



Relatório Anual 2023

Unimed 
Campinas

Sumário

03 SOBRE O RELATÓRIO

04 MENSAGEM DA ALTA DIREÇÃO

06 SOBRE NÓS

Unimed Campinas

Modelo de negócios

Estratégia

Materialidade

Tecnologia e Inovação

20 NOSSO JEITO DE CUIDAR DOS NEGÓCIOS

Governança

Ética, Integridade e *Compliance*

Gestão de riscos

35 NOSSO JEITO DE CUIDAR DOS RELACIONAMENTOS

Cooperados

Colaboradores

Clientes

Fornecedores



63 NOSSO JEITO DE CUIDAR DO PLANETA

Comunidade

Meio Ambiente

74 NOSSO JEITO DE CUIDAR DA OPERAÇÃO

Hospital Unimed Campinas

Pronto Atendimento Unimed Campinas

Serviços Oncológicos

Centro de Promoção à Saúde

Telessaúde

Qualidade de atendimento

Resultados econômico-financeiros

96 ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

101 DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

160 CRÉDITOS

SOBRE O RELATÓRIO

SOBRE NÓS

NOSSO JEITO
DE CUIDAR DOS
NEGÓCIOS

NOSSO JEITO
DE CUIDAR DOS
RELACIONAMENTOS

NOSSO JEITO DE
CUIDAR DO PLANETA

NOSSO JEITO DE
CUIDAR DA OPERAÇÃO

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

CRÉDITOS



Sobre o relatório

GRI 2-3, 2-14, 2-2

Olá, seja bem-vindo ao Relatório Anual da Unimed Campinas.

Este documento foi elaborado com base na *Global Reporting Initiative* (GRI) e, a partir desta publicação, passamos a utilizar, também, alguns princípios de Relato Integrado, estabelecidos pelo *International Integrated Reporting Council* (IIRC), com o intuito de aprimorarmos nosso relato e torná-lo ainda mais estratégico. O primeiro passo, para isso, foi a construção de nosso modelo de negócios pela perspectiva dessa metodologia.

Nas páginas a seguir, apresentamos as principais ações no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023 e que contribuíram para assegurar nossa oferta de serviços em saúde e nosso equilíbrio financeiro. Este Relatório Anual contempla nossas sedes administrativas e serviços próprios: Hospital Unimed Campinas (HUC); Pronto Atendimento Unimed Campinas (PAUC); Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA); Centro Clínico Oncológico

(CCO); Centro de Infusão Sumaré (CIS); Medicina Diagnóstica; Assistência Domiciliar Unimed Campinas (ADUC); Amplia; Espaço Personal; Centro Multidisciplinar Integrado (CMI); Gestão de Crônicos; Medicina Preventiva e o Pronto Atendimento Virtual Unimed Ágil.

O documento, que é aprovado em Assembleia Geral Ordinária, também traz nossa matriz de materialidade, que foi revisada em 2023 e reúne os tópicos mais relevantes para o desenvolvimento socioambiental e econômico da Unimed Campinas. Integrando nossos compromissos assumidos, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estão relacionados no Índice de Conteúdo GRI com os indicadores correspondentes.

Dúvidas e informações adicionais sobre esta publicação podem ser obtidas pelo e-mail responsabilidadesocial@unimedcampinas.com.br.

Boa leitura!

SOBRE O RELATÓRIO

SOBRE NÓS

NOSSO JEITO
DE CUIDAR DOS
NEGÓCIOS

NOSSO JEITO
DE CUIDAR DOS
RELACIONAMENTOS

NOSSO JEITO DE
CUIDAR DO PLANETA

NOSSO JEITO DE
CUIDAR DA OPERAÇÃO

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

CRÉDITOS

Mensagem da Alta Direção

GRI 2-22

O ano de 2023 foi um período marcado por conquistas, consolidações e perspectivas otimistas para projetos futuros. O cenário macroeconômico e muito trabalho interno trouxeram os recursos para fecharmos o ano com o espírito de retomada e crescimento, refletido no aumento de vidas na nossa carteira de beneficiários, no avanço do nosso *market share* e na redução em 2,3% da sinistralidade, na comparação com 2022 – é preciso ir além, mas a variação representa uma enorme conquista para a Unimed Campinas.

Um ponto de atenção para todas as operadoras de saúde foi a incorporação de novas terapias, medicamentos e procedimentos no Rol da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que elevaram os custos e nos obrigam a redirecionar rotas e otimizar processos para que possamos atender essas demandas. Enfrentar as adversidades que fogem ao controle da nossa operação exige uma estrutura de governança robusta, capacidade de gestão sólida e experiência no setor – que, no nosso caso, foi acumulada ao longo de 53 anos de atuação.

Nossa maturidade também nos permite ter o olhar atento às transformações da sociedade que geram impacto no nosso negócio. A procura por terapias alternativas, principalmente nos casos de crianças diagnosticadas com o transtorno do espectro autista (TEA), cresceu vertiginosamente devido aos avanços na identificação dessa condição de saúde, e para 2024 ampliaremos nossos serviços focados no atendimento deste público.

Como forma de atender ainda mais às necessidades dos beneficiários, uma das principais conquistas de 2023 foi o início dos projetos que permitirão a entrega do Núcleo de Oncologia e Saúde (NOS), uma expansão dos nossos serviços próprios no tratamento oncológico e uma oportunidade de novas ofertas de trabalho aos nossos cooperados. O projeto representa um grande marco de inovação, tecnologia e humanização da Cooperativa, que segue se dedicando à excelência na qualidade e modernização dos serviços oferecidos aos beneficiários.



Dr. Gerson Muraro Laurito
Diretor-Presidente



Dr. João Lian Júnior
Coordenador do Conselho
de Administração

SOBRE O RELATÓRIO

SOBRE NÓS

NOSSO JEITO
DE CUIDAR DOS
NEGÓCIOS

NOSSO JEITO
DE CUIDAR DOS
RELACIONAMENTOS

NOSSO JEITO DE
CUIDAR DO PLANETA

NOSSO JEITO DE
CUIDAR DA OPERAÇÃO

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

CRÉDITOS

Somos uma cooperativa que olha para as necessidades de nossos públicos de relacionamento.

Não podemos deixar de mencionar a importância da medicina preventiva para a Cooperativa e para a população. Muitos são os desafios demográficos e naturais, destacando o aumento da expectativa de vida dos brasileiros, os hábitos e costumes, alimentação e comportamentos. Todos afetam a saúde e nos alertam para os cuidados preventivos. Com a manutenção de nossos serviços e com o atendimento médico de excelência, estamos preparados para responder a esse novo cenário de cuidado que desponta.

Outra demanda pulsante na sociedade é o cuidado com o planeta. Com relação às ações para fortalecermos a nossa abordagem ESG, que abrange a implementação de melhorias nas áreas ambiental, social e de governança, podemos destacar a nossa Floresta Unimed Campinas, hoje com 3.500 mudas, da qual temos muito orgulho. Na área social, mantivemos parcerias de décadas e o apoio a projetos que transformam a realidade das comunidades ao nosso redor.

Dessa forma, sabemos que somos uma cooperativa que olha para frente em relação às necessidades de nossos públicos de relacionamento. Os desafios moldaram a nossa história e nos prepararam para o caminho em que estamos hoje. Acreditamos que o passado é uma lição, o presente precisa ser vivenciado e atuante, para que possamos olhar para o futuro como uma consequência promissora dessas atitudes.

Após chegarmos ao fim de mais um ano, sabemos que as nossas conquistas só foram possíveis graças à dedicação da equipe de colaboradores, cooperados e, em especial, de nossos clientes.

Aos colaboradores e às equipes técnicas, agradecemos por serem condutores dos processos operacionais e do ambiente de trabalho, que propiciam as condições ideais para a atividade médica e o atendimento da operadora de saúde com competência.

Aos cooperados, nossa razão de existência, pela dedicação e pela prática profissional humanizada e atenta, que nos permite manter bons resultados na área médica e a positiva reputação da Unimed Campinas.

Aos clientes, por acreditarem em nossos serviços, fazendo com que sejamos cada vez melhores para atender à alta expectativa de nosso público que confia a sua saúde própria, de sua família e/ou de seus colaboradores na Unimed Campinas.

Nosso reconhecimento à dedicação dos diretores-executivos, que, com suas atribuições de liderança, asseguram a estratégia e o alcance dos objetivos previstos, e aos conselheiros de administração, que determinam os rumos da nossa Cooperativa.

O resultado do nosso trabalho, refletido em excelentes níveis de qualidade, é fruto de um esforço cooperativo.

Seguimos juntos!

NOSSO JEITO
DE CUIDAR DOS
NEGÓCIOS

NOSSO JEITO
DE CUIDAR DOS
RELACIONAMENTOS

NOSSO JEITO DE
CUIDAR DO PLANETA

NOSSO JEITO DE
CUIDAR DA OPERAÇÃO

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

CRÉDITOS

Sobre nós



Unimed Campinas GRI 2-1

Presença em 13 cidades da região

A Unimed Campinas é uma cooperativa médica, líder no segmento de saúde suplementar no interior do país, especificamente no estado de São Paulo. Com uma carteira de beneficiários própria, acima de 588 mil vidas, sem considerar os que são atendidos por intercâmbio e outras localidades, a credibilidade da operadora foi construída desde a década de 1970 na Região Metropolitana de Campinas.

Com a participação do corpo médico desde o atendimento em consultório até a gestão da Cooperativa, completamos 53 anos de prestação de serviços de saúde qualificados e humanizados. Como diretriz de nossas decisões estão os sete princípios cooperativistas: adesão voluntária e livre; gestão democrática; participação econômica dos membros; autonomia e independência; educação, formação e informação; intercooperação e interesse pela comunidade.

Nosso portfólio contempla planos de cobertura regional e nacional e saúde ocupacional nos segmentos individual e familiar, coletivos por adesão e empresarial, para **13 cidades** da nossa área de abrangência:



Nossos números



1.885

COLABORADORES



3.536

COOPERADOS



588.954

VIDAS



242

SERVIÇOS DE CLÍNICAS
AMBULATORIAIS,
DE IMAGENS E DE
LABORATÓRIOS



13

SERVIÇOS
PRÓPRIOS



22

HOSPITAIS

517

SERVIÇOS
CREDENCIADOS

02

SERVIÇOS DE
CLÍNICAS PSIQUIÁTRICAS

02

HOSPITAIS
PSIQUIÁTRICOS

1.695

LOCAIS
DE ATENDIMENTO

03

SERVIÇOS
DE PRONTO
ATENDIMENTO

10

SERVIÇOS
DE DAY HOSPITAL

225

PROFISSIONAIS NÃO MÉDICOS

(psicologia, fonoaudiologia,
terapia ocupacional, nutrição,
fisioterapia e ortoptista)



Visão

Ser a primeira escolha dos nossos clientes em soluções de saúde.

Valores

Integridade, Cooperação, Excelência, Inovação, Agilidade e Diversidade.

Missão

Cuidar das pessoas por meio de soluções inovadoras, acessíveis e com trabalho médico diferenciado e valorizado dos cooperados.

Propósito

Garantir que as pessoas vivam melhor e de forma mais saudável.



Modelo de negócios GRI 2-6

A saúde suplementar é essencial para a garantia do direito à saúde no país. Ao mesmo tempo, o setor depende, diretamente, do crescimento econômico e de bons níveis de empregabilidade, que se mantiveram estáveis em 2023.

Com um marco de 51,1 milhões de beneficiários ao fim de 2023 e um crescimento de 1,9% em comparação com 2022, o mercado comemora a retomada da base de pessoas com acesso ao plano de saúde, que já é superior ao número registrado no início da crise econômica de 2014.

Isso demonstra que, mesmo em meio às incertezas diante da troca de governo e à resiliência do desempenho econômico do país, indicador que tem relação direta com o nosso negócio, a busca pelo acesso seguro à saúde reflete na expansão de beneficiários vinculados a novas contratações, especialmente nos contratos empresariais.

A adição de mais de 22 mil novos beneficiários levou a Unimed Campinas a, mais uma vez, liderar o *ranking* regional de desempenho das operadoras de planos de saúde. Apresentando crescimento acima do

mercado, de 3,9%, a carteira de clientes próprios saltou de 566.724 em dezembro de 2022 para 588.954 em dezembro de 2023, um resultado próximo aos maiores níveis da história da Cooperativa em número de beneficiários.

A estratégia comercial com base na conquista de novos beneficiários e a manutenção dos atuais clientes, seja no segmento de planos individuais e familiares, seja no segmento de planos empresariais, alavancou o *market share* para 71%. O crescimento de 2 pontos percentuais em participação no mercado considera também os clientes de outras cooperativas do Sistema Unimed atendidos na nossa rede, chegando a mais de 825 mil vidas. Outro destaque é que, apesar da sinistralidade ainda estar alta, conseguimos reduzir o índice em 2,3%, o que representou mais de R\$ 78 milhões no resultado.

A Unimed Campinas atuou com pontos de vendas físicos e *online*, com soluções digitais ágeis e intuitivas que oferecem uma jornada de compra de forma segura. Tudo isso para reforçar sua ampla atuação na Região Metropolitana de Campinas, que abrange 13 das 18 cidades que compõem o grupo.

+22 MIL

BENEFICIÁRIOS

crescimento de 3,9% da
carteira de clientes próprios





A cobertura para urgências e emergências contempla grande parte do Brasil, e a opção de abrangência nacional via Sistema Unimed também reforça a liderança da Cooperativa, assim como os serviços próprios disponíveis para os clientes.

Manter a presença dominante no nosso território de atuação é, também, reflexo do portfólio diversificado com produtos que atendem diferentes demandas e perfis. As opções disponíveis estão de acordo com a legislação vigente e com as regras da ANS. Periodicamente, todos os produtos são avaliados quanto ao impacto na saúde e segurança.

Com um modelo de negócios que tem ao centro a missão de cuidar da saúde das pessoas, nossa estratégia está alinhada à importância de fornecer esse recurso essencial à vida do ser humano.

Esse cuidado vem dos nossos médicos, que, em função do modelo cooperativista, são também donos do negócio; da nossa equipe assistencial e de nossos

colaboradores - que são altamente qualificados e valorizados, resultando em uma entrega de serviço de qualidade a nossos clientes e beneficiários.

Do conhecimento especializado do setor, bem como do pertencimento à maior cooperativa médica de saúde do mundo, o Sistema Unimed contribui para o desenvolvimento de processos, produtos, serviços e tecnologias.

Expandindo nossa responsabilidade ao meio ambiente, seguimos metodologias reconhecidas pelo mercado para quantificar, monitorar e minimizar nosso impacto. Avançamos em temas essenciais, como mudanças climáticas, por meio de eventos internos de sensibilização e conscientização, instalação de painéis fotovoltaicos em sedes administrativas e da ampliação da Floresta Unimed Campinas.

No âmbito social, nossas ações e iniciativas estão alinhadas às atividades da Cooperativa e têm como foco a saúde e o bem-estar, contribuindo significativamente para a sociedade do nosso entorno.

A fidelidade dos clientes é consequência da qualidade de toda a nossa rede de atendimento, que inclui serviços próprios e rede credenciada considerados, por todos, a grande força da Unimed Campinas.

Modelo de negócios

RELATÓRIO ANUAL
2023

SOBRE O RELATÓRIO

SOBRE NÓS

NOSSO JEITO
DE CUIDAR DOS
NEGÓCIOS

NOSSO JEITO
DE CUIDAR DOS
RELACIONAMENTOS

NOSSO JEITO DE
CUIDAR DO PLANETA






NOSSO JEITO DE
CUIDAR DA OPERAÇÃO

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

CRÉDITOS

Insumos

-  **CAPITAL FINANCEIRO**
 - Vendas de plano de saúde e serviços adicionais
 - Rendimentos próprios
 - Entrada de novos cooperados
 - Serviços prestados a clientes de outras Unimed
-  **CAPITAL MANUFATURADO**
 - Equipamentos médicos
 - Rede de saúde própria e credenciada
-  **CAPITAL INTELECTUAL**
 - Softwares
 - Aplicativos próprios
 - Banco de dados clínicos
 - Conhecimento especializado em saúde
-  **CAPITAL HUMANO**
 - Médicos cooperados e colaboradores competentes e valorizados
 - Equipe assistencial de excelência
 - Profissionais qualificados da rede credenciada
-  **CAPITAL SOCIAL E RELACIONAMENTO**
 - Responsabilidade social e ações com comunidades
 - Gestão personalizada de empresas e clientes
 - Parceria com a rede credenciada e fornecedores
 - Diretrizes e orientações da agência reguladora governamental
 - Sistema Unimed (outras cooperativas)

Missão

Cuidar da saúde das pessoas por meio de soluções inovadoras, acessíveis e com trabalho médico diferenciado e valorizado dos cooperados.



Atividades empresariais

- Prestação de serviços de saúde com ampla rede de atendimento
- Promoção do trabalho médico
- Investimento em Tecnologia e Inovação
- Gestão de serviços próprios e rede credenciada



Produtos e serviços

- Plano de saúde e serviços adicionais
- Hospital Unimed Campinas (HUC)
- Pronto Atendimento Unimed Campinas (PAUC)
- Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA)
- Centro de Infusão Sumaré (CIS)
- Centro Clínico Oncológico (CCO)
- Medicina Diagnóstica
- Medicina Preventiva
- Gestão de Crônicos
- Centro Multidisciplinar Integrado (CMI)
- Espaço Personal
- Ampla
- Assistência Domiciliar Unimed Campinas (ADUC)
- Pronto Atendimento Virtual Unimed Ágil

Impactos

-  **CAPITAL FINANCEIRO**
 - + aumento de receita regional a partir da geração de empregos diretos e indiretos
 - + retorno sobre os investimentos
 - sinistralidade
 - aumento de custo em decorrência de novas resoluções da ANS com obrigatoriedade de cobertura
 - demandas judiciais para coberturas de procedimentos fora do rol da ANS
-  **CAPITAL MANUFATURADO**
 - + melhoria da qualidade dos serviços prestados pela rede própria e rede credenciada
 - + ampliação da rede própria
-  **CAPITAL INTELECTUAL**
 - + novas ferramentas que ampliam o acesso à saúde
 - + eficiência operacional devido aos sistemas de integração e gestão de dados
 - + inclusão digital
-  **CAPITAL HUMANO**
 - + melhoria da qualidade de vida dos clientes
 - + valorização da classe médica
 - + desenvolvimento dos colaboradores
-  **CAPITAL SOCIAL E RELACIONAMENTO**
 - + tranquilidade e segurança para os clientes que são atendidos em qualquer localidade a partir do Sistema Unimed
 - + confiança da comunidade na Unimed Campinas
 - + melhoria da qualidade de vida da comunidade
-  **CAPITAL NATURAL**
 - resíduos dos serviços de saúde das redes próprias

Estratégia

Nosso mapa estratégico tem, atualmente, seis temas principais que nos ajudarão a continuar crescendo com sustentabilidade.

Ao longo de 2023, ficou evidente que comportamentos mudaram, a sociedade está mais preocupada com a saúde e a sinistralidade se manteve alta. A revisão da estratégia, para o período de 2022 a 2026, aprovada pela Alta Direção da Cooperativa, nos permitiu entrar nessa fase com segurança e preparo.

Como destaque, tivemos a aprovação do investimento e projeto para a construção do novo Núcleo de Oncologia e Saúde (NOS). Para a Cooperativa, a iniciativa representa mais uma quebra de paradigmas por ser um investimento de grande magnitude.

Além disso, temos como prioridade gerar valor para os cooperados da Unimed Campinas. Para mantermos os índices de excelência na qualidade do atendimento, sabemos que precisamos cuidar desse público e valorizá-lo no processo. Diante disso, uma das nossas metas estratégicas em 2023 foi de direcionar 31,5% da receita líquida aos cooperados, seja com benefícios, plano de saúde, férias, honorários, consultas, entre outros elementos da produção médica. Essa fatia representa quase R\$ 1,1 bilhão distribuídos entre 3.536 médicos cooperados.

Mapa Estratégico 2022-2026

Principais temas de trabalho



FINANCEIRO

- Sustentabilidade para maximização da remuneração global do cooperado
- Aumentar receitas
- Aumentar carteira
- Reduzir custos



CLIENTES

- Criar novos negócios para empresas e pessoas físicas
- Adequar os produtos ao mercado
- Entregar a melhor experiência ao cliente de forma inovadora



APRENDIZADO E CRESCIMENTO

- Atrair e desenvolver talentos
- Impulsionar o investimento em inovação e tecnologia
- Fortalecer a governança corporativa e *compliance*



COOPERADOS

- Implementar novos modelos de remuneração dos cooperados
- Engajar os cooperados



PROCESSOS INTERNOS

- Rever o modelo de remuneração da rede
- Otimizar e qualificar a rede assistencial
- Coordenar o cuidado
- Implementar a gestão da saúde populacional
- Aprimorar os controles de auditoria e regulação



RECURSOS PRÓPRIOS

- Criar e redimensionar os recursos próprios para maximizar a utilização



PRINCIPAIS PROJETOS CONCLUÍDOS EM 2023

- Jornada Saúde Digital – Cuidado Híbrido
- Implementação da fase 2 do programa de remuneração variável – Programa Bem+
- Gerenciamento de leitos para pacientes Unimed Help
- Elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)
- Ampliação da utilização da saúde digital com foco no curto prazo para o nosso Pronto Atendimento Virtual
- Execução da obra para expansão do Amplia II – Clínica de Atendimento ao Autismo
- Início do projeto do novo Núcleo de Oncologia e Saúde (NOS)
- Implantação de CRM para área de Vendas e Pós-venda e expansão da plataforma de Vendas *Online*

Materialidade GRI 3-1, 3-2

Por meio dela são identificadas as questões mais relevantes para a organização e seus *stakeholders*.

A Unimed Campinas realizou uma revisão da sua matriz de materialidade em 2023 por meio da aplicação da dupla materialidade. Este método visou identificar temas que pudessem resultar em impactos negativos e positivos, tanto reais quanto potenciais, sob a perspectiva dos *stakeholders*, além de avaliar os riscos e impactos financeiros provocados por fatores externos, conforme analisado pela Alta Direção da Cooperativa.

Os *stakeholders* que participaram desse processo foram: Alta Direção, médicos cooperados, clientes, colaboradores, organizações da sociedade civil, fornecedores, rede credenciada, Sistema Unimed, sindicatos e especialista da área regulatória da Saúde.

Veja, a seguir, a **nossa nova matriz de materialidade**:



ÉTICA, INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA



GESTÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS



GESTÃO DE RESÍDUOS E REJEITOS



INOVAÇÃO E TECNOLOGIA



INVESTIMENTO SOCIAL



PREVENÇÃO E DEMOCRATIZAÇÃO DO ACESSO À SAÚDE



PRIVACIDADE E SEGURANÇA DE DADOS



QUALIDADE E SEGURANÇA DO SERVIÇO



SAÚDE, BEM-ESTAR E SEGURANÇA



TRANSPARÊNCIA E RELACIONAMENTO
COM OS CLIENTES E MÉDICOS COOPERADOS

Engajamento de stakeholders GRI 2-29

Os principais públicos estratégicos com os quais mantemos relações ao longo da nossa cadeia de prestação de serviços são médicos cooperados, colaboradores, terceiros, clientes, comunidade, fornecedores, sindicatos, Sistema Unimed e Rede Credenciada (Clínicas, Hospitais, Laboratórios, *Day Hospital*).

