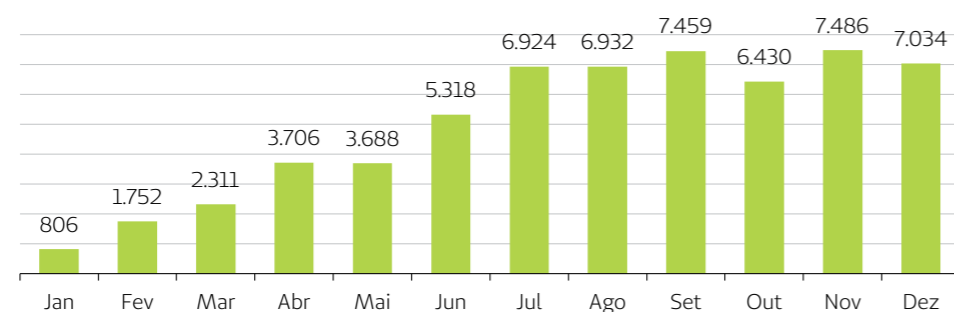


O serviço de radiologia realizou um total de 5.012 exames de imagem, sendo 3.502 (70%) em pacientes internados e 1.510 (30%) em pacientes externos. Os exames realizados são raio-X (3.094 / 62%), ultrassonografia (1.116 / 22%) e tomografia (802 / 16%).



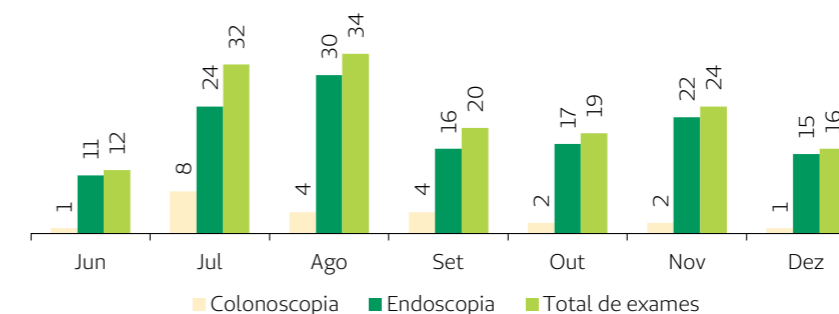


**Laboratório clínico**  
exames laboratoriais



**Em 2018, o laboratório realizou 59.846 exames. Observa-se um crescimento dos exames realizados ao longo dos meses devido ao aumento da ocupação hospitalar e abertura para atendimento de exames externos. No mês de junho, iniciaram os exames de pacientes em atendimento pela ADUC; em julho, os exames de PCMSO de funcionários Unimed Campinas; em novembro, os exames pré-operatórios.**

**Endoscopia e colonoscopia**  
exames realizados



**O serviço de endoscopia e colonoscopia iniciou as atividades no mês de junho, atendendo exclusivamente pacientes internados, o que justifica o baixo número de exames realizados. Podem ser realizadas terapêuticas associadas, como gastrostomia, passagem de sonda nasoenteral, mucosectomia, polipectomia, jejunostomia e hemostasia. Durante o ano, foi realizado um total de 157 exames, sendo 22 (14%) colonoscopias e 135 (86%) endoscopias.**



## Segurança do paciente

As **Seis Metas Internacionais de Segurança do Paciente** foram estabelecidas pela Organização Mundial de Saúde como estratégias para promover melhorias específicas em áreas problemáticas na assistência. Essas metas são adotadas pelo Hospital Unimed Campinas como forma de promover melhorias e garantir as boas práticas no cuidado assistencial.



**Identificar o paciente corretamente**



**Melhorar a comunicação efetiva**



**Melhorar a segurança dos medicamentos**



**Assegurar cirurgias com local de intervenção correto, procedimento correto e paciente correto**



**Reduzir o risco de infecções associadas aos cuidados de saúde**



**Reduzir o risco de queda e lesão de pele**

## Práticas de Responsabilidade Social – Hospital Unimed Campinas

Em agosto, o hospital iniciou atividades com foco na humanização e acolhimento de pacientes, familiares, acompanhantes, médicos e funcionários. O hospital conta com visitas do grupo Saúde, Música e Alegria, Hospitalhaços, GRIOTS (Os Contadores de História), Coral Unimed Campinas e Coral Saúde Toda Vida.





## CQA

GRI 102-10

Criado em 2009, o Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA) realiza o atendimento aos nossos pacientes oncológicos, com cuidado humanizado e uma equipe multidisciplinar de alta qualificação técnica. O objetivo desse serviço é centralizar todos os nossos tratamentos oncológicos, garantindo mais eficiência e comodidade aos nossos pacientes.

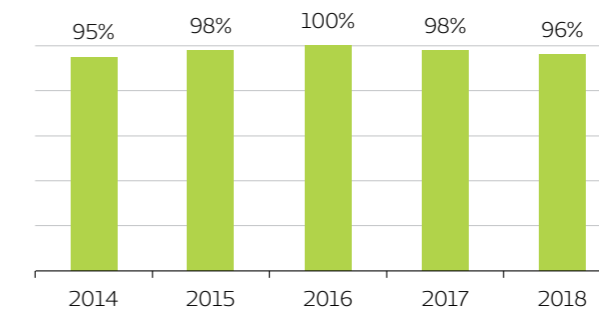
Em 2018, expandimos o atendimento do Centro de Quimioterapia Ambulatorial em um espaço anexo ao Pronto Atendimento Unimed, em Sumaré. Essa ampliação foi realizada com o objetivo de trazer ainda mais praticidade aos beneficiários da região, que antes precisavam se deslocar para Campinas. A nova

unidade ocupa uma área de 500 metros quadrados com 20 poltronas reclináveis e acomodação para acompanhantes, conforme as normas ditadas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).

Além disso, com o Planejamento Estratégico revisado e aprovado pela nova diretoria, a equipe do CQA manteve a evolução em seu desempenho de segurança e qualidade na assistência ao paciente, assegurando o comprometimento com a excelência e mantendo o certificado de qualidade em nível de excelência via Organização Nacional de Acreditação (ONA), pela Sociedade Internacional de Qualidade (IsQUA) e ISO 9001:2015.

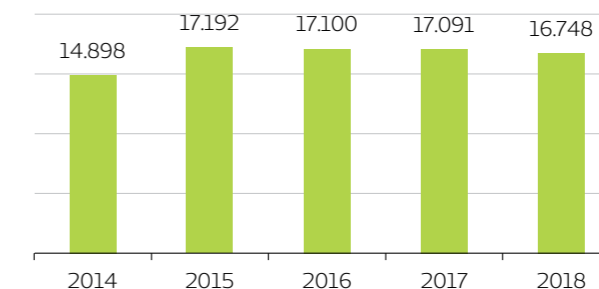
Em relação aos novos diagnósticos de câncer entre os beneficiários da Unimed Campinas, 96% são assistidos no CQA e 4% correspondem a pacientes em tratamento internados no período.

Casos novos assistidos pelo CQA



O número de consultas de pacientes desde 2016 estabeleceu uma média de aproximadamente 17 mil consultas por ano. O número foi menor comparado a 2017, devido aos feriados que impactam diretamente no número de atendimentos.

Consultas médicas - CQA





## Atendimentos – Serviços Complementares / Profissionais Não-Médicos

Os profissionais das áreas de Psicologia, Fonoaudiologia, Nutrição e Terapia Ocupacional, no ano de 2018, prestaram ao todo 270.876 atendimentos. O destaque é para a área de Psicologia, que representou 49% (133.656) dos atendimentos da rede credenciada.



## Gestão de Atendimento

GRI 102-43

O relacionamento com os clientes é essencial em nossos processos. Disparamos de diversos canais à disposição deste público para que possamos atendê-lo de maneira eficiente. O Portal Unimed Campinas e o Teleatendimento 24 horas por dia são alguns exemplos dos canais disponíveis.

É importante destacar que alguns processos foram automatizados visando a segurança e agilidade das informações. É o caso da ferramenta RES (Registro Eletrônico em Saúde), que permite a autorização eletrônica de solicitações de exames e algumas cirurgias, evitando a necessidade do atendimento presencial.

co em Saúde), que permite a autorização eletrônica de solicitações de exames e algumas cirurgias, evitando a necessidade do atendimento presencial.

Devido ao aumento das solicitações registradas no RES e à necessidade de cumprimento dos prazos definidos pela ANS, percebemos a necessidade de um maior controle. Dessa maneira, seguimos orientações parametrizadas, fazendo uma análise prévia do procedimento que pode ser autorizado ou da necessida-



de de exames realizados para validação da auditoria. Esta atividade é fundamental para otimizar o processo de autorização e monitorar os prazos. Aproximadamente 70% das solicitações recebidas são finalizadas e somente 30% são encaminhadas para análise.

Em 2017, foram avaliadas previamente 309.809 solicitações. Já em 2018, este número cresceu consideravelmente, chegando a 390.035 pedidos de autorização avaliados, um aumento de 26%.

No último ano foram realizados 266.460 atendimentos na sede e unidades regionais, 16% a menos quando

comparado a 2017, quando realizamos 305.936 atendimentos presenciais.

Atribui-se essa redução do atendimento presencial à constância da utilização da ferramenta RES, que facilita e agiliza o atendimento aos clientes.

Devido ao aumento de atividade prévia à análise de auditoria, bem como à redução do atendimento presencial, os recursos de outras atividades foram realocados para manter a eficácia e suprir a demanda das análises.

## Teleatendimento

Constantemente, realizamos ações de dimensionamento de horários para atendermos de forma mais eficaz ao volume de chamadas e monitoramos este indicador para reduzir o número de abandonos. Com a finalidade de melhorar nossos processos e consequentemente a interação com os clientes, implantamos a nova ferramenta de gestão de CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente) e AVI (Assistente Virtual e Chat Humano).

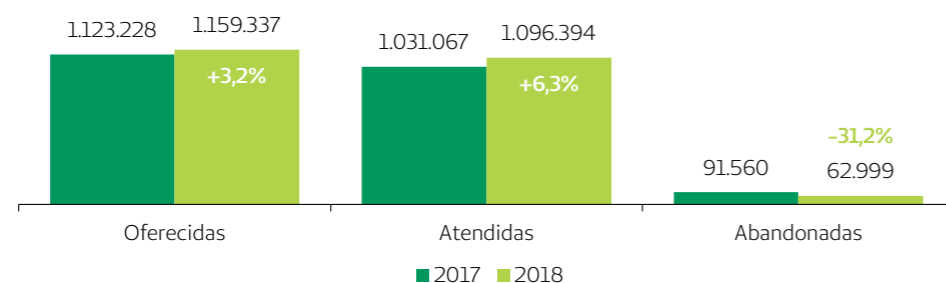
A nova ferramenta de trabalho de CRM possibilitará estabelecer um relacionamento mais próximo com o cliente, pois teremos a unificação de telas de sistema, o que permitirá agilidade no processo de atendimento. Um exemplo importante no processo é a possibilidade de o operador enviar por e-mail ao cliente a segunda via de boleto, atividade que era centralizada na área financeira.



Já com a Assistente Virtual, esperamos que o cliente consiga ter as informações solicitadas com a mesma segurança de hoje, mas com ainda mais agilidade, o que deve reduzir a taxa de abandono, pois é um canal de atendimento eficaz, que ajuda o beneficiário a sanar

dúvidas no ato da consulta, desafogando o atendimento telefônico. Por meio do reconhecimento de frases pré-programadas, o canal de autoatendimento disponibiliza as respostas com um conteúdo personalizado/customizado de acordo com o negócio da empresa.

### Teleatendimentos



### Retorno de guias solicitadas pelo RES

O objetivo desta atividade é atender à necessidade de retorno para as solicitações geradas no RES, ação importante para posicionar os clientes sobre seus processos. Mantemos também um serviço de envio de SMS, e-mail e WhatsApp para as guias autorizadas e para situações nas quais é necessário algum documento complementar para seguir a avaliação de sua solicitação. Quando o cadastro do beneficiário tem número de telefone celular ou e-mail, ele recebe uma mensagem automática após a autorização da guia. Isto resulta em qualidade, agilidade e segurança para o cliente. Em comparação com o ano de 2017, identificou-se um aumento de 6%.

o envio de mensagens Unimed/beneficiário, não tendo interação de repostas. Para a interação receptiva com os clientes, estimamos que até o segundo semestre de 2019 tenhamos integração com as ferramentas contratadas e assim disponibilizadas para o consumidor.



É importante destacar que o canal de comunicação via WhatsApp está disponível por enquanto somente para

### Ligações de retorno



### Atendimento de Intercâmbio – Autorizações

#### Atendimento de clientes de Campinas no Intercâmbio (atendimento fora de nossa área de ação)



Levando em consideração a média de atendimentos do mês de dezembro, estima-se um aumento de aproximadamente 6% com relação ao ano de 2017, o que ocorreu em virtude da estabilidade da carteira de extensão nacional.

#### Clientes de Intercâmbio em Campinas – Atendimento Presencial



Em virtude da atividade de troca de autorizações por e-mail, bem como a expansão e crescente utilização da ferramenta RES, identificamos novamente em 2018 uma redução de clientes no atendimento presencial (aproximadamente 20%). Isso oferece maior comodidade ao cliente e pode colaborar com a reestruturação da célula de atendimento a clientes da Unimed Campinas no Intercâmbio, bem como no controle das solicitações recebidas eletronicamente.

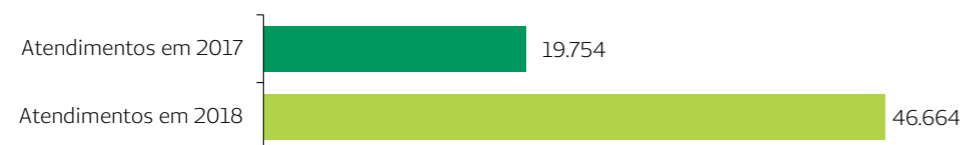
## Atendimento de Intercâmbio – Autorizações

### Acompanhamento das Solicitações de Intercâmbio registradas no sistema RES



Nota-se um equilíbrio no número de solicitações dos dois anos com tendência de queda, tendo em vista a estabilidade da utilização da ferramenta eletrônica, embora haja uma redução das solicitações (aproximadamente 14%), que ocorreu em virtude de algumas melhorias sistêmicas. Além disso, em julho de 2017 passamos a mensurar as solicitações que necessitam de envio de documentação complementar para a Unimed origem (relatórios e laudo de exames), o que também contribui para o aumento da gestão das solicitações de Intercâmbio.

### Acompanhamento das solicitações que exigem envio de documentação complementar conforme tabela de Racionalização Unimed do Brasil



Este controle passou a ser computado em julho de 2017, já que identificamos a importância de uma gestão diferenciada no acompanhamento destas solicitações (ligações gravadas/ação em conjunto com a auditoria médica/enfermagem), em virtude das novas necessidades, visando garantir a eficácia na gestão com os nossos cooperados/beneficiários, visando o cumprimento dos prazos da RN 259 e 395.

### Solicitações avaliadas pela auditoria de Intercâmbio



Identifica-se um aumento de aproximadamente 26% com relação ao ano de 2017, pois a auditoria médica tem intensificado a realização de contatos realizados com médicos assistentes/auditores, obtendo resultados satisfatórios na gestão, bem como a finalização dos processos dentro dos prazos, evitando NIP e liminares. Em agosto de 2017, foi criado um status para mensurar estes contatos.

### Solicitações que necessitam de contato da auditoria médica



Esta atividade começou a ser computada em agosto de 2017. Identificamos que a auditoria médica tem intensificado a realização de contatos com médicos assistentes/auditores do sistema Unimed, o que tem contribuído para a gestão dos processos de solicitações, bem como a finalização dos processos dentro dos prazos, evitando NIP e liminares e garantindo a segurança das informações técnicas (ligações gravadas – comprovação ANS/Sistema Unimed).

### Solicitações avaliadas pela auditoria de enfermagem



Esta atividade teve início em 2017 e tem contribuído positivamente para que os atendimentos sejam liberados e avaliados seguindo as diretrizes dos conselhos e órgãos técnicos de Intercâmbio, bem como a conferência de dados relacionados à composição de pacotes/valores recebidos, facilitando a gestão do processo de autorização e cobrança. Por isso, em agosto de 2017 foi criado um status específico para gestão destas análises, gerando a segurança das informações técnicas, bem como a análise quantitativa das avaliações realizadas.

### Guias urgências (malotes prestadores)



Identifica-se uma estabilidade em relação ao mesmo período de 2017 com um leve aumento, o que é normal devido a oscilações de demanda.

### Manutenção Cadastral

O tratamento das divergências entre as bases ANS (CNX) e Unimed Campinas (SPM) foi o foco em 2018. Em dezembro de 2017, eram 15.782 divergências, número que foi reduzido para 1.417 em 2018, considerando o arquivo de conferência de 12/2018, o que resulta em uma redução de 91,02%.

### Recebimento de autorizações das Unimeds por e-mail (clientes de intercâmbio em Campinas)



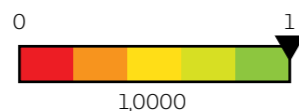
A atividade foi implantada com o objetivo de facilitar o atendimento dos clientes de Intercâmbio que são encaminhados à nossa área de ação para realização de procedimentos, principalmente da nossa região. Identificamos um aumento considerável da utilização deste serviço com relação ao mesmo período de 2017 (aproximadamente 9%).

### Redução do legado SIB x ANS

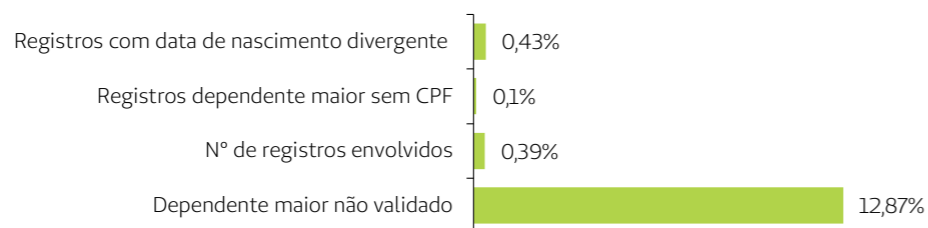


As melhorias realizadas no processo de manutenção dos dados cadastrais contribuíram para elevar o índice de Qualidade Cadastral para 1,0, alcançando a nota máxima e contribuindo para melhorar a pontuação da Unimed Campinas no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS):

Percentual de qualidade cadastral



**Diagnóstico de Qualidade Cadastral SIB:** possibilita identificar, por meio dos Códigos de Controle Operacional (CCO), os registros que estão com campos de “identificação pessoal” e “plano” não preenchidos e/ou preenchidos com dados divergentes, dentre outras inconsistências. As divergências são apresentadas por dois relatórios (consolidado e detalhado) disponíveis mensalmente no site da ANS. Com o trabalho de análise e mapeamento de processos, realizados continuamente com o foco na redução das divergências e também visando o impedimento da entrada de novos registros indevidos, foi possível atingir os percentuais abaixo até dezembro de 2018, considerando como base a relação recebida em julho de 2016.