Ao longo do ano, promovemos ações de engajamento para fortalecer os laços com esses segmentos-chave por meio de uma comunicação transparente, que contempla canais diversificados, *feedback* ativo, envolvimento nas tomadas de decisão, responsabilidade social corporativa, relatórios de sustentabilidade, treinamento e sensibilização, avaliação contínua e inovação aberta.

O objetivo, com isso, é identificar impactos reais e potenciais, definir respostas de prevenção e mitigação para impactos negativos, construir relacionamentos duradouros, entender necessidades e expectativas, melhorar a tomada de decisão, gerenciar riscos e oportunidades, promover a inovação, cumprir requisitos regulatórios, construir reputação e imagem de marca e promover a sustentabilidade.

Como meta, pretende-se dar continuidade ao modelo de reporte de Relato Integrado, demonstrando com a maior transparência possível como a Cooperativa gera e compartilha valor, assim como seus impactos positivos e pontos de atenção.

Com uma comunicação transparente e ações de engajamento, a Unimed Campinas tem uma atuação que prioriza o fortalecimento de laços com seus públicos de relacionamento.



Tecnologia e Inovação

GRI 3-3 (inovação e tecnologia)

Nos últimos anos, as operadoras de saúde, assim como a Unimed Campinas, se transformaram em empresas de tecnologia e ferramentas como a telemedicina, que antes enfrentavam resistência regulatória e da sociedade, se mostraram como grandes facilitadoras do acompanhamento médico.

Além do atendimento remoto, há dispositivos eletrônicos, conhecidos como *wearables*, que podem auxiliar os profissionais de saúde na coleta de informações do paciente para acompanhamento do quadro de saúde com disponibilidade de dados e em tempo real.

Esse tipo de monitoramento será crucial para transformar o olhar dos pacientes para a prevenção – ao invés de cuidar da doença, o futuro será sobre promover a saúde. Acreditamos que essa mudança de paradigma é o que garantirá a sustentabilidade do negócio para a saúde suplementar.

Se pensarmos do ponto de vista econômico, ambiental e social, podemos dizer, respectivamente, que tecnologia e inovação nos auxiliam a ter maior produtividade, qualidade e eficiência nos serviços de saúde; promovem a sustentabilidade ao reduzir o consumo

de recursos naturais e emissões de gases de efeito estufa; e melhoram a qualidade de vida, saúde e bem-estar dos clientes e da comunidade.

Para internalizar a inovação na Cooperativa, fomentamos ambientes propícios, que incluem a concepção, validação e implementação de ideias inovadoras, além de política específica. Também avaliamos continuamente a eficácia das medidas adotadas, utilizando métricas específicas e metas gerenciais. A pesquisa de clima, aplicada anualmente por meio da consultoria global *Great Place to Work* (GPTW), por sua vez, nos ajuda a monitorar indicadores globais.

No aspecto de governança, o Comitê de Gestão de Estratégia, Projetos e Novos Negócios alinha ações e projetos junto à alta gestão. Adicionalmente, investimos em programas de intraempreendedorismo, trilhas de capacitação e descentralização da inovação nas áreas de negócio (detalhadas a seguir). Na esfera de novas tecnologias, implementamos processos ágeis, com suas devidas revisões, radares tecnológicos e buscamos protagonismo em parcerias estratégicas.

Para manter a nossa construção constante, a área de tecnologia está estruturada em quatro pilares:

1. Cultura de inovação

Estímulo ao intraempreendedorismo

2. Observatório

Mapeamento das tendências na área de saúde

3. Inovação corporativa

Cocriação de soluções inovadoras

4. Cooperação aberta

Open Innovation (conexão com o ecossistema de inovação)

Tecnologia e inovação nos auxiliam a ter maior produtividade, qualidade e eficiência nos serviços de saúde e são imprescindíveis para a sustentabilidade do negócio.

Apresentamos, a seguir, as principais iniciativas relacionadas à tecnologia e inovação.

Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)

Instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação que visa atender às necessidades da área. Foi contratada uma consultoria externa e, até o fim de 2023, foram realizados cinco *workshops*; duas entrevistas com Superintendências; quatro pesquisas para clientes internos; análise de mais de 50 documentos de processos TI, entre outros processos, para a definição de um roteiro de iniciativas e projetos de transformação com dez propostas de ação. O prazo de implantação é até 2026.

Centro Analítico

O Centro Analítico, criado em 2022, avançou nas etapas da jornada de dados da Unimed Campinas, garantindo ganhos na maturidade analítica da Cooperativa. Foi feito investimento robusto em infraestrutura tecnológica na nuvem e em treinamento e desenvolvimento dos colaboradores que atuam com dados para que possam apoiar na resolução de problemas complexos. Adicionalmente, as atividades de Governança de Dados ganharam mais corpo, garantindo as melhores práticas de mercado para que a democratização dos dados seja feita de forma confiável e adequada.

Soluções Digitais e Inovação em Saúde

As inovações tecnológicas na saúde são exemplificadas de maneira notável pelo Aplicativo Unimed Campinas e pelo Registro Eletrônico de Saúde (RES). Esses sistemas representam mais do que ferramentas digitais; eles são a manifestação do compromisso da Unimed Campinas com a excelência em cuidados de saúde. O aplicativo, projetado tanto para clientes quanto para médicos cooperados, e o RES, uma plataforma avançada de gestão de saúde, estão em constante aprimoramento e atualização.

Eles oferecem benefícios mútuos: para os pacientes, proporcionando um acesso mais fácil e eficiente à informação e a serviços de saúde; para os médicos, permitindo um gerenciamento mais eficaz e integrado do cuidado ao paciente; e para a Unimed Campinas, fortalecendo o controle operacional e a qualidade do serviço. Juntos, esses sistemas não apenas inibem fraudes e melhoram o controle da sinistralidade, mas também refletem uma era de transformação digital na saúde, alinhada com as necessidades e expectativas de todos os envolvidos.

Colab

Programa de intraempreendedorismo que objetiva fomentar a cultura orientada à inovação na Unimed Campinas, por meio da criação de soluções inovadoras que impactem as rotinas das áreas de negócio. Em 2023, cinco equipes avançaram em temas como: processo de pagamento do beneficiário fora da área de ação; telessaúde nas empresas; comunicação ágil nos atendimentos da Assistência Domiciliar Unimed Campinas (ADUC); saúde mental na teleorientação; e aprimoramento da jornada do beneficiário.

Colab em números

25 IDEIAS INOVADORAS GERADAS

08 EQUIPES DE INTRAEMPREENDEDORES

82 COLABORADORES ENVOLVIDOS

08 IDEIAS INOVADORAS ACELERADAS

15 ÁREAS DA COOPERATIVA PENSANDO INOVAÇÃO

Aplicativo Unimed Campinas: redefinindo o acesso à saúde

O aplicativo não é apenas uma ferramenta, é um portal para um ecossistema de saúde mais eficiente e interconectado, que oferece diversos benefícios:

Eficiência e facilidade no uso do plano: Um salto em conveniência, o aplicativo permite aos usuários inscrever-se em programas de saúde preventiva com poucos cliques, acessar o guia médico e validar guias futuras, entre outros. Essa automação reduz a burocracia, acelera os processos e melhora significativamente a experiência do usuário.

Personalização e acesso simplificado: O aplicativo foi aprimorado com uma nova identidade visual e a opção de *login* por CPF, tornando o acesso mais intuitivo e personalizado. A integração dos aplicativos para médicos e beneficiários representa um marco na simplificação do acesso aos serviços da Unimed Campinas, um passo importante em direção a uma experiência de usuário mais coesa.

Número de usuários ativos



Comunicação aprimorada entre médicos e pacientes:

A digitalização de receitas e documentos facilita enormemente a comunicação e o compartilhamento de informações, otimizando a jornada de cuidado do paciente ao mesmo tempo que facilita a jornada de trabalho do médico.

Registro Eletrônico de Saúde (RES): uma revolução no cuidado médico

O RES é mais do que um registro eletrônico, ele é um catalisador para uma prática médica mais eficaz e eficiente unificando os dados do paciente e trazendo as seguintes facilidades:

Gestão de recursos: A implementação de questionários sofisticados, apoiados por análises de dados, representa um avanço na gestão de saúde, otimizando recursos e melhorando os resultados para os pacientes.

Agilidade e inovação no atendimento: A transformação digital de atestados médicos e a automação das consultas presenciais e de telemedicina para o gerenciamento de doenças crônicas são exemplos de como a tecnologia pode melhorar a eficiência e a eficácia do atendimento médico.

Interoperabilidade e continuidade do cuidado: A integração com plataformas como a Memed e a cria-

ção de formulários específicos para o acompanhamento pós-alta são exemplos de como a Unimed Campinas está liderando o caminho na interoperabilidade e na continuidade do cuidado.

Impacto transformador das soluções digitais: A adoção e expansão do RES e a crescente base de usuários do Aplicativo Unimed Campinas revelam uma história de sucesso. Dados quantitativos sobre a adesão a essas soluções digitais oferecem uma janela para entender seu impacto. A expansão do uso do RES em diversos locais demonstra sua eficácia e aceitação. O número de usuários ativos e sua distribuição por idade e gênero ilustram não apenas a popularidade, mas também a relevância do aplicativo para diferentes demografias.

1.523

**LOCAIS UTILIZARAM O
SERVIÇO DIGITAL (RES)**
da Unimed Campinas em 2023

930

MÉDICOS COOPERADOS
utilizaram o prontuário
eletrônico no ano



Nosso jeito de cuidar dos negócios



Para solidificar a nossa atuação diante do cenário que se impôs com a retomada da economia, 2023 foi marcado pelo processo de consolidação da nossa governança.

Governança GRI 2-9

Contamos com uma gestão sólida que é responsável por definir os caminhos da Unimed Campinas.

A governança da Unimed Campinas está estruturada da seguinte maneira:

- **Assembleia Geral (AG)** – órgão supremo nas deliberações da Cooperativa, composto por todos os médicos cooperados com direito a voto. Os melhores caminhos para a Unimed Campinas são decididos nessas Assembleias, que se dividem em Ordinária e Extraordinária. Na Ordinária, realizada anualmente, os cooperados elegem os pares para representá-los nos demais órgãos de governança, sendo estes os Conselhos de Administração e Técnico, com mandato de quatro anos, e o Conselho Fiscal a cada ano. Já a Assembleia Geral Extraordinária se dá sempre que necessário, sendo de sua competência exclusiva: reforma estatutária; fusão, incorporação ou desmembramento; mudança de objeto da sociedade; dissolução voluntária da Unimed Campinas, nomeação do liquidante; e contas do liquidante.
- **Conselho de Administração (CA)** – na primeira reunião do Conselho de Administração eleito,

ocorre a indicação dos diretores entre os conselheiros. Atualmente, a gestão é composta por 15 médicos cooperados, sendo 14 homens e uma mulher. Destes, seis são diretores-executivos, todos eleitos para um mandato de quatro anos, com a renovação de, no mínimo, um terço do total de membros a cada novo ciclo. Os critérios para aprovação do CA e seus comitês são a liderança ao longo da atuação em sua especialidade e/ou pelo engajamento, diversidade de especialidades e credibilidade perante a Cooperativa e os cooperados. Compete a esse grupo a responsabilidade de planejar e estabelecer normas para as operações e serviços, além de monitorar os resultados. As reuniões ocorrem semanalmente ou conforme a necessidade.

- **Diretoria Executiva (DE)** – composta por seis membros do CA para mandato de quatro anos. Nesta gestão, o grupo é composto por seis homens, que se reúnem semanalmente para deliberar sobre questões relacionadas à execução da estratégia e outros assuntos de sua competência,

em conjunto com os superintendentes. A DE presta contas ao CA, levando os temas elegíveis para decisão e aprovação, sem possuir poder de voto.

- **Conselho Técnico (CT)** – atualmente composto por sete membros efetivos, dos quais quatro são homens e três mulheres, todos cooperados, o CT tem mandato de quatro anos. Sua função primordial é prestar assessoria ao CA e às áreas estratégicas da Cooperativa, fornecendo pareceres técnico-médicos, avaliação técnica sobre a conduta dos cooperados e elaboração de normas técnicas. O CT é subordinado à DE, e o período de quatro anos dos membros coincide com o do CA. É obrigatória a renovação de, no mínimo, três de seus membros a cada novo mandato.
- **Conselho Fiscal (CF)** – constituído por três membros efetivos na atual gestão, uma mulher e dois homens, e três suplentes, que se reportam diretamente à AG, tem como principal papel fiscalizar os atos do CA, verificando o cumprimento de seus deveres estatutários.

Dentro da estrutura de governança, cinco Superintendências são responsáveis por dar apoio técnico às Diretorias: a Superintendência Geral, a de Estratégia e Finanças, a de Pessoas e Tecnologia, a de Provimento à Saúde e a Comercial.

O **Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH)**, composto por quatro cooperados, é um órgão assessor que tem a função de zelar e fomentar os princípios cooperativistas. Paralelamente, os Comitês de Especialistas, formados por cooperados eleitos pelos seus pares da mesma especialidade, têm a responsabilidade de prestar assessoria ao Conselho Técnico.

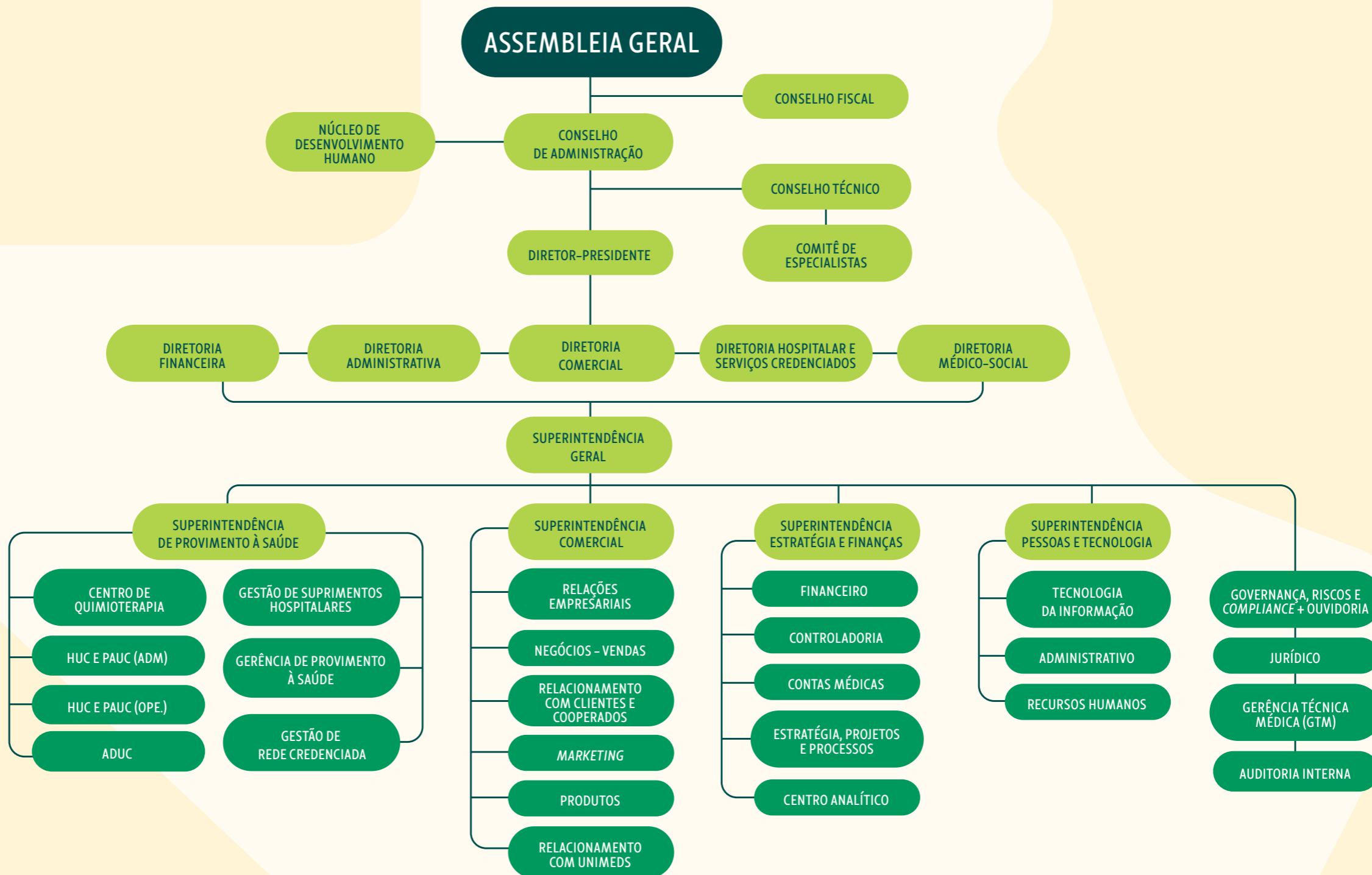
No âmbito da presidência da Unimed Campinas (nosso mais alto órgão de governança), assumida por um médico cooperado em um mandato de quatro anos, as atribuições incluem a conformidade com todas as políticas da Cooperativa; a execução, com o auxílio dos demais diretores, de todas as questões administrativas e políticas estabelecidas pelo CA; e a supervisão e direção das atividades e negócios da Unimed Campinas; além de convocar e presidir as reuniões da Diretoria, entre outras responsabilidades. **GRI 2-10, 2-11**

Também estão sob sua alçada estabelecer diretrizes, supervisionar estrategicamente e aprovar políticas e objetivos relacionados ao desenvolvimento sustentável; e avaliar a eficácia dos processos da Coopera-

tiva em relação aos impactos econômicos, sociais e ambientais. Cabem aos altos executivos a implementação e a supervisão dessas diretrizes. **GRI 2-12**

As lideranças da Unimed Campinas, em todos os níveis, são responsáveis pela gestão de impactos, desenvolvem e implementam estratégias de sustentabilidade, avaliam e monitoram o desempenho da Cooperativa nessa temática, promovendo o engajamento das partes interessadas. O reporte é feito ao mais alto órgão de governança por meio de relatórios, de forma contínua. **GRI 2-13**

A eleição dos membros para a nossa estrutura de governança é realizada a cada quatro anos.



Conselho Fiscal – Gestão 2023–2024

EFETIVOS	
Dra. Elerem Lídia Castilho	Coordenadora
Dr. Gabriel Franceschi Marchiori	Conselheiro/Secretário
Dr. Mauro Acir Crippa Junior	Conselheiro
SUPLENTE	
1º Dr. Alceneu José Negrão Bertotti Junior	
2º Dr. José Pedro Damiano	
3º Dra. Sandra Regina Magalhães Campos Nemer Elias	

Diretoria Executiva

Dr. Gerson Muraro Laurito	Diretor-Presidente
Dr. Plínio Conte de Faria Júnior	Diretor Financeiro
Dr. Paulo Dechichi Júnior	Diretor Administrativo
Dr. Antonio Claudio Guedes Chripim	Diretor Médico-Social
Dr. Flávio Leite Aranha Júnior	Diretor da Área Hospitalar e Serviços Credenciados
Dr. José Windsor Angelo Rosa	Diretor Comercial

Conselho Técnico – Gestão 2022–2026

Dr. Julio Cesar Narciso Gomes	Coordenador do Conselho
Dra. Paula Buoizzi Tarabay	Conselheira/Secretária
Dr. André Luis Barbosa Fernandes	Conselheiro
Dra. Carla Patricia da Silva e Prado	Conselheira
Dr. Danilo Glauco Pereira Villagelin Neto	Conselheiro
Dr. Edson Yamanaka	Conselheiro
Dra. Roseli Tizzei Tagliolato	Conselheira

Conselho de Administração – Gestão 2022–2026

Dr. João Lian Júnior	Coordenador do Conselho de Administração
Dra. Carla Rosana Guilherme Silva	Conselheira/Secretária
Dr. Adriano Cesar Bertuccio	Conselheiro
Dr. Avelino Bastos	Conselheiro
Dr. Carlos Eduardo Lopes	Conselheiro
Dr. Luís Alves de Matos	Conselheiro
Dr. Luiz Antonio da Costa Sardinha	Conselheiro
Dr. Miguel Carlos Hyssa Brondi	Conselheiro
Dr. Ricardo Raffa Valente	Conselheiro



Avaliação e remuneração dos órgãos de governança

GRI 2-17, 2-18, 2-19, 2-20

A Unimed Campinas, em seu compromisso com o desenvolvimento sustentável, implementa diversas ações em sua governança. Essas iniciativas refletem nosso compromisso em integrar questões econômicas, sociais e ambientais, visando promover um crescimento viável a longo prazo e considera o impacto nas pessoas e no planeta.

Investe em programas de liderança, na disseminação de conteúdos relevantes por meio de comunicação interna, envolve a liderança no desenvolvimento da instituição, colabora com instituições de pesquisa e apoia iniciativas de desempenho sustentável, além de promover educação e treinamento contínuo.

A remuneração do principal órgão de governança e de executivos sêniores conta com política específica estabelecida no Estatuto Social da Cooperativa e determina que o coordenador do CA deve ter remuneração igual à dos diretores-executivos, exceto a do Diretor-Presidente; e que a DE deve receber produção especial fixada, anualmente, com base em horas médicas.

O valor é decidido em votação, com participação dos médicos cooperados, durante a AGO. Já as superin-

tendências participam da avaliação de desempenho anual, com a metodologia de 180 graus, na qual o líder se autoavalia, avalia a sua equipe e é avaliado pelo seu superior.

Após essa etapa, o plano de desenvolvimento individual é construído com base nas necessidades de capacitações e aprimoramento profissional desta superintendência. Assim, todas as frentes tiveram metas institucionais como os processos de *coaching* e *mentoring*, imersões de liderança e treinamentos técnicos para

desenvolver continuamente as competências organizacionais de gestão de pessoas e atuação estratégica.

Em relação à remuneração, há uma política específica que estabelece diretrizes e critérios para os processos de movimentações salariais, que reconhece o desempenho e as contribuições individuais e coletivas, com o intuito de assegurar a uniformidade em todas as unidades da Cooperativa e, assim, manter o equilíbrio interno e externo (perante o mercado), referentes aos cargos e aos salários.



Ética, Integridade e Compliance

GRI 2-26, 205-1, 205-2, 205-3, 3-3 (ética, integridade e transparência)

Na área da saúde, a ética é um valor inegociável. Por isso, nossa estrutura para promover práticas éticas e íntegras incluem o Estatuto Social, Regimentos Internos, Código de Ética e Conduta, a Política Anticorrupção, a Política de Gestão de Terceiros, políticas de Compliance e o Programa de Integridade da Cooperativa. Para avançarmos nessa temática e conquistarmos o Selo Pró-Ética em 2024, a reestruturação da área incluiu a revisão do Código de Ética e Conduta e, com relação a *compliance*, a elaboração de um documento com 60 ações de melhorias.