Dentre as melhorias que podemos destacar no último período, houve a disponibilização do sistema SPMWEB para cadastramento de beneficiários em novos contratos, o que aperfeiçoa o processo de Vendas/Cadastramento, além da implantação de agrupamento no envio das correspondências, com objetivo de redução de custos. Até dezembro de 2018, essa economia chegou a R\$ 78.184,70.



## Engajamento de Partes Interessadas

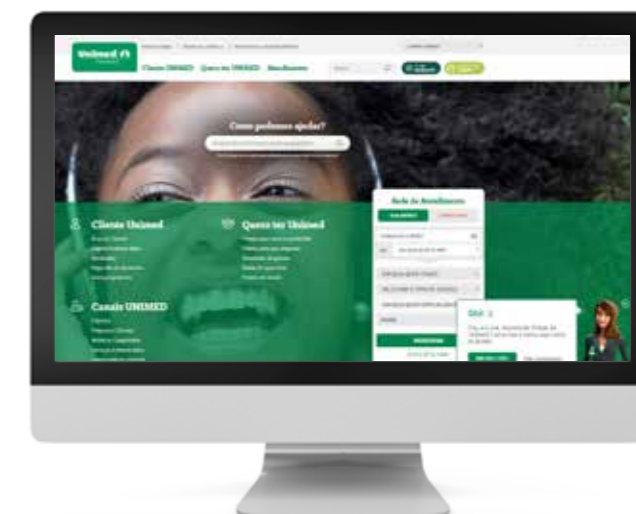
GRI 102-43

Existem várias formas de relacionamento da Unimed Campinas com os seus stakeholders, o que consolida as nossas relações. Para engajar-se com eles – médicos cooperados, clientes, colaboradores, fornecedores, comunidade e órgãos reguladores (especialmente a ANS), o Sistema Unimed e o Poder Judiciário –, investi-

mos em diversos canais, estando cada vez mais próximos de nossos públicos. O exemplo mais recente dessa aproximação é o aplicativo Unimed Campinas, que traz para os médicos cooperados e clientes diversas opções de interação, além da obtenção de informações e serviços.

### Reformulação do Portal Unimed Campinas

A nova versão do site incluiu diversas funcionalidades e agilizou o acesso e a busca por informações. A procura por médicos cooperados e locais de atendimento está entre os pontos fortes da nova plataforma. Além de responsivo, o que permite o acesso tanto por computadores quanto por dispositivos móveis, o portal conta ainda com um simulador de produtos e preços.





Na área disponível aos clientes é possível visualizar o guia médico, agendar consultas com os médicos que utilizam a agenda compartilhada, verificar a situação de guias, resultados de exames e obter a segunda via de boletos. Nossos beneficiários também podem acessar o **Jornal Expresso**, publicação bimestral que traz dicas de saúde, prevenção e informações importantes da Unimed Campinas. O jornal também é enviado em formato impresso para o endereço que o cliente tem cadastrado na Cooperativa.

Em relação ao público interno, nossos colaboradores contam com a **TV Corporativa**, presente no restaurante da Sede I, no Centro de Promoção à Saúde, no CQA, no PA Sumaré e no Hospital Unimed Campinas. Além disso, todos recebem comunicados via e-mail de assuntos relacionados às diversas áreas da Cooperativa. O **BIC – Boletim Interno de Comunicação**, produzido mensalmente com informações relevantes aos colaboradores, é mais um canal utilizado para engajar e se aproximar desse público. Desde 2017, após passar por

uma reformulação, o veículo destaca a participação do colaborador, além da possibilidade de leitura, com conteúdos exclusivos, em dispositivos móveis.

A cada dois meses, nossos clientes corporativos recebem o **Jornal Rhaio X**, uma publicação direcionada aos gestores de RH, com novidades e assuntos relacionados aos contratos e os serviços da Unimed Campinas. As empresas contam também com o canal **SPM Web**, uma ferramenta eletrônica que facilita a comunicação com a Cooperativa. Também aos cooperados, clientes e colaboradores são destinados canais exclusivos, disponíveis no portal Unimed Campinas, que reúnem informações importantes e acesso a diversos serviços.

É importante destacar que todos os nossos públicos e também a comunidade são impactados diretamente pelas campanhas institucionais e promocionais que produzimos. Para essa divulgação, utilizamos as mídias de massa (jornais, revistas, rádio, televisão e internet) para o fortalecimento da marca.

## Outras formas de comunicação



**Envio de e-mail marketing** em datas especiais e comemorativas, além das dicas de saúde e prevenção, como no Dia de Combate ao Sedentarismo, Dia do Médico, entre outros.



**Patrocínios de eventos institucionais** voltados para executivos de empresas – alguns desses eventos são idealizados por organizações formadas por gestores de RH e têm como objetivo principal a difusão do conhecimento que pode ser aplicado tanto na vida pessoal dos profissionais quanto na organização em que cada um atua. Exemplo dessas organizações são Amcham Campinas, GRUCA e GRHUS.



**Patrocínios de eventos idealizados por entidades**, com foco na responsabilidade social e que têm como principal finalidade a arrecadação de recursos para ampliação de estrutura e/ou manutenção da estrutura atual.



**Patrocínios esportivos** – em 2018, foi dada continuidade ao patrocínio da equipe de vôlei campineira – Vôlei Renata. Além do time profissional, que disputa os principais campeonatos do país, há também incentivo às categorias de base e formação. Outro patrocínio mantido foi o Campinas Basquete Clube, entidade que investe na capacitação de jovens para a formação de futuros jogadores da modalidade.



**Patrocínio de eventos voltados para a comunidade**, como corridas, passeios ciclísticos e o Concerto de Natal.

### Realização do 10º Encontro Unimed Campinas & Gestores 2018

Com o objetivo de celebrar o ano de 2018 e ratificar a parceria para 2019, aconteceu o 10º encontro Unimed Campinas & Gestores em novembro, reunindo aproximadamente 320 profissionais de Recursos Humanos, Corretoras parceiras e formadores de opinião da imprensa. Tivemos ainda uma palestra com Marcelo Tas abordando o tema “Criatividade na era digital”.



**Com essas ações, a Cooperativa reforça o fortalecimento da sua marca, que pela 18ª vez consecutiva foi a mais lembrada na Pesquisa Marcas de Sucesso, realizada pelo Jornal Correio Popular, com 44,42% das citações.**



## Responsabilidade na Comunicação

GRI 103-1 a 103-3 / 417-1 a 417-3

Manter uma comunicação responsável e divulgar produtos e serviços com transparência é nosso dever. Para isso, zelamos pela reputação, identidade e correta aplicação da marca nos canais em que é veiculada, seguindo, para isso, as diretrizes da Unimed do Brasil e as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Todo material publicitário ou de comunicação produzido segue princípios éticos e responsáveis em relação à sociedade, aos veículos de comunicação e ao mercado, utilizando para isso os diversos meios de comunicação de forma transparente.

Como Cooperativa socialmente responsável e seguindo os princípios que regem o seu modelo de negócio, a Unimed Campinas estimula em suas publicações a promoção e educação em saúde, além do uso consciente dos produtos oferecidos, o que garante também a sustentabilidade do negócio.

Em 2018, a Unimed Campinas não registrou nem sofreu qualquer tipo de punição por não conformidades ou desacordos relativos à comunicação de marketing.



## Contribuindo com a Comunidade

### *O que fazemos*

GRI 102-43 / 103-1 a 103-3 / 203-1 / 203-2 / 413-1 / 413-2

Faz parte do Estatuto Social da Unimed Campinas envia-vidar esforços para a promoção, apoio e incentivo de ações na comunidade que contribuam para o desenvolvimento sustentável. Também existe uma Política de Responsabilidade Social que norteia essas ações, apresentada no item “Nossa Essência”. Essas diretrizes orientam as atuações na comunidade onde estamos inseridos.

As nossas iniciativas promovem a inclusão social de crianças, adolescentes e idosos e geração de renda para pessoas excluídas do mercado formal de traba-

lho. Muitas das pessoas beneficiadas vivem distantes da nossa sede, mas são impactadas por meio de programas e ações que oferecem serviços de saúde e qualidade de vida.

O público identificado e selecionado para receber esses serviços normalmente é composto por pessoas que sofrem algum tipo de vulnerabilidade e risco social de Campinas e região.

Todas as ações são planejadas, monitoradas e contam com orçamento programado.



Os impactos sociais, financeiros, culturais e ambientais gerados com os serviços e também os valores em espécie são explicados a seguir:

### Programa Saúde Toda Vida

**Público-alvo:** Pessoas acima de 55 anos, clientes ou não da Cooperativa de Campinas e Região.

**Objetivo:** Promover a qualidade de vida e bem-estar social, físico, emocional e mental do idoso.

**Atividades oferecidas:** As atividades estão voltadas para a prevenção de doenças, promoção da cultura, educação e socialização. São oferecidas: palestras educativas e de medicina preventiva, apresentações culturais, alongamento e ginástica adaptada, dança coreográfica, oficina da memória, artesanato, coral, oficinas sobre o envelhecimento, contação de histórias, entre outras.

**Nº de beneficiados:** 826

**Periodicidade:** Semanal

**Valor investido:** R\$ 246 mil



### Programa Cidade Limpa

**Público-alvo:** Pessoas que trabalham em Cooperativas de Recicláveis

**Objetivo:** Este projeto consiste no desenvolvimento de ações voltadas para a preservação ambiental e consumo consciente, reforçando o compromisso da Unimed Campinas com a sustentabilidade do planeta.

**Atividades oferecidas:** Coleta seletiva interna e encaminhamento dos materiais para cooperativas de recicláveis; doação de EPI's e uniformes para os integrantes dessas cooperativas; reciclagem do óleo vegetal, de pilhas e baterias, lâmpadas fluorescentes e cartões vencidos de clientes.

**Nº de beneficiados:** 125

**Periodicidade:** Mensal

**Valor investido:** R\$ 28.300 mil



### Parceria Orcampi

**Público-alvo:** Crianças, adolescentes e jovens.

**Objetivo:** Desenvolver o talento em práticas esportivas e promover a inclusão social.

**Atividades oferecidas:** Recurso financeiro para pagamento de lanches e treinadores; palestras de medicina preventiva, exames laboratoriais e eletrocardiograma.

**Nº de beneficiados:** 200

**Periodicidade:** Mensal

**Valor investido:** R\$ 258 mil



### Parceria Centro Corsini

**Público-alvo:** Crianças e adolescentes, portadores de patologias graves, vítimas de violência doméstica, abusos e abandono de suas famílias.

**Objetivo:** Apoiar o abrigo, para manter boas condições de moradia.

**Atividades oferecidas:** Recursos financeiros para manutenção do abrigo.

**Nº de beneficiados:** 22

**Periodicidade:** Mensal

**Valor investido:** R\$ 200 mil



## PROCAF

**Público-alvo:** Crianças e Adolescentes entre 14 e 17 anos que se encontram em situação de vulnerabilidade social.

**Objetivo:** Programa de capacitação profissional. O objetivo é garantir que o aprendizado seja efetivamente aproveitado e que estes tenham maior chance de ingresso no mercado de trabalho formal.

**Atividades oferecidas:** Cursos de Gestão em Logística, Administração com Recursos Humanos, Eletricista Automotivo com Instalação de Som, Mecânica de Automóveis e Injeção Eletrônica, Refrigeração e Condicionador de Ar, Auxiliar de Chocolateiro, Pizzaiolo e Salgadeiro.

**Nº de beneficiados:** 38

**Periodicidade:** Mensal

**Valor investido:** R\$ 316 mil



## Parceria Expedicionários da Saúde

**Público-alvo:** População indígena e ribeirinha, isolada e distante dos grandes centros, localizada na Amazônia.

**Objetivo:** O patrocínio tem por finalidade ajudar na manutenção da infraestrutura física e administrativa das expedições cirúrgicas e clínicas.

**Atividades oferecidas:** Recursos financeiros para pagamento de aluguel, contador, energia elétrica, água e telefonia.

**Nº de beneficiados:** 28.800

**Periodicidade:** Mensal

**Valor investido:** R\$ 61 mil

## Programa Doe Um

**Público-alvo:** ONGs de Campinas e região.

**Objetivo:** O Programa é voltado para funcionários e médicos cooperados que doam no mínimo R\$ 1,00 para ser investido em ONGs. O objetivo é melhorar as condições de atendimento aos assistidos.

**Atividades oferecidas:** Reformas e compras de equipamentos.

**Nº de beneficiados:** 487

**Periodicidade:** Sempre que houver volume financeiro

**Valor investido:** R\$ 54.132 mil



## Resultados dos projetos patrocinados por meio das Leis de Incentivos Fiscais no ano de 2017 e desenvolvidos em 2018:

**Projetos:** GADECAMP (Lei de Incentivo ao Esporte) • As Aventuras de Pimpa (Lei Rouanet) • Hospitalhaços (Lei Rouanet) • GRIOTS (Lei Rouanet) • Padre Haroldo (Lei Rouanet) • Grupo Primavera (Lei Rouanet) • CRAMI (Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente) • Casa da Criança Paralítica (Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente)

**Pessoas beneficiadas no total:** 290.651

**Investimento financeiro total:** R\$ 246 mil

## Projetos patrocinados em 2018 e que serão desenvolvidos em 2019:

**Projetos:** Associação Campineira de Judô (Lei de Incentivo ao Esporte) • GRIOTS (Lei Rouanet) • Padre Haroldo (Lei Rouanet) • Teatro nas Escolas (Lei Rouanet) • Instituto Anelo - Música e Cidadania (Lei Rouanet) • Instituto Norberto de Souza Pinto - Teatro Música em Movimento (Lei Rouanet) • CRAMI (Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente) • Associação para o Desenvolvimento dos Autistas em Campinas - ADACAMP (Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente)

**Investimento financeiro total:** R\$ 566 mil

Para alguns dos projetos acima, nos quais a atuação é direta com recursos humanos e intelectuais da Cooperativa, aplica-se uma avaliação com o público beneficiado para medir a satisfação e melhorias alcançadas com as atividades executadas. Os resultados direcionam o planejamento do ano seguinte.

## Meio ambiente: um cuidado essencial

## Desempenho Ambiental

GRI 103-1 a 103-3

A Unimed Campinas considera importante garantir o descarte adequado dos seus resíduos administrativos e de serviços de saúde, além de incentivar práticas de consumo consciente junto aos seus públicos por meio de campanhas e trabalhos educativos. Confira nas próximas páginas algumas ações importantes.

### Projeto Cidade Limpa

Consiste no desenvolvimento de ações voltadas para preservação ambiental e consumo consciente, reforçando o compromisso com a sustentabilidade do planeta. As ações contempladas neste projeto vão desde a coleta seletiva até trabalhos educativos, conforme detalhes a seguir:



**Coleta de Resíduos recicláveis** - Por meio das coletas seletivas realizadas na Sede I, PA Sumaré, CQA e HUC, destinamos corretamente 38.691 quilos de resíduos recicláveis. Esse material é posteriormente encaminhado às Cooperativas de Coleta e Manuseio de Resíduos Sólidos, gerando emprego e renda para mais de 100 pessoas.

**Reciclagem de lâmpadas fluorescentes** - todas as lâmpadas queimadas, utilizadas tanto na Unimed, como as trazidas por funcionários e médicos cooperados, são encaminhadas para descontaminação. Neste ano, foram encaminhadas 4.130 lâmpadas.



**Reciclagem de Óleo vegetal** - recolhemos o óleo de cozinha utilizado por nossos funcionários em suas residências e o encaminhamos à Cooperativa Remodela, que o transforma em biodiesel.



**Pilhas e baterias** - A Unimed Campinas disponibiliza “Papa Pilhas” em suas recepções e unidades a fim de receber de seus funcionários, médicos cooperados e clientes, pilhas e baterias para a realização do descarte adequado. Esses materiais são encaminhados ao Departamento de Limpeza Urbana de Campinas.



**Cartões Magnéticos vencidos** - O material é triturado e encaminhado para uma empresa da região que utiliza o PVC como matéria prima para a produção de “junta de dilatação” utilizado na construção civil. Foram destinados corretamente 272 quilos em cartões.

**Gincana João Kobel** - tem por objetivo divulgar conceitos de consumo consciente e sustentabilidade e temas relevantes de impacto ambiental e social. Participam da ação menores aprendizes da Cooperativa, idosos do Programa Saúde Toda Vida, jovens da Orcampi e PROCAF - Programa Construindo Autonomia para o Futuro.



**Eu Ajudo na Lata** - iniciativa da Unimed do Brasil com foco socioambiental que consiste em mobilizar pessoas para arrecadação dos anéis de alumínio que lacram latas de cerveja, água, suco e refrigerante. Públicos diversos, como médicos cooperados, funcionários, clientes e comunidade engajam-se na iniciativa que, devido ao sucesso, ganhou caráter permanente na Unimed Campinas. Os lacres de alumínio são vendidos e os recursos arrecadados são usados na compra de cadeiras de rodas para serem doadas em benefício de Instituições de Campinas e região. Neste ano foram doadas 10 cadeiras e arrecadados mais de uma tonelada de lacres.

**Fórum de Sustentabilidade** - anualmente é desenvolvida esta ação, voltada para o público interno que trata de assuntos relevantes sobre aspectos econômicos, sociais e ambientais. Neste ano, os temas abordados foram ética, envelhecimento e como lidar com a pré-adolescência. O investimento financeiro nesta ação foi de R\$ 5.590,00 e o número de beneficiados alcançou aproximadamente 300 pessoas.

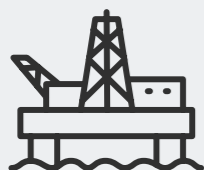


## Energia

### Consumo de energia dentro da organização

GRI 302-1

a. Consumo total de combustíveis dentro da organização a partir de fontes não renováveis, em joules ou múltiplos, incluindo os tipos de combustível utilizados.



**24.864,22 litros**

Gasolina



**1.931,62 litros**

Diesel



**229,04 kg**

Gás

b. Consumo total de combustíveis dentro da organização a partir de fontes renováveis, em joules ou múltiplos, incluindo os tipos de combustível utilizados. **Etanol: 8.787,29 litros**



c. Em joules, watt-hora ou múltiplos, o total de:

I. Consumo de eletricidade **5.049.309 kwh**

II. Consumo de aquecimento **N/A**

III. Consumo de refrigeração **N/A**

IV. Consumo de vapor **N/A**

d. Em joules, watt-hora ou múltiplos, o total de:

I. Energia elétrica vendida **N/A**

II. Aquecimento vendido **N/A**

III. Refrigeração vendida **N/A**

IV. Vapor vendido **N/A**

e. Consumo total de energia dentro da organização, em joules ou múltiplos: **18.177.512.400.000 J**

f. Normas, metodologias, premissas e/ou ferramentas de cálculo usadas: NBR 5410 – Instalações Elétricas de Baixa Tensão.

g. Fonte dos fatores de conversão utilizados: Fatores de conversão para energia – Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL

## Água

### Consumo de água por fonte

GRI 303-1

a. O volume total de água retirado, discriminado pela seguinte fonte:



**27.517 m<sup>3</sup>**

Abastecimento por serviços de água públicos ou privados.

b. Normas, metodologias e premissas adotadas.

**Fornecedor de abastecimento de água – Concessionária Local (Sanasa).**

NBR 5626 – Instalação predial de água fria.

## Descartes realizados

A Unimed Campinas, preocupada com a responsabilidade ambiental e a proteção do meio ambiente, preconiza em suas práticas a melhoria contínua nos processos inerentes ao descarte de resíduos. Os resíduos de serviço de saúde seguem a coloração adequada conforme legislação (CONAMA 275/2011), levando em consideração também a legislação RDC 22/2018, na qual são preconizadas as boas práticas no que tange as questões ambientais no contexto de resíduos de serviço de saúde.



### PAUC

- ▶ Resíduos líquidos: **4.616,2 kg**
- ▶ Resíduos perfurocortantes: **2.351,24 kg**
- ▶ Resíduos sólidos: **6.777,5 kg**

### CQA

- ▶ Resíduos infectantes/biológicos: **2.411,15 kg**
- ▶ Resíduos químicos: **6.827 kg**
- ▶ Resíduos comuns: **8.081,49 kg**

### HUC

- ▶ Resíduos infectantes/biológicos: **27.303,07 kg**
- ▶ Resíduos perfurocortantes: **3.217,85 kg**
- ▶ Resíduos químicos sólidos: **3.536,86 kg**
- ▶ Resíduos quimioterápicos: **2.473,21 kg**

## Dia da árvore

Em setembro, com o intuito de celebrar o dia da árvore, 300 funcionários do Hospital Unimed Campinas receberam um envelope com sementes da espécie Tecoma stans (nome popular: Ipê amarelo de jardim), contendo instruções de plantio. A ação ocorreu durante o dia nos locais de trabalho, e as equipes foram sensibilizadas para a importância de cultivar essa ideia.

*Sobre o relatório*  
*Aspectos Materiais*  
*Anexos*  
*Índice GRI*  
*Demonstração do Valor Adicionado – DVA*

## Sobre o relatório

GRI 102-32 / 102-45 / 102-48 / 102-50 a 102-54 / 102-56

Este relatório reforça o nosso compromisso com uma gestão transparente, além de demonstrar a forma de gerenciar os nossos temas materiais. Ele é divulgado anualmente e se refere ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018. A edição anterior, relativa ao ano de 2017, foi publicada em março de 2018.

Os resultados apresentados são das seguintes unidades: sedes administrativas, núcleos de atenção integral à saúde e recursos assistenciais próprios. Não houve mudanças significativas com relação a dados do relatório anterior e todas as operações incluídas nas demonstrações financeiras, auditadas pela Pricewaterhouse Coopers (PwC), estão cobertas neste relatório.

Este documento foi preparado de acordo com os padrões da Global Reporting Initiative (GRI), versão Standards – opção abrangente. Orientamo-nos, ainda, pelos princípios do Pacto Global. A versão digital, em português, pode ser acessada no site [www.unimedcampinas.com.br](http://www.unimedcampinas.com.br).



O órgão de mais alto nível de governança, que analisa e aprova formalmente este relatório, é o Conselho de Administração da Unimed Campinas.



Visando um diálogo transparente, as dúvidas que surgirem durante a leitura deste relatório devem ser enviadas para os e-mails:

**[marketing@unimedcampinas.com.br](mailto:marketing@unimedcampinas.com.br)**

OU **[responsabilidadesocial@unimedcampinas.com.br](mailto:responsabilidadesocial@unimedcampinas.com.br)**

**[unimedcampinas.com.br](http://unimedcampinas.com.br)**

Comprometemo-nos a responder!

## Aspectos Materiais

GRI 102-21 / 102-40 / 102-42 / 102-43 / 102-44 / 102-46 / 102-47 / 102-49 / 103-1 / 103-2 / 103-3

A consulta às partes interessadas aconteceu, de forma direta, em 2015, com diversos stakeholders da Unimed, a fim de conhecer os temas mais importantes a serem abordados em nossos relatórios anuais. Esses temas continuam sendo trabalhados neste documento, visto que outra consulta não foi realizada.

No entanto, outras formas de consulta acontecem diariamente por meio de atendimentos diversos a clientes PF, PJ,

comunidade, fornecedores e cooperados. Estes atendimentos demonstram que os temas apontados em 2015 ainda são os mais importantes para serem relatados nos dias atuais.

Os temas a seguir consolidam o que temos de mais importante na Cooperativa e mostram como são trabalhados internamente, seus impactos e limites. Foram abordados ao longo deste relatório, por meio de indicadores da GRI, políticas, programas e diversas práticas.

- ▶ Consumo consciente da água e energia
- ▶ Demandas judiciais
- ▶ Desempenho econômico
- ▶ Desenvolvimento de competências
- ▶ Diversidade e igualdade de oportunidades
- ▶ Emprego
- ▶ Estratégia e gestão
- ▶ Governança Corporativa
- ▶ Investimento na comunidade
- ▶ Medicina preventiva
- ▶ Presença no mercado
- ▶ Qualidade dos serviços de saúde
- ▶ Qualidade de vida
- ▶ Regulação do setor
- ▶ Sinistralidade
- ▶ Transparência
- ▶ Treinamento e educação
- ▶ Valorização do médico cooperado

### As partes interessadas que influenciam as nossas operações e que consolidam os temas materiais são:

- ▶ Médicos cooperados
- ▶ Colaboradores
- ▶ Clientes
- ▶ Fornecedores
- ▶ Comunidade
- ▶ Órgão regulador
- ▶ Alta direção da Unimed Campinas

Para 2019, pretendemos realizar uma nova consulta, a fim de nos certificarmos que ainda estamos no caminho certo, ou seja, se o que estamos relatando é o que realmente interessa aos nossos públicos de interesse.

## Anexos

GRI 201-1

### Os 10 princípios

O Pacto Global advoga dez Princípios Universais, derivados da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção:



#### Direitos Humanos

1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente; e
2. Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.

#### Trabalho

3. As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;
4. A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;
5. A abolição efetiva do trabalho infantil; e
6. Eliminar a discriminação no emprego.

#### Meio Ambiente

7. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e
9. Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

#### Contra a Corrupção

10. As empresas devem combater em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

# Índice GRI

GRI 102-55

Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Omissão de informação	Resposta/Página
<b>PERFIL DA ORGANIZAÇÃO</b>				
<b>102-1</b> – Nome da organização				Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico
<b>102-2</b> – Atividades, marcas, produtos e serviços				19
<b>102-3</b> – Localização da sede				19
<b>102-4</b> – Localização das operações				19
<b>102-5</b> – Propriedade e forma jurídica				19
<b>102-6</b> – Mercados atendidos				19
<b>102-7</b> – Porte da organização				19, 43, 61 e 63
<b>102-8</b> – Informações sobre empregados e outros trabalhadores				61 e 63
<b>102-9</b> – Cadeia de fornecedores	Princípio 4, 5 e 6			21
<b>102-10</b> – Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores				15, 100 e 110
<b>102-11</b> – Princípio ou abordagem da precaução		"Estratégia e Gestão Governança Corporativa"		32
<b>102-12</b> – Iniciativas externas	Princípios de 1 a 10			40
<b>102-13</b> – Participação em Associações		Governança Corporativa		40
<b>ESTRATÉGIA</b>				
<b>102-14</b> – Declaração do decisor mais graduado da organização		Estratégia e Gestão		11
<b>102-15</b> – Principais impactos, riscos e oportunidades		Estratégia e Gestão		11, 15 e 38

Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Omissão de informação	Resposta/Página
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>				
<b>102-16</b> – Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Princípios 1, 2, 4, 5, 6 e 10	Transparência		07 e 28
<b>102-17</b> – Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	Princípios 1 a 10	Governança Corporativa		28, 29 e 31
<b>GOVERNANÇA</b>				
<b>102-18</b> – Estrutura de governança		Governança Corporativa		23 e 26
<b>102-19</b> – Delegação de autoridade		Governança Corporativa		23
<b>102-20</b> – Responsabilidade de executivos por questões econômicas, ambientais e sociais		Governança Corporativa		32
<b>102-21</b> – Consulta a partes interessadas sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais		Governança Corporativa		140
<b>102-22</b> – Composição do mais alto órgão de governança e de seus comitês		Governança Corporativa		23 e 24
<b>102-23</b> – Presidente do mais alto órgão de governança		Governança Corporativa		23
<b>102-24</b> – Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança		Governança Corporativa		23
<b>102-25</b> – Conflitos de interesse		Governança Corporativa		32
<b>102-26</b> – Papel do mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia		Governança Corporativa		32
<b>102-27</b> – Medidas para aprimorar conhecimento do mais alto órgão de governança		Governança Corporativa		32



Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Omissão de informação	Resposta/Página
<b>GOVERNANÇA (CONTINUAÇÃO)</b>				
<b>102-28</b> – Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança		Governança Corporativa		32
<b>102-29</b> – Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais		Governança Corporativa		32
<b>102-30</b> – Eficácia dos processos de gestão de riscos		Governança Corporativa		32
<b>102-31</b> – Análise de tópicos econômicos, ambientais e sociais		Governança Corporativa		32
<b>102-32</b> – Papel do mais alto órgão de governança no relatório de sustentabilidade		Governança Corporativa		139
<b>102-33</b> – Comunicação de preocupações críticas		Governança Corporativa		28, 29 e 31
<b>102-34</b> – Natureza e número total de preocupações críticas		Governança Corporativa	"Considerando que a Comissão de Ética responde diretamente ao Conselho Regional de Medicina; que todos os protocolos tratam de assuntos que impõem sigilo processual, profissional e funcional, não é permitida a divulgação quanto à natureza ou número de solicitações recebidas."	28, 29 e 31
<b>102-35</b> – Políticas de remuneração		Governança Corporativa		23 e 82
<b>102-36</b> – Processo para determinar remuneração		Governança Corporativa		82

Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Omissão de informação	Resposta/Página
<b>102-37</b> – Envolvimento das partes interessadas na remuneração		Governança Corporativa		82
<b>102-38</b> – Relação da remuneração anual		Governança Corporativa		83
<b>102-39</b> – Relação do aumento percentual da remuneração total anual		Governança Corporativa		83
<b>ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS</b>				
<b>102-40</b> – Lista de partes interessadas				140
<b>102-41</b> – Acordos de negociação coletiva	Princípio 3			100% cobertos por acordos de negociação coletiva.
<b>102-42</b> – Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento				140
<b>102-43</b> – Abordagem para o engajamento das partes interessadas				31, 112, 121, 127 e 140
<b>102-44</b> – Principais tópicos e preocupações levantadas				140
<b>PRÁTICAS DE RELATO</b>				
<b>102-45</b> – Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas				139
<b>102-46</b> – Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos				140
<b>102-47</b> – Lista de tópicos materiais				140
<b>102-48</b> – Reformulação de informações				139
<b>102-49</b> – Alterações em escopo e limites				140
<b>102-50</b> – Período coberto pelo relatório				139
<b>102-51</b> – Data do último relatório				139
<b>102-52</b> – Ciclo de emissão de relatórios				139
<b>102-53</b> – Ponto de contato para perguntas sobre o relatório				139

Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Omissão de informação	Resposta/Página
<b>102-54</b> – Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI				139
<b>102-55</b> – Sumário de conteúdo GRI				142
<b>102-56</b> – Verificação externa				139
<b>GRI 103: FORMA DE GESTÃO</b>				
<b>103-1</b> – Explicação do tópico material e seu limite				23, 28, 32, 61, 85, 125, 127, 133 e 140
<b>103-2</b> – Forma de gestão e seus componentes				23, 28, 32, 61, 85, 125, 127, 133 e 140
<b>103-3</b> – Avaliação da forma de gestão				23, 28, 32, 61, 125, 127, 133 e 140
<b>GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO</b>				
<b>201-1</b> – Valor econômico direto gerado e distribuído		Desempenho Econômico		151
<b>201-2</b> – Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Princípios 7 a 9	Desempenho Econômico		Não se aplica
<b>201-3</b> – Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria		Desempenho Econômico		A Cooperativa não possui plano de pensão.
<b>201-4</b> – Assistência financeira recebida do governo		Desempenho Econômico		Não houve
<b>GRI 202: PRESENÇA DE MERCADO</b>				
<b>202-1</b> – Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local		Presença no mercado		80
<b>202-2</b> – Proporção de membros da alta administração contratados na comunidade local		Presença no mercado		78
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS</b>				
<b>203-1</b> – Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos		Investimento na Comunidade		127
<b>203-2</b> – Impactos econômicos indiretos significativos	Princípios 7 e 8	Investimento na Comunidade		127

Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Omissão de informação	Resposta/Página
<b>GRI 204: PRÁTICAS DE COMPRAS</b>				
<b>204-1</b> – Proporção de gastos com fornecedores locais		Transparência Governança Corporativa		21
<b>GRI 205: ANTICORRUPÇÃO</b>				
<b>205-1</b> – Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Princípio 10	Transparência Governança Corporativa		28
<b>205-2</b> – Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Princípio 10	Transparência Governança Corporativa		28
<b>205-3</b> – Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	Princípio 10	Transparência Governança Corporativa		Não há
<b>GRI 206: CONCORRÊNCIA DESLEAL</b>				
<b>206-1</b> – Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio		Transparência		Não há
<b>GRI 302: ENERGIA</b>				
<b>302-1</b> – Consumo de energia dentro da organização	Princípios 7 e 8	Consumo de água e energia		136
<b>302-2</b> – Consumo de energia fora da organização	Princípios 7 e 8	Consumo de água e energia		N/A
<b>302-3</b> – Intensidade energética	Princípios 7 e 8	Consumo de água e energia		N/A
<b>302-4</b> – Redução do consumo de energia	Princípios 7 e 8	Consumo de água e energia		N/A
<b>302-5</b> – Redução nos requisitos energéticos de produtos e serviços	Princípios 7 e 8	Consumo de água e energia		N/A
<b>GRI 303: ÁGUA</b>				
<b>303-1</b> – Consumo de água por fonte	Princípios 7 e 8	Consumo de água e energia		136
<b>303-2</b> – Fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água	Princípios 7 e 8	Consumo de água e energia		N/A
<b>303-3</b> – Água reciclada e reutilizada	Princípios 7 e 8	Consumo de água e energia		N/A

Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Omissão de informação	Resposta/Página
<b>SERIE 400 – SOCIAIS</b>				
<b>GRI 401: EMPREGO</b>				
<b>401-1</b> – Novas contratações e rotatividade de empregados		Emprego		68
<b>401-2</b> – Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período		Emprego		Os benefícios oferecidos são os mesmos para todas as categorias (efetivo ou temporário).
<b>401-3</b> – Licença maternidade/paternidade		Emprego		70
<b>GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO</b>				
<b>403-1</b> – Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos		Qualidade de Vida		85
<b>403-2</b> – Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho		Qualidade de Vida		85
<b>403-3</b> – Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação		Qualidade de Vida		85
<b>GRI 404: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO</b>				
<b>404-1</b> – Média de horas de treinamento por ano, por empregado		Treinamento e Educação Desenvolvimento de Competências		73
<b>404-2</b> – Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira		Treinamento e Educação Desenvolvimento de Competências		71
<b>404-3</b> – Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira		Treinamento e Educação Desenvolvimento de Competências		73

Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Omissão de informação	Resposta/Página
<b>GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>				
<b>405-1</b> – Diversidade em órgãos de governança e empregados		Diversidade e igualdade de oportunidades		76 e 77
<b>405-2</b> – Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens		Diversidade e igualdade de oportunidades		76 e 81
<b>406 – NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>				
<b>406-1</b> – Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas		Transparência e Governança Corporativa		76
<b>407 – LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA</b>				
<b>407-1</b> – Operações em que o direito à liberdade de associação e à negociação coletiva possa estar em risco	Princípio 3	Transparência e Governança Corporativa		100%
<b>GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS</b>				
<b>413-1</b> – Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento		Investimento na Comunidade		127
<b>413-2</b> – Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais		Investimento na Comunidade		127
<b>GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</b>				
<b>416-1</b> – Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços		Regulação do setor		20 e 88
<b>416-2</b> – Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	Princípio 10	Demandas judiciais		88

Diretrizes e Indicadores GRI	Princípios do Pacto Global	Relação com o Tema Material	Omissão de informação	Resposta/Página
<b>GRI 417: MARKETING E ROTULAGEM</b>				
<b>417-1</b> – Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços				125
<b>417-2</b> – Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Princípio 10			125
<b>417-3</b> – Casos de não conformidade em relação a comunicações de marketing	Princípio 10	Demandas judiciais		125
<b>GRI 418: PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>				
<b>418-1</b> – Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente				Não houve