As diretrizes estabelecidas devem ser adotadas por todos que mantêm relações de negócios com a Unimed Campinas, incluindo a Alta Direção, cooperados e colaboradores. Todos os documentos seguem princípios internacionais, como os Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos, Normas de Trabalho da Organização Internacional do Trabalho e diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE).

Nosso compromisso inclui a realização de devida diligência, aplicação do princípio da precaução e respeito aos direitos humanos, com ênfase nos artigos da Declaração Universal dos Direitos Humanos, além da priorização de *stakeholders* como colaboradores, clientes e comunidades locais, incluindo grupos em situação de risco. Os documentos não estão disponíveis para consulta pública e a comunicação ocorre por meio de documentos oficiais e comunicados internos.

Adicionalmente ao Código de Ética, a Cooperativa possui políticas e procedimentos relacionados ao tema *compliance*, como a Política de Riscos Corporativos, Política Anticorrupção, Política de Brindes, Presentes e Hospitalidades, Política de Conflito de Interesses com Partes Relacionadas, Política de Consequências para Colaboradores, Política de Não Retaliação, dentre outras. **GRI 2-23**





No caso de ações contra a corrupção, estamos comprometidos a seguir padrões alinhados às leis nacionais, principalmente a Lei Anticorrupção. Definimos critérios e procedimentos que devem ser acionados em casos de desvios de condutas em qualquer prática relacionada à Unimed Campinas, tanto por públicos internos quanto externos.

Temos o objetivo de promover práticas éticas e responsáveis, o que fortalece os pilares de sustentabilidade institucional da Unimed Campinas. As diretrizes relacionadas a direitos humanos são fundamentais para nortear questões ligadas a temas como igualdade, proibição do preconceito, erradicação do trabalho escravo e infantil e a prevenção da violação dos direitos da mulher.

Em 2023, não houve casos de corrupção envolvendo a Unimed Campinas e/ou seus colaboradores.

Os mesmos preceitos são esperados de colaboradores terceiros. Além dos pontos mencionados anteriormente, trabalhamos contra qualquer forma de discriminação em relação à diversidade, abrangendo raça, cor, gênero, orientação sexual, religião, opinião política, origem social, aparência, idade, origem regional, deficiências e necessidades específicas.

Para garantir que os nossos critérios de excelência sejam replicados na contratação de fornecedores, o processo de *due diligence* avalia se as empresas interessadas em se relacionar com a Unimed Campinas foram autuadas por práticas de trabalho escravo ou infantil, se foram alvos de processos judiciais e se foram condenadas ou processadas por violações aos direitos humanos.

Além da avaliação de processos, nos dedicamos a conscientizar as partes interessadas com a realização de treinamentos e a divulgação de comunicados periódicos para colaboradores.

Como é a governança do tema

O **Comitê de Ética** tem a atribuição de dar suporte às ações que nos permitem alcançar o que foi definido nos códigos e nas políticas de *Compliance*. O órgão é composto por três membros eleitos pelo Conselho de Administração, é independente, consultivo e permanente.

Já o **Conselho de Administração** verifica a incorporação dos compromissos estabelecidos nas políticas da Cooperativa, delegando responsabilidades por meio da definição de metas claras, promoção da colaboração e estabelecimento de um sistema de acompanhamento. Na implementação dos compromissos em suas relações de negócios, inclui cláusulas contratuais e realiza treinamentos para capacitar os envolvidos. **GRI 2-24**

Ao longo de 2023, demos continuidade, ainda, ao processo de avaliação do nosso Programa de Integridade. A iniciativa foi conduzida por uma consultoria externa, e as conclusões da revisão foram apresentadas à Alta Direção.



Treinamentos

Um dos componentes importantes que contribuem para a implementação dos compromissos assumidos pela Unimed Campinas são os treinamentos. Para garantir que todos os nossos colaboradores estejam cientes das políticas e compromissos de integridade, disponibilizamos capacitações regulares, nas quais são apresentados os principais temas e políticas, bem como a divulgação do Canal de Transparência. **GRI 2-26**

4ª Semana de Integridade Unimed Campinas

Prezados Colaboradores,

Em comemoração ao Dia Nacional da Ética (02/05), gostaríamos de convidá-lo(a) a participar da 4ª Semana de Integridade da Unimed Campinas. Serão realizadas duas palestras incríveis! Confira a programação:

Online via teams

02/05 10h Ética no ambiente de Trabalho com Eticalizando	03/05 10h Compliance na Saúde Suplementar com Vera Valente FenaSaúde
--	--

Clique aqui para realizar sua inscrição.

Não fique de fora, além de ganhar conhecimento, você poderá ganhar brindes!

Esse ano temos uma novidade: Um Quiz sobre o Código de Ética e Conduta será liberado no dia 03/05 e ficará disponível até 16/05. Quem acertar pelo menos 7 questões concorrerá a outros brindes!

Contamos com a sua participação!

Conhecido pela **Mesmo Propósito!**

Destacamos os **principais treinamentos** do período:



Enfrentamento ao Assédio

Destinado aos membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPAA) e Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) das unidades, sendo híbrido e obrigatório.



Programa de Integração

Direcionado aos novos colaboradores, realizado no formato presencial, mensalmente, de acordo com o calendário de admissões da Cooperativa.



Programa de Diversidade e Cultura

Disseminamos o canal de transparência para que o colaborador possa utilizá-lo em caso de má conduta ou assédio durante os Fóruns de Diversidade.



Semana de Integridade

Ofertado a todos os públicos, em formato híbrido, anualmente, sem avaliação e opcional.

Riscos de compliance e controles internos

Em 2023, iniciamos o desenvolvimento de indicadores para acompanhar de perto os riscos de *compliance*. A equipe de auditoria interna realiza avaliações regulares para garantir que as atividades das áreas de negócios estejam alinhadas às políticas e procedimentos existentes.

Estabelecemos, também, um conjunto abrangente de políticas e procedimentos relacionados somados aos já existentes. Essas políticas são essenciais para estabelecer diretrizes claras e promover práticas responsáveis em toda a Cooperativa.

Em relação a conflito de interesses, os processos de prevenção e mitigação incluem estabelecimento de políticas e procedimentos claros, iniciativas de educação e treinamento, incluindo a declaração formal por parte de toda a gestão e colaboradores de qualquer possível conflito, dentre outras. **GRI 2-15**

Canal de Transparência

Para garantir a segurança e a privacidade de todos os nossos públicos, uma empresa terceirizada e independente é responsável por processar as denúncias relacionadas a condutas antiéticas por meio do nosso Canal de Transparência. O denunciante pode enviar o seu relato de forma anônima ou não, de acordo com a sua preferência. Com as denúncias devidamente apuradas, o Comitê de Ética é responsável por aplicar medidas disciplinares cabíveis, independentemente da função ou cargo exercido pelo infrator.

Nossos canais



E-mail
unimedcampinas@aloetica.com.br



Telefone
0800-227-7336



Site
aloetica.com.br/unimedcampinas

Resumo dos indicadores vinculados ao Canal de Transparência¹

2022

65 RELATOS
RECEBIDOS

55 RELATOS
FECHADOS

2023

149 RELATOS
RECEBIDOS

141 RELATOS
FECHADOS



PRINCIPAIS ASSUNTOS RELATADOS:

Desvios de comportamento, não conformidade com as normas éticas da empresa e assédio moral.

¹ O crescimento dos relatos de 2022 para 2023 se deve à intensificação da divulgação do Canal de Transparência.



Ouvidoria

Outro canal de comunicação importante, que nos ajuda a atingir os mais altos padrões de qualidade, é a Ouvidoria. Por meio dessa ferramenta, temos a oportunidade de melhorar os nossos processos.

Ela também atua com o objetivo de evitar a judicialização e o acionamento de órgãos externos, como a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon). A divulgação do canal é feita pelo *site*, aplicativo e Unidade de Resposta Audível (URA), responsável por atender a demandas de alto risco.

Temos um sistema próprio para monitorar, distribuir, tratar e responder às demandas em até sete dias úteis ou de acordo com o prazo pactuado, conforme previsto pela ANS, e em linha com os termos contratuais e legais. Quando identificamos falhas ou oportunidades de melhorias, é aberta uma correção ou criação de processo para a área responsável. Em 2023, tivemos 2.866 manifestações registradas no ano.

O total de manifestações se refere a todas as demandas tratadas pela Ouvidoria (reclamações, reanálises, elogios e consultas). Por meio das informações enviadas, temos a oportunidade de revisar processos e, caso necessário, sugerir alterações, visando otimizar prazos, mitigar riscos de autuações e contribuir para a satisfação dos clientes.

As preocupações cruciais são comunicadas ao mais alto órgão de governança por relatórios e apresentações periódicas, assim como relatórios de auditoria interna e externa. **GRI 2-16**

Alguns compromissos são mantidos para reparação de impactos negativos, tanto reais quanto potenciais, incluindo reclamações não tratadas pela Ouvidoria. Também possuímos canais de queixa, como linha direta, *e-mail*, formulários de contato, redes sociais, para que os beneficiários possam registrar preocupações e buscar reparações.

Adicionalmente, contamos com mecanismos externos de queixa, como linhas diretas de denúncias, agência reguladora, auditorias externas e ouvidorias de outras singulares. Nossos públicos de relacionamento são envolvidos na criação, implementação e melhoria desses mecanismos por meio de consulta, *feedback* e avaliação periódica.

Rastreamos a eficácia dos mecanismos de queixa e outros processos de reparação por meio de indicadores, Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) e relatórios mensais. O *feedback* é realizado pelas mídias sociais, *e-mails*, *newsletters*, treinamento das equipes, canais de atendimento e organizações de consumidores.

O atendimento da Ouvidoria está disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, entretanto, as manifestações podem ser realizadas 24h por dia, por meios dos canais já mencionados. **GRI-2-25**

Número de preocupações cruciais

2021

3.654

2022

3.991

2023

2.866



Multas GRI 2-27

A Unimed Campinas tem como objetivo reduzir e/ou zerar eventuais autuações com o objetivo de adequar os procedimentos às normas e evitar, assim, prejuízos à Cooperativa. Considerando quase 590 mil clientes, em 2023 fomos multados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em quatro ocasiões, totalizando R\$ 354.505,20. As multas foram aplicadas por não conformidade com as normas regulamentares, sendo três casos referentes a atendimento assistencial e um caso referente à portabilidade.

Já casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços, em 2023 não foram identificados casos de não conformidade com leis ou códigos voluntários. Assim, nenhuma multa foi aplicada. **GRI 416-1, 416-2**

A Cooperativa considera significativos todos os casos de não conformidade com as normas, sejam elas administrativas ou legais, visto o impacto das autuações. Geralmente, elas ocorrem por divergências entre a interpretação dada à norma pela operadora e pela ANS.

Multas significativas

	2021	2022	2023
Valor monetário de multas significativas pagas no período do ano	R\$ 246.000	R\$ 70.400	R\$ 354.505
Valor monetário de multas significativas recebidas e não pagas no período do ano, podendo ou não ainda caber recurso	ND	R\$ 258.800	R\$ 479.200
Total	R\$ 246.000	R\$ 329.200	R\$ 833.705

Nota: Nenhuma sanção não monetária foi aplicada no período de 2021.





Gestão de riscos

Adotamos as melhores práticas de controles internos recomendadas para operadoras de planos de saúde.

Como qualquer outro *player* no setor da saúde suplementar, a Unimed Campinas está sujeita a riscos em seu negócio. Um deles é o concorrencial, com a alavancagem de outras operadoras ao longo dos anos. Para esse desafio de mercado, a Unimed Campinas vem investindo ao longo dos anos e, também no ano de 2023, em sua área de tecnologia e inovação, assim como na melhoria de seu portfólio de produtos e serviços.

A judicialização e o aumento expressivo de custos com novos medicamentos e terapias representam um risco para a saúde suplementar. Ainda, a Unimed Campinas enfrenta o risco associativista – ao mesmo tempo que a Cooperativa depende dos cooperados para implementar processos, ela também precisa que as próximas gerações queiram se associar a esse modelo de negócios.

Neste ano, como parte do processo de reestruturação da área de governança da Unimed Campinas, todos os riscos foram reavaliados. Além disso, temos um

Mapa de Riscos alinhado às disposições da Resolução Normativa (RN) 518 da ANS, adotando as melhores práticas de controles internos recomendadas para operadoras de planos de saúde.

Com relação aos processos internos, nossa Auditoria Interna mantém uma rotina de testes de controles para a identificação de oportunidades de aprimoramento e encaminhamento das melhorias identificadas.

O Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos atua de forma colaborativa com os responsáveis pela implementação e execução das atividades de auditoria interna, pautando-se pelas diretrizes estabelecidas pela Alta Direção. Sua principal incumbência consiste em assegurar que as atividades empreendidas estejam em consonância com as definições estratégicas preconizadas pela Cooperativa.

Segurança de dados

GRI 3-3 (privacidade e segurança de dados)

A Unimed Campinas segue a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que desempenha um papel essencial na preservação do direito à privacidade e à inviolabilidade de informações e direitos. Desde o início da vigência da lei, temos adotado medidas tecnológicas para garantir a confidencialidade e segurança das informações tratadas.

Os fluxos internos de trabalho foram adaptados para cumprir as diversas leis relacionadas ao tema. Nesse contexto, também foram estabelecidas políticas específicas para regulamentar os fluxos, incluindo as Políticas de Uso de Dados, de Privacidade, de Cookies, de Retenção de Dados, de Uso de Aplicativos e diretrizes de privacidade e segurança para reuniões virtuais.

Também implementamos diversas medidas para gerenciar o tema e os impactos relacionados. Mapeamos todos os processos internos, avaliando os riscos associados a cada um e contratamos um seguro contra eventual incidente de vazamento de dados.

Quanto ao engajamento de *stakeholders*, asseguramos que toda a cadeia de fornecimento de serviços esteja adaptada às imposições da LGPD. Quanto à eficácia das medidas, adotamos práticas de comunicação transparente para informar a nossas equipes e demais partes interessadas sobre os resultados alcançados.

Participação em associações

GRI 2-28

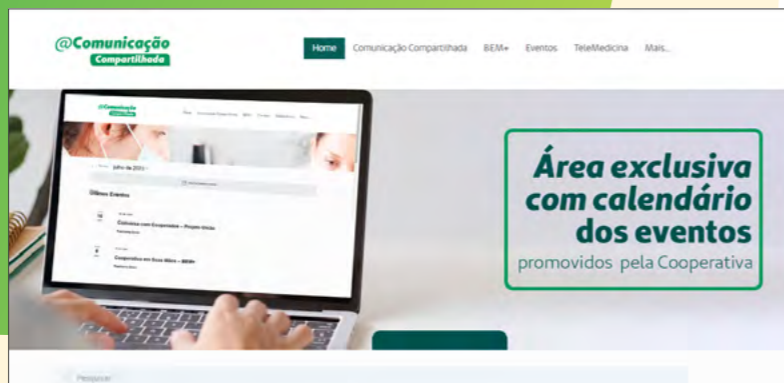
Com o objetivo de aprimorar nossa governança e gestão, participamos de grupos e entidades que atuam em processos decisórios sobre temas importantes para a Unimed Campinas. Veja quais são as mais estratégicas para nós:

- **Signatária do Pacto Global**
- **Comitê de Adequação ROL**
- **Comitê Estadual de Intercâmbio**
- **Comitê Federativo de Auditoria Médica e de Enfermagem**
- **Comitê Intrafederativo de Enfermagem**
- **Comitê Municipal e Estadual de Segurança**
- **Colégio Nacional de Auditores (CNA)**
- **Comitê Nacional de Enfermeiros (Conenfa)**
- **Comitê Nacional de Mercado**
- **Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos (CTNPM)**
- **Grupo de Trabalho da Associação Brasileira de Integridade, Ética e Compliance (Abraecom)**
- **Grupo Técnico de Pacotes e Software**
- **Grupo Técnico da Tabela Nacional Unimed de Materiais e Medicamentos (TNUMM)**
- **Comissão Institucional Unimed (CIU)**
- **Comitê Aberto ESG da Amcham**



Nosso jeito de cuidar dos relacionamentos





Manter os nossos índices de excelência no atendimento a clientes e beneficiários é possível graças a um comprometimento coletivo. Com a compreensão de que prezamos pelos mais altos níveis de qualidade no cuidado, os cooperados, os colaboradores, a cadeia de fornecedores e a rede credenciada são essenciais para o cumprimento dos objetivos da Unimed Campinas.

Leia, a seguir, quem são e como cuidamos daqueles que garantem o sucesso do nosso trabalho.

Cooperados

GRI 3-3 (transparência e relacionamento com clientes e médicos cooperados)

Como uma cooperativa de trabalho médico, atuando como operadora de plano de saúde, o modelo de negócio é formado e gerido por médicos. Por isso, estamos constantemente dedicados a desenvolver melhorias para a comunicação com esse público e para valorizá-los dentro da Unimed Campinas. Nosso objetivo é cultivar um ambiente que preza pela implementação de soluções a partir do diálogo e que promovam a sustentabilidade da Cooperativa no longo prazo.

Em março de 2023, reestruturamos a plataforma @ComunicaçãoCompartilhada e lançamos um novo site de comunicação com os cooperados para facilitar a busca por informações sobre regras e processos da Cooperativa, que dizem respeito diretamente ao dia

a dia do trabalho médico. Com esse foco, em 2023, disparamos 315 comunicados sobre diversos assuntos e, entendendo a importância do secretariado no atendimento ao cliente, enviamos 49 comunicações.

Nosso desafio, agora, é ampliar ainda mais os canais de atendimento e fortalecer o engajamento dos cooperados por meio de iniciativas, como WhatsApp Ativo, revisão da página do Canal do Cooperado, aprimoramento na URA, reformulação de cursos e a implementação da biometria facial.

No trabalho constante de valorização da atuação do médico cooperado, no segundo semestre de 2023, após dez reuniões extraordinárias e uma Assembleia com os Comitês Especialistas junto da gestão, e com a participação ativa do cooperado, foram redefinidas propostas para o controle de desperdícios, redução de custos e controle de fraudes. Diante da estratégia financeira implementada, e preservando a sustentabilidade da Cooperativa, encontramos alternativas para o reajuste do valor da tabela de consultas.

Nosso negócio é formado e gerido por médicos. Nos dedicamos a desenvolver iniciativas que valorizem o cooperado e promovam a sustentabilidade da Cooperativa no longo prazo.

Programa Bem+

Outra forma de valorizar o cooperado é o Programa Bem+, desenvolvido para atrelar a remuneração à *performance*. Criado em 2022, a segunda fase da iniciativa foi implementada em 2023. A remuneração é definida com base em metas trimestrais elaboradas sob três grandes pilares: satisfação do cliente, assistência e indicadores ligados a índices de desperdício, educação e desenvolvimento dos cooperados.

No primeiro trimestre de 2023, as metas foram alcançadas e, no montante total, quase R\$ 10 milhões foram distribuídos entre os cooperados. Contudo, as metas não foram atingidas nos trimestres seguintes, e mudanças serão implementadas em 2024 para aumentar o engajamento diante dos indicadores.

Eventos

Esse público participa de eventos em saúde, que repercutem na Unimed Campinas em aspectos como eficiência dos serviços, qualidade e aderência a regulamentações etc., e de ações educativas, que procuram captar a percepção de efetividade por meio de pesquisas de satisfação, indicadores e vistoriais, garantindo melhorias contínuas.

Participação dos cooperados (R\$ mil)

2021

937.030

PRODUÇÃO MÉDICA

(consultas, honorários e sercom de tempo médico dependente)

68.755

BENEFÍCIOS

95.435

SOBRAS

3.140.125

RECEITA LÍQUIDA

35,1%

**PARTICIPAÇÃO
DOS COOPERADOS**

2022

1.033.800

PRODUÇÃO MÉDICA

(consultas, honorários e sercom de tempo médico dependente)

86.797

BENEFÍCIOS

30.083

SOBRAS

3.362.280

RECEITA LÍQUIDA

34,2%

**PARTICIPAÇÃO
DOS COOPERADOS**

2023

1.028.805

PRODUÇÃO MÉDICA

(consultas, honorários e sercom de tempo médico dependente)

87.930

BENEFÍCIOS

69.760

SOBRAS

3.765.922

RECEITA LÍQUIDA

31,5%

**PARTICIPAÇÃO
DOS COOPERADOS**

Colaboradores

Dedicamo-nos a manter o ambiente de trabalho com o mesmo nível de acolhimento e cuidado dos serviços prestados pela Cooperativa.

Nos bastidores da linha de frente dos atendimentos médicos, há também a atuação eficiente e cuidadosa dos nossos colaboradores da saúde, além daqueles que atuam nas áreas administrativas e que contribuem de maneira expressiva para o sucesso dos nossos serviços. Estamos dedicados a manter o ambiente de trabalho com o mesmo nível de acolhimento e cuidado de qualquer outro serviço prestado pela Cooperativa.

Para isso, oferecemos oportunidades com treinamentos e práticas de qualidade aos nossos 1.885 colaboradores. Realizamos eventos internos para estimular o aprendizado contínuo e promover a cultura organizacional, fomentando um ambiente de inovação e engajamento.

No decorrer do ano, identificamos que o *home office*, por exemplo, se tornou um ponto importante para a retenção de talentos e percebemos que a remuneração não é mais o único atrativo para manter os profissionais na Cooperativa. Os colaboradores avaliam o clima organizacional, valores corporativos, flexibilidade, vida equilibrada, propósito, entre outras questões, e estamos atentos às novas demandas deste público.

Além disso, retomamos o programa **Talento Indica Talento**, no qual o colaborador pode indicar colegas para trabalhar na Unimed Campinas. A iniciativa faz com que nosso público interno se sinta valorizado, pois contribui para o processo de construção da operação da Cooperativa e nos auxilia a encontrar bons profissionais no mercado.

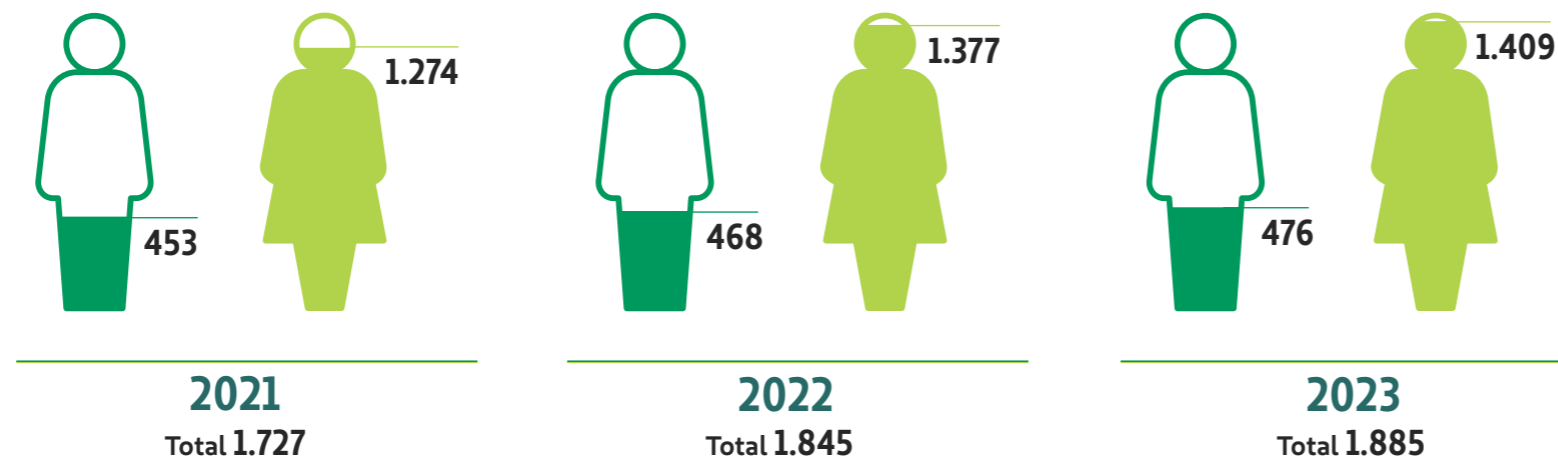


Estamos mais uma vez no ranking *Great Place to Work* (GPTW)

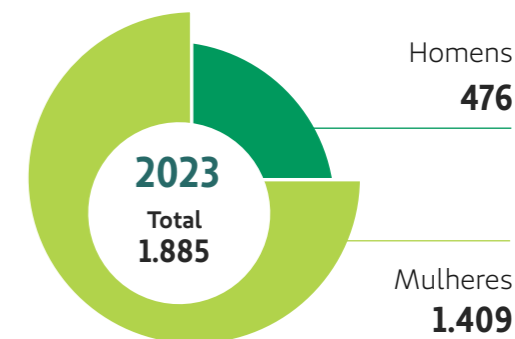
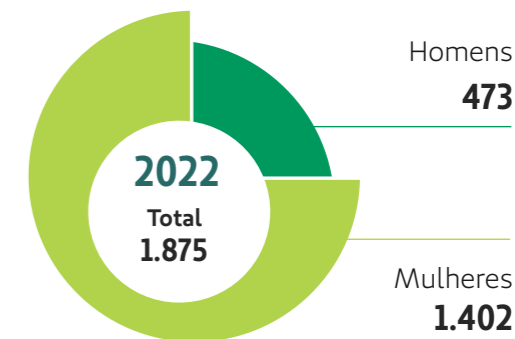
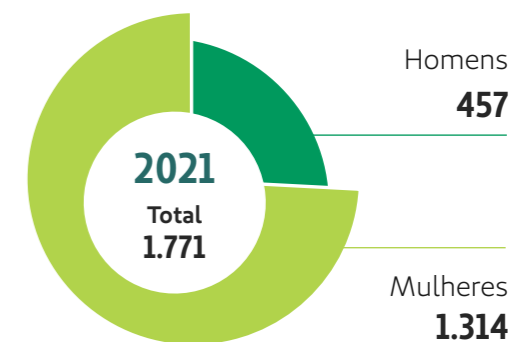
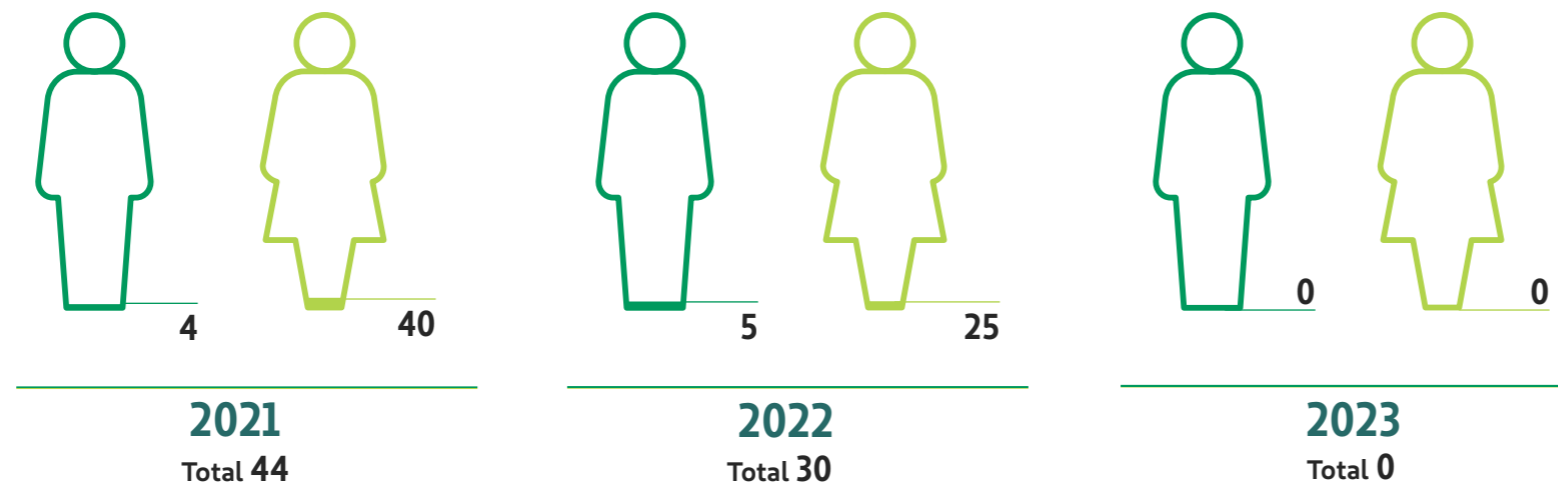
Por mais um ano, estamos entre as “Melhores Empresas para Trabalhar no Estado de São Paulo” do ranking *Great Place to Work* (GPTW). Dessa vez, ficamos na 18ª posição na categoria grandes empresas do interior paulista. O resultado é reflexo do orgulho que nossos times sentem em trabalhar na Unimed Campinas, do espírito de cooperação entre os colaboradores, da realização de ações para toda a comunidade e do investimento em recursos para apoiar o desempenho das funções dos nossos colaboradores.

Empregados por tipo de contrato de trabalho e gênero GRI 2-7

Prazo indeterminado (2-7 b¹)



Prazo determinado (2-7 b²)



1 Empregados permanentes, discriminando por gênero.

2 Empregados temporários, discriminando por gênero.

Empregados por tipo de contrato de trabalho e região GRI 2-7

Prazo indeterminado (2-7 b¹)

2021



2022

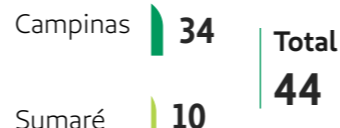


2023

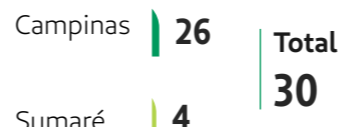


Prazo determinado (2-7 b²)

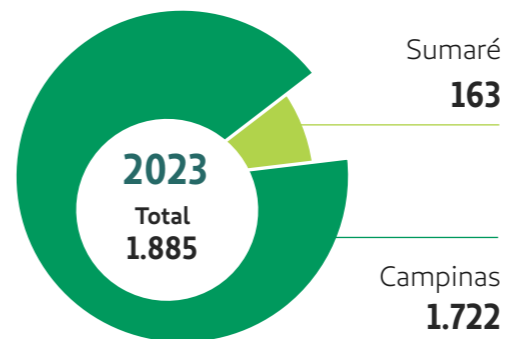
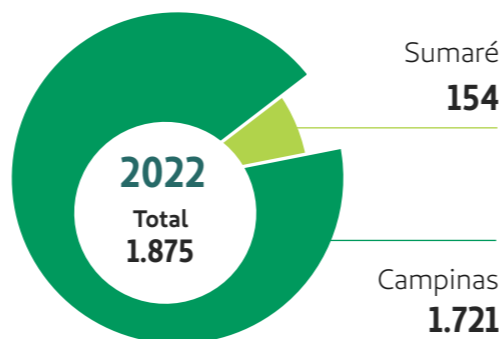
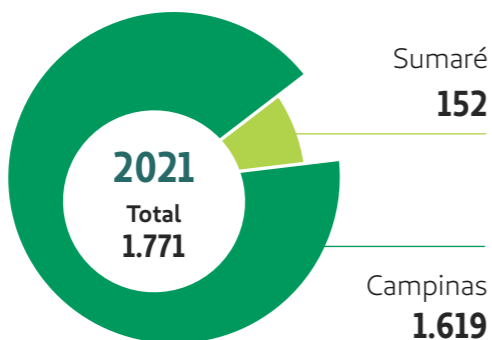
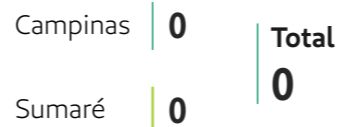
2021



2022



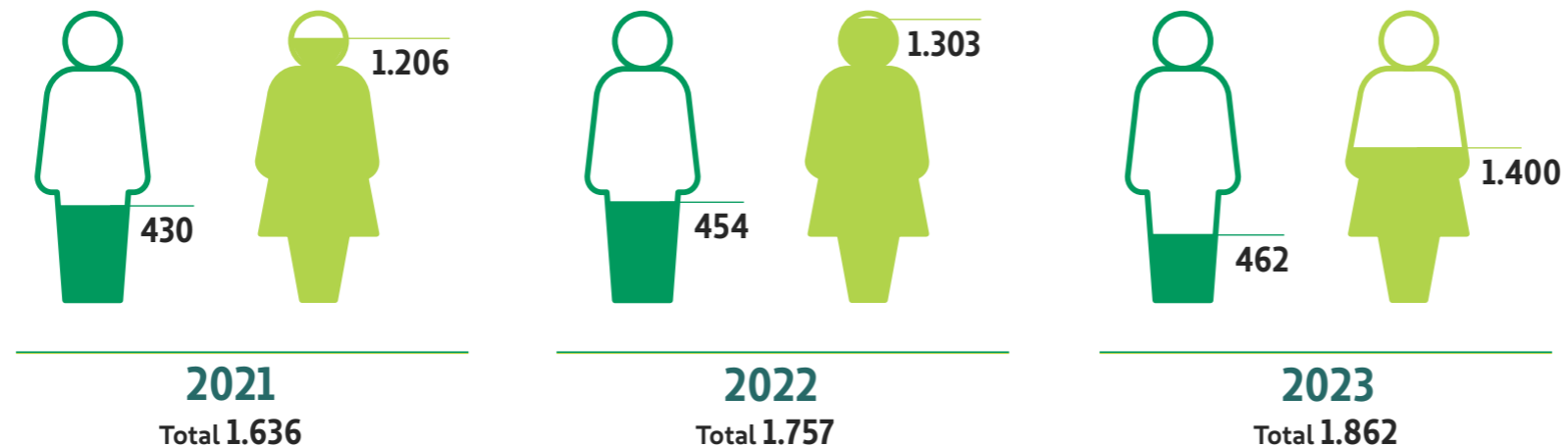
2023



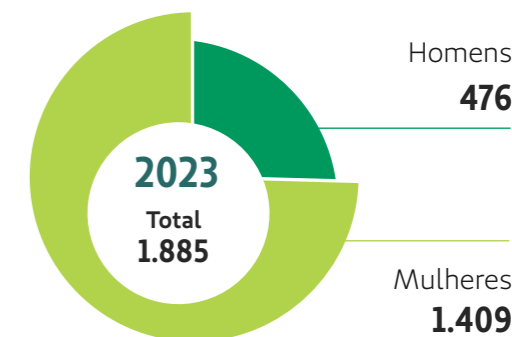
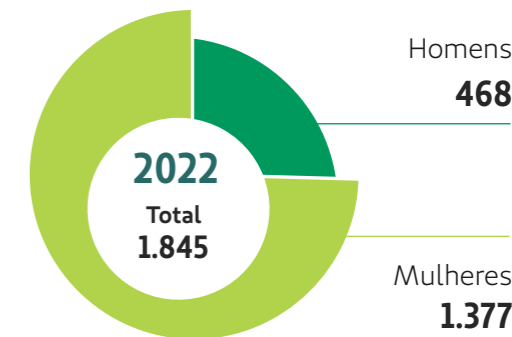
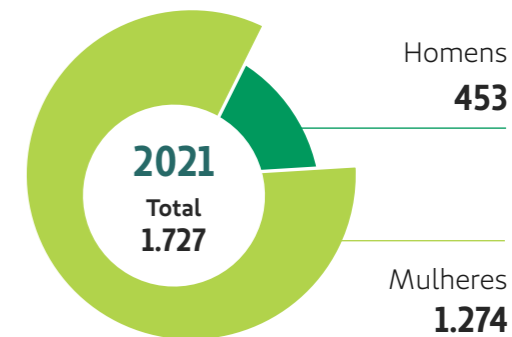
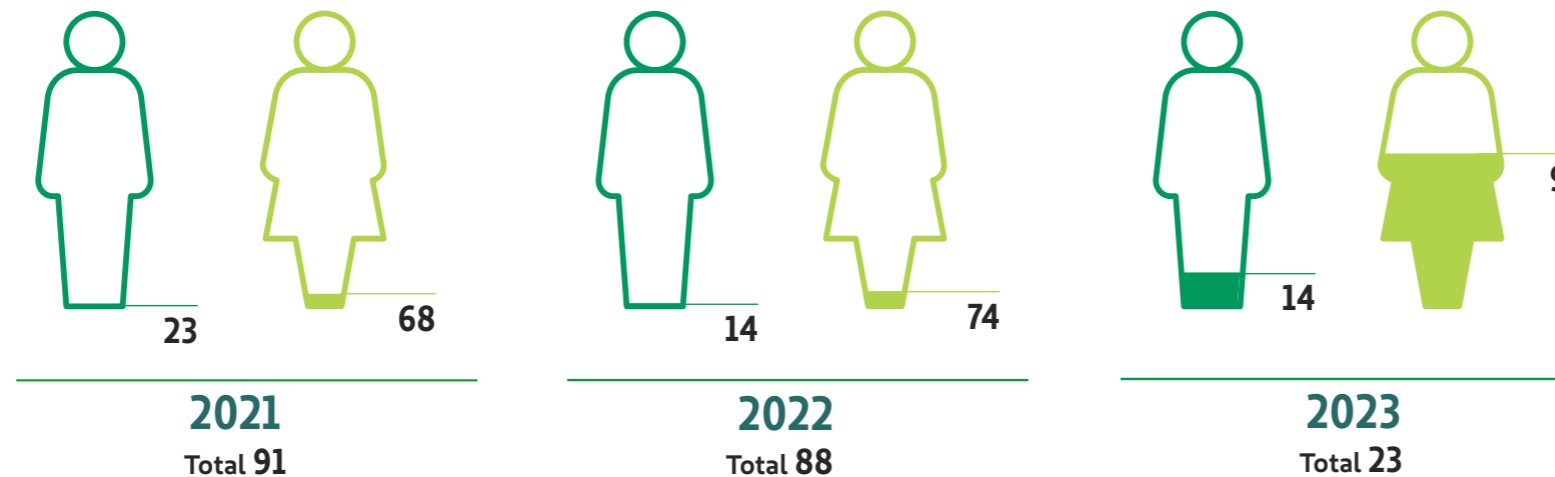
1 Empregados permanentes, discriminando por região.
2 Empregados temporários, discriminando por região.

Empregado por tipo de emprego GRI 2-7

Tempo integral (GRI 2-71.V)



Tempo parcial (GRI 2-7.V)



Empregado por tipo de contrato de trabalho e região GRI 2-7

Tempo integral (GRI 2-71.V)

2021



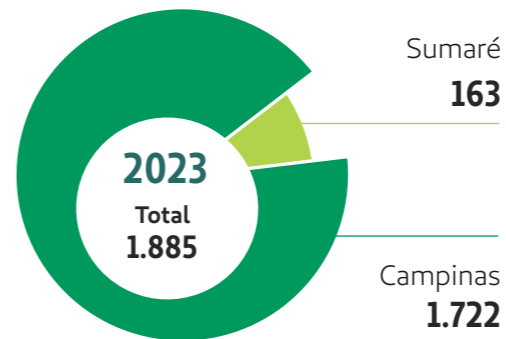
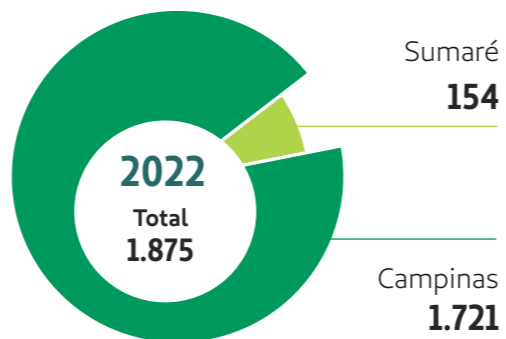
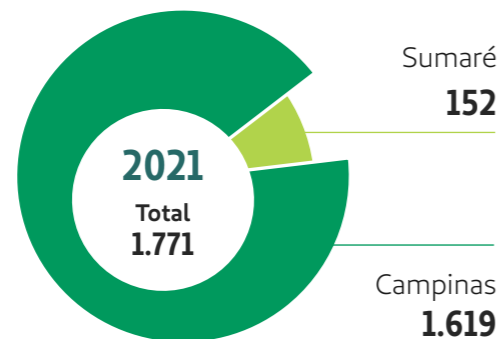
2022



2023

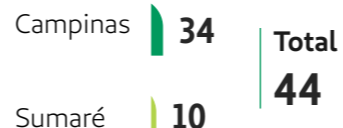


Total (integral e parcial)

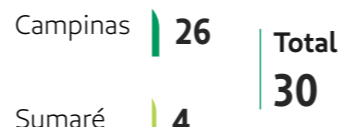


Tempo parcial (GRI 2-7.V)

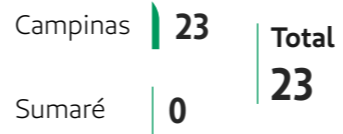
2021



2022



2023



Trabalhadores que não são empregados GRI 2-8

	2021	2022	2023
Estagiários	44	22	24
Terceirizados	233	299	172
Total	277	321	196

Treinamento e capacitação

Por meio da nossa plataforma de treinamentos e capacitação, a Educa, conseguimos superar a meta prevista para 2023 de 36 horas/ano de treinamento por colaborador. Como novidades do período, incluímos trilhas de educação em dados e de segurança da informação e conteúdos relacionados ao desenvolvimento de lideranças. Acrescentamos, também, uma trilha sobre aspectos ligados à cultura organizacional, chamada **Jeito de Cuidar**, proveniente da Unimed Brasil.

Ainda considerando o acesso à plataforma, revisitamos o processo de *onboarding* e de integração de novos colaboradores e implementamos melhorias. Agora, o colaborador tem um dia em sala de aula presencial e, depois, ele pode dar sequência à jornada de aprendizado dentro da plataforma *online*.

Outra novidade foi a trilha de desenvolvimento **Conecta**, um treinamento presencial com oito horas de duração. A iniciativa foi realizada com uma equipe específica e será expandida para outros departamentos no próximo ano. O objetivo é trabalhar as conexões dentro da Unimed Campinas e fazer com que colegas de trabalho se conheçam, mesmo que exerçam funções em unidades de negócios diferentes. Dessa forma, cada colaborador poderá ver, na prática, como as suas funções impactam

o dia a dia de outras pessoas. O Conecta é uma ferramenta para desenvolver habilidades de comunicação e inteligência emocional.

Adicionalmente, a empresa oferece suporte educacional para capacitações externas, como pós-graduação, cursos em parceria com instituições de ensino, treinamentos externos e congressos. Embora não forneça assistência para empregados aposentados, a empresa dispõe de programas de assistência na transição de carreira e benefícios continuados por tempo limitado para empregados desligados. **GRI 404-2**

Carreira

Na base de dados sobre os nossos colaboradores, avaliamos os resultados de desempenho e *performance* e temos os principais cargos de risco – aqueles que não têm sucessão – mapeados. Essa avaliação vem sendo feita há três anos e está em desenvolvimento para a elaboração de um plano de ação que mostre a visão e a estratégia para a tomada de decisões.

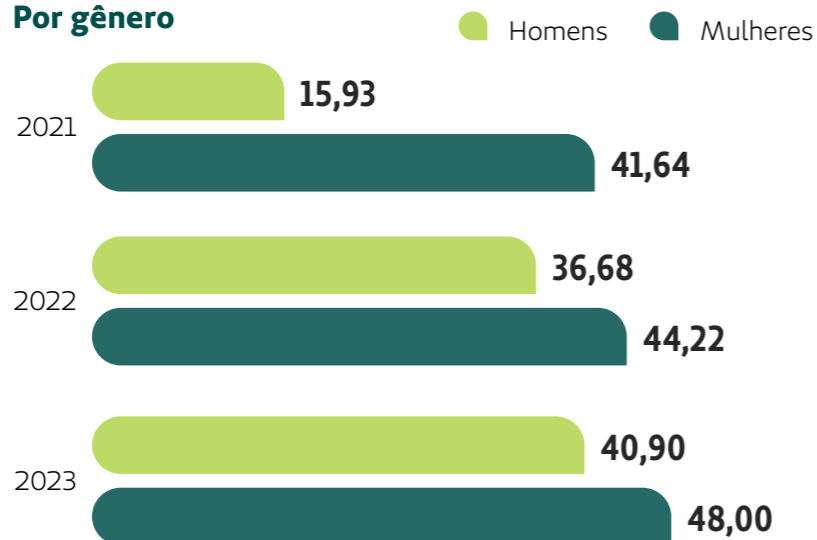
Além disso, mantivemos o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). Dentro dele, temos a rota de desenvolvimento na qual trabalhamos a avaliação de



desempenho individual: o colaborador faz uma autoavaliação e avalia seu líder, enquanto o líder faz a avaliação do colaborador. Depois dessa etapa, há uma reunião de *feedback*, metas de evolução profissional são estabelecidas e no meio de cada ano é feita outra reunião para avaliar o andamento. Todos os colaboradores passam pelo mesmo processo e são protagonistas de seus desenvolvimentos profissionais. No fim do ano é feito o fechamento do período e o planejamento para o ano seguinte.

Média de horas de capacitação por ano, por empregado GRI 404-1

Por gênero



Categoria funcional

	2021	2022	2023
Superintendência	40,67	84,40	72,70
Gerência	39,58	65,85	75,00
Coordenação	46,48	60,82	56,50
Supervisão	49,13	64,72	52,90
Operacional	34,16	40,80	35,40

Percentual de empregados que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira (%) GRI 404-3

	2021			2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Superintendência	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gerência	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Coordenação	100	93,10	93,00	91,67	100	97,73	82,35	96,55	91,30
Supervisão	100	81,25	85,00	84,62	100	95,35	88,89	85,37	86,00
Operacional	96,88	96,25	96,00	96,03	96,80	96,60	92,50	90,76	91,20
Total	97,08	95,85	96,00	95,68	96,98	96,65	92,20	90,84	91,19

Benefícios e Remuneração

Nosso pacote de benefícios, que acompanha a Convenção Coletiva de Trabalho, contempla plano de saúde, rede farmacêutica parceira, vale-transporte, seguro de vida, vale-refeição ou refeitório no local, e vale-alimentação nos serviços próprios. A política de remuneração da Unimed Campinas conta com parceiros como Gympass, que visa constantemente atuar junto à saúde física e mental do colaborador. Tem ainda a premissa da tabela salarial aplicada na região com benefícios compatíveis aos praticados pelo mercado, além das cestas de Natal.