## Demonstração do Valor Adicionado – DVA

GRI 201-1

(A) Geração da riqueza	2018	2017
<b>a – Ingressos e receitas</b>	<b>2.397.292.237</b>	<b>2.246.416.053</b>
a1 – Contraprestações emitidas líquidas	2.094.789.548	1.967.559.476
a2 – Outros ingressos e receitas operacionais	303.011.246	279.800.206
a3 – Provisão para créditos de liquidação duvidosa – Reversão/Constituição	(508.558)	(943.629)
<b>b – Variação das provisões técnicas</b>	<b>(1.758.835)</b>	<b>25.053</b>
b1 – Provisão de risco	-	-
b2 – Provisão de remissão	(1.758.835)	25.053
b3 – Outras	-	-
<b>c – Receita líquida operacional</b>	<b>2.395.533.401</b>	<b>2.246.441.106</b>
<b>d – Eventos, dispêndios e despesas operacionais</b>	<b>1.052.120.050</b>	<b>1.019.294.618</b>
d1 – Eventos indenizáveis líquidos	814.194.322	761.918.963
d2 – Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	9.193.365	35.776.159
d3 – Outros dispêndios / Despesas operacionais	228.732.364	221.599.496
<b>e – Insumos adquiridos de terceiros</b>	<b>82.463.062</b>	<b>73.918.113</b>
e.1) Despesas de comercialização	5.182.636	4.842.591
e.2) Variação das despesas de comercialização diferidas	-	-
e.3) Despesas com serviços de terceiros	18.527.271	18.367.304
e.4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	28.916.653	29.339.931
e.6) Despesas Financeiras	30.381.768	32.926.540
e.7) Despesas patrimoniais	-	3.708
e.8) Perda / Recuperação de valores ativos	(545.266)	(11.561.961)

f - Valor adicionado bruto	1.260.950.289	1.153.228.375
g - Depreciação, Amortização	3.599.053	2.837.028
h - Valor adicionado líquido produzido pela entidade	1.257.351.236	1.150.391.347
i - Valor adicionado recebido/cedido em transferência	49.990.393	58.453.478
i.1) Receitas financeiras	43.153.294	57.542.087
i.2) Resultado de equivalência patrimonial	-	-
i.3) Outras	6.837.100	911.391
(I) Valor adicionado total a distribuir	1.307.341.632	1.208.844.827

(B) Distribuição da riqueza	2018	2017
a - Remuneração do trabalho	1.186.494.559	1.085.917.827
a.1) Cooperados	1.097.653.502	1.008.322.033
a.1.1) Produção (consultas e honorários)	995.126.324	915.073.468
a.1.2) Benefícios	102.527.179	93.248.565
a.2) Diretores, Conselheiros e Empregados	88.841.057	77.595.794
a.2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	76.815.517	67.236.754
a.2.2) Benefícios	4.953.857	3.984.565
a.2.3) F.G.T.S	4.664.521	4.433.225
a.2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	2.407.162	1.941.250
b - Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	61.370.133	67.735.869
b.1) Federais	40.988.904	48.665.683
b.1.1) Previdência Social	19.789.993	18.475.146
b.2) Estaduais	18.356	20.706
b.3) Municipais	572.879	574.334

c - Contribuições para a sociedade	2.954.790	3.037.160
d - Remuneração de capitais de terceiros	2.496.150	3.582.884
d.1) Juros	-	-
d.2) Aluguéis	2.496.150	3.582.884
d.3) Outras (royalties, direitos autorais)	-	-
e - Remuneração de capitais próprios	54.026.000	48.571.086
e.1) Juros sobre capital próprio	-	-
e.2) Constituição de reservas e fundos	-	14.486.426
e.3) Sobras / Perdas líquidas	54.026.000	34.084.660
(II) Total distribuído	1.307.341.632	1.208.844.827

# Relatório do auditor independente sobre as demonstrações financeiras

Aos Administradores e Cooperados  
Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico

## Opinião

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

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

## Base para opinião

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

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

A administração da Cooperativa é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração.

Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

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

## Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

A administração da Cooperativa é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro. Na elaboração das demonstrações financeiras, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Cooperativa continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados

com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras, a não ser que a administração pretenda liquidar a Cooperativa ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações. Os responsáveis pela governança da Cooperativa são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.

## Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

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

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

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

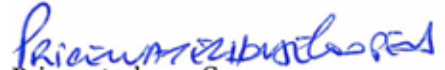
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.

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

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

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

Campinas, 15 de fevereiro de 2019.

  
PricewaterhouseCoopers  
Auditores Independentes  
CRC 2SP000160/O-5

  
Valdir Augusto de Assunção  
Contador CRC 1SP135319/O-9

**Balço patrimonial**  
**Em 31 de dezembro**  
**Em milhares de reais**

Ativo	Nota	2018	2017	Passivo e patrimônio líquido	Nota	2018	2017
<b>Circulante</b>				<b>Circulante</b>			
Disponível	5	20.915	335	<b>Provisões técnicas de operações de assistência à saúde</b>			
				Provisão para remissão	12	582	111
				Parcelamento SUS-curto prazo	12	4.133	4.944
				Provisão eventos/sinistros a liquidar SUS-GRU	12	826	512
				Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais	12	119.622	87.438
				Provisão de eventos ocorridos e não avisados (PEONA)	12	79.679	70.485
<b>Realizável</b>				<b>Débitos de operações de assistência à saúde</b>	13 (a)		
Aplicações financeiras	6	187.863	180.137	Contraprestações		1.190	617
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	7(a)	123.324	104.038	Comercialização sobre operações		190	143
Créditos de operações assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	7(b)	45.825	45.036	Operadoras de planos de assistência à saúde		1.056	344
Créditos tributários e previdenciários	8	36.598	36.279	Outros débitos de operações com planos de assistência à saúde		249	233
Bens e títulos a receber	9	62.136	44.627				
Despesas antecipadas		1.183	980				
Conta corrente com cooperados		4.688	912				
<b>Total Circulante</b>		<b>482.532</b>	<b>412.344</b>	<b>Débitos com operações de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora</b>	14	20.444	9.763
<b>Não circulante</b>							
<b>Realizável a longo prazo</b>				Tributos e encargos sociais a recolher	15 (a)	56.521	57.063
Aplicações financeiras	6	99.337	94.133	Débitos diversos	15 (b)	39.663	42.452
Títulos e créditos a receber	8	20.882	25.458	Conta corrente de cooperados	13 (b)	25.741	46.877
Ativo fiscal diferido	25(b)	20.371	15.327				
Depósitos judiciais e fiscais	17	28.583	28.782	<b>Total Circulante</b>		<b>349.896</b>	<b>320.982</b>
<b>Total do Realizável a longo prazo</b>		<b>169.173</b>	<b>163.700</b>				
<b>Investimentos</b>				<b>Não circulante</b>			
Participações societárias - operadora de planos de assistência à saúde	10	30.239	19.321	<b>Provisões técnicas de operações de assistência à saúde</b>			
Outros Investimentos	10	17.584	14.744	Provisão para remissão	12	1.437	149
<b>Total Investimentos</b>		<b>47.823</b>	<b>34.065</b>				
<b>Imobilizado</b>				<b>Provisões</b>			
Imóveis de uso próprio - não hospitalares	11	10.975	10.401	Provisões para ações judiciais	16	69.425	83.263
Bens móveis - não hospitalares	11	17.743	18.577	Débitos diversos	16	12.839	12.774
Imobilizações em curso	11	377	30.489				
Outras imobilizações		35.951	7.832	<b>Total não Circulante</b>		<b>83.701</b>	<b>96.186</b>
<b>Total Imobilizado</b>		<b>65.046</b>	<b>67.299</b>	<b>Total do passivo</b>		<b>433.597</b>	<b>417.168</b>
<b>Intangível</b>		3.104	2.904	<b>Patrimônio líquido</b>	17		
<b>Total Não Circulante</b>		<b>285.146</b>	<b>267.968</b>	Capital social		194.002	139.168
				Reservas			
				Fundos de reservas, reservas de sobras e outras reservas		101.070	89.891
				Sobras à disposição da Assembleia Geral Ordinária		39.009	34.085
				<b>Total do patrimônio líquido</b>		<b>334.081</b>	<b>263.144</b>
<b>Total do Ativo</b>		<b>767.678</b>	<b>680.312</b>	<b>Total do passivo e do patrimônio líquido</b>		<b>767.678</b>	<b>680.312</b>

**Demonstração do resultado**  
**Em 31 de dezembro**  
**Em milhares de reais**

		2018			2017		
	Nota	Atos Cooperativos	Atos não cooperativos	Total	Atos Cooperativos	Atos não cooperativos	Total
<b>Contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde</b>	18	2.026.939	50.459	2.077.398	1.908.249	46.103	1.954.352
<b>Receita com Operações de Assistência à Saúde</b>		<b>2.042.233</b>	<b>50.798</b>	<b>2.093.031</b>	<b>1.921.087</b>	<b>46.497</b>	<b>1.967.584</b>
Contraprestações, líquidas		2.043.946	50.844	2.094.790	1.921.062	46.497	1.967.559
Variação das provisões técnicas		(1.713)	(46)	(1.759)	25	-	25
<b>Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora</b>		<b>(15.294)</b>	<b>(339)</b>	<b>(15.633)</b>	<b>(12.838)</b>	<b>(394)</b>	<b>(13.232)</b>
<b>Eventos indenizáveis, líquidos</b>	19	(1.774.774)	(43.740)	(1.818.514)	(1.672.568)	(40.200)	(1.712.768)
Eventos/sinistros conhecidos ou avisados		(1.765.581)	(43.740)	(1.809.321)	(1.636.792)	(40.200)	(1.676.992)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados		(9.193)	-	(9.193)	(35.776)	-	(35.776)
<b>Resultado das operações com planos de assistência à saúde</b>		<b>252.165</b>	<b>6.719</b>	<b>258.884</b>	<b>235.681</b>	<b>5.903</b>	<b>241.584</b>
<b>Outras receitas operacionais de plano de assistência a saúde</b>	22	<b>8.431</b>	<b>17.980</b>	<b>26.411</b>	<b>15.046</b>	<b>16.196</b>	<b>31.242</b>
<b>Receita de Assistência à Saúde Não relacionada com Plano de Saúde Operada</b>		<b>275.359</b>	<b>1.747</b>	<b>277.107</b>	<b>259.950</b>	<b>128</b>	<b>260.078</b>
Receita com Administração de Intercâmbio Eventual		54.871	-	54.871	49.439	58	49.497
Receitas com Operações de Assistência Médico Hospitalar	23 (a)	211.069	1.703	212.772	212.001	47	212.048
Outras receitas (despesas) operacionais, líquidas		9.419	44	9.463	(1.490)	23	(1.467)
<b>(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde</b>		<b>(2.438)</b>	<b>(783)</b>	<b>(3.221)</b>	<b>(3.974)</b>	<b>(748)</b>	<b>(4.722)</b>
<b>Outras despesas de operações de plano de assistência à saúde</b>		<b>(120.127)</b>	<b>(9.014)</b>	<b>(129.141)</b>	<b>(109.245)</b>	<b>(11.483)</b>	<b>(120.728)</b>
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde	23 (b)	(121.038)	(9.058)	(130.096)	(108.781)	(11.482)	(120.263)
Provisão para perdas sobre créditos		(521)	12	(509)	(935)	(9)	(944)
(-) Recuperação de Despesas		1.432	32	1.464	471	8	479
<b>Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionada com planos da operadora</b>	23 (a)	<b>(202.291)</b>	<b>(298)</b>	<b>(202.589)</b>	<b>(194.953)</b>	<b>(69)</b>	<b>(195.022)</b>
<b>Resultado bruto</b>		<b>211.099</b>	<b>16.351</b>	<b>227.450</b>	<b>202.505</b>	<b>9.927</b>	<b>212.432</b>
Despesas de comercialização		(5.055)	(127)	(5.182)	(4.733)	(109)	(4.842)
Despesas administrativas	21	(168.248)	(4.272)	(172.520)	(153.733)	(3.741)	(157.474)
<b>Resultado financeiro, líquido</b>	24	<b>10.326</b>	<b>2.446</b>	<b>12.772</b>	<b>20.438</b>	<b>4.178</b>	<b>24.616</b>
Receitas financeiras	24	40.470	2.683	43.153	52.970	4.572	57.542
Despesas financeiras	24	(30.144)	(237)	(30.381)	(32.532)	(394)	(32.926)
<b>Resultado patrimonial</b>		<b>6.837</b>	<b>-</b>	<b>6.837</b>	<b>911</b>	<b>(4)</b>	<b>907</b>
Receitas Patrimoniais		6.837	-	6.837	911	-	911
Despesas Patrimoniais		-	-	-	-	(4)	(4)
<b>Resultado antes dos impostos e participações</b>		<b>54.959</b>	<b>14.398</b>	<b>69.357</b>	<b>65.388</b>	<b>10.251</b>	<b>75.639</b>
Imposto de renda	25	(10.188)	(2.843)	(13.031)	(14.183)	(673)	(14.856)
Contribuição social	25	(4.055)	(880)	(4.935)	(5.347)	(259)	(5.606)
Impostos Diferidos	25	4.770	272	5.042	(4.410)	(255)	(4.665)
Participações no resultado		(2.447)	40	(2.407)	(1.886)	(55)	(1.941)
<b>Resultado líquido do exercício</b>		<b>43.039</b>	<b>10.987</b>	<b>54.026</b>	<b>39.562</b>	<b>9.009</b>	<b>48.571</b>



**Demonstração do resultado abrangente**  
**Em 31 de dezembro**  
**Em milhares de reais**

	2018			2017		
	Atos Cooperativos	Atos não cooperativos	Total	Atos Cooperativos	Atos não cooperativos	Total
Resultado líquido do exercício	43.039	10.987	54.026	39.562	9.009	48.571
Outros resultados abrangentes	-	-	-	-	-	-
<b>Resultado abrangente do exercício</b>	<b>43.039</b>	<b>10.987</b>	<b>54.026</b>	<b>39.562</b>	<b>9.009</b>	<b>48.571</b>

**Demonstração das mutações no patrimônio líquido**  
**Em milhares de reais**

	Capital social				Fundo de Reserva	FATES	Reserva AGE Finsocial e COFINS	Reserva para o PAF	Inflacionárias	Reserva AGO - Riscos fiscais	Outras reservas	Reservas Total das reservas estatutárias e de sobras	Sobras a disposição da AGO	Total
	Subscrito	à Integralizar	Correção Monetária de Capital	Total										
<b>Saldo em 01 de janeiro de 2017</b>	<b>92.876</b>	<b>(3.251)</b>	<b>16</b>	<b>89.641</b>	<b>35.835</b>	<b>20.165</b>	<b>3.856</b>	<b>982</b>	<b>1.885</b>	<b>965</b>	<b>16.017</b>	<b>79.705</b>	<b>32.105</b>	<b>201.451</b>
Sobra líquida do exercício													48.571	48.571
Aumento de capital por subscrição	11.921	(6.464)		5.457										5.457
Devolução de capital	(916)			(916)										(916)
Aumento de capital por incorporação de sobras	32.105			32.105									(32.105)	-
Correção de Capital Social	12.881			12.881										12.881
Utilização do FATES conforme Regulamentação						(3.318)						(3.318)		(3.318)
Reserva do PAF conforme utilização estatutária							(982)					(982)		(982)
Utilização/ destinação de outras reservas											(457)	(457)	457	-
Constituição de reservas estatutárias					3.956	10.987						14.943	(14.943)	-
<b>Saldo em 31 dezembro de 2017</b>	<b>148.867</b>	<b>(9.715)</b>	<b>16</b>	<b>139.168</b>	<b>39.791</b>	<b>27.834</b>	<b>3.856</b>	<b>-</b>	<b>1.885</b>	<b>965</b>	<b>15.560</b>	<b>89.891</b>	<b>34.085</b>	<b>263.144</b>
Aumento de capital por subscrição	2.691	2.538		5.229										5.229
Aumento de capital por incorporação de sobras	34.085			34.085									(34.085)	-
Sobra líquida do exercício													54.026	54.026
Devolução de capital	(1.681)			(1.681)										(1.681)
Correção de Capital Social	17.201			17.201										17.201
Utilização do FATES conforme Regulamentação						(3.838)						(3.838)		(3.838)
Utilização/ destinação de outras reservas											(2.424)	(2.424)	2.424	-
Constituição de reservas estatutárias					4.304	13.137						17.441	(17.441)	-
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2018</b>	<b>201.163</b>	<b>(7.177)</b>	<b>16</b>	<b>194.002</b>	<b>44.095</b>	<b>37.133</b>	<b>3.856</b>	<b>-</b>	<b>1.885</b>	<b>965</b>	<b>13.136</b>	<b>101.070</b>	<b>39.009</b>	<b>334.081</b>

**Demonstrações dos fluxos de caixa**  
**Exercícios findos em 31 de dezembro**  
**Em milhares de reais**

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Fluxos de caixa das atividades operacionais</b>		
(+) Recebimento de Planos Saúde	2.688.159	2.475.900
(+) Atualização juros capital social	17.201	12.881
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	13.318	19.359
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde		
(-) Pagamento de Comissões	(1.950.494)	(1.813.353)
(-) Pagamento de Pessoal	(545)	(589)
(-) Pagamento de Pessoal	(102.809)	(82.120)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(5.601)	(5.527)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(28.418)	(20.252)
(-) Pagamento de Tributos	(369.653)	(340.403)
(-) Pagamento de Contingências (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(46.661)	(26.860)
(-) Pagamento de Aluguel	(4.907)	(4.841)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(12.646)	(12.291)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(157.203)	(109.676)
<b>Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais</b>	<b>39.741</b>	<b>92.228</b>
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento</b>		
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(5.940)	(43.519)
(-) Outros Pagamentos das Atividade de Investimento	(5.204)	(37.971)
<b>Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento</b>	<b>(11.144)</b>	<b>(81.490)</b>
(+) Integralização de Capital em Dinheiro	5.321	5.457
(-) Devolução de Capital	(1.773)	(916)
(-) Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	(3.839)	(4.301)
<b>Caixa líquido gerado pelas (aplicado nas) atividades de financiamento</b>	<b>(291)</b>	<b>240</b>
<b>Aumento de caixa e equivalentes de caixa (disponível e aplicação financeira)</b>	<b>28.306</b>	<b>10.978</b>
<b>Caixa e equivalentes de caixa (disponível e aplicação financeira), no início do exercício</b>	<b>180.472</b>	<b>169.494</b>
<b>Caixa e equivalentes de caixa (disponível e aplicação financeira), no final do exercício</b>	<b>208.778</b>	<b>180.472</b>

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
**Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma**

**1 Informações gerais**

Fundada em 17 de dezembro de 1970, e com sede no município de Campinas, Estado de São Paulo, a Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico (“Cooperativa”) é uma operadora de plano de assistência à saúde e tem por objetivo institucional a congregação dos integrantes da profissão médica, para sua defesa econômico-social, proporcionando-lhes condições para o exercício de suas atividades e o aprimoramento dos serviços de assistência médica e hospitalar.