Preocupamo-nos em criar um ambiente de trabalho agradável, com o apoio de iniciativas que contribuem para o bem-estar dos nossos colaboradores.

Diversidade

Na Unimed Campinas, a inclusão é fundamentada na valorização do indivíduo, sem distinção de raça, etnia, nacionalidade, gênero, idade, orientação sexual, crença religiosa ou características físicas e intelectuais. Temos o compromisso de fomentar uma cultura que potencialize a criatividade e a inovação dos colaboradores por meio da diversidade e inclusão. Dentro do nosso Programa de Diversidade, trabalhamos com cinco temas principais: Equidade dos Gêneros, Gerações, Raças e Etnias, Pessoas com Deficiência e LGBTQIAPN+.

Com o objetivo de ampliar o letramento em diversidade e inclusão, realizamos nove fóruns com temas atuais como acessibilidade para pessoas com deficiência, diversidade geracional, acolhimento da população LGBTQIAPN+, equidade de gênero, entre outros. Esses debates contaram com a participação de convidados e incluímos os próprios colaboradores para compartilhar as suas histórias e vivências. A estratégia foi positiva e gerou identificação entre os colaboradores.

Uma novidade do ano foi a realização do nosso primeiro censo de diversidade para que possamos entender melhor como o nosso público interno se define.

Equidade dos Gêneros

Promove o fortalecimento das mulheres e o combate à violência. Concentra-se em ações que impulsionam o desenvolvimento e a gestão da sucessão feminina, visando aumentar a presença das mulheres em cargos de liderança, áreas tecnológicas e setores tradicionalmente dominados por homens.

Gerações

Destaca a importância da diversidade de idades, promovendo um ambiente propício para a troca de experiências e aprendizado mútuo entre diferentes gerações. Isso contribui para a capacitação e integração de jovens e profissionais mais experientes no mercado de trabalho.

Raças e Etnias

Fomenta a disseminação de conhecimento e a conscientização na luta contra o racismo, assegurando igualdade de oportunidades para todos, sem distinção de etnia ou raça.

LGBTQIAPN+

Apresenta iniciativas para criar um ambiente de trabalho inclusivo, combatendo a LGBTfobia e qualquer forma de discriminação, assegurando que todas as pessoas recebam tratamento equitativo.

Pessoas com Deficiência

Implementa iniciativas para incrementar a admissão e representação de profis-

sionais com deficiência em todas as esferas profissionais. Além disso, procura disponibilizar informações e promover a conscientização sobre capacitismo, trabalhando para superar barreiras culturais e de acessibilidade, com o objetivo de assegurar igualdade de oportunidades e promover um ambiente de trabalho verdadeiramente inclusivo.

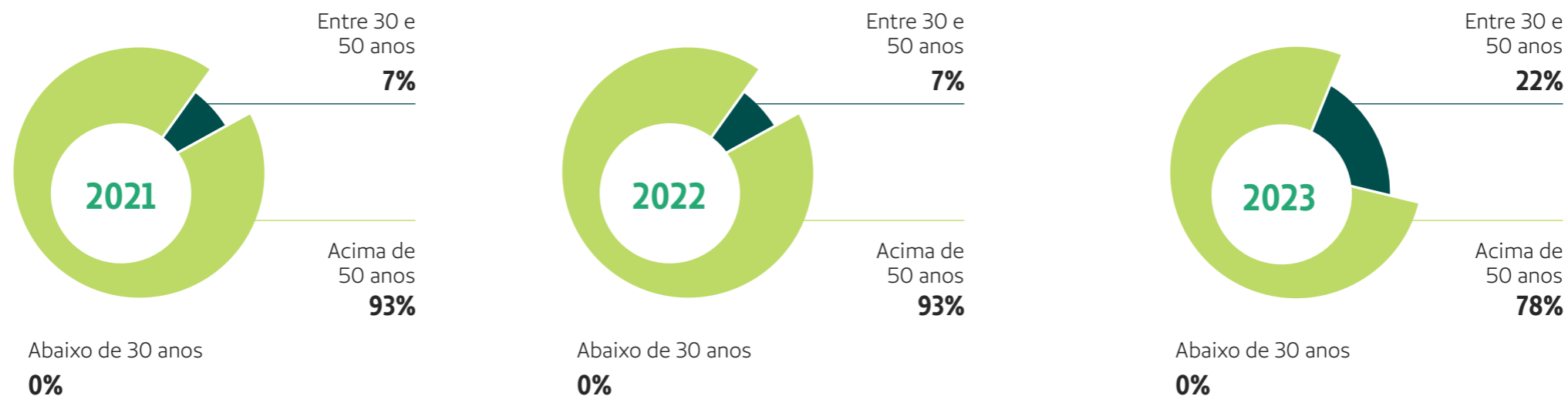


Diversidade em órgãos de governança e empregados GRI 405-1

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização por gênero (%)

	2021			2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Número de membros de órgãos de governança	14	1	15	14	1	15	14	1	15
Percentual de membros de órgãos de governança por gênero (%)	93	7	100	93	7	100	93	7	100

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização por faixa etária (%)

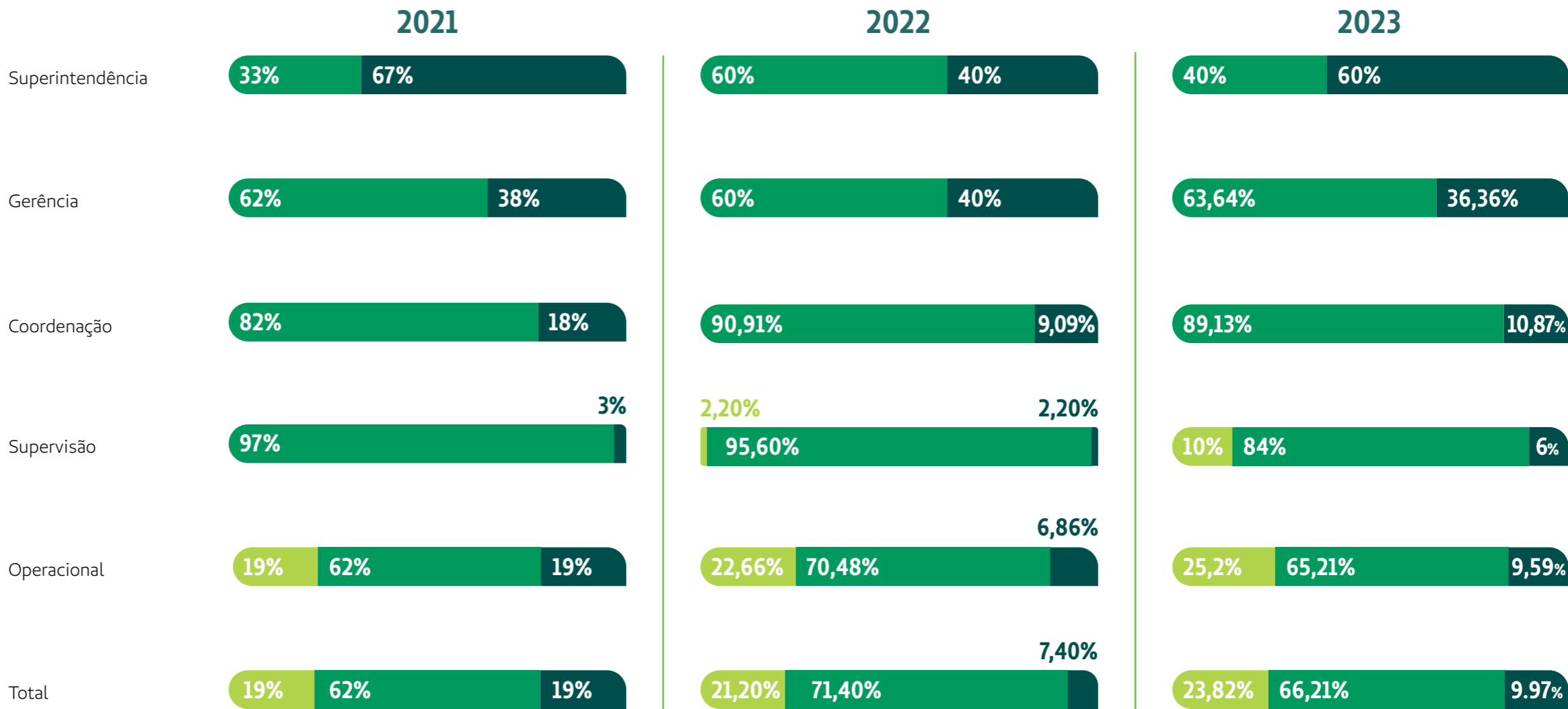


Percentual de empregados, por categoria funcional e gênero (%)

	2021			2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Superintendência	0	100	100	20,00	80,00	100	20,00	80,00	100
Gerência	37,00	63,00	100	45,00	55,00	100	36,36	63,64	100
Coordenação	29,00	71,00	100	27,27	72,73	100	36,96	63,04	100
Supervisão	20,00	80,00	100	30,23	69,77	100	18,00	82,00	100
Operacional	26,00	74,00	100	25,52	74,48	100	25,03	74,97	100
Total									
Número	457	1.314	1.771	473	1.402	1.875	476	1.409	1.885
Percentual	26,00	74,00	100	26,00	74,00	100	25,00	75,00	100



Percentual de empregados por categoria funcional e faixa etária



Abaixo de 30 anos

Entre 30 e 50 anos

Acima de 50 anos

Saúde e segurança do trabalho

GRI 3-3 (saúde, bem-estar e
segurança), 403-1, 403-10, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5

Todas as atividades realizadas na Cooperativa são permeadas pelos princípios de saúde e segurança. Para administrar esse aspecto, bem como prevenir e reduzir impactos negativos, temos um sistema de gestão alinhado à Lei 6.514/1977, que estabelece as normas do Ministério do Trabalho. Operamos em conformidade com as exigências legais previstas na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), nas convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e nas Normas Regulamentadoras (NR), que compõem disposições complementares ao Capítulo V sobre Segurança e Medicina do Trabalho e ao Título II da Consolidação das Leis do Trabalho.

Adicionalmente, nosso sistema segue normas e diretrizes reconhecidas para a gestão de riscos. Ele engloba não apenas os colaboradores, mas também os trabalhadores terceirizados que desempenham suas atividades nas sedes e serviços próprios, abrangendo as áreas administrativas, assistenciais e de manutenção.

As equipes participam ativamente do desenvolvimento, implementação e avaliação do Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho. Isso ocorre por meio de diversas iniciativas, como a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT), trei-

namentos mensais e inspeções regulares. Durante esses eventos, os colaboradores têm a oportunidade de relatar situações relevantes que contribuam para o aprimoramento da nossa gestão nesse tema.

Além disso, promovemos treinamentos presenciais, que são conduzidos por Técnicos de Segurança do Trabalho e empresas especializadas, e treinamentos *online*, que são disponibilizados pela plataforma Educa. Outra prática adotada é o Diálogo Semanal de Segurança, uma série de comunicados que aborda temas previamente identificados em inspeções ou análises de acidentes/incidentes.

As principais Normas Regulamentadoras que utilizamos para aperfeiçoar os nossos processos são:

- **NR-1** – Disposições gerais e gerenciamento de riscos ocupacionais
- **NR-4** – Serviços especializados em engenharia de segurança e em medicina do trabalho
- **NR-5** – Comissão interna de prevenção de acidentes
- **NR-6** – Equipamento de proteção individual (EPI)

- **NR-7** – Programa de controle médico de saúde ocupacional
- **NR-9** – Avaliação e controle das exposições ocupacionais a agentes físicos, químicos e biológicos
- **NR-10** – Segurança em instalações e serviços em eletricidade
- **NR-13** – Caldeiras, vasos de pressão, tubulações e tanques metálicos de armazenamento
- **NR-15** – Atividades e operações insalubres
- **NR-16** – Atividades e operações perigosas
- **NR-17** – Ergonomia
- **NR-32** – Segurança e saúde no trabalho em serviços de saúde
- **NR-35** – Trabalho em altura

Como proporcionamos um ambiente seguro

Antes de iniciarem as atividades na Unimed Campinas, os colaboradores passam pela etapa de integração, obrigatoriamente, que, além de apresentar os principais pontos da estrutura da Cooperativa, inclui também treinamentos de segurança no ambiente de trabalho e medidas adotadas em caso de exposição a riscos.



Dessa forma, o profissional terá apoio da equipe de segurança do trabalho sempre que se encontrar em alguma situação de maior vulnerabilidade, como imprevistos fora do seu escopo de função ou do que foi acordado previamente.

Os impactos negativos são evidenciados pela existência de acidentes do trabalho, especialmente relacionados ao manuseio de perfurocortantes, como na aplicação de medicamentos, quando esquecidos ou descartados incorretamente. Durante o período relatado, a organização não teve óbitos nem casos obrigatórios de comunicação de doenças profissionais entre empregados e trabalhadores controlados.

Os impactos positivos, por outro lado, incluem a gestão eficiente, em que os acidentes do trabalho com afastamento não ultrapassam 15 dias, e a inexistência de colaboradores com doenças ocupacionais. Os investimentos aplicados em treinamentos de conscientização e prevenção de acidentes do trabalho e doenças ocupacionais, bem como em iniciativas relacionadas ao bem-estar e qualidade de vida, são alguns dos aspectos positivos. Isso envolve a prevenção de doenças identificadas no perfil epidemiológico, consultas de apoio emocional e encaminhamento para avaliação psicológica.

A Cooperativa implementou diversas medidas para gerenciar o tema relacionado à saúde e à segurança ocupacional. Entre elas, destacam-se o Programa de

Dentre as iniciativas que reforçam a segurança no trabalho estão o Programa de Gerenciamento de Riscos e o Programa de Controle de Saúde Ocupacional.

Gerenciamento de Riscos e o Programa de Controle de Saúde Ocupacional. Adicionalmente, são realizadas inspeções de segurança, treinamentos de conscientização, exames ocupacionais e o acompanhamento de atestados apresentados acima de cinco dias. Além disso, são monitorados indicadores como acidentes do trabalho, relatórios anuais de exames ocupacionais, afastamentos, acidentes e retorno ao trabalho.

Os profissionais Técnicos de Segurança do Trabalho e membros da CIPA estão presentes em cada uma de nossas unidades. São a eles que os colaboradores devem relatar perigos e situações de periculosidade. Mensalmente, esses representantes se reúnem para tratar do assunto.

Conduitas em caso de acidentes

Há procedimentos preestabelecidos a serem seguidos em situações de acidentes/incidentes envolvendo nossos colaboradores, temporários, terceiros e prestadores de serviços. Essas diretrizes estão acessíveis no Portal do Colaborador e nos postos de trabalho. Os incidentes são notificados ao SESMT, por meio do qual é feito o preenchimento de um formulário na presença do acidentado, de seu supervisor e de um agente da CIPA.

A análise da ocorrência é conduzida por meio de ferramentas que identificam tanto a causa principal quanto as causas contribuintes que levaram ao

incidente. Posteriormente, um plano de ação é elaborado, indicando os responsáveis pela execução e os prazos a serem cumpridos, com o intuito de prevenir reincidências.

O balanço dessas informações é essencial para alcançarmos as metas estabelecidas, que incluem zelar pela integridade física dos colaboradores e prestadores de serviços, além de manter em redução o índice de acidentes do trabalho e doenças ocupacionais. Essas metas refletem o nosso compromisso contínuo de promover um ambiente de trabalho seguro e saudável.

A Unimed Campinas disponibiliza uma estrutura de atendimento de emergência para situações de saúde ou acidentes, avaliando a necessidade de encaminhamento para atendimento externo, e isso está à disposição das equipes.

Riscos identificados

Os riscos com relação à saúde são físicos, químicos, biológicos, ergonômicos e de acidentes. O gerenciamento de riscos operacionais é feito em conjunto com os colaboradores ao avaliar o passo a passo de suas atividades, a periculosidade e a aplicação de hierarquia de controles para eliminar perigos e minimizar riscos. Os dados obtidos ajudam a definir e aplicar o plano de ação, baseado na matriz de risco, que estabelece a gravidade da atividade e a efetividade das ações aplicadas.



Acidentes de trabalho GRI 403-9

	2021		2022		2023	
	Empregados	Trabalhadores que não são empregados, mas cujo trabalho e/ou local de trabalho é controlado pela organização	Empregados	Trabalhadores que não são empregados, mas cujo trabalho e/ou local de trabalho é controlado pela organização	Empregados	Trabalhadores que não são empregados, mas cujo trabalho e/ou local de trabalho é controlado pela organização
Número de horas trabalhadas	501.694	96.280	1.463.797	76.080	2.603.022	354.240
Base de número de horas trabalhadas	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0	0	0	0	0
Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0	0	0	0	0
Número de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	1	0	0	0	0	0
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0	0	0	0	0	0
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (inclui óbitos)	33	3	49	0	45	2
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (inclui óbitos)	13	0	30,74	0	17,29	5,65

Ações de promoção à saúde

GRI 403-6, 403-7, 403-8

Como operadora de saúde, sabemos que promover o bem-estar dos colaboradores vai além da disponibilidade de atendimento médico pelo plano de saúde. Queremos que os nossos colaboradores estejam bem fisicamente e emocionalmente para terem boa qualidade de vida e condições de alcançarem os seus objetivos pessoais e profissionais.

Nosso jeito de cuidar se materializa com benefícios como o Gympass, que é um estímulo para a prática de atividades físicas. Para o suporte emocional, temos o Unimed Acolhe, que atende colaboradores com acolhimento humanizado de forma *online*. Na mesma linha, o Programa Fique Bem, de saúde e bem-estar, desenvolve ações de prevenção da síndrome de *burnout* e é uma forma de colocar o propósito da Unimed Campinas em prática, motivando os nossos colaboradores a terem uma vida melhor e mais saudável.

Também no cuidado com a saúde mental, iniciativas são feitas em parceria com a equipe de Medicina Preventiva, incluindo o ciclo de informações com foco na prevenção ao suicídio na campanha Setembro Amarelo. Por sua vez, o Apoio Pass promove orientação financeira e jurídica.

O mapeamento de doenças como diabetes, obesidade, hipertensão, estresse e tabagismo é feito por meio do perfil epidemiológico e acompanhado por


equipe técnica. Além disso, os nossos colaboradores podem contar com socorro imediato, em caso de situações de emergência, por meio do Unimed Help (serviço de ambulância), e atendimentos em ambulatório médico ocupacional, presencialmente ou via WhatsApp.

A Cooperativa realiza um mapeamento abrangente dos perigos e riscos em atividades de trabalhadores em campo e ambientes externos, identificando riscos como quedas, acidentes com veículos, exposição a agentes biológicos, lesões de trauma e acidentes em altura, que afetam empregados e terceiros.

Para mitigar esses casos, são utilizados instrumentos como equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), treinamento e capacitação, sinalização, programas de segurança no trabalho, análise de risco, manutenção preventiva, emergência e evacuação, monitoramento da saúde dos trabalhadores e comunicação ativa.

A empresa implementou um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho que cumpre as exigências legais e segue normas e diretrizes reconhecidas, abrangendo 100% os trabalhadores, sejam eles empregados em período integral ou parcial, permanentes, temporários ou terceiros.

O nosso foco é proteger e preservar a saúde dos colaboradores e prestadores de serviço em relação aos riscos ocupacionais, além de garantir a privacidade das



É importante que os colaboradores estejam bem fisicamente e emocionalmente para terem boa qualidade de vida e condições de alcançarem os seus anseios pessoais e profissionais.

informações de saúde dos trabalhadores por meio de política de privacidade, acesso restrito, segurança de dados e um canal de denúncias.



75%

DE NOSSA CARTEIRA
é formada por clientes
empresariais

Clientes

GRI 3-3 (transparência e relacionamento com clientes e médicos cooperados)

O ano de 2023 foi extremamente benéfico para a Unimed Campinas e superou os resultados de 2022, tanto para clientes individuais e familiares, na modalidade pessoa física, quanto para clientes empresariais, na modalidade pessoa jurídica. A contratação do nosso serviço está diretamente atrelada ao cenário político-econômico do país, que se manteve estável no período.

Os clientes individuais são os menos representativos em números, já que a maior contratação em números de vidas é por parte das empresas. Entretanto, atender este público está na essência da Unimed Campinas e no seu papel na região em que atua. A pessoa que escolhe a Unimed Campinas para cuidar da sua saúde e de sua família cria uma conexão muito forte com a marca. Para nós, garantir a contratação dos planos por todas as categorias de clientes é uma forma de democratizarmos o acesso à saúde, melhorando a qualidade de vida de uma população que prioriza o cuidado e a segurança.

Mais de 75% da nossa carteira é formada por clientes empresariais, com os quais buscamos estabelecer um relacionamento próximo por meio de um atendimento dedicado, reuniões frequentes, canais

de comunicação diversos e o Evento Empresarial realizado anualmente, quando temos a oportunidade de estreitar as relações e apresentar a *performance* do ano. Também temos o Canal Empresas Clientes, que foi reformulado em 2023 para proporcionar uma melhor experiência de uso. Além disso, estamos constantemente em busca de novas estratégias e soluções para fortalecer a relação que temos com esses clientes.

Um case de sucesso do ano foi a realização de comitês de saúde, que vão até as empresas e apresentam programas de medicina preventiva, de tratamento de crônicos, analisam as características da população da empresa e mostram dados estatísticos sobre os beneficiários para a medicina do trabalho. Dessa forma, é possível estruturar campanhas de conscientização para estimular a prevenção no tratamento de saúde de acordo com o perfil específico de cada corporação. Em 2022, fechamos o ano com 20 grupos. Em 2023, o número saltou para 60.

Outro case de sucesso foi a inclusão do produto de reembolso aos beneficiários de uma grande empresa do setor de biotecnologia, que melhorou o

seu *ranking* em 2023, considerando o faturamento e número de beneficiários na carteira. A iniciativa se mostrou um sucesso e tivemos, inclusive, taxas de conversão de clientes de outras operadoras para a Unimed Campinas. Trata-se de um grande avanço, pois, com a inclusão do reembolso, colaboradores das empresas alocados em outras regiões do país puderam acionar o serviço médico, mesmo sem ter a cobertura da rede cooperada local, e solicitar o reembolso para as despesas. A solução foi crucial para o sucesso do ano e, percebendo que havia espaço no mercado para essa modalidade de reembolso, lançamos dois novos produtos: o Pleno 100 e o Pleno 200.

Levar o atendimento com foco na prevenção é o grande desafio da saúde suplementar. Essa necessidade conversa com a transformação da pirâmide etária brasileira, a partir do avanço do envelhecimento de forma acelerada, de acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 2023. A mudança do perfil do beneficiário será um desafio para as operadoras de saúde, e fortalecer o atendimento preventivo é a chave para proteger o sistema e melhorar os resultados dos tratamentos.

Mais um tema crescente e que é tratado de forma cuidadosa é a saúde mental. Atualmente, os sintomas relacionados a transtornos psíquicos e emocionais são mais evidentes e comprometem a qualidade de vida, com prejuízos para o contexto profissional.

Nesse sentido, além da nossa rede de atendimento, oferecemos o Unimed Acolhe, para consultas *online* com psicólogos, remodelamos nosso serviço de Telearorientação em Saúde, para orientações também em casos de crises emocionais, e oferecemos diversos programas de medicina preventiva aos nossos clientes.

Buscando o engajamento dos públicos, também destacamos avanços na forma como nos relacionamos. Nossa abordagem é pela escuta constante, evidenciada por pesquisas de satisfação e intensificação da monitoria de qualidade. A gestão do tema envolve análise dos fluxos operacionais, prazos de resposta, reuniões estratégicas, ajustes eficientes nos processos, entre outras ações, garantindo a eficácia das medidas implementadas e a excelência no atendimento ao cliente. **GRI 3-3 (transparência e relacionamento com clientes e médicos cooperados)**



Como exemplo de gestão do relacionamento com o cliente, podemos citar aqueles que buscam por melhores opções para manterem o plano de saúde e encontram no canal de pós-vendas soluções como a revisão do contrato e a apresentação de alternativas ao serviço vigente, com o objetivo da manutenção do cliente na base. Outro ponto de atenção é com a privacidade e a segurança de dados. Estamos alinhados à LGPD e às melhores recomendações do setor para garantir o sigilo dos beneficiários. Durante o período do relato não foram registradas reclamações, nem sequer ocorrências de vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes. **GRI 418-1**

Além disso, a Unimed Campinas assegura que os pacientes sejam informados sobre os preços antes dos procedimentos, divulgando valores de planos de saúde de forma personalizada, com base em informações pessoais, CNPJ e faixa etária dos beneficiários. O acesso aos preços é facilitado por meio de vários canais, incluindo atendimento presencial, *site*, teleatendimento, *Contrate Online*, *chat*, *WhatsApp* e *e-mail*. Durante a contratação, os preços por beneficiário e o custo total do contrato são detalhados na proposta de admissão, que é assinada pelo titular ou responsável pelo contrato. As informações sobre preços de serviços são disponibilizadas publicamente por meio da totalização por faixa etária, com a soma do total por produto escolhido pelo interessado em todas as cotações realizadas. **HC-DY-270a.1, HC-DY-270a.2**

Em um ano desafiador, a Cooperativa fortaleceu o engajamento com *stakeholders*, colaborando com diversas áreas de negócios para encontrar soluções em parceria com fornecedores. A busca por uma experiência de atendimento *omnichannel* envolve padronização de serviços e qualidade, mantendo a agilidade e a praticidade como pilares fundamentais.

De modo geral, a estratégia e o esforço aplicados para a aquisição e retenção de clientes vêm mostrando bons resultados e consolida o trabalho feito pela Unimed Campinas para reestruturar os seus processos. A relação com os clientes superou as expectativas e as projeções são otimistas para os próximos anos com relação à expansão da carteira e atingimento de metas definidas em nosso Mapa Estratégico para o atual ciclo de gestão, que se encerra em 2026. No tópico clientes, como destacado abaixo, temos como ações:

CRIAR NOVOS NEGÓCIOS
com pessoas físicas e jurídicas

ADEQUAR OS PRODUTOS
ao mercado

ENTREGAR A MELHOR EXPERIÊNCIA
ao cliente de forma inovadora

Canais de atendimento

A comunicação é uma porta de entrada essencial para criar novas relações, manter os vínculos existentes cada vez mais fortes e entender as demandas de todos os nossos públicos de relacionamento. Por isso, nos dedicamos a fortalecer a nossa presença nos meios digitais e manter um leque de opções que facilite o contato a partir de qualquer plataforma, seja ela *online* ou física. Além disso, temos uma equipe dedicada a responder às mensagens que chegam até nós. Veja, a seguir, os nossos principais canais de relacionamento:

- Atendimento presencial e telefônico
- Aplicativo Unimed Campinas
- WhatsApp Ativo e Receptivo
- *E-mail* (Fale conosco)
- *E-mail marketing*
- *Chat Online*
- Assistente virtual inteligente
- *Site*
- Redes sociais
- *Blog*

Redes Sociais

O nosso alcance com as redes sociais tem crescido cada vez mais, por meio de *posts* interativos e dicas de saúde. Chegamos a números que provam que essa é uma plataforma que nos aproxima dos nossos beneficiários. Atualmente contamos com mais de 120 mil seguidores e mais de 1 milhão de interações nas redes LinkedIn, Facebook, Instagram e YouTube. Outro canal de sucesso é o blog Viver Bem da Unimed



Campinas, que teve um aumento nas visualizações de 528% em relação a 2022.

Também lançamos duas Campanhas que expressam importantes valores:

- Campanha Institucional, intitulada “De onde vem sua força?”, que foi desenvolvida com o objetivo de ressaltar e divulgar o compromisso da Unimed Campinas com a sociedade, por meio do cuidado com o todo (abrangendo os pilares ESG – ambiental, social e governança na sigla em inglês), além de estimular a reflexão da comunidade sobre esses temas.
- Campanha Promocional, intitulada “Plano do coração”, que teve por objetivo reforçar os nossos atributos e oferecer descontos especiais, visando o acesso ao plano de saúde por mais pessoas.

Realizamos ainda o Super Dia, que teve o objetivo de oferecer condições mais vantajosas para aquisição do plano Unimed Campinas.

Também trabalhamos com os nossos clientes assuntos de suma importância para a qualidade de vida e questões ligadas ao uso adequado do plano de saúde, chegando a aproximadamente 80 comunicados enviados. Questões como saúde mental, prevenção ao câncer de mama e próstata, entre outros, foram destaques.



Novidades de 2023

O TikTok vem crescendo e conquistando a posição de aplicativo mais baixado pelo segundo ano consecutivo. Por isso, em 2023, lançamos nosso perfil na plataforma, com objetivo de estarmos atualizados e demonstrarmos inovação da marca, explorando mais uma plataforma de interação com usuários e atrairmos o desejo do público para conferir nossas dicas de saúde. Produzimos conteúdos originais e que conversam com o formato proposto pela plataforma, para criar conexão emocional com o público. Com essa entrada, já alcançamos 75 mil visualizações.

Prêmios recebidos em 2023

Prêmio Reclame Aqui

Conquistamos o segundo lugar na categoria Plano de Saúde, com mais de 10 mil votos. O Prêmio Reclame Aqui é a maior premiação de atendimento do Brasil e fomos indicados pela segunda vez consecutiva na categoria pela boa nota que alcançamos na nossa reputação referente ao atendimento das reclamações na plataforma.

Premiações do Sistema Unimed

Recebemos o troféu de 2º lugar entre as Unimeds de grande porte, como destaque por nossa estrutura de atendimento, idealizado pela Unimed do Brasil com o Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC). Também participamos do Prêmio Galo Unimed de Propaganda, realizado pela Unimed Centro Paulista e, entre todas as singulares da região paulistana, recebemos o prêmio em duas categorias: 1º lugar em Campanhas Socioeducativas, com o Evento Cresça em Movimento, e 2º lugar em Campanhas de Mercado, com a Campanha do Plano Unimed Participativo.



Conquistas que nos motivam e nos enchem de orgulho.



Selo Experience Awards

Conquistamos o selo Experience Certified, como um dos Planos de Saúde referências em Net Promoter Score (NPS) na categoria de Saúde. A premiação é idealizada pela revista *Exame* em conjunto com a empresa SoluCX e tem como objetivo reconhecer e certificar as empresas com o melhor NPS do Brasil em seus segmentos.

Premiação ABEMD

A Associação Brasileira de Marketing de Dados reconheceu a Unimed Campinas, na especialidade *call center/contact center*, obtendo o troféu Bronze pelo *case* de sucesso “Camila (assistente virtual inteligente) – Alta Retenção do Chatbot”.

Supply Chain 4.0

Fomos a primeira Cooperativa Médica e única operadora de saúde até o momento a receber a certificação pela Gestão de Suprimentos Hospitalares fornecida pela GTPlan e que corresponde às melhores práticas em compras assistenciais no que tange a sistematização, planejamento de estoque e negociação com a cadeia de fornecedores.

Empresa Amiga da Cidade

Certificado concedido pela Prefeitura Municipal de Campinas pelas contribuições sociais realizadas pela Cooperativa ao município.

Fornecedores

Enquanto a empregabilidade deu sinais de alívio na carteira de clientes, os desafios na cadeia de suprimentos persistiram em 2023, muito por conta do desequilíbrio financeiro ocasionado pelos reflexos do período pandêmico, pela guerra em países europeus e asiáticos e pela crescente alta de preço dos produtos, principalmente importados.

Para garantir condições comerciais sustentáveis, a Unimed Campinas adotou como estratégias: a busca por novos parceiros comerciais fomentando a

concorrência no mercado; o fortalecimento do relacionamento com os fornecedores parceiros; a remodelagem das negociações em perfis específicos de produtos; e a atuação ampla com visão mercadológica e das necessidades assistenciais e institucionais da Cooperativa, de forma a contribuir para o cenário global da cadeia de abastecimento.

Ao mesmo tempo, os nossos fornecedores também sinalizaram pontos estratégicos de mercado, muito por conta da parceria construída ao longo de anos, em que foi possível antecipar e estruturar o abastecimento para suprir as faltas de produtos e matéria-prima.

Essa aproximação e parceria também contribuíram para cenários operacionais que envolvem a rede credenciada e os serviços próprios assistenciais da Unimed Campinas, que se beneficiaram de otimizações realizadas nos processos, recursos tecnológicos que contribuíram para a criação de fluxos internos que agregaram valor no serviço prestado, capacitações que foram promovidas a esses públicos, visando a reciclagem de conhecimentos técnicos, tendo como objetivo o atendimento de excelência aos nossos beneficiários, cooperados e prestadores.

Fazemos avaliações para identificar os impactos ambientais causados por nossos fornecedores e promovemos a melhoria contínua nos processos.

Outro ponto importante a destacar é a receptividade dos fornecedores quanto aos novos modelos de negócios e atividades propostas pela Unimed Campinas, principalmente as que contribuem para a melhoria na cadeia de fornecimento, ou até mesmo nos processos operacionais que são reportados no ciclo periódico de avaliações desse público.

A Cooperativa adota alguns critérios sociais na seleção de novos fornecedores, por meio das diligências realizadas pela área de *Compliance*, que buscam informações relacionadas ao trabalho infantil, análogo ao escravo, mídias negativas, entre outras. A seleção de fornecedores, incluindo distribuidores, é geralmente guiada pela indústria devido às necessidades assistenciais específicas. **GRI 414-1**

Também os seleciona com base em critérios ambientais, realizando avaliações para identificar os impactos causados por seus fornecedores e promovendo a melhoria contínua nos processos, com revisões periódicas das documentações pertinentes e elaboração de planos de ação quando necessário. **GRI 308-1, 308-2**

Os critérios utilizados incluem a gestão de resíduos, conformidade legal ambiental, certificações ambientais, responsabilidade social corporativa e rastreabilidade da cadeia de suprimentos, este último apenas para os serviços próprios e no fluxo de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME). **GRI 308-1**

Gestão da cadeia de fornecedores

GRI 3-3 (gestão da cadeia de suprimentos)

As Políticas de Aquisição Assistenciais, apoiadas pela Política de Contratação de Terceiros e demais documentos da Cooperativa, regem as atividades conduzidas pela área de Gestão de Suprimentos Hospitalares (GSH) e estão alinhadas às práticas de mercado e aos preceitos estabelecidos na Governança Corporativa da Cooperativa.

Empregamos estratégias proativas para prevenir e mitigar impactos negativos potenciais, adotando medidas como análise documental, matrizes de risco, ciclos de avaliação, visitas técnicas e acordos comerciais. O suporte e o desenvolvimento contínuo de fornecedores incluem esclarecimentos, treinamentos e planos de ação, com foco em certificação de boas práticas e monitoramento de mercado.

Em 2023, aprimoramos as atividades e criamos processos de monitoramento do desempenho dos fornecedores assistenciais. Além disso, implantamos novos módulos sistêmicos que possibilitaram conduzir rotinas de compras com excelência, para que não houvesse falta de materiais nem de medicamentos aos nossos serviços próprios, assim como a garantia do alto nível de atendimento mensurado no período.



Para facilitar a visualização das nossas necessidades, contamos com uma ferramenta de operação e gerenciamento compartilhado de estoque. Dessa forma, fornecedores e fabricantes podem prever prazos de produção e aquisição de insumos a partir da nossa demanda.

Outra iniciativa para criar rotas mais sustentáveis, as regras operacionais da Cooperativa determinam o planejamento de entregas por lotes em dias específicos como forma de facilitar a logística.

Quanto ao monitoramento do desempenho dos fornecedores assistenciais, criamos, por exemplo, o mapeamento de relação de conflito de interesses. O objetivo é compilar fabricantes, fornecedores, importadores e distribuidores de órteses, próteses e materiais especiais que possuem relações com profissionais de saúde que possam configurar a prática.

Como parte dos nossos processos, fazemos visitas técnicas a parceiros previamente selecionados por meio da Comissão de Visita Técnica, a qual é formada por uma equipe multidisciplinar, com o objetivo de auditar *in loco* os fornecedores, para certificar se possuem condições sanitárias, operacionais e qualidade para permanecerem homologados junto à Unimed Campinas.

Após a visita, é emitido o relatório final e apresentado para a empresa. Se necessário, é criado plano de ação e monitoramento para eventuais não conformidades

apuradas para que possam ser tratadas no período. Esse mecanismo possibilitou aos fornecedores que tivessem a visão e a percepção de quanto era necessária a adequação dos processos e ter estrutura adequada para que atendessem às normativas, prazos e acordos.

A Cooperativa não identificou situações de riscos de trabalho infantil ou exposição de trabalhadores jovens a trabalho perigoso em suas operações, incluindo as da GSH, bem como de trabalho forçado ou análogo ao escravo. Entretanto, mantemos cláusulas nos contratos com fornecedores que proíbem tais práticas. **GRI 408-1; GRI 409-1**

Ainda neste tópico, realizamos de forma contínua avaliação dos fornecedores assistenciais, segmentando pelo tipo de fornecimento e serviços ofertados. Foram realizadas 310 diligências em nossos fornecedores assistenciais. Esse processo contou com a parceria da área de *compliance*, que trouxe o cenário reputacional do fornecedor para que fosse discutido no nível de Superintendência e/ou Conselho de Administração a sua permanência. **GRI 414-2**

Em 2023, 26% do total gasto com fornecedores foi destinado a fornecedores locais. Ainda, a Unimed Campinas não possui ações judiciais pendentes ou encerradas no período do relatório relacionadas a concorrência desleal, práticas de truste e de monopólio. **GRI 204-1; GRI 206-1**

Quanto ao monitoramento do desempenho dos fornecedores assistenciais, criamos, por exemplo, o mapeamento de relação de conflito de interesse, com o intuito de identificar possíveis riscos nas relações desse público com profissionais de saúde.

Destques de 2023 da Gestão de Fornecedores



ESTRUTURAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

possibilitando o equilíbrio no fluxo de caixa da Cooperativa, mantendo, assim, condições especiais de prazo de pagamento aos fornecedores quando comparado ao mercado.



MONITORAMENTO CONTÍNUO DOS ALERTAS EMITIDOS PELA ANVISA E/ OU DESVIOS DE QUALIDADE

com reporte imediato a indústria, garantindo que os produtos a serem utilizados estejam adequados e regularizados.



FORTALECIMENTO DA PARCERIA COM AS INDÚSTRIAS FARMACÊUTICAS E DISTRIBUIDORES

para a manutenção dos acordos comerciais que referenciam o processo de aquisição da rede credenciada.



MANUTENÇÃO DE DOIS IMPORTANTES CONTRATOS DE OPME NAS LINHAS DE UROLOGIA, CIRURGIA GERAL, NEUROMODULAÇÃO E CIRURGIA CARDÍACA

garantindo qualidade, com manutenção de preço e de forma a proporcionar um custo evitado estimado em R\$ 1,5 milhão no ano.



REESTRUTURAÇÃO DO MODELO DE FORNECIMENTO DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO

com renegociação dos valores, e que em 2024 otimizará a operação e trará um custo evitado estimado de R\$ 5,4 milhões.



GESTÃO CADASTRAL SISTÊMICA DOS FORNECEDORES E OPMS

trazendo rastreabilidade das propostas e ações, perfis de validadores e alçadas de aprovação. O novo módulo sistêmico permite também a interação e negociação entre a Unimed Campinas e fornecedores.



IMPLEMENTAÇÃO DE SEIS PROPOSTAS DENTRO DO COMITÊ DE SINISTRALIDADE

que acarretam o custo evitado de R\$ 10,1 milhões ao ano, por meio da revisão de processos e implementação de novas negociações junto aos fornecedores.



RECEPTIVIDADE DOS FORNECEDORES AO PROGRAMA DE VISITAS TÉCNICAS REALIZADAS POR EQUIPE MULTIDISCIPLINAR DA UNIMED CAMPINAS

que validam *in loco* a estrutura, os protocolos, as condições sanitárias, de armazenagem e logística dos produtos, inclusive com o cumprimento dos planos de ações que visam recomendar as oportunidades de melhorias e ações corretivas para aumento da *performance*.



REALIZAÇÃO DE WORKSHOPS COM FORNECEDORES DE OPMS

para reciclagem de conhecimento dos auditores, reguladores e equipe de enfermagem, além da equipe técnica interna, no que se refere aos produtos padronizados na Unimed Campinas.



GESTÃO EFICIENTE E NEGOCIAÇÃO JUNTO AOS FORNECEDORES

que permitiram manter o indicador da sinistralidade de OPME de 4,3%, enquanto a média no mercado é consumir 10,5%, o que nos proporcionou um custo evitado estimado de R\$ 160 milhões caso estivéssemos dentro da média do mercado de saúde suplementar. Este indicador avalia a relação de gasto com OPME *versus* a sinistralidade da operadora.



Nosso jeito de cuidar do planeta



A preocupação que temos com o cuidado de excelência se estende ao meio ambiente e aos grupos sociais que fazem parte das comunidades no entorno da nossa área de atuação. Promover altos padrões de saúde inclui manter a natureza preservada, com boa qualidade do ar, da água e do solo, e condições de vida dignas às pessoas mais vulneráveis e às gerações futuras. O planeta enfrenta uma das maiores crises desta geração – as mudanças climáticas –, e todos os setores da sociedade precisam contribuir para um futuro mais justo e sustentável. Veja, a seguir, as principais ações da Unimed Campinas.

Comunidade

Nossa geração de valor estende-se também à sociedade, com iniciativas voltadas para a promoção da saúde, qualidade de vida e bem-estar.

Pela importância da nossa área de atuação, um dos valores da Cooperativa é gerar impacto positivo não só para os clientes, mas também para a comunidade em geral. Em 2023, impactamos mais de 44 mil pessoas, entre crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos, com investimento acima de R\$ 2,5 milhões. Mantivemos projetos voltados à promoção da saúde, qualidade de vida e bem-estar, além da geração de trabalho e renda para pessoas de cooperativas de coleta e manuseio de resíduos sólidos e a profissionalização de adolescentes que se encontravam em situação de trabalho irregular nas ruas da cidade de Campinas. **GRI 203-1**

A Cooperativa tem no seu planejamento a manutenção do investimento e dos projetos nos quais já atua, sempre focado em trazer melhorias e novas iniciativas que contribuam para o desenvolvimento local. Possui comitês e processos de consulta à comunidade, incluindo grupos vulneráveis, e uma área de Responsabilidade Social que avalia os impactos de suas iniciativas. Realiza pesquisas de satisfação com os públicos atendidos e reuniões com as organizações e profissionais parceiros para aprimorar suas ações sociais. Adicionalmente, nosso Canal de Transparência pode ser utilizado também para queixas da comunidade. **GRI 413-1**



Conheça as principais iniciativas GRI 3-3 (prevenção e democratização do acesso à saúde)

Saúde Toda Vida

Criada há 24 anos, é destinada a pessoas com 55 anos ou mais, sejam elas clientes ou não. Destaca-se por promover o bem-estar físico, social e mental por meio de diversas atividades sociais, físicas, culturais, de estímulo cognitivo e de lazer.

Programa Construindo Autonomia para o Futuro (Procaf)

Desde 2014, em parceria com a Associação Movimento Vida Melhor, visa combater a exploração do trabalho infantil e proporcionar capacitação a adolescentes para ingressarem no mercado formal de trabalho. São oferecidos cursos na área alimentícia, além da preparação ao mercado de trabalho, pacote Office, palestras sobre saúde e bem-estar e ajuda de custo semanal, para garantir que esses adolescentes não retornem às ruas.

Orcampi/Instituto Vanderlei Cordeiro de Lima (IVCL)

Parceria existente desde 1998, tem como objetivo facilitar o acesso ao esporte por meio do atletismo. Além do apoio financeiro e de oferecer planos de saúde para parte da equipe, a Unimed Campinas colabora

com palestras, consultas e exames para aqueles que não têm assistência médica.

Cooperativas de Coleta e Manuseio de Resíduos Sólidos

Praticamos a coleta seletiva há mais de duas décadas e contratamos os serviços da Reciclamp, que conta com quatro cooperativas para realizar a retirada dos resíduos de todas as nossas unidades. Além disso, fornecemos Equipamentos de Proteção Individual (EPI), uniformes e serviços de dedetização. Adicionalmente, são promovidas palestras mensais e atividades culturais.

Coral Unimed Campinas

Criada em 2003, é voltada para o benefício de médicos cooperados, colaboradores e comunidade. O intuito é estimular a integração entre os membros do coral e proporcionar experiências musicais a diferentes públicos, contribuindo para o desenvolvimento cultural em nossa comunidade. Em 2023, foi realizado o 10º Encontro de Corais reunindo grandes grupos que apresentaram um repertório natalino para a comunidade.

Programa Doe +

Captação voluntária de fundos em espécie provenientes de colaboradores e médicos cooperados, destinados à execução de melhorias em organizações da sociedade civil (OSC) de Campinas e arredores. A Cooperativa complementa dobrando mensalmente o valor arrecadado. A iniciativa já ultrapassou duas décadas.

Associação Expedicionários da Saúde

Parceria desde 2010, leva atendimento médico à população afastada geograficamente, da Amazônia, contribuindo para a qualidade de vida e a inclusão social.