A Cooperativa é constituída por médicos associados (“Cooperados”) que atuam na Região Metropolitana de Campinas – RMC, compreendendo os municípios de Campinas, Artur Nogueira, Cosmópolis, Holambra, Hortolândia, Indaiatuba, Jaguariúna, Monte Mor, Paulínia, Santo Antônio da Posse, Sumaré, Valinhos e Vinhedo. Em 31 de dezembro de 2018, a Cooperativa era constituída por 3.342 cooperados (2017 – 3.324).

Em janeiro de 2018, a Cooperativa passou a operar também com hospital próprio na cidade de Campinas, para cirurgias e internações.

**2 Ambiente regulatório**

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

**3 Base de preparação**

**(a) Declaração de conformidade**

As presentes demonstrações financeiras incluem:

As demonstrações financeiras foram preparadas e estão sendo apresentadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades regulamentada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (“ANS”), Lei das Cooperativas (Lei nº 5.764/71), pronunciamentos, interpretações e orientações técnicas emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (“CPC”) e evidenciam todas as informações relevantes próprias das demonstrações financeiras, e somente elas, as quais estão consistentes com as utilizadas pela administração na sua gestão. As demonstrações financeiras estão sendo também apresentadas segundo os critérios estabelecidos pelo plano de contas instituído pela ANS através da Resolução Normativa nº 430 de 07 de dezembro de 2017.

**Adoção da RN 430/2017 da ANS**

A Unimed Campinas, conforme requerido pela RN 430 da ANS, de 7 de dezembro de 2017, adotou a nova forma de contabilização das operações de compartilhamento da gestão de riscos envolvendo operadoras de planos de assistência à saúde. Os registros contábeis do compartilhamento da gestão de riscos cedido (transferido) aplicados aos contratos de preço pós-estabelecido, em outra operadora do Sistema Unimed, foram integralmente registrados em 2018 e o compartilhamento de risco assumido de outras operadoras atendidos em sua área de atuação foram registrados conforme definição da origem.

A emissão dessas demonstrações financeiras foi autorizada pela administração da Cooperativa em 15 de fevereiro de 2019.

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**(b) Base de mensuração**

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

**(c) Moeda funcional e moeda de apresentação**

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

**(d) Uso de estimativas e julgamentos**

A preparação das demonstrações financeiras de acordo com as normas da ANS e as normas emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis ("CPC") exige que a Administração faça julgamentos, estimativas e premissas que afetam a aplicação de políticas contábeis e os valores reportados de ativos, passivos, receitas e despesas. Os resultados reais podem divergir dessas estimativas.

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

- (i) As informações sobre julgamentos críticos referente às políticas contábeis adotadas que apresentam efeitos sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras são:

**Provisão para Perdas Sobre Créditos - PPSC**

De acordo com a Resolução Normativa nº 430/17 da ANS, para os planos individuais com preço preestabelecido, havendo pelo menos uma parcela vencida há mais de 60 dias, é constituída provisão para perdas sobre a totalidade do contrato. Para os demais planos, havendo pelo menos uma parcela vencida há mais de 90 dias, também é constituída provisão para perdas a totalidade do contrato.

**Provisões técnicas**

São aquelas estabelecidas pela ANS para garantir a liquidez financeira e operacional da operadora de planos de assistência à Saúde. Detalhes sobre os cálculos das provisões técnicas estão descritos na Nota 4.9.

- (ii) As informações sobre incertezas sobre premissas e estimativas que possuam um risco significativo de resultar em um ajuste material dentro do próximo exercício financeiro estão relacionadas à:

**Provisões para contingências**

Uma provisão para contingências é reconhecida, em função de um evento passado, se a Cooperativa tem uma obrigação legal ou construtiva que possa ser estimada de maneira confiável, e é provável que um recurso econômico seja exigido para liquidar a obrigação.

**4 Resumo das principais políticas contábeis**

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

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**4.1. Caixa e equivalentes de caixa – disponível e aplicações financeiras**

Caixa e equivalentes de caixa abrangem saldos de disponível (numerário em conta corrente) e aplicações financeiras com vencimento original de três meses ou menos a partir da data da contratação, os quais são sujeitos a um risco insignificante de alteração no valor, e são utilizadas na liquidação das obrigações de curto prazo. As aplicações financeiras são apresentadas no ativo circulante, exceto aquelas com prazo de vencimento superior a 12 meses após a data de emissão do balanço (estas são classificadas como ativos não circulantes e não são apresentadas como caixa e equivalentes de caixa).

**4.2. Ativos financeiros**

**4.2.1. Classificação**

A Cooperativa classifica seus ativos financeiros, no reconhecimento inicial, sob a categoria de empréstimos e recebíveis e investimentos mantidos até o vencimento. A classificação depende da finalidade para a qual os ativos financeiros foram adquiridos.

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

Os investimentos mantidos até o vencimento são ativos financeiros não derivativos com pagamentos fixos ou determináveis com vencimentos definidos para os quais a Cooperativa tem a intenção positiva e a capacidade de manter até o vencimento e compreendem aplicações financeiras.

**4.2.2. Reconhecimento e mensuração**

Os empréstimos e recebíveis e o investimentos mantidos até o vencimento são contabilizados pelo custo amortizado, usando o método da taxa efetiva de juros.

**4.2.3. Passivos financeiros não derivativos**

A Cooperativa reconhece passivos financeiros inicialmente na data de negociação na qual a Cooperativa se torna uma parte das disposições contratuais do instrumento. A Cooperativa baixa um passivo financeiro quando tem suas obrigações contratuais retirada, cancelada ou vencida.

A Cooperativa classifica os passivos financeiros não derivativos na categoria de outros passivos financeiros. Tais passivos financeiros são reconhecidos inicialmente pelo valor justo acrescido de quaisquer custos de transação atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, esses passivos financeiros são medidos pelo custo amortizado através do método dos juros efetivos.

A Cooperativa tem os seguintes passivos financeiros não derivativos: débitos de operações de assistência à saúde, fornecedores e outras contas a pagar.

### Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

#### 4.3. Impairment de ativos financeiros mensurados ao custo amortizado

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

Para os créditos de operações com planos de assistência à saúde e os créditos de operações assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora, os critérios para o cálculo da provisão para perda (*impairment*) estão determinados na Resolução Normativa RN ANS 430/17, de 07 de dezembro de 2017, conforme mencionado na Nota 3 (d).

#### 4.4. Estoques

Os estoques são mensurados pelo menor valor entre o custo e o valor realizável líquido. O custo dos estoques é baseado no custo médio, compostos substancialmente por material de farmácia e almoxarifado e inclui gastos incorridos na aquisição de estoques. O saldo correspondente aos estoques está apresentado na rubrica Bens e títulos a receber.

#### 4.5. Imobilizado

O imobilizado é mensurado pelo custo histórico de aquisição ou construção, deduzido de depreciação acumulada e perdas de redução ao valor recuperável (*impairment*) acumuladas. O custo inclui gastos que são diretamente atribuíveis à aquisição de um ativo. O custo histórico também inclui os custos de financiamento relacionados com a aquisição de ativos qualificados, quando aplicável.

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

A depreciação de outros ativos é calculada usando o método linear considerando os seus custos e seus valores residuais durante a vida útil estimada, como segue:

Edifícios	25 anos
Móveis e utensílios	10 anos
Equipamentos de informática	10 anos
Instalações	10 anos
Veículos	5 anos
Benfeitorias em imóveis de terceiros	4 anos

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

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

### Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

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

#### 4.6. Impairment de ativos não financeiros

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

#### 4.7. Benefícios a empregados

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

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

#### 4.8. Provisões

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

#### 4.9. Provisões técnicas e outras provisões

São aquelas estabelecidas pela ANS para garantir a liquidez financeira e operacional da operadora de planos de assistência à saúde. Segue um breve descritivo sobre a política contábil para as provisões técnicas:

##### (i) Provisões para eventos / sinistros a liquidar (SUS – GRU)

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

##### (ii) Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)

Conforme disposto na Resolução Normativa da ANS nº 209, de 29 de dezembro de 2009, a Cooperativa deve constituir mensalmente Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA), estimada atuarialmente para fazer frente ao pagamento dos eventos já ocorridos e ainda não apresentados à Cooperativa.

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**(iii) Provisão para remissão**

Provisão calculada mensalmente decorrente de obrigação contratual de manter assistência à saúde aos dependentes, quando da ausência do titular. A provisão é segregada entre benefícios concedidos e benefícios a conceder, conforme segue:

Benefícios concedidos: quando aplicável, a Cooperativa deve constituir provisão para garantia das obrigações decorrentes das cláusulas contratuais de remissão das contraprestações referentes à cobertura de assistência à saúde, quando existentes, sendo de constituição obrigatória a partir da data da efetiva autorização.

**(iv) Provisão para Prêmios/Contraprestações Não Ganhas – PPCNG**

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

**(v) Ressarcimento ao SUS**

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

**(vi) Outras provisões técnicas**

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

**4.10. Cotas de cooperados**

A Cooperativa detém o direito incondicional de recusar resgate de cotas pelos cooperados e, dessa forma, as cotas de cooperados são classificadas como patrimônio líquido.

**4.11. Receita líquida operacional**

A receita de venda de planos é reconhecida no resultado do exercício durante o período de cobertura do plano de saúde, apurados de forma individual para cada contrato, conforme estabelecido no contrato, e na data de apresentação das demonstrações financeiras.

**4.12. Receitas financeiras e despesas financeiras**

As receitas financeiras abrangem receitas de juros sobre fundos investidos (incluindo ativos financeiros disponíveis para venda) e ganhos na alienação de ativos financeiros disponíveis para venda.

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

As despesas financeiras abrangem, quando aplicáveis, despesas com juros sobre empréstimos, ajustes de desconto a valor presente das provisões e contraprestação contingente, e perdas por redução ao valor recuperável (*impairment*) reconhecidas nos ativos financeiros (exceto recebíveis).

**4.13. Imposto de renda e contribuição social**

**(i) Imposto de renda e contribuição social – correntes**

Ativos e passivos tributários correntes do último exercício e de anos anteriores são mensurados ao valor recuperável esperado ou a pagar para as autoridades fiscais. As alíquotas de imposto e as leis tributárias usadas para calcular o montante são aquelas que estão em vigor ou substancialmente em vigor na data das demonstrações financeiras da Cooperativa, estando atento às leis específicas aplicáveis às cooperativas. As provisões para o imposto de renda e contribuição social imputadas ao resultado são calculadas conforme a Lei nº 5.764/71, sendo ainda observada a Lei nº 12.973/14, Lei nº 9.532/97 e o Decreto 3.000/99. Desta forma, a base de cálculo destes tributos é o resultado positivo dos atos auxiliares e não cooperados do exercício e ajustes realizados no LALUR – Livro de Apuração do Lucro Real. O imposto de renda é computado sobre a sobra tributável pela alíquota de 15%, acrescido do adicional de 10% para as sobras que excederem R\$ 240 no período de 12 meses. A contribuição social é computada pela alíquota de 9% sobre a sobra tributável. O reconhecimento destes tributos obedece ao regime de competência.

As antecipações do imposto de renda e contribuição social, recolhidas mensalmente por estimativa, são contabilizadas diretamente no resultado mensal como provisões. Os créditos apurados após o fechamento do exercício são reclassificados para o ativo circulante em dezembro de cada ano, para compensação com tributos futuros.

Na determinação do imposto de renda a Cooperativa leva em consideração o impacto de incertezas relativas à posição fiscais tomadas e se o pagamento adicional de imposto de renda e juros tenha que ser realizado. A Cooperativa acredita que a provisão para imposto de renda está adequada em relação a todos os períodos fiscais em aberto para fins de fiscalização, incluindo interpretações das leis fiscais e experiência passada. Essa avaliação é baseada em estimativas e premissas que podem envolver uma série de julgamentos sobre eventos futuros. Novas informações podem ser disponibilizadas o que levariam a Cooperativa a mudar o seu julgamento quanto à adequação da provisão existente; tais alterações impactarão a despesa com imposto de renda no ano em que forem realizadas.

**(ii) Imposto de renda e contribuição social – diferidos**

O imposto diferido é reconhecido com relação às diferenças temporárias entre os valores contábeis de ativos e passivos para fins contábeis e os correspondentes valores usados para fins de tributação.

O imposto diferido é mensurado pelas alíquotas que se espera serem aplicadas às diferenças temporárias quando elas revertem, baseando-se nas leis que foram decretadas ou substantivamente decretadas até a data de apresentação das demonstrações financeiras.

**4.14. Atos cooperativos e não cooperativos**

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

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

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

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

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

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

**4.15. Alterações e interpretações não adotadas pela Cooperativa**

Não há alterações a partir de 1º de janeiro de 2018, que impactaram as demonstrações financeiras da Cooperativa. Em 27 de dezembro de 2017 a Agência Nacional da Saúde (ANS) emitiu o Ofício-Circular nº: 1/2017/ GGAME/DIRAD-DIOPE/DIOPE no qual orienta que as operadoras de planos de saúde deverão continuar aplicando para os exercícios sociais iniciados a partir 1º de janeiro de 2018 os princípios constantes nos Pronunciamentos CPC 17, CPC 30 e CPC 38, até que a ANS se manifeste sobre a aplicação dos Pronunciamentos CPC 47 e CPC 48, em futura alteração das normas regulamentadoras do Plano de Contas. Até a presente data, não houve manifestação da Agência Nacional da Saúde (ANS) sobre a aplicação dos Pronunciamentos CPC 47 e CPC 48.

**Normas novas que ainda não estão em vigor**

A seguinte nova norma foi emitida pelo IASB, mas não está em vigor para o exercício de 2018. A adoção antecipada de normas, embora encorajada pelo IASB, não é permitida, no Brasil, pelo Comitê de Pronunciamento Contábeis (CPC).

- **IFRS 16 - "Operações de Arrendamento Mercantil"**: com essa nova norma, os arrendatários passam a ter que reconhecer o passivo dos pagamentos futuros e o direito de uso do ativo arrendado para praticamente todos os contratos de arrendamento mercantil, incluindo os operacionais, podendo ficar fora do escopo dessa nova norma determinados contratos de curto prazo ou de pequenos montantes. Os critérios de reconhecimento e mensuração dos arrendamentos nas demonstrações financeiras dos arrendadores ficam substancialmente mantidos. O IFRS 16 entra em vigor para exercícios iniciados em ou após 1º de janeiro de 2019 e substitui o IAS 17/CPC 06 - "Operações de Arrendamento Mercantil" e correspondentes interpretações.

A ANS ainda não se manifestou quanto à aplicação da referida norma.

Não há outras normas CPC ou interpretações ICPC que ainda não entraram em vigor que poderiam ter impacto significativo sobre as demonstrações financeiras da Cooperativa.

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**5 Disponível**

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Bancos conta movimento	20.915	335
	<u>20.915</u>	<u>335</u>

A exposição da Cooperativa a riscos de taxas de juros está divulgada na Nota 26.

**6 Aplicações financeiras**

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
<b>Investimentos circulantes</b>		
Letras financeiras- títulos públicos e privados (a)	101.566	64.007
Certificados de Depósitos Bancários (CDB) (a)	46.611	13.590
Recibo de Depósito Cooperativista (RDC) (a)	38.067	97.368
Letras de arrendamento mercantil (b)	1.619	5.172
	<u>187.863</u>	<u>180.137</u>
	<u>2018</u>	<u>2017</u>
<b>Investimentos não circulantes</b>		
Recibo de Depósito Cooperativista (RDC) (b)	15.622	14.746
Letras financeiras- títulos públicos (a)	83.715	79.387
	<u>99.337</u>	<u>94.133</u>

a) Letras financeiras – (Letras Financeiras – LF/ LFT): classificados como empréstimos e recebíveis, no montante de R\$ 185.281 (2017 - R\$ 143.394), possuem rendimentos à taxas de juros que variam entre 100% a 106% do CDI – Certificado de Depósito Interbancário (2017: 104% a 106% do CDI).

b) RDC, CDB - R\$100.300 (2017-R\$ 125.704) classificados como empréstimos e recebíveis, possuem rendimentos à taxas de juros que variam entre 98% a 103% do CDI - Certificado de Depósito Interbancário (2017: 99% a 104% do CDI).

c) Letras de arrendamento mercantil (LAM) - R\$1.619 (2017 –R\$ 5.172), possuem rendimentos à taxa de juros que variam entre 102% e 103% do CDI com prazo médio de 1 (um) ano.

Para atender o disposto na Resolução Normativa 392/2016 e alterações vigentes, as seguintes informações são abaixo demonstradas:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	209.875	158.696
Aplicações Livres	77.325	115.574
	<u>287.200</u>	<u>274.270</u>

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

A exposição da Cooperativa a riscos de crédito e taxa de juros está divulgada na Nota 26.