Incentivos fiscais

Desde 2013, apoiamos diversos projetos culturais, esportivos e voltados para crianças e adolescentes por meio de dedução do imposto devido. Os beneficiados, que receberam aporte em 2023 para execução do plano anual em 2024, incluem: Instituto Anelo; Teatro nas Escolas; Despertar das Artes; Grupo Primavera; Espaço Cultural Acesa Capuava; Raízes: Identidade e Cultura Negra; Associação Campineira de Judô; Basquete Touro Indomável; Paulínia Racing; Centro Regional de Atenção aos Maus Tratos na Infância; Projeto Gente Nova; Fundação Síndrome de Down; Hospital Sobrapar e Centro de Promoção para um Mundo Melhor.



Vôlei Renata

Parceria institucional que temos desde 2016, colaborando para realizar uma série de iniciativas em prol da comunidade. Dentre elas, destacam-se eventos como o Super Jogo Unimed Campinas e o Vôlei Day, os quais têm como propósito promover a atividade física e o bem-estar.

Unimed Campinas Basquete

Parceria institucional iniciada em 2023 que tem como objetivo fomentar e trazer mais visibilidade e diversidade ao esporte. Composto por 15 atletas, o time disputa os torneios nacional e estadual de basquete feminino.



Evento Mude1Hábito

Focado em promover a saúde e qualidade de vida, o evento é realizado em abril em função do Dia Mundial da Saúde.

Corrida Integração

Maior corrida do interior paulista, patrocinada desde 2013 para incentivar o esporte e a qualidade de vida da população.



Cresça em Movimento

Evento que tem o propósito de promover a prática de atividade física e a adoção de uma alimentação saudável em contexto familiar, destacando o estímulo ao desenvolvimento positivo das crianças.

Concerto de Natal

Com o intuito de proporcionar cultura e bem-estar à comunidade, foi realizado em parceria com a Prefeitura Municipal de Campinas. Adicionalmente, durante o mês natalino, a cidade contou com a iluminação da nossa sede administrativa, desfile do Papai Noel, percorrendo as ruas de Campinas, apresentação do coro de Natal em ponto turístico e bikeata, que teve como objetivo estimular a prática esportiva.

PARA 2024, ESTABELECEMOS COMO METAS:

- Ampliar o acesso à saúde física e mental para pessoas com mais de 55 anos por meio do Programa Saúde Toda Vida.
- Aumentar a participação de adolescentes em práticas esportivas, visando a melhoria da qualidade de vida e bem-estar.

Gestão de iniciativas socioambientais

GRI 3-3 (investimento social)

Para gerir nossas iniciativas socioambientais, contamos com diretrizes claras estabelecidas em nossas políticas de Sustentabilidade e de Patrocínios e Doações, assegurando transparência e equidade em todas as parcerias, seja por meio de recursos próprios, seja por incentivos fiscais. Buscamos criar oportunidades às pessoas da comunidade, com iniciativas que favoreçam a saúde em diversos aspectos.

Os resultados e impactos são monitorados por meio de indicadores específicos, relatórios de prestação de contas, reuniões com gestores de projetos apoiados, atendimentos presenciais ou *online* ao público assistido, além de pesquisas de satisfação aplicadas aos projetos próprios e parcerias que mantemos ações diretas.

Os pontos de melhoria identificados por essas formas de engajamento permitem estabelecer planos de ação e rastrear a eficácia dessas medidas, para que o nível de satisfação se mantenha acima de 90%. O processo de melhoria contínua é evidente, e os resultados obtidos por meio das pesquisas contribuem para avançar em políticas e ações que favoreçam os públicos atendidos.

Impacto econômico GRI 203-2

Os principais impactos econômicos derivados das nossas ações com foco na comunidade estão relacionados aos projetos de geração de trabalho e renda das Cooperativas de Recicláveis, totalizando mais de 100 famílias beneficiadas, e ao Procaf, específico para adolescentes, que neste ano formou mais duas turmas. São iniciativas que contribuem com o ODS 8 e que promovem o trabalho e o desenvolvimento do empreendedorismo.

Já os impactos sociais são diversos, pois as iniciativas realizadas contribuem para a redução da vulnerabilidade social, o combate ao trabalho infantil, melhoria das condições de trabalho, acesso a atividades que

Projetos de geração de trabalho e renda das Cooperativas de Recicláveis estão entre as nossas iniciativas desenvolvidas para a comunidade.

promovem saúde física, mental e social, melhoria da infraestrutura de Organizações da Sociedade Civil e a socialização e integração de pessoas em situação de vulnerabilidade social.



Meio ambiente

Nossa estratégia para a redução de GEE considera metodologias internacionais.

As mudanças climáticas são o desafio do século, e a Unimed Campinas está comprometida em fazer a sua parte e cuidar do planeta para construir um mundo melhor.

A principal maneira de frear a mudança do clima é a redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE). Em 2022, usamos as referências da Task Force On Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU) para construir a nossa estratégia de substituição de parte da matriz energética, e, em 2023, consolidamos o projeto com a instalação de placas fotovoltaicas.

Como parte da jornada de transição para neutralizar a nossa pegada de carbono, compensamos em 2023 as emissões de CO₂ de 2022 por meio de apoios a projetos de Redução de Emissões Provenientes do Desmatamento e Degradação Florestal (REDD+) e aumentamos a Floresta Unimed Campinas com o plantio de mais mil mudas, totalizando 3.500 árvores.

Adicionalmente, desenvolvemos o projeto Cartão Virtual, que teve adesão de 114.688 vidas. A substituição do cartão físico pelo virtual resultou em impactos financeiros e ambientais positivos. A economia foi de R\$ 359.538. Com a não produção de 167.210 cartões em PVC, reduzimos o equivalente a uma tonelada de plástico no meio ambiente. Essa quantia de cartões representa 27.673 postagens, que resultariam em 15 toneladas de CO₂ emitidas na atmosfera, ou 669 árvores.

Além disso, investimos na comunicação interna para promover o consumo consciente entre os nossos colaboradores e realizamos a 9ª Semana de Sustentabilidade, que ofereceu uma série de palestras e atividades e tratou temas importantes para a agenda ESG, como “Os efeitos das mudanças climáticas na saúde” e “Capacitismo”.



669

É O NÚMERO DE ÁRVORES
que foram poupadas com
o início do projeto Cartão
Virtual

Gestão de resíduos

GRI 3-3 (gestão de resíduos e rejeitos) 306-1, 306-3

Consolidamos nossas responsabilidades com o tema de gerenciamento de resíduos tendo diversas ferramentas como diretrizes, como o atendimento às legislações aplicáveis ao nosso segmento, à Política de Gestão Ambiental, ao Programa de Controle de Infecção Hospitalar, às resoluções do Conselho Nacional do Meio Ambiente, à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e à Resolução nº 33 da Secretaria do Verde e Meio Ambiente do Estado de São Paulo.

Além disso, mantivemos os treinamentos regulares de equipes, reforçando e reavaliando fluxos internos e externos, da geração até a destinação final dos resíduos. A operação em nossos recursos assistenciais segue o Plano de Gerenciamento de Resíduos do Serviços de Saúde (PGRSS), documento revisado periodicamente e que está de acordo com as normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

Realizamos a gestão de todos os resíduos produzidos nos de saúde, conforme descrito no PGRSS, a coleta de recicláveis em parceria com cooperativas de coleta e manuseio de resíduos sólidos, destinação adequada de eletrônicos, pilhas e baterias, além da criação de comissões de gerenciamento de resíduos e auditorias internas e externas, que evidenciam a eficácia das práticas descritas.

Com relação aos produtos químicos e resíduos perigosos, redobramos as atenções, pois, se não gerenciados corretamente, podem contaminar outros resíduos que não são considerados perigosos e ambos, sendo perigosos ou não, são monitorados junto às empresas parceiras desde a sua coleta, transporte, tratamento ou destinação final, por meio do Manifesto de Transporte de Resíduo (MTR) e Certificado de Destinação Final (CDF).

Uma ação de grande relevância é o projeto para a implantação da Estação de Tratamento de Efluentes (ETE) na unidade de Sumaré, tratando o esgoto a ser descartado na rede pública de coleta. O município não possui sistema de tratamento de esgoto, apenas de coleta e descarte.

O resultado da nossa atuação é o fato de não possuímos envolvimento em adversidades ou com impactos negativos à saúde pública, ao meio ambiente ou à saúde do colaborador. Mantemos o foco na gestão ambiental existente e buscamos realizar novas iniciativas com o objetivo de reduzir a geração de resíduos perigosos durante os serviços prestados, incentivar a reciclagem e a redução no consumo de recursos naturais.

A gestão de impactos significativos relacionados a resíduos é realizada de forma eficiente. Isso inclui a realização periódica de treinamentos presenciais ou a distância em parceria com o SESMT para orientar

Possuímos um processo abrangente de monitoramento, controle e análise em toda a cadeia de resíduos.

o correto descarte, baseado nas legislações vigentes e ações específicas. Além disso, o gerenciamento de resíduos é abordado de maneira abrangente, incluindo a sua classificação, segregação adequada, armazenamento, transporte seguro, descarte apropriado, documentação e conformidade, bem como revisão e melhoria contínuas.

O controle e a análise dos resíduos em toda a cadeia, desde a sua geração nas unidades até a destinação final, são baseados em demandas quantitativas e qualitativas. As informações geradas a partir desses processos alimentam indicadores que são utilizados no ciclo de avanços constantes e na confecção de documentações e declarações junto aos órgãos fiscalizadores. **GRI 306-2, 306-5**

Tudo é feito com o objetivo de reduzir a geração de resíduos (sobretudo perigosos), incentivar o reaproveitamento ou a reciclagem e dar o devido tratamento ou destinação final, de acordo com as legislações vigentes e as melhores práticas de mercado. **GRI 306-4**

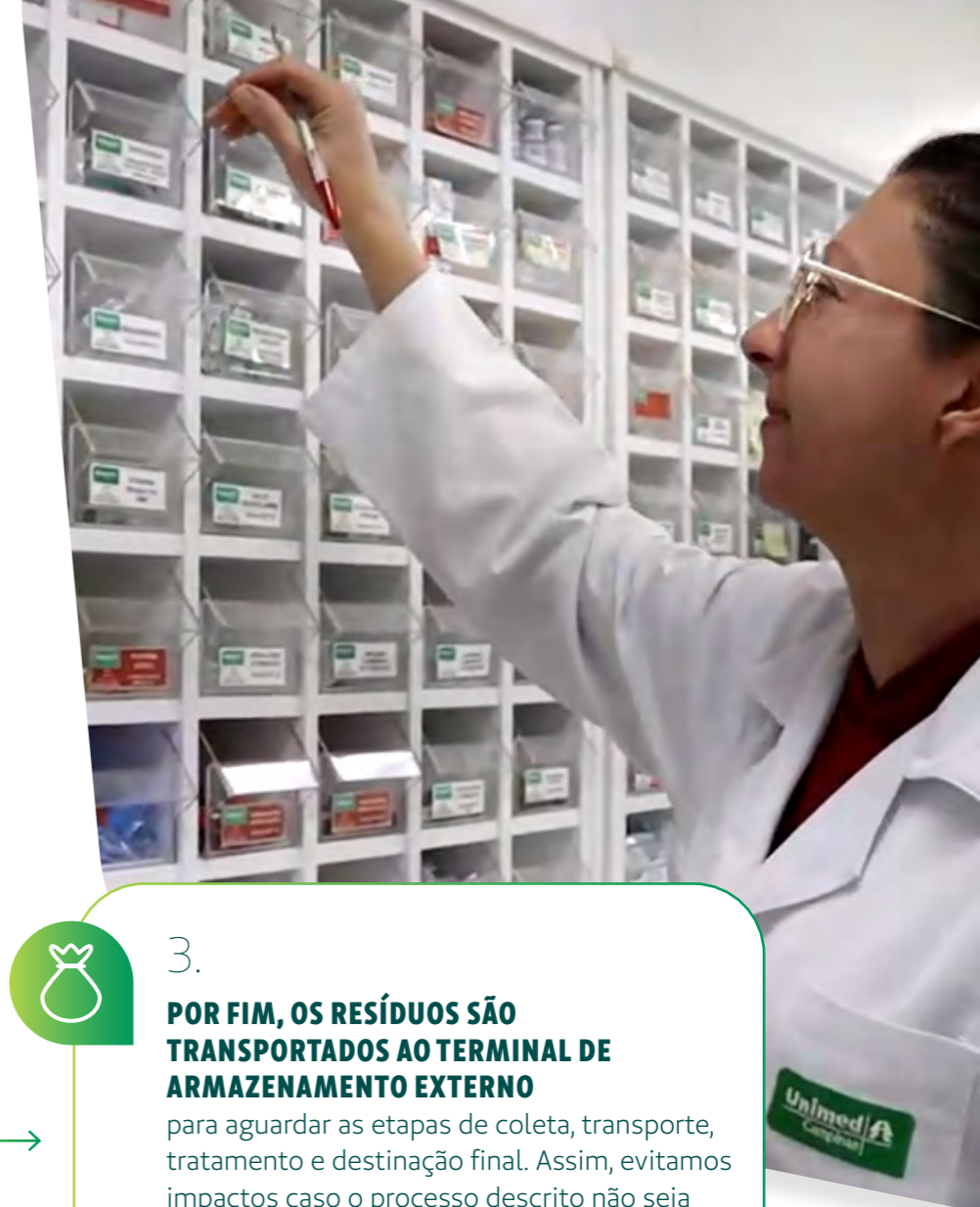
Fluxo da cadeia medicamentosa (entradas e saídas) GRI 306-1

Dentre os processos internos das unidades assistenciais que causam impactos significativos, destacamos o fluxo da cadeia medicamentosa, classificada no grupo B (resíduos químicos). O recebimento e a distribuição são feitos pelo almoxarifado e pela farmácia, mediante solicitação de compra, identificação, armazenamento, prescrição médica, elaboração da fita de medicação e distribuição para o setor.

Em relação às entradas, consideramos os medicamentos em geral, que em todo o ciclo se mantêm com a característica química. Além disso, há também os insumos que podem ter alteração das suas características biológicas, caso tenham contato com secreções ou fluidos corpóreos.

Quanto às saídas, ou seja, quando os insumos se tornam resíduos, a segregação exige maior atenção, pois, caso haja falha no processo, pode ocorrer a descaracterização do resíduo. Consequentemente, poderá ser alterada sua classe de risco, fragilizando o tratamento ou sua destinação final, além de favorecer possíveis acidentes com os colaboradores envolvidos no processo.

A equipe assistencial segue com o preparo e administração. Caso o medicamento seja preparado, suspenso e/ou fracionado, o descarte ocorrerá dentro dos coletores específicos disponíveis nos setores.





Resíduos gerados GRI 306-3

Peso total dos resíduos gerados (exceto efluentes) nas próprias atividades da empresa (t)

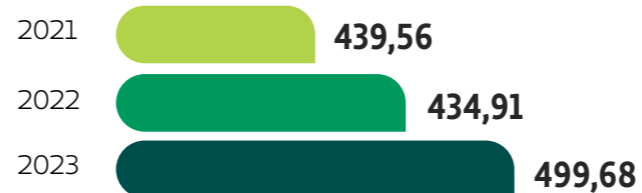
	2021	2022	2023
Grupo A (infectantes)	98,99	73,35	64,93
Grupo B (químicos)	18,79	17,55	20,44
Grupo E (perfurocortantes)	8,55	8,23	8,62
Total	126,33	99,13	93,99

Do total de 93,99 toneladas de resíduos perigosos gerados em 2023 (Classe I), 0,12 é composta por lâmpadas fluorescentes que foram encaminhadas para a descontaminação e posterior reciclagem. **GRI 306-4**

Grupo D (reciclável)	61,57	71,41	78,05
Grupo D (comum)	251,66	264,37	327,64
Total	313,23	335,78	405,69

100% dos resíduos recicláveis (78,05 toneladas) foram destinados para reciclagem por meio de cooperativa ou empresas especializadas **GRI 306-4**

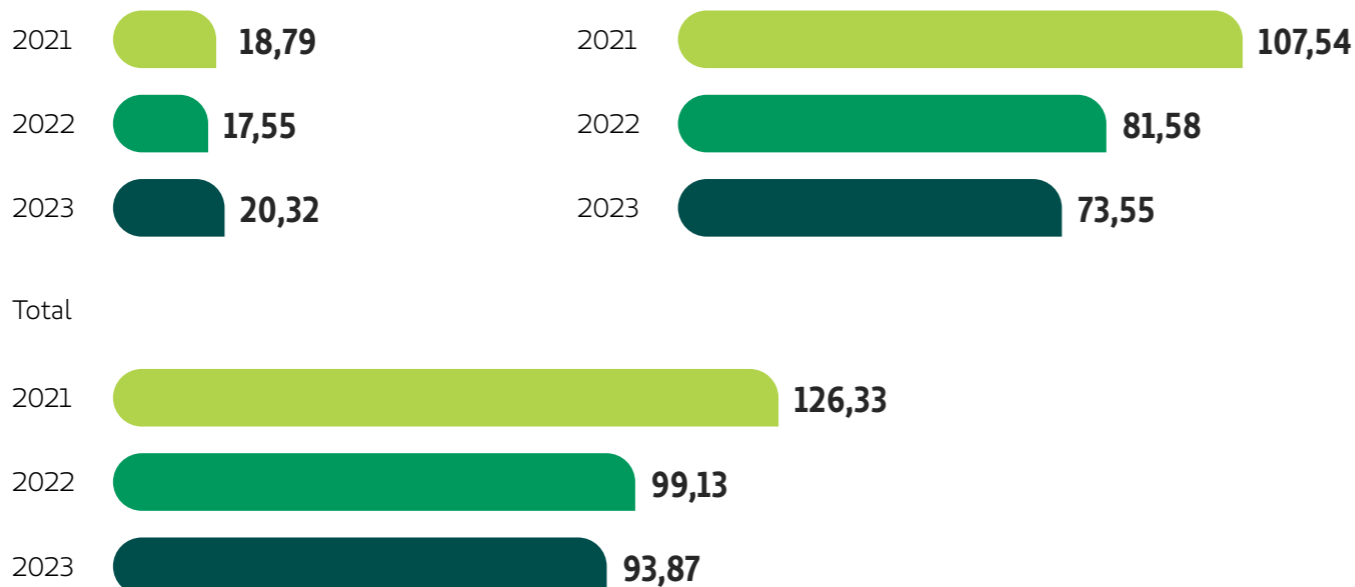
Quantidade gerada (t)



Peso total de resíduos perigosos destinados para disposição final, por operação de recuperação GRI 306-5

Incineração (sem recuperação de energia) (GRI 306-5 B.II)

Autoclavagem



Peso total de resíduos não perigosos destinados para disposição final, por operação de recuperação GRI 306-5

Recicláveis

Confinamento em aterro (GRI 306-5 C.III)



Nota: os resíduos perigosos pertencentes aos Grupos A, E e B são enviados para tratamento prévio, e os resíduos não perigosos do Grupo D encaminhados ao aterro sanitário.





Nosso jeito de cuidar da operação



A Unimed Campinas tem como premissa desenvolver suas atividades para oferecer uma experiência de excelência ao cliente, valendo-se de infraestrutura própria composta por Hospital, Pronto Atendimento e serviços especializados.

Para garantir a qualidade no atendimento hospitalar e assistencial, bem como manter a segurança dos beneficiários, a Cooperativa dedica investimentos à inovação e ao aprimoramento de programas e serviços, resultando em uma experiência superior para os usuários. Isso pode ser evidenciado pelas certificações ONA recebidas pelos nossos serviços.

Tanto o Hospital Unimed Campinas quanto o Pronto Atendimento Unimed Campinas impactam positivamente a economia local, seja como fonte de oportunidades de empregos, seja fortalecendo a cadeia de serviços e promovendo a medicina preventiva.

A integração eficiente entre serviços próprios e parcerias estratégicas otimizam recursos, reduzem custos e melhoram a coordenação do cuidado, contribuindo para o equilíbrio econômico-financeiro. Além disso, a verticalização na saúde suplementar permite uma gestão sustentável e estratégica de acesso à saúde. GRI 3-3 (qualidade e segurança do serviço)

Hospital Unimed Campinas (HUC)

UC10, HC-DY-000

Nossos pacientes recebem atendimento de alta qualidade em tempo menor que a média nacional.

Em 2023, o HUC iniciou a execução do plano diretor alinhado ao Planejamento Estratégico da Unimed Campinas com apoio de consultoria terceirizada para fomentar o seu crescimento com foco no aumento da taxa de ocupação, número de cirurgias e exames de imagem e laboratoriais.

O serviço manteve o seu papel de destaque para a Cooperativa ao receber a certificação nível 3 da ONA e ser reconhecido com o Prêmio Líder Índice de Valor Saúde Brasil (IVSB) por sua atuação nas linhas de cuidado: Procedimentos ortopédicos menores e Tratamento Cirúrgico de fratura de fêmur. A iniciativa é desenvolvida pela DRG Brasil em conjunto com Inteligência Artificial (IA) e reúne dados de quase 500 hospitais brasileiros e mais de 100 operadoras de saúde. Isso significa que nossos pacientes recebem atendimento de alta qualidade, com mais eficiência, que é refletida em uma taxa de mortalidade inferior.

O desafio é garantir um tempo de permanência adequado ao perfil institucional com apoio da ferramenta DRG e uma taxa de ocupação apropriada para o serviço, buscando o equilíbrio financeiro por meio do giro e reposição dos leitos. Além de promover o aumento das internações cirúrgicas e otimizar os agendamentos.

Em 2023, o HUC apresentou o índice de satisfação do cliente acima de 98%, mantendo um padrão de atendimento de qualidade já reconhecido nos anos anteriores. Isso se reflete na média geral do NPS de 84,87 pontos. O total de internações foi 18,9% maior em comparação a 2022, e o número de cirurgias foi 19,7% maior do que no ano anterior.

Essa evolução foi possível mediante a adequação da agenda cirúrgica e o fortalecimento do processo de alta e desospitalização, por meio da interface com ADUC e Gestão de Crônicos. Dessa forma, o aumento no número de internações reflete diretamente no incremento de exames laboratoriais em 7,75% e exames de imagem em 8,21%.

O HUC registrou o índice de satisfação do cliente acima de 98% em 2023.

Quantidade de instalações por tipo

2023	
Tipo de Instalação	Quantidade
Laboratório de Análise Clínica	1
Radiologia	1
Endoscopia	1
Ambulatório de Infusão	1
Sala de Cirurgia	3
Leito de RPA	4
CME	1
Agência Transfusional	1
Leitos de UTI	20
Leitos de Internação Clínica e Cirúrgica	68

Diagnosis-Related Groups (DRG)

O DRG, ferramenta usada em hospitais para consolidar indicadores que medem a *performance* da prestação de serviços, mostra a comparação entre a nossa operação e a de outros provedores de saúde.

Com base nos números apresentados pelo DRG, quanto ao tempo médio de permanência, perfil epidemiológico e complexidade dos casos, fizemos mudanças estratégicas que melhoraram o giro e a reposição do leito por meio da otimização das altas, fortalecendo a horizontalização com os serviços da ADUC e da Gestão de Crônicos.