**7 Créditos de operações com planos de assistência à saúde**

**(a) Contraprestação Pecuniária a Receber**

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
<b>Ativo circulante</b>		
Contraprestações pecuniárias a receber		
Planos de pré-pagamento - pessoa física	18.504	18.510
Planos de pré e pós-pagamento - pessoa jurídica	34.336	36.824
Planos de custo operacional	18.281	17.710
Planos de custo operacional a faturar	12.789	9.809
(-) Provisão para perdas sobre créditos	<u>(6.640)</u>	<u>(6.979)</u>
	<u>77.270</u>	<u>75.874</u>
Participação em Beneficiários em eventos/Sinistros	13.345	10.768
Operadoras de planos de assistência à saúde		
Intercâmbios a receber	15.518	9.139
Intercâmbios a faturar	26.257	16.838
(-) Provisão para perdas sobre créditos	<u>(9.066)</u>	<u>(8.581)</u>
	<u>32.709</u>	<u>17.396</u>
	<u><b>123.324</b></u>	<u><b>104.038</b></u>

**(b) Créditos de operadoras não relacionados com planos de assistência à saúde**

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
<b>Ativo circulante</b>		
Operadoras de planos de assistência à saúde		
Intercâmbio eventual	58.391	57.700
(-) Provisão para perdas sobre créditos	<u>(12.566)</u>	<u>(12.664)</u>
	<u>45.825</u>	<u>45.036</u>

Entende-se por intercâmbio eventual, os reembolsos a receber sobre os atendimentos aos usuários de outras operadoras do sistema Unimed Brasil. Existe uma tabela de cobrança definida no manual de intercâmbio da Unimed Brasil para os principais procedimentos médicos/hospitalares, sendo que, os procedimentos não inclusos nessa tabela são cobrados ao custo que a Cooperativa repassa a sua rede credenciada/cooperada acrescido de taxa administrativa.

Quando os atendimentos são realizados com recursos próprios o contas a receber de intercâmbio eventual (ativo) é reconhecido em contrapartida de receita na demonstração do resultado na conta de Contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde a faturar. Os custos incorridos nesses atendimentos são reconhecidos no resultado do exercício na conta de Eventos indenizáveis, líquidos - Eventos /sinistros conhecidos ou avisados.

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Quando os atendimentos são realizados com recursos de terceiros, o registro do intercâmbio eventual a receber é realizado via conta passiva de Prestadores de serviços de assistência à saúde – Não relacionados com planos de saúde da operadora, transitando somente pelo resultado do exercício a taxa de administração cobrada por atendimento.

A exposição da Cooperativa a riscos de crédito e perdas por redução no valor recuperável relacionadas às contas a receber de clientes e a outras contas são divulgadas na Nota 26.

**Provisão para perda sobre crédito**

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
PPSC – Intercâmbio eventual	(12.566)	(12.664)
PPSC - Intercâmbios a receber	(9.066)	(8.581)
PPSC - Planos de pré-pagamento - Pessoa física	(5.047)	(5.702)
PPSC - Planos de pré e pós-pagamento - Pessoa jurídica	<u>(1.593)</u>	<u>(1.277)</u>
	<u><b>(28.272)</b></u>	<u><b>(28.224)</b></u>

**8 Créditos tributários e previdenciários / títulos e créditos a receber**

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Imposto de renda retido na fonte sobre aplicação financeira	20.850	25.458
Imposto de renda a compensar / restituir	15.992	18.485
Imposto sobre serviços - ISSQN	7.803	7.165
Cofins a compensar	5.414	3.582
Provisão para imposto de renda retido na fonte sobre aplicações financeiras	4.857	3.471
Contribuição social a compensar/restituir	1.160	2.510
PIS a compensar	1.131	755
Imposto de renda retido na fonte a compensar / restituir	144	198
INSS produção médica a compensar	96	113
Outros créditos a receber	<u>33</u>	<u>-</u>
	<u>57.480</u>	<u>61.737</u>
Ativo circulante	36.598	36.279
Ativo não circulante	<u>20.882</u>	<u>25.458</u>
	<u><b>57.480</b></u>	<u><b>61.737</b></u>

**Notas explicativas da administração às demonstrações  
financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**9 Bens e títulos a receber**

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Adiantamento a fornecedores, funcionários e hospitais	35.196	23.049
Estoques	19.443	13.413
Cheques, ordens a receber e notas promissórias	13.434	13.641
(-) Provisão para perdas sobre créditos	<u>(5.937)</u>	<u>(5.476)</u>
	<u>62.136</u>	<u>44.627</u>

**10 Investimentos**

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Unimed Participações Ltda.	17.473	14.658
Federação das Unimed do Estado de São Paulo	15.385	7.749
Unicred Nacional Unimed	7.123	4.749
Central Nacional Unimed	5.596	5.078
Unimed Seguradora S.A.	1.333	1.043
Federação Regional Centro Paulista	802	702
Unimed Cooperativa Central de Bens e Serviços	110	85
Unimed Campinas Participações S.A	<u>1</u>	<u>1</u>
	<u>47.823</u>	<u>34.065</u>

Considerando que não é possível mensurar o valor justo dos investimentos em Entidades do sistema Unimed Brasil e que os investimentos em outras Empresas e/ou Federações não representam controladas e/ou coligadas, seus saldos contábeis são mensurados a custo de aquisição, e deduzidos de *impairment*, quando aplicável.



**financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
**Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma**

**11 Imobilizado**

	Imóveis de uso próprio - não hospitalares		Bens móveis - não hospitalares				Outras Imobilizações		Imobilizado em andamento	Total
	Edifícios	Terrenos	Móveis e utensílios	Equipamentos de informática	Instalações	Veículos	Benfeitorias em imóveis terceiros	Outros		
<b>Custo</b>										
<b>Saldo em 1º de janeiro de 2017</b>	19.734	118	9.082	13.467	2.163	1.190	12.288	6	2.423	60.471
Adições	10		6.910	1.560	618		1.195		32.245	42.538
Transferências	168		3.437	851	411		28.680		(34.425)	(878)
Alienações			(49)	(4)	(74)				(7)	(134)
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2017</b>	<u>19.912</u>	<u>118</u>	<u>19.380</u>	<u>15.874</u>	<u>3.118</u>	<u>1.190</u>	<u>42.163</u>	<u>6</u>	<u>236</u>	<u>101.997</u>
Adições	172		798	1.196	159	145	234		2.209	4.914
Transferências	1.201		83	-	123-		548		(2.068)	(113)
Alienações			(115)	(14)	(23)		(238)		-	(390)
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2018</b>	<u>21.285</u>	<u>118</u>	<u>20.146</u>	<u>17.056</u>	<u>3.377</u>	<u>1.335</u>	<u>42.707</u>	<u>6</u>	<u>377</u>	<u>106.408</u>
<b>Depreciação</b>										
<b>Saldo em 1º de janeiro de 2017</b>	(8.841)		(5.203)	(11.488)	(1.471)	(860)	(3.146)	-		(31.009)
Depreciação no exercício	(788)		(741)	(962)	(155)	(150)	(938)			(3.734)
Alienações			42	2	1	-				45
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2017</b>	<u>(9.629)</u>		<u>(5.902)</u>	<u>(12.448)</u>	<u>(1.625)</u>	<u>(1.010)</u>	<u>(4.084)</u>	<u>-</u>		<u>(34.698)</u>
<b>Saldo em 1º de janeiro de 2018</b>										
Depreciação no exercício	(799)		(1.768)	(1.123)	(224)	(109)	(2.900)			(6.923)
Transferências				13						13
Alienações			4	-	21		221			246
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2018</b>	<u>(10.428)</u>		<u>(7.666)</u>	<u>(13.558)</u>	<u>(1.828)</u>	<u>(1.119)</u>	<u>(6.763)</u>	<u>-</u>		<u>(41.362)</u>
<b>Valor contábil</b>										
<b>Em 1º de janeiro de 2017</b>	<u>10.893</u>	<u>118</u>	<u>3.879</u>	<u>1.979</u>	<u>692</u>	<u>330</u>	<u>9.142</u>	<u>6</u>	<u>2.423</u>	<u>29.462</u>
<b>Em 31 de dezembro de 2017</b>	<u>10.283</u>	<u>118</u>	<u>13.478</u>	<u>3.426</u>	<u>1.493</u>	<u>180</u>	<u>38.079</u>	<u>6</u>	<u>236</u>	<u>67.299</u>
<b>Em 31 de dezembro de 2018</b>	<u>10.857</u>	<u>118</u>	<u>12.480</u>	<u>3.498</u>	<u>1.549</u>	<u>216</u>	<u>35.944</u>	<u>6</u>	<u>377</u>	<u>65.046</u>

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

O montante de R\$ 6.923 (2017- R\$ 3.734) referente à despesa de depreciação foi reconhecido no resultado em "Despesas administrativas" R\$ 2.349 (2017 – R\$ 2.259) e em "Eventos/Sinistros Conhecidos ou avisados R\$ 2.531 (2017 –R\$ 1.093).

**12 Provisões técnicas**

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Provisão para eventos a liquidar (a)	119.622	87.438
Provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA) (b)	79.679	70.485
Provisão para benefícios concedidos (remissão) circulante e não circulante	2.019	260
Provisão para ressarcimento ao SUS e SUS - GRU circulante	826	512
Eventos/sinistros a liquidar para SUS- circulante	<u>4.133</u>	<u>4.944</u>
	<u>206.279</u>	<u>163.639</u>
Passivo circulante	204.842	163.490
Passivo não circulante	<u>1.437</u>	<u>149</u>
	<u>206.279</u>	<u>163.639</u>

**(a) Provisões para eventos a liquidar**

Os eventos a liquidar são assim segregados:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Hospitais e pronto-socorro	41.983	20.755
Médicos cooperados	35.971	33.719
Intercâmbios UNIMED	15.588	15.790
Pessoas jurídicas cooperadas	8.172	5.560
Clínicas de imagem	6.896	4.537
Clínicas	5.452	3.582
Laboratórios	3.769	2.355
Day Hospital	1.326	650
Pessoas físicas credenciadas	<u>465</u>	<u>490</u>
<b>Total</b>	<u><b>119.622</b></u>	<u><b>87.438</b></u>

**(b) Provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA)**

A PEONA - Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados é constituída para cobrir os eventos que já tenham ocorrido para os quais a Cooperativa não recebeu o aviso de ocorrência de sua rede de atendimento.

O cálculo é efetuado conforme metodologia definida por atuário legalmente habilitado, em Nota Técnica Atuarial da Cooperativa - NTA P devidamente aprovada pela DIOPE. A PEONA é estimada com base em triângulos de run-off mensais, partindo do pressuposto de que os avisos referentes a eventos ocorridos nos últimos 12 meses ocorrerão de forma similar àquela observada em períodos de ocorrência anteriores.

A operadora possui nota técnica atuarial para a PEONA, a qual foi aprovada pela ANS por meio do ofício nº 1950/2014/GGAME(GEHA)/DIOPE/ANS de outubro de 2014.

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**13 Débitos de operações de assistência à saúde e conta corrente de cooperados**
**(a) Débitos de operações de assistência à saúde**

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Contraprestação de co- responsabilidade transferida	1.056	344
Outros débitos de operações com planos de assistência	249	233
Contraprestação pecuniária a restituir	1.190	617
Comercialização sobre operações de assistência médica	<u>190</u>	<u>143</u>
	<u>2.685</u>	<u>1.337</u>

**(b) Conta corrente de cooperados**

Refere-se ao valor complementar a pagar aos cooperados, decorrente da produção médica do mês e que será liquidado no mês subsequente.

**14 Débitos de operações de assistência à saúde não relacionadas com plano de saúde da operadora**

Intercâmbio eventual: trata-se dos valores a pagar aos prestadores de serviços dos atendimentos realizados aos usuários de outras operadoras do sistema Unimed Brasil no montante de R\$ 20.444 (2017 – R\$ 9.763).

**15 Provisões e Tributos e encargos sociais a recolher e Débitos diversos**
**(a) Tributos e encargos sociais a recolher**

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Tributos e contribuições		
INSS	2.732	2.416
PIS /Cofins e demais tributos	1.832	2.004
Fundo de garantia por tempo de serviço - FGTS	<u>934</u>	<u>795</u>
	<u>5.498</u>	<u>5.215</u>
Retenções de tributos e contribuições		
Imposto de Renda a pagar	41.585	43.698
INSS	3.512	4.123
Cofins a pagar	2.497	2.061
Contribuição Social a pagar e PIS a pagar	1.372	1.130
ISSQN	<u>2.057</u>	<u>836</u>
	<u>51.023</u>	<u>51.848</u>
	<u>56.521</u>	<u>57.063</u>

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**(b) Débitos diversos**

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Salários e encargos	18.709	16.112
Fornecedores	17.719	21.681
Outros	<u>3.235</u>	<u>4.659</u>
	<u>39.663</u>	<u>42.452</u>

**16 Provisões para ações judiciais e correspondentes depósitos judiciais e débitos diversos correlatos**

A Cooperativa é parte envolvida em processos trabalhistas, cíveis, tributários e está discutindo essas questões tanto na esfera administrativa como na judicial os quais, quando aplicáveis, são amparados por depósitos judiciais.

Tendo em vista a complexidade da legislação fiscal vigente, que inclui inúmeros aspectos subjetivos e/ou sujeitos a contestações judiciais e fiscais acerca da tributação nas sociedades cooperativas, vem sendo constituída provisão para fazer face às obrigações legais ou as perdas prováveis com essas questões, devendo ser mantida até que haja decisão judicial final da qual não caiba mais nenhum recurso. As provisões para perdas decorrentes desses processos são estimadas e atualizadas pela Administração, amparadas pela opinião de seus consultores legais.

Os saldos das provisões, líquidas dos respectivos depósitos judiciais, estão demonstrados a seguir:

	<u>31 de dezembro de 2018</u>			<u>31 de dezembro de 2017</u>		
	<u>Provisão</u>	<u>Depósito judicial</u>	<u>Saldo líquido</u>	<u>Provisão</u>	<u>Depósito judicial</u>	<u>Saldo líquido</u>
Cíveis	65.965	(9.184)	56.781	66.989	(4.856)	62.133
Trabalhistas	4.618	(394)	4.224	616	(82)	534
Fiscais	417.261	(408.841)	8.420	405.613	(385.017)	20.597
Outras	<u>12.839</u>	<u>12.839</u>	<u>12.774</u>	<u>12.774</u>	<u>12.774</u>	<u>12.774</u>
	<u>500.683</u>	<u>(418.419)</u>	<u>82.264</u>	<u>485.993</u>	<u>(389.955)</u>	<u>96.037</u>

**(a) Movimentação das provisões (passivo não circulante)**

	<u>Cíveis</u>	<u>Trabalhistas</u>	<u>Fiscais</u>	<u>Outros</u>	<u>Total</u>
Saldo em 1º de janeiro de 2017	62.915	701	397.731	22.773	484.121
Provisões (reversões)	4.074	(85)	(6.923)	(9.999)	(12.933)
Atualização monetária / juros	-	-	<u>14.805</u>	-	<u>14.805</u>
Saldo em 31 de dezembro de 2017	<u>66.989</u>	<u>616</u>	<u>405.613</u>	<u>12.774</u>	<u>485.993</u>
Provisões (reversões)	(1.024)	4.002	2.203	65	5.246
Atualização monetária / juros	-	-	<u>9.445</u>	-	<u>9.445</u>
Saldo em 31 de dezembro de 2018	<u>65.965</u>	<u>4.618</u>	<u>417.261</u>	<u>12.839</u>	<u>500.683</u>

**(b) Movimentação dos depósitos judiciais (ativo não circulante)**

	<u>Cíveis</u>	<u>Trabalhistas</u>	<u>Fiscais</u>	<u>Total</u>
Saldo em 1º de janeiro de 2017	6.675	311	396.499	403.486
Novos depósitos	2.621	9	840	3.470
Depósitos resgatados (i)	(336)	-	-	(336)
Reversões (ii)	(4.104)	(238)	(2.205)	(6.547)
Atualização monetária / juros	-	-	<u>18.665</u>	<u>18.664</u>
Saldo em 31 de dezembro de 2017	<u>4.856</u>	<u>82</u>	<u>413.799</u>	<u>418.737</u>
Novos depósitos	4.890	393	13.165	18.448
Depósitos resgatados	(139)	-	-	(139)
Reversões	(423)	(81)	(620)	(1.124)
Atualização monetária / juros	-	-	<u>11.080</u>	<u>11.080</u>
Saldo em 31 de dezembro de 2018	9.184	394	437.424	447.002
(-) Saldos apresentados no passivo	<u>(9.184)</u>	<u>(394)</u>	<u>(408.841)</u>	<u>(418.419)</u>
Saldo em 31 de dezembro de 2018 – ativo não circulante	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>28.583</u>	<u>28.583</u>

**(c) Natureza das principais provisões****(c.1) Fiscais**

Tributos e encargos federais em 31 de dezembro de 2018 de R\$ 417.261 (2017 – R\$ 405.614) correspondem a:

- (i) Discussão judicial quanto à tributação pelo Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL) dos atos cooperativos auxiliares e rendimentos das aplicações financeiras no montante de R\$ 80.366 (2017- R\$79.239).
- (ii) Refere-se à:(i) cobrança do Finsocial sobre o faturamento de atos cooperativos auxiliares; (ii) cobrança da Cofins sobre o faturamento de atos cooperativos auxiliares; (iii) majoração da base de cálculo da Cofins (inclusão das receitas financeiras e outras receitas operacionais). O saldo provisionado totaliza R\$ 232.208 (2017-R\$227.996).
- (iii) Discussão quanto à incidência do PIS sobre o faturamento de atos cooperativos auxiliares e sobre a majoração da base de cálculo do PIS (inclusão das receitas financeiras e outras receitas operacionais), no montante de R\$ 42.652 (2017- R\$ 40.347).
- (iv) Ação judicial impetrada pelo Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), referente à cobrança do imposto sobre a produção médica e autônomos, no montante de R\$ 47.045 (2017 –R\$ 45.765).

A Cooperativa possui ainda outros processos fiscais provisionados no montante de R\$14.990 (2017- R\$ 12.267).

**(c.2) Trabalhistas**

A Cooperativa constituiu provisão para contingências para ações trabalhistas em que figura como ré, que têm como principais causas os seguintes pedidos: (i) horas extras pela diminuição do intervalo para almoço; (ii) insalubridade/periculosidade; (iii) estabilidade pré-aposentadoria; (iv) indenizações por acidente de trabalho/doença ocupacional; e (v) responsabilidade subsidiária de empresas terceirizadas, dentre outros.

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**(c.3) Cíveis**

Referem-se, principalmente, a pedidos judiciais de revisões contratuais e indenizações de clientes.

**(d) Passivos contingentes, não reconhecidos no balanço**

A Cooperativa está se defendendo de ações de natureza, fiscais e cíveis, sob as quais ainda há de ser confirmado se terá ou não uma obrigação presente que possa conduzir a uma saída de recursos. Em 31 de dezembro de 2018, essas demandam totalizavam R\$ 368.177.

As principais ações se referem a:

- (i) ISSQN: os autos de infração e imposição de multa lavrados pela Prefeitura Municipal de Campinas, Indaiatuba e Valinhos relativos ao não pagamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN) sobre contraprestações emitidas de operações de assistência à saúde, no montante de R\$ 261.151.
- (ii) Compensações de Impostos de Renda Retidos na Fonte (IRRF) e créditos de COFINS, totalizando R\$ 35.465 e R\$ 59.595, respectivamente.
- (iii) Outros processos fiscais discutidos judicialmente ou administrativamente no montante de R\$ 3.168.
- (iv) Referem-se, principalmente, a pedidos judiciais de revisões contratuais e indenizações de clientes, no montante de R\$ 8.798.

Em face da avaliação dos consultores jurídicos não indicar que as chances de perdas nesses processos sejam prováveis, nenhuma provisão vem sendo registradas nas demonstrações financeiras.

**17 Patrimônio líquido**

**(a) Capital social**

O capital social é ilimitado quanto ao máximo de quotas, variando conforme o número de quotas subscritas, não podendo, entretanto, ser inferior a 20 quotas.

A quota-parte é individual e intransferível a não cooperados e não pode ser negociada de nenhum modo nem dada em garantia. Entretanto, depois de integralizada, poderá ser transferida entre os cooperados, mediante autorização da Assembleia Geral e pagamento da taxa de 5% sobre o seu valor, respeitando o limite máximo de um terço do valor do capital subscrito para cada cooperado.

O cooperado obriga-se a subscrever quotas-partes, quando de sua admissão, com pagamento à vista ou parcelado.

Foi aprovado em Assembleia Geral realizada em março de 2018, o aumento de capital no montante de R\$ 34.085, por meio das sobras do exercício findo em 31 de dezembro de 2017.

O capital social integralizado é remunerado com juros de 12% a.a., conforme determina o estatuto social.

**Juros sobre o capital social**

Na Assembleia Geral Extraordinária de 19 de setembro de 2017, ficou estabelecido por meio de alteração do Estatuto Social, que a Cooperativa irá remunerar o capital social em 12%, incorporando o valor ao próprio capital social. No entanto, a Lei nº 5.764/71, no §3º, do art. 24, veta às cooperativas distribuírem qualquer espécie de benefício às quotas-partes do capital ou estabelecer outras vantagens ou privilégios, financeiros ou não, em favor de quaisquer associados ou terceiros, excetuando-se os juros até o máximo de 12% (doze por cento) ao ano que incidirão sobre a parte integralizada. De acordo com a previsão estatutária, a Cooperativa poderá atribuir juros ao capital social integralizado, atendendo à legislação em vigor. Dessa forma, por deliberação, em 14 de dezembro de 2017, do conselho de administração foram incorporados ao capital social 12% sobre as quotas-partes integralizadas no montante de R\$ 17.201 em dezembro de 2018 através de juros sobre capital social.

Diferentemente das Sociedades Anônimas em relação aos Juros Sobre o Capital Próprio, previstos no art. 9º da Lei nº 9.249/95, calculados sobre o patrimônio líquido e que possui característica de dividendos, em que a CVM orienta a reversão do valor na última linha do resultado conforme deliberação CVM nº 207, de 13 de dezembro de 1996, não há previsão para reversão dos juros sobre o capital social das cooperativas, que por sua vez não têm a característica de pagamento de dividendos, uma vez que as sociedades cooperativas apenas são autorizadas a atualizarem o valor do capital social até o limite de 12% ao ano, mas não podem, de forma alguma, distribuir dividendos. Se, porventura, vierem a ter sobras, de acordo com o art. 4º, inciso VII da Lei nº 5.764/71, as sobras líquidas do exercício deverão retornar, proporcionalmente, às operações realizadas pelo associado, salvo deliberação em contrário da Assembleia Geral.

Dessa forma, a Cooperativa vem registrando os juros sobre o capital social à conta de despesas financeiras e incorporando o valor líquido dos efeitos tributários à cota capital de cada cooperado, atualizando-as em 12%.

**(b) Reservas de sobras**

São constituídas anualmente pelos seguintes fundos, em conformidade com o Estatuto Social da Cooperativa e a Lei Cooperativista nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971.

**(b.1) Fundo de reserva**

É constituído pela apropriação de 10% da sobra líquida dos atos cooperativos apurada em cada exercício social e destina-se a reparar eventuais perdas de qualquer natureza que a Cooperativa venha a sofrer. É indivisível entre os cooperados, mesmo no caso de dissolução e liquidação da Cooperativa. Em 31 de dezembro de 2018, o montante das sobras destinado ao Fundo de reserva é de R\$ 4.304 (2017 - R\$ 3.956) e apresenta saldo acumulado de R\$44.095 (2017- R\$ 39.791).

**(b.2) Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (FATES)**

É constituído pela apropriação de pelo menos 5% da sobra líquida dos atos cooperativos apurada em cada exercício social, bem como pela apropriação integral das sobras auferidas nos atos não cooperativos, e destina-se a prestar assistência aos cooperados, aos seus dependentes legais e aos funcionários da Cooperativa, bem como a realizar atividades de incremento técnico, educacional e social. Em 31 de dezembro de 2018, o montante das sobras destinado ao FATES corresponde a R\$ 13.137 (2017 - R\$ 10.987) e apresenta saldo acumulado de R\$ 37.133 (2017 -R\$ 27.834).

**(c) Reservas estatutárias**

**(c.1) Reserva AGE — FINSOCIAL e Cofins**

Em Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 30 de agosto de 2001, foi deliberado que o montante de R\$ 4.012, que estava registrado como contas a receber de cooperados, fosse integralmente compensado com a reserva de sobras inflacionárias, e o reembolso por essas perdas foi recebido dos cooperados em até 24 parcelas, a partir do mês de agosto de 2001.

Os valores das parcelas recebidas estão registrados nessa reserva e sua utilização é restrita ao (i) pagamento, caso seja exigido, das contribuições ao Finsocial e Cofins do período de janeiro de 1990 a outubro de 1995, que foram objeto de autos de infração e estão em discussão judicial; (ii) aumento do capital social; ou (iii) outra destinação mediante aprovação em Assembleia Geral de Cooperados. O saldo da reserva em 31 de dezembro de 2018 e 2017 é de R\$ 3.856.

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**(c.2) Reservas inflacionárias**

Estão representadas pelo montante acumulado remanescente das transferências do saldo da correção monetária do balanço, nos termos da Resolução Conselho Nacional do Cooperativismo nº 27, a qual foi extinta em 1991, com a revogação do decreto que constitui esse conselho, pelo Decreto do Poder Executivo, sem número, de 5 de setembro de 1991.

**(c.3) Reserva AGOs – Riscos fiscais**

Corresponde à apropriação de sobras de exercícios anteriores, conforme determinado em Assembleias Gerais Ordinárias de cooperados, as quais foram retidas para fazer face a eventuais desembolsos decorrentes de efeitos adversos das discussões das contingências fiscais envolvendo a Cooperativa.

**(c.4) Outras reservas**

Corresponde a constituição de reserva relacionada com as sobras do exercício findo em 31 de dezembro de 2013, no montante R\$ 11.400, a qual foi aprovada na Assembleia Geral Ordinária de 10 de março de 2014, bem como o montante de R\$ 1.736, referente ao saldo da distribuição deliberada na Assembleia Geral Ordinária de 29 de março de 2011. O saldo acumulado em 31 de dezembro de 2018 é R\$ 13.136 (2017 – R\$ 15.560).

**18 Receita operacional, líquida - Contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde**

	Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Contraprestações líquidas	2.043.946	1.921.062	50.844	46.497	2.094.790	1.967.559
Varição das provisões técnicas	(1.713)	25	(46)	-	(1.759)	25
Total de receita bruta	2.042.233	1.921.087	50.798	46.497	2.093.031	1.967.584
Menos:						
Tributos sobre vendas	(15.294)	(12.838)	(339)	(394)	(15.633)	(13.232)
Total de receita operacional	2.026.939	1.908.249	50.459	46.103	2.077.398	1.954.352

Os custos dos procedimentos realizados por beneficiários da Unimed em outras Operadoras, de forma habitual, conforme requerido pela RN 430, passaram a ser contabilizados, na conta redutora da receita “Contraprestações Emitidas de Assistência à Saúde” – Conta Contábil 3117 do Plano de Contas da ANS.

Os valores referentes a 31 de dezembro de 2017 estão sendo apresentados sem os efeitos da RN 430/2017, considerando a vigência da referida Norma.

**19 Eventos indenizáveis, líquidos / sinistros retidos**

	Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Consultas médicas	(306.474)	(305.613)	(4.495)	(3.921)	(310.969)	(309.534)
Exames	(398.416)	(373.571)	(6.831)	(6.142)	(405.247)	(379.713)
Terapias	(350.039)	(282.987)	(3.460)	(2.301)	(353.499)	(285.288)
Internações	(631.981)	(608.094)	(10.168)	(10.765)	(642.149)	(618.859)
Outros atendimentos ambulatoriais	(37.794)	(25.715)	(10.790)	(8.968)	(48.584)	(34.683)
Demais despesas médicas-hospitalares	(40.877)	(40.812)	(10)	(1)	(40.887)	(40.813)
Sistema único de saúde – SUS	-	-	(7.986)	(8.102)	(7.986)	(8.102)
Total eventos/sinistros conhecidos ou avisados	(1.765.581)	(1.636.792)	(43.740)	(40.200)	(1.809.321)	(1.676.992)
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	(9.193)	(35.776)	-	-	(9.193)	(35.776)
Eventos Indenizáveis Líquidos / Sinistros Retidos	(1.774.774)	(1.672.568)	(43.740)	(40.200)	(1.818.514)	(1.712.768)

**20 Cobertura Assistencial com Preço Pré Estabelecido –Carteira de planos individuais/familiares após Lei 9.656/1998 (não auditado)**

	Consulta Médica	Exames	Terapias	Internações	Outros Atendimentos	Demais Despesas	Total
Rede própria	72.275	68.161	94.538	48.669	9.573	19.279	312.495
Rede Contratada	3.267	42.078	37.061	152.902	2.545	1.619	239.472
Reembolso	17	133	296	42	1.772	-	2.260
Intercambio Eventual	2.947	1.776	1.051	14.451	952	16	21.193
Total	78.506	112.148	132.946	216.064	14.842	20.914	575.420

A distribuição dos saldos do quadro auxiliar de Eventos Médico Hospitalares Assistência Médico-Hospitalar do Documento de Informações Periódicas – DIOPS do 4º trimestre de 2017, está em conformidade com Ofício Circular DIOPE nº 01, de 1º de novembro de 2013, referente aos planos individuais firmados posteriormente à Lei 9.656/1998, com cobertura médico-hospitalar e modalidade de preço pré-estabelecido.

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**21 Despesas administrativas**

	Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Despesas com pessoal (a)	(99.071)	(88.123)	(2.457)	(2.048)	(101.528)	(90.171)
Despesas com serviços de terceiros	(22.661)	(21.823)	(562)	(503)	(23.223)	(22.326)
Despesas com localização e funcionamento	(16.983)	(15.939)	(424)	(365)	(17.407)	(16.304)
Despesas com publicidade e propaganda	(13.019)	(12.946)	(331)	(302)	(13.350)	(13.248)
Despesas com tributos (b)	(8.030)	(2.159)	(278)	(244)	(8.308)	(2.403)
Despesas com multas administrativas	(1.454)	(3.697)	(39)	(80)	(1.493)	(3.777)
Despesas diversas	(7.030)	(9.046)	(181)	(199)	(7.211)	(9.245)
	<b>(168.248)</b>	<b>(153.733)</b>	<b>(4.272)</b>	<b>(3.741)</b>	<b>(172.520)</b>	<b>(157.474)</b>

**(a) Despesas com pessoal**

	Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Despesas com empregados	(64.716)	(57.765)	(1.610)	(1.345)	(66.325)	(59.110)
Despesas com encargos sociais	(19.283)	(18.521)	(476)	(430)	(19.759)	(18.951)
Despesas com assistência social	-	-	-	-	-	-
Despesas com administração	(9.268)	(7.511)	(229)	(174)	(9.498)	(7.685)
Despesas com programa de alimentação do trabalhador	(2.335)	(1.890)	(59)	(44)	(2.394)	(1.934)
Despesas com indenizações	(971)	(432)	(22)	(10)	(993)	(442)
Despesas com transporte	(1.020)	(874)	(26)	(20)	(1.046)	(894)
Outras despesas	(1.334)	(976)	(32)	(22)	(1.366)	(998)
Despesas com formação profissional	(144)	(154)	(3)	(3)	(147)	(157)
	<b>(99.071)</b>	<b>(88.125)</b>	<b>(2.457)</b>	<b>(2.048)</b>	<b>(101.528)</b>	<b>(90.171)</b>

**(b) Despesas com tributos**

	Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Cofins sobre Outras Receitas Operacionais	(450)	(401)	(79)	(144)	(529)	(545)
Pis sobre Outras Receitas Operacionais	(73)	(65)	(13)	(23)	(86)	(88)
Taxa de Saúde Suplementar ANS	(2.170)	(2.190)	(54)	(52)	(2.224)	(2.242)
Contribuições	(4.121)	(3.849)	(102)	(92)	(4.223)	(3.941)
Pis Folha Pagamentos	(577)	(550)	(14)	(13)	(591)	(563)
Provisão para Contingência Tributária	-	5.529	-	95	-	5.624
Demais despesas com tributos	(639)	(633)	(16)	(15)	(655)	(648)
	<b>(8.030)</b>	<b>(2.160)</b>	<b>(278)</b>	<b>(244)</b>	<b>(8.308)</b>	<b>(2.403)</b>

**22 Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde**

	Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Inscrições e confecção carteiras	484	469	12	11	496	480
Recuperação Perdas de Clientes	533	11.267	12	295	545	11.562
Programa de Controle Médico Saúde Ocupacional	3.323	4.965	77	118	3.400	5.083
Comissões e Agenciamentos	-	-	3.353	2.997	3.353	2.997
Benefício Família	-	-	10.230	8.994	10.230	8.994
Outras	4.091	(1.655)	4.296	3.781	8.387	2.126
	<b>8.431</b>	<b>15.046</b>	<b>17.980</b>	<b>16.196</b>	<b>26.411</b>	<b>31.242</b>

**23 Receitas com Operações de Assistência Médico Hospitalar, Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionada com planos da operadora, Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde**
**(a) Receitas com Operações de Assistência Médico Hospitalar e Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionada com planos da operadora**

Referem-se às receitas e despesas de atendimentos de intercâmbios realizados pela Unimed Campinas aos usuários de outras operadoras de saúde do sistema Unimed Brasil.

**(b) Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde**

	Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Licença Remunerada	(34.378)	(23.869)	-	-	(34.378)	(23.869)
Bonificação cooperado	(32.309)	(58.990)	-	-	(32.309)	(58.990)
Despesas com serviço próprio	(31.809)	(2.849)	-	-	(31.809)	(2.849)
Perdas de contas a receber	(11.670)	(14.983)	(327)	(334)	(11.997)	(15.317)
Plano Auxílio Incapacidade Temporária -PAIT	(2.289)	(2.428)	(58)	(57)	(2.347)	(2.485)
Programa Controle Médico Saúde Ocupacional -PCMSO	(2.411)	(2.709)	(58)	(62)	(2.469)	(2.771)
Plano Auxílio Maternidade -PAMA	(1.458)	(663)	(36)	(15)	(1.494)	(678)
Despesas com cobrança bancárias	(1.382)	(279)	(35)	(7)	(1.417)	(286)
Contingências Cíveis	1.004	6.017	19	61	1.023	6.078
Confecção de carteiras e livros de credenciamento	(210)	(257)	(5)	(6)	(215)	(263)
Taxa consultório	-	(4.211)	-	-	-	(4.211)
Benefício Família	-	-	(8.089)	(7.872)	(8.089)	(7.872)
Outras	(4.126)	(3.560)	(469)	(3.190)	(4.595)	(6.750)
	<b>(121.038)</b>	<b>(108.781)</b>	<b>(9.058)</b>	<b>(11.482)</b>	<b>(130.096)</b>	<b>(120.263)</b>

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**24 Resultado financeiro, líquido**

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Receitas de aplicações financeiras	16.065	23.109
Receitas financeiras com operações de assistência à saúde	11.539	10.271
Juros – depósitos judiciais	12.639	19.798
Descontos obtidos/Outras receitas	<u>2.910</u>	<u>4.364</u>
Total receitas financeiras	<u>43.153</u>	<u>57.542</u>
Juros – contingências tributárias	(9.444)	(14.806)
Juros sobre capital próprio	(20.236)	(15.155)
Outras despesas	<u>(701)</u>	<u>(2.965)</u>
Total despesas financeiras	<u>(30.381)</u>	<u>(32.926)</u>
Resultado financeiro líquido	<u><u>12.772</u></u>	<u><u>24.616</u></u>

**25 Imposto de renda e contribuição social**

**(a) Reconciliação da taxa efetiva**

	Atos cooperativos		Atos não cooperativos		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Resultado antes dos impostos e participações	54.961	65.388	14.397	10.251	69.357	75.639
Imposto calculado a alíquota nominal 34%	(18.687)	(22.232)	(4.895)	(3.485)	(23.582)	(25.717)
Resultado de atos cooperativos	11.628	1.856	-	-	11.628	1.856
Adições e exclusões permanentes	12.451	17.392	934	621	13.385	18.013
Diferenças temporárias – atos cooperativos	(19.203)	(14.285)	(1.168)	(1.043)	(20.371)	(15.328)
Outros	<u>(432)</u>	<u>(2.261)</u>	<u>1.406</u>	<u>2.975</u>	<u>973</u>	<u>714</u>
Encargo fiscal	<u>(14.243)</u>	<u>(19.530)</u>	<u>(3.723)</u>	<u>(932)</u>	<u>(17.966)</u>	<u>(20.462)</u>
Imposto de renda e contribuição social correntes	(14.243)	(19.530)	(3.723)	(932)	(17.966)	(20.462)
Imposto de renda e contribuição social diferido	<u>4.770</u>	<u>(4.410)</u>	<u>272</u>	<u>(255)</u>	<u>5.042</u>	<u>(4.665)</u>
	<u><u>(9.473)</u></u>	<u><u>(23.940)</u></u>	<u><u>(3.451)</u></u>	<u><u>(1.187)</u></u>	<u><u>(12.924)</u></u>	<u><u>(25.127)</u></u>

	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Resultado antes dos impostos e participações	53.710	65.386	14.321	10.251	68.031	75.637
<b>Imposto calculado a alíquota nominal 34%</b>	<b>(18.261)</b>	<b>(22.231)</b>	<b>(4.869)</b>	<b>(3.485)</b>	<b>(23.131)</b>	<b>(25.717)</b>
Resultado de atos cooperativos	11.628	1.856	-	-	11.628	1.856
Adições e exclusões permanentes	12.451	17.392	934	621	13.385	18.013
Diferenças temporárias – atos cooperativos	(19.203)	(14.285)	(1.168)	(1.043)	(20.371)	(15.328)
Outros	<u>(858)</u>	<u>(2.261)</u>	<u>1.380</u>	<u>2.975</u>	<u>522</u>	<u>714</u>
<b>Encargo fiscal</b>	<b><u>(14.243)</u></b>	<b><u>(19.530)</u></b>	<b><u>(3.723)</u></b>	<b><u>(933)</u></b>	<b><u>(17.966)</u></b>	<b><u>(20.462)</u></b>
Imposto de renda e contribuição social correntes	14.243	(19.530)	3.723	(932)	17.966	(20.462)
Imposto de renda e contribuição social diferido	<u>(4.770)</u>	<u>(4.410)</u>	<u>272</u>	<u>(255)</u>	<u>(4.498)</u>	<u>(4.665)</u>
	<u><b>9.473</b></u>	<u><b>(23.940)</b></u>	<u><b>3.995</b></u>	<u><b>(1.187)</b></u>	<u><b>13.468</b></u>	<u><b>(25.127)</b></u>

A classificação de Atos Cooperativos, Auxiliares e Não Cooperativos está descrito na nota 4.14.

A Cooperativa, para fins de apuração de IRPJ e CSLL, considera os atos cooperativos auxiliares na base de cálculo do imposto.

**(b) Tributos diferidos ativos**

O imposto de renda e a contribuição social diferidos são calculados sobre as correspondentes diferenças temporárias entre as bases de cálculo do imposto sobre ativos e passivos e os valores contábeis das demonstrações financeiras, relacionados aos atos auxiliares e atos não cooperativos. As alíquotas desses impostos, definidas atualmente para determinação dos tributos diferidos, são de 25% para o imposto de renda e de 9% para a contribuição social.

Impostos diferidos ativos são reconhecidos na extensão em que seja provável que o lucro futuro tributável esteja disponível para ser utilizado na compensação das diferenças temporárias, com base em projeções de resultados futuros elaboradas e fundamentadas em premissas internas e em cenários econômicos futuros que podem, portanto, sofrer alterações.

	2018			2017		
	Ato Cooperativo	Ato não Cooperativo	Total	Ato Cooperativo	Ato não Cooperativo	Total
Ativo de imposto diferido	20.872	1.260	22.132	17.137	1.193	18.330
	20.872	1.260	22.132	17.137	1.193	18.330
Passivo de imposto diferido	(1.669)	(93)	(1.761)	(2.853)	(150)	(3.003)
	(1.669)	(93)	(1.761)	(2.853)	(150)	(3.003)
Ativo de imposto diferido (líquido)	<u>19.203</u>	<u>1.168</u>	<u>20.371</u>	<u>14.284</u>	<u>1.043</u>	<u>15.327</u>

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Em 31 de dezembro de 2018 e de 2017, o ativo de imposto diferido (ato cooperativo e ato não cooperativo) é composto por:

	<u>31/12/2018</u>	<u>31/12/2017</u>
Atualização monetária tributos exigíveis	1.439	2.261
Provisão para perda sobre crédito	5.991	4.820
Provisão para contingências cíveis	12.628	10.156
Provisão para contingências trabalhistas	800	69
Provisão para honorários advocatícios	1174	922
Provisão para outras contingências tributárias	-	-
Outras provisões	100	102
	<u>22.132</u>	<u>18.330</u>

Em 31 de dezembro de 2018, a expectativa de realização do imposto de renda e da contribuição social diferidos, registrados no ativo não circulante, está demonstrada a seguir:

	<u>2018</u>		
	<u>Ato Cooperativo</u>	<u>Ato não Cooperativo</u>	<u>Total</u>
Ativo de imposto diferido a ser recuperado em até 12 meses	5.806	254	6.060
Ativo de imposto diferido a ser recuperado em mais 12 meses	15.066	1.006	16.072
	<u>20.872</u>	<u>1.260</u>	<u>22.132</u>

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**Exposição a riscos de crédito**

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

		<u>Valor contábil</u>	
	<u>Nota</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Contas a receber e outros créditos	7	123.324	104.038
Recibo de Depósito Cooperativo (RDC)	6	53.689	112.114
Certificado de Depósito Bancário (CDB)	6	46.611	13.590
Caixa e equivalentes de caixa	5	20.915	335
Letras financeiras – títulos privados e públicos	6	185.281	143.394
Letras de arrendamento mercantil	6	1.619	5.172
Depósitos judiciais, incluindo aqueles classificados no passivo como redutor de provisão para contingências	16	447.002	418.737
Créditos de operadoras de assistência à saúde não relacionados aos planos de saúde da operadora	6	<u>45.825</u>	<u>45.036</u>
		<u>924.266</u>	<u>842.416</u>

**Contas a receber e outros recebíveis**

A política de gerenciamento do risco de crédito sobre o contas a receber está em linha com a Instrução Normativa 46/11 emitida pela ANS, que estabelece que deva ser constituída provisão para perda decorrente da existência de inadimplência. As operadoras de Planos de Assistência à Saúde devem constituir a Provisão para Perdas Sobre Créditos - PPSC de acordo com os seguintes critérios:

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

**Recibo de Depósito Cooperativo**

A Cooperativa possui aplicação em recibo de depósito cooperativista, título de dívida bancária da UNICRED. A Administração classifica o papel como de baixo risco de crédito e não espera que a contraparte falhe na liquidação de suas obrigações.

**Certificado de Depósito Bancário (CDB)**

A Cooperativa possui aplicação em CDB em bancos de primeira linha com classificação de risco baixa. A Administração classifica o papel como de baixo risco de crédito e não espera que a contraparte falhe na liquidação de suas obrigações.

**26 Instrumentos financeiros**

**Gestão de riscos financeiros**

**Fatores de risco financeiro**

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

A gestão de risco é realizada pela Superintendência Financeira, e aprovada pela Diretoria Executiva e Conselho de Administração. A Superintendência Financeira identifica, avalia e protege a Cooperativa contra eventuais riscos financeiros. A Diretoria Executiva e o Conselho de Administração estabelecem princípios para a gestão de riscos financeiros bem como para áreas específicas como risco de crédito, uso de instrumentos financeiros e investimentos de excedentes de caixa.

**Riscos de crédito**

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



**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**Disponível**

A Cooperativa detinha disponível de R\$ 20.915 (2017 - R\$ 335), os quais representam sua máxima exposição de crédito sobre aqueles ativos.

**Letras financeiras do tesouro nacional**

No que tange a aplicações financeiras em títulos do Tesouro Nacional (LFTN e NTN-F) a Cooperativa avalia o risco de crédito como baixo, pois esses papéis possuem garantia de liquidação do Governo Federal.

**Letras financeiras**

No que tange a aplicações financeiras em títulos privados (Letras Financeiras –LF) a Cooperativa avalia o risco de crédito como baixo, pois esses papéis possuem garantia de liquidação de bancos nacionais de primeira linha com altas notas de classificação de crédito apontadas pelas principais agências de rating do mercado (Fitch, Standard & Poors e Moody´s) garantindo a estas instituições grau de investimento.

**Risco de liquidez**

A previsão de fluxo de caixa é realizada pelo departamento financeiro. Esse departamento monitora as previsões contínuas das exigências de liquidez da Cooperativa para assegurar que ela tenha caixa suficiente para atender as necessidades operacionais, bem como exigências de garantias determinadas pelo órgão que regula as operadoras de saúde, a ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

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

**Recursos próprios mínimos**

A RN nº 209/09 da ANS dispõe sobre os critérios de manutenção de Recursos Próprios Mínimos e constituição de Provisões Técnicas a serem observados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde.

O Patrimônio Mínimo Ajustado (PMA) é determinado através RN nº 209/09 da ANS e representa o valor mínimo do patrimônio líquido da operadora de saúde, ajustado por efeitos econômicos, calculado a partir da multiplicação do fator “K”, emitido pela ANS, pelo capital-base de R\$ 8.503, o qual será ajustado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE).

O fator “K” vigente em dezembro de 2018 corresponde a 12,65%, de modo que o Patrimônio Mínimo Ajustado é de R\$ 1.000 e, conseqüentemente, o patrimônio líquido da Cooperativa atende a esse mínimo estabelecido.

A seguir, estão demonstradas as adições e deduções consideradas pela Administração para cálculo do Patrimônio Líquido Ajustado por efeitos econômicos:

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Patrimônio líquido	334.081	263.144
Adições		
Obrigações legais classificadas no passivo não circulante	94.969	178.067
Deduções:		
Participações Sociedades Cooperativas – Operadoras	(30.239)	(19.321)
Despesas antecipadas; e	(1.183)	(981)
Ativo não circulante permanente intangível, exceto o montante referente a gastos com aquisição de carteira de plano de assistência à saúde e com programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças aprovados nos termos da Instrução Normativa Conjunta nº 001, de 30 de dezembro de 2008, da DIOPE/DIPRO.	(3.104)	(2.904)
Patrimônio líquido ajustado por efeitos econômicos	<u>394.524</u>	<u>418.005</u>

**Margem de Solvência**

A Margem de solvência - Determina o nível econômico que o patrimônio líquido das Operadoras de Planos de Saúde deverá atingir. Este critério deve ser observado mensalmente. Corresponde à suficiência do patrimônio líquido ajustado para cobrir o maior montante entre os seguintes valores:

(i) 0,20 (zero vírgula vinte) vezes a soma dos últimos 12 (doze) meses: de 100% (cem por cento) das contraprestações líquidas na modalidade de preço preestabelecido, e de 50% (cinquenta por cento) das contraprestações líquidas na modalidade de preço pós-estabelecido

(ii) 0,33 (zero vírgula trinta e três) vezes a média anual dos últimos trinta e seis meses da soma de: 100% (cem por cento) dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço pré-estabelecido e de 50% (cinquenta por cento) dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço pós-estabelecido.

Abaixo o cálculo da Margem de Solvência da Cooperativa conforme determina a normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em 31 de dezembro:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Contraprestações líquidas		
Soma dos últimos 12 meses:		
- Preço pré-estabelecido – 100%	1.963.267	1.820.341
- Preço pós-estabelecido – 10%	<u>13.152</u>	<u>73.609</u>
	1.976.419	1.893.950
(x) 0,20	<u>395.284</u>	<u>378.790</u>
Eventos indenizáveis líquidos		
Média mensal dos últimos 36 meses:		
- Preço pré-estabelecido – 100%	4.707.623	4.259.865
- Preço pós-estabelecido – 10%	<u>34.673</u>	<u>165.057</u>
	4.742.296	4.424.922
Média anual dos últimos 36 meses	<u>1.580.765</u>	<u>1.474.974</u>

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Conforme demonstrado acima, em 31 de dezembro de 2018 e de 2017, o patrimônio líquido ajustado por efeitos econômicos é suficiente para atender a Margem de Solvência.

**Risco de Mercado**

O risco de taxa de juros da Cooperativa decorre, principalmente, do seu volume de aplicações financeiras. Todas as movimentações relacionadas à taxa de juros impactam no resultado da Cooperativa.

A política da Cooperativa é de: (a) garantir com aplicações financeiras as provisões técnicas exigidas pela Agência reguladora, vinculando-as em favor da ANS nos termos da Resolução Normativa – RN159/2007, e suas alterações e (b) aplicar o excedente em títulos de renda fixa buscando as melhores taxas de mercado junto as instituições financeiras de grande porte.

**Estimativa do valor justo**

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

A Cooperativa aplica o CPC 40 para instrumentos financeiros mensurados no balanço patrimonial pelo valor justo, o que requer divulgação das mensurações do valor justo pelo nível de hierarquia. Todos os ativos nesta categoria foram classificados como Nível 2 (Informações, além dos preços cotados incluídas no nível 1, que são observáveis pelo mercado para o ativo ou passivo, seja diretamente (ou seja, como preços) ou indiretamente (ou seja, derivados dos preços)).

**27 Cobertura de seguros (não auditado)**

A Cooperativa adota a política de contratar cobertura de seguros para os bens sujeitos a riscos por montantes considerados suficientes para cobrir eventuais sinistros, considerando a natureza de sua atividade. As premissas de riscos adotadas, dada a sua natureza, não foram examinadas por nossos auditores independentes.

Em 31 de dezembro de 2018 e 2017, estavam vigentes contratos de seguros dos ramos compreensivo empresarial, automóveis e riscos diversos.

**28 Reconciliação entre os métodos direto e indireto dos fluxos de caixa das atividades operacionais**

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
<b>Resultado antes dos impostos e participações</b>	<b>69.357</b>	<b>75.639</b>
Depreciação e amortização	7.992	4.492
Provisões técnicas	42.639	33.903
Constituição (reversão) para contingências	5.246	(12.933)
Provisão (reversão) da provisão para créditos de liquidação duvidosa e perdas de bens e títulos a receber	48	539
Juros sobre o capital social	(1.636)	12.881
Juros e variações monetárias	17.201	(3.858)
	<u><b>140.848</b></u>	<u><b>110.663</b></u>

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
<b>(Aumento) / Diminuição de ativos</b>		
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	(20.123)	(4.874)
Tributos a recuperar	4.289	(12.275)
Outros créditos a longo prazo	(32)	0
Outros títulos e créditos a receber	(15.460)	1.170
Outros valores e bens	(29.955)	11.572
Varição de Investimentos	(13.757)	(1.478)
Depósitos Judiciais	(17.828)	3.076
Depósitos Judiciais resgatados	644	336
<b>Aumento (diminuição) de passivo</b>		
Tributos e encargos sociais a recolher	(542)	8.079
Fornecedores	12.030	(1.638)
<b>Caixa gerado nas operações</b>	<b>60.114</b>	<b>114.631</b>
Juros pagos		
Imposto de renda e contribuição social pagos	(20.373)	(22.403)
<b>Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais - método indireto</b>	<b>39.741</b>	<b>92.228</b>
<b>Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais - método direto</b>	<b>39.741</b>	<b>92.228</b>

**Notas explicativas da administração às demonstrações  
financeiras em 31 de dezembro de 2018**  
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

---

**Conselho de Administração**

Coordenador - Dr. Gerson Muraro Laurito  
Secretário - Dr. Luiz Marciano Cangiani  
Conselheiro - Dra. Carla Rosana Guilherme Silva  
Conselheiro - Dr. Fernando Yukio Tomita  
Conselheiro - Dr. Flávio Leite Aranha Júnior  
Conselheiro - Dr. Francisco Eduardo Prota  
Conselheiro - Dr. Honório Chiminazzo Neto  
Conselheiro - Dr. Jose Windsor Angelo Rosa  
Conselheiro - Dr. Paulo Dechichi Júnior

**Diretoria Executiva**

Diretor Presidente - Dr. João Lian Júnior  
Diretor Financeiro - Dr. Plínio Conte de Faria Júnior  
Diretor Administrativo - Dr. Luis Alves de Matos  
Diretora Médico Social – Dr. Antonio Claudio Guedes Chrispim  
Diretor da Área Hospitalar e Serviços Credenciados – Dr. Luiz Gonzaga Massari Filho  
Diretor Comercial - Dr. Miguel Carlos Hyssa Brondi

**Contadora**

Elem Regina Serafim Martins

# Créditos

**Diretor Presidente** Dr. João Lian Júnior

**Diretor Financeiro** Dr. Plínio Conte de Faria Júnior

**Diretor Administrativo** Dr. Luis Alves de Matos

**Diretor Médico-Social** Dr. Antonio Claudio Guedes Chrispim

**Diretor da Área Hospitalar e Serviços Credenciados**  
Dr. Luiz Gonzaga Massari Filho

**Diretor Comercial** Miguel Carlos Hyssa Brondi

**Conselho de Administração (CA)**

**Coordenador** Dr. Gerson Muraro Laurito

**Conselheiros**

Dr. Luiz Marciano Cangiani

Dra. Carla Rosana Guilherme Silva

Dr. Fernando Yukio Tomita

Dr. Flávio Leite Aranha Júnior

Dr. Francisco Eduardo Prota

Dr. Honório Chiminazzo Neto

Dr. José Windsor Angelo Rosa

Dr. Paulo Dechichi Júnior

**Conselho Técnico (CT)**

**Coordenador** Avelino Bastos

**Conselheiros**

Dra. Maria Fernanda Costa Haddad

Dr. Adriano Cesar Bertuccio

Dr. André Luis Barbosa Fernandes

Dr. Carlos Alberto Salomão Muraro

Dr. Edson Yamanaka

Dra. Roseli Tizzei Tagliolatto

**Conselho Fiscal**

**Coordenador** Dr. Paulo Roberto Franco de Godoy

**Conselheiros efetivos**

Dr. Mauro Acir Crippa Junior

Dra. Marília Affonso Ferreira Sanged

**Conselheiros Suplentes**

Dr. Sergio Masini Alarcon

Dr. Flavio Celso da Silva

Dra. Valeria Elisabete Sanches

**Coordenação Geral**

**Conselho de Administração** Dr. Gerson Muraro Laurito

**Diretoria Executiva** Dr. João Lian Júnior

**Coordenação, Planejamento, Edição dos Indicadores e Produção de Textos** Gerência de Estratégia e Sistemas de Gestão / Responsabilidade Social

**Coordenação, Planejamento, Edição e Revisão de Conteúdo** Gerência de Marketing e Comunicação

**Design, diagramação, revisão e texto final** SERIFA Comunicação | serifa.com.br

**Fotos** Arquivo Unimed | Istock Images