Também é importante destacar que os dados do DRG nos direcionaram ao desenvolvimento de outros estudos, indicadores e painéis de gestão para o detalhamento de comportamento de patologias, de cirurgias e de equipes em relação ao tempo de atendimento. Isso nos proporcionou trabalhar de forma estratégica e impulsionar as especialidades que nos trazem maior rentabilidade.

Medicina Diagnóstica

A Unimed Campinas dispõe de exames de imagem em seu serviço de Medicina Diagnóstica, instalado dentro das dependências do Hospital Unimed Campinas. O local permite um atendimento rápido e eficiente aos pacientes para realização dos seguintes exames de imagem: Tomografia computadorizada (TC), Ultrassonografia geral (US), Biópsia percutânea (inclui biópsia de próstata com anestesia), Punção percutânea de coleções por US e CT, Marcação de nódulos de mama, Trânsito Colônico com Marcador Radiológico e Raio X simples.



HUC em números

2021

2.982

INTERNAÇÕES

2.075

CIRURGIAS

95.235

EXAMES, SENDO:

- 5.993 exames de imagem, colonoscopia e endoscopia
- 89.242 exames laboratoriais

99,5%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

do cliente

95,2

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

(NPS)

2022

4.595

INTERNAÇÕES

3.142

CIRURGIAS

92.176

EXAMES, SENDO:

- 7.951 exames de imagem, colonoscopia e endoscopia
- 84.225 exames laboratoriais

98,7%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

do cliente

89,9

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

(NPS)

2023

5.462

INTERNAÇÕES

3.761

CIRURGIAS

99.313

EXAMES, SENDO:

- 8.554 exames de imagem, colonoscopia e endoscopia
- 90.759 exames laboratoriais

98,5%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

do cliente

84,8

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

(NPS)



Destques de 2023 do HUC

- Recertificação da ONA com *upgrade* do nível 1 para nível 3, acreditado com excelência
- Início da participação no Programa de Monitoramento da Qualidade da Assistência Hospitalar da ANS
- Destaque nacional de entrega de valor em saúde nas linhas de cuidado: Procedimentos Ortopédicos Menores e Tratamento Cirúrgico de Fratura de Fêmur
- Resultado de nível avançado da Pesquisa de Maturidade em Gestão de Custos dos Serviços Próprios da Unimed do Brasil
- Implantação de um sistema para gestão das Ordens de Serviço da Infraestrutura, que resultará em uma economia de aproximadamente 20 mil folhas por ano
- Migração do processo de armazenamento de dados de “Servidor Local” para “Servidor na Nuvem” com impactos positivos na agilidade e utilização dos sistemas
- Automatização do formulário de encaminhamento para atendimento domiciliar (ADUC), garantindo mais agilidade, efetividade na comunicação entre as equipes, além de reduzir o número de impressões
- Automatização do processo de agendamento de infusões ambulatorial e processo de dispensação e checagem no sistema MV
- Automatização dos processos de agendamento cirúrgico e de higiene e limpeza
- Capacitação para lideranças – Programa Prático de Formação Lean, com desenvolvimento de projeto prático de implementação

Pronto Atendimento Unimed Campinas (PAUC)

UC 11, GRI 3-3 (qualidade e segurança do serviço)

Promovemos melhorias na qualidade do serviço por meio de escuta ativa.

Serviço que completou sete anos de cuidado em 2023, teve como um dos destaques o resultado consolidado do índice de satisfação dos clientes, que apresentou um crescimento de 10% quando comparado ao ano anterior, fechando com a média de 88,9%. A média do *Net Promoter Score* (NPS) foi de 71 pontos – se comparado a 2022, tivemos um crescimento significativo de 21%. Esses resultados demonstram a melhora na qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes, uma vez que, na busca por melhoria contínua, realizamos escuta ativa das manifestações, resultando no amadurecimento das ações implementadas e na conquista por um resultado positivo.

Neste ano, revisamos o Planejamento Estratégico do PAUC com envolvimento das lideranças, médicos e colaboradores para o desenvolvimento da matriz SWOT (que se baseia no estudo das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças de uma organização ou de um indivíduo). Como resultado, negociamos a incorporação de novos materiais, medicamentos e insumos que possibilitaram a redução de custos, sem perda de qualidade.

A revisão dos processos de Farmácia e Almoxarifado, Laboratório, Sala de Medicação e Serviço Social

trouxeram maior *performance* no atendimento com redução de tempo. Por fim, fizemos o levantamento de necessidade de treinamentos com cronograma anual e capacitações para lideranças, além da reciclagem na metodologia de classificação de risco baseada em Manchester.

Concluimos que o esforço em conjunto de profissionais qualificados e a soma das ações exemplificadas permitiram uma entrega assistencial de qualidade, proporcionando uma melhor experiência ao cliente.



Destaques de 2023

- Manutenção da ONA em nível 3, acreditado com excelência
- Aumento de 10% na pesquisa de satisfação realizada via totem digital
- Implantação do Projeto Mobile Farmácia, com adequação do layout e melhoria do processo de entrega de medicações
- Investimento em equipamento de urgências para vias aéreas difíceis
- Implantação do Projeto “Papa Remédio” na recepção central
- Implantação e melhorias em painéis de gestão à vista com foco na redução do tempo de atendimento
- Gerenciamento do Protocolo de Dor Torácica, com melhoria no sistema que incluiu itens na prescrição médica, por exemplo, dentre outros
- Parceria com hospital psiquiátrico para otimizar a transferência de pacientes para internação

PAUC em números

2021

86.710

ATENDIMENTOS

60.516

PRESCRIÇÕES MÉDICAS
(farmácia)

53.282

EXAMES LABORATORIAIS

85%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
do cliente

67

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO
(NPS)

2022

117.487

ATENDIMENTOS

83.274

PRESCRIÇÕES MÉDICAS
(farmácia)

54.997

EXAMES LABORATORIAIS

78%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
do cliente

51

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO
(NPS)

2023

112.708

ATENDIMENTOS

84.712

PRESCRIÇÕES MÉDICAS
(farmácia)

61.224

EXAMES LABORATORIAIS

89%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
do cliente

71

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO
(NPS)

Serviços Oncológicos

Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA); Centro de Infusão Sumaré (CIS) e Centro Clínico Oncológico (CCO) UC 09

Em 2023, foi iniciada a implantação do projeto para a construção do Núcleo Oncológico e de Saúde (NOS), localizado na Avenida Carlos Grimaldi, que passará a ser um centro oncológico, unificando os três serviços atuais, aumentando a capacidade de atendimento e ampliando as áreas de atuação. A previsão para início da construção está programada para o primeiro semestre de 2024.

Faz parte da nossa essência a busca incessante e contínua de melhorias no atendimento ao paciente. Buscando processos cada vez mais seguros, eficazes e que promovam uma melhor experiência aos nossos pacientes, em 2023, foi incorporada à rotina dos serviços os Encontros Diários de Segurança em Saúde (*Safety Huddle*), uma ferramenta estratégica para avaliação proativa dos riscos que podem afetar a assistência de nossos pacientes, o que fortalece nosso propósito de disponibilizar um atendimento de excelência todos os dias.

Além disso, reconhecemos a participação dos pacientes e acompanhantes como uma ferramenta

essencial para nos auxiliar a abordar a segurança do paciente de maneira diferenciada. Por esse motivo, foi criado o grupo Nossas Vozes, no qual pacientes, acompanhantes e membros da equipe podem discutir assuntos específicos. O primeiro grupo revisou integralmente o Guia do Paciente Oncológico, contribuindo para aprimorar o conteúdo e, consequentemente, a educação do paciente ao chegar ao serviço.

Para fortalecer ainda mais nosso propósito e proporcionar a assistência de excelência aos pacientes, integramos aos nossos processos a análise de impacto para a gestão proativa de riscos, que aprimora continuamente a segurança e a eficácia dos nossos serviços.

A manutenção das creditações do CQA (ONA em nível excelência e ACSA no nível avançado) espelha o compromisso com a qualidade e segurança, assim como a busca por melhorias que reflitam na qualidade de vida dos pacientes. Entretanto, os avanços podem ser impactados pela instabilidade econômica e custos elevados das medicações; e, para assegurar a qualidade do serviço, a Unimed Campinas realiza negociações com indústrias farmacêuticas, agendamentos coordenados para otimizar o uso de medicamentos e prevenir perdas, além de utilizar dispositivos específicos para garantir estabilidade das drogas durante a manipulação.

O rastreamento da eficácia das medidas para manter sustentáveis os custos, garantindo a melhor as-

sistência, inclui a manutenção das creditações e o cumprimento de todos os requisitos, acompanhamento e gestão de indicadores que monitoram negociações com fornecedores e o controle efetivo do orçamento planejado *versus* realizado. **GRI 3-3 (qualidade e segurança do serviço)**

CQA, CIS e CCO em números

2021

17.359
CONSULTAS

28.546
INFUSÕES ONCOLÓGICAS

2022

13.466
CONSULTAS

33.839
INFUSÕES ONCOLÓGICAS

2023

14.398
CONSULTAS

39.881
INFUSÕES ONCOLÓGICAS

Centro de Promoção à Saúde (CPS)

UC 12, GRI 3-3 (qualidade e segurança do serviço)

Este Centro tem o objetivo de disponibilizar assistência de saúde integrada, abrangendo, em um único local, todas as áreas que viabilizam esse cuidado de excelência aos beneficiários, como Gestão de Crônicos, Espaço Personal, Centro Multidisciplinar Integrado, Amplia, Assistência Domiciliar Unimed Campinas (ADUC) e Medicina Preventiva. **GRI 3-3 (prevenção e democratização do acesso à saúde)**

Gestão de Crônicos

Elaboramos estratégias de cuidado para os beneficiários e clientes com diversos perfis, inclusive os de alta dependência funcional. Além disso, promovemos atividades que incentivam o autocuidado contínuo, abrangente e interdisciplinar, com ênfase na qualidade de vida e na prevenção de complicações à saúde.

Atendemos mais de 480 beneficiários em seis linhas de cuidado, realizando telemonitoramento periódico e, quando necessário, atendimentos presenciais. Os principais diferenciais incluem um sistema de geren-

ciamento ativo, central telefônica exclusiva, consultas híbridas, vínculo com equipe de saúde, integralidade e coordenação do cuidado, com horário estendido.

Os serviços das linhas de cuidados de alta dependência funcional, Diabetes, Hipertensão, Insuficiência Cardíaca e Respiratória foram mantidos, e a linha de cuidado do pós-alta foi iniciado no fim de 2023.



Gestão de Crônicos em números

2021

9.961
ATENDIMENTOS

795

PACIENTES ATIVOS

4,92

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DO CLIENTE (DE 1 A 5)

2022

6.000
ATENDIMENTOS

330

PACIENTES ATIVOS

4,91

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DO CLIENTE (DE 1 A 5)

2023

22.220
ATENDIMENTOS

532

PACIENTES ATIVOS

4,91

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DO CLIENTE (DE 1 A 5)

Espaço Personal

A prestação de cuidados, desenvolvida conforme o padrão de Atenção Primária à Saúde, abrange de maneira exclusiva os planos Unimed Personal, Personal Smart e Unimed Mais. Em 2023, após uma revisão técnica e financeira, o modelo operou de maneira mais atrativa e sustentável.

O atendimento é guiado pelas diretrizes da Atenção Primária à Saúde (APS) com foco no primeiro acesso, longitudinalidade, integralidade e coordenação do cuidado, visando melhorar a qualidade assistencial ao beneficiário.

A atenção continuada, com fácil acesso à equipe e pautada em protocolos do serviço, permite um impacto na saúde da pessoa que vai além do cuidado médico.

O serviço possui agenda para acesso avançado, buscando implantar ferramentas de comunicação digital e aumentar a resolutividade. **GRI 3-3 (prevenção e democratização do acesso à saúde)**

Com cuidado personalizado, este serviço contribui para a prevenção de doenças e para a promoção de hábitos saudáveis.

Personal em números

2021

35.717

ATENDIMENTOS, SENDO:

2.184

COM EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

7.414

COM EQUIPE DE ENFERMAGEM

16.942 CONSULTAS

9.177

MONITORAMENTO DAS PASSAGENS
em pronto atendimento

N/D*

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DO CLIENTE (DE 1 A 5)

* Não disponível.

2022

45.455

ATENDIMENTOS, SENDO:

2.276

COM EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

8.387

COM EQUIPE DE ENFERMAGEM

19.453 CONSULTAS

15.339

MONITORAMENTO DAS PASSAGENS
em pronto atendimento

4,85

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DO CLIENTE (DE 1 A 5)

2023

42.940

ATENDIMENTOS, SENDO:

1.737

COM EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

11.649

COM EQUIPE DE ENFERMAGEM

19.283 CONSULTAS

10.271

MONITORAMENTO DAS PASSAGENS
em pronto atendimento

4,70

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE
(DE 1 A 5) na modalidade presencial

Centro Multidisciplinar Integrado (CMI)

O serviço conta com uma equipe de profissionais não médicos nas especialidades de nutrição, psicologia, fisioterapia, terapia ocupacional e fonoaudiologia.

O atendimento multidisciplinar proporciona ao beneficiário uma assistência de qualidade, além de estabelecer planos terapêuticos personalizados, com foco na necessidade de cada paciente.

O CMI possui o compromisso de aprimorar a prática clínica, com a implantação da entrevista inicial terapêutica, visando tornar-se mais estratégico e aperfeiçoar o direcionamento das terapias oferecidas, proporcionando um atendimento mais eficaz e integrado.

GRI 3-3 (prevenção e democratização do acesso à saúde)

CMI em números

2021

24.921

ATENDIMENTOS

3.292

BENEFICIÁRIOS

4,8

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DO CLIENTE (DE 1 A 5)

2022

27.645

ATENDIMENTOS

3.669

BENEFICIÁRIOS

4,8

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DO CLIENTE (DE 1 A 5)

2023

24.642

ATENDIMENTOS

3.640

BENEFICIÁRIOS

4,8

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DO CLIENTE (DE 1 A 5)



Amplia – Clínica de Atendimento ao Autismo

O serviço é exclusivo ao atendimento de crianças e adolescentes com transtorno do espectro autista (TEA). Em 2023, a clínica comemorou quatro anos, reafirmando seu compromisso de aprimorar a qualidade de vida dos pacientes.

O serviço busca habilitação e reabilitação, com práticas baseadas em evidências científicas, com uma abordagem colaborativa, envolvendo equipe de saúde, paciente e família, para alcançar objetivos delineados nos planos terapêuticos. Nosso compromisso é promover um cuidado abrangente, diverso e inclusivo. A meta inclui a criação de pelo menos 100 novas vagas, com avaliações técnicas detalhadas para garantir atendimento eficiente aos pacientes, fortalecendo recursos disponíveis e aprimorando a gestão do cuidado. **GRI 3-3 (prevenção e democratização do acesso à saúde)**

O Amplia também manteve o desenvolvimento de programas educativos, por meio de Plataforma de Ensino a Distância (EAD), visando oferecer suporte aos pais das crianças atendidas. Além disso, no mês de outubro, realizamos em formato *online* o II Fórum Amplia nas Escolas, buscando trazer um debate sobre o tema para a sociedade como um todo, indo além do âmbito da saúde. Acreditamos que faz parte do nosso compromisso envolver e capacitar a comu-

nidade escolar, bem como as famílias, para o melhor convívio com aqueles que vivem com autismo. Dessa forma, reunimos mais de 40 instituições de saúde e de ensino, atingindo mais de 100 pessoas para juntos ampliarmos nossos conhecimentos sobre o tema.

Amplia em números

2021

18.550

ATENDIMENTOS

413

BENEFICIÁRIOS

4,8

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DO CLIENTE (DE 1 A 5)

2022

20.176

ATENDIMENTOS

551

BENEFICIÁRIOS

4,77

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DO CLIENTE (DE 1 A 5)

2023

21.274

ATENDIMENTOS

638

BENEFICIÁRIOS

4,69

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DO CLIENTE (DE 1 A 5)



Assistência Domiciliar Unimed Campinas (ADUC) UC13

O serviço tem o objetivo de oferecer atendimento domiciliar humanizado aos beneficiários elegíveis, por meio de uma equipe de profissionais qualificados. Isso contribui para melhorar a qualidade de vida do paciente e de seus familiares. A desospitalização é assegurada pela ADUC àqueles que estão em condições de deixar o ambiente hospitalar, reduzindo o tempo de permanência nesse local e facilitando a transição segura dos cuidados hospitalares para o retorno do paciente à sua residência, com atendimento temporário e interdisciplinar.

Por meio do plano de atendimento domiciliar, adaptado à complexidade clínica, o serviço promove assistência personalizada, incentiva o autocuidado, oferece educação em saúde e envolve os familiares e cuidadores, sempre com o foco na melhoria da qualidade de vida do paciente.

Em 2023, foram realizados treinamentos presenciais com a rede prestadora hospitalar para capacitação, além do envio de pílulas do conhecimento aos cooperados. A Cooperativa também implementou treinamentos e orientações para as empresas prestadoras de serviço, buscando a qualificação dos fornecedores.

Durante o ano, foram implementadas ações estratégicas, como o Projeto Colab de monitorização em domicílio, exames de radiografia, com foco na qualidade assistencial, auditoria *in loco* para todos os pacientes

em internação domiciliar, visita do farmacêutico clínico no domicílio para qualificar a assistência e avaliar a terapia medicamentosa, monitoramento pós-acionamento da intercorrência para prevenir internações, entre outras iniciativas.

A ADUC também conta com o ambulatório de tratamento de feridas, que realiza atendimentos eletivos, como os cuidados relacionados ao tratamento de lesões de pele de diferentes etiologias e troca de dispositivos como: Cateter Vesical de Demora (CVD), Cistostomia e Gastrostomia, inclusive de baixo perfil (tipo *Bottom*). Também é feita a inserção e manutenção de Cateter Central de Inserção Periférica (CCIP), de Cateter totalmente implantado (*Port-a-cath*) do beneficiário, excluindo quaisquer outros cuidados.

Para esses atendimentos, existe o plano de assistência ambulatorial (referente à frequência de retornos), elaborado por enfermeiro especialista no tratamento de lesões de pele de acordo com a avaliação da complexidade das lesões, do plano de cuidados instituído e dos protocolos institucionais, podendo sofrer alterações conforme a sua evolução. Em 2023, foram 9.851 atendimentos realizados por esse serviço.

Para 2024, as metas incluem incorporar tecnologia para facilitar o monitoramento remoto, capacitar cuidadores, ampliar a prática de cuidados paliativos e garantir conforto máximo aos assistidos. **GRI 3-3 (prevenção e democratização do acesso à saúde)**

ADUC em números

2021

19.500

PACIENTES

55.700

ATENDIMENTOS

2022

21.000

PACIENTES

60.000

ATENDIMENTOS

2023

20.000

PACIENTES

78.000

ATENDIMENTOS

Medicina Preventiva

A medicina preventiva é a chave para a sustentabilidade da saúde suplementar. Em 2023, as grandes empresas clientes da Unimed Campinas solicitaram de forma frequente o time de medicina preventiva para o desenvolvimento de programas sobre a saúde da gestante, envelhecimento saudável, diabetes, hipertensão, mudança do estilo de vida e tabagismo. Além do papel das empresas, a medicina preventiva conta com a participação dos indivíduos como sujeitos de ação no tratamento de saúde: eles precisam tomar a decisão de mudar o estilo de vida, melhorar a alimentação, deixar o tabagismo e manter cuidados com a saúde mental.

GRI 3-3 (prevenção e democratização do acesso à saúde)

Como reflexo da demanda neste ano, planejamos desenvolver em 2024 um programa de manutenção para evitar a síndrome de *burnout*, crises de ansiedade e depressão. Ao longo de 2023, impactamos mais de 26 mil pessoas.

O portfólio de serviços oferecidos pela Unimed Campinas compõe um atendimento integrado ao beneficiário. Oferecemos um serviço 360°, sem fragmentações ou consultas isoladas, pois prezamos por fechar o ciclo completo de atendimento e manter os nossos pacientes dentro da nossa rede de cuidados.

Estratégias para rastrear a eficácia das medidas de gerenciamento do tema incluem o monitoramento dos assuntos solicitados por empresas e atividades realizadas. São aplicadas avaliações das palestras e programas junto às empresas atendidas. A análise personalizada das demandas possibilita uma alocação eficiente de recursos, refletindo o compromisso da Cooperativa com a eficácia desse propósito.

Porcentagem de inscritos em programas de bem-estar em 2023 HC-MC-260a.1

Programa	Número total de inscritos	Participantes	Porcentagem (%)
Dieta e Nutrição	373	70	18,77
Cessação do Tabagismo ou do Álcool	80	37	46,25
Programa Gestante	278	138	49,64
Outros	251	31	12,35

Outros: Viva sem Pressão, Doce Desafio e Serenidade.

Para 2024, está previsto um programa de saúde emocional. Em 2023, o tema foi abordado em formato de palestras.

Medicina Preventiva em números

2021

174
PALESTRAS

30
EMPRESAS

5.000
PARTICIPANTES

2022

365
PALESTRAS

113
EMPRESAS

9.960
PARTICIPANTES

2023

382
PALESTRAS

161
EMPRESAS

26.698
PARTICIPANTES

Telessaúde UC06

O atendimento de forma *online* trouxe vantagens para os pacientes e para as operadoras de saúde. Dúvidas de baixa complexidade, que não demandam avaliação física, podem ser sanadas a distância, em qualquer lugar com conexão à internet. Esse avanço resultou no ganho de tempo e em maior comodidade para clientes. Da nossa parte, o corpo clínico pode dedicar mais horas aos pacientes que precisam de cuidados presenciais. Com o enorme potencial da telessaúde, contamos com uma equipe dedicada à capacitação de nossos profissionais de saúde por meio do Centro de Treinamento. No decorrer de 2023, capacitamos 148 profissionais. Na Unimed Campinas, a telessaúde está implementada em algumas frentes de atuação, apresentadas a seguir.

Telessaúde em números

+ 100 MIL

ATENDIMENTOS VIRTUAIS
em todas as iniciativas

15.737

ATENDIMENTOS
em nossos serviços próprios

28.552

ATENDIMENTOS REALIZADOS

pela equipe multidisciplinar (psicologia, terapia ocupacional, nutrição e fonoaudiologia)

Unimed Ágil

Entre as nossas soluções de atendimento virtual, o Unimed Ágil é o Pronto Atendimento (PA) que permite a realização de consultas *online* por videochamada, sem necessidade de agendamento prévio e sem deslocamento ao hospital. O atendimento é realizado pelo médico de plantão e está disponível no aplicativo da Unimed Campinas.

Este serviço realizou 29 mil consultas, se consolidou e representou quase 8% dos atendimentos em pronto atendimento uma média de 2,5 mil consultas por mês. Além da qualidade do serviço, os números são resultado da ampliação dos horários de consultas (para atendimento adulto), que passaram a funcionar das 7h às 22h de segunda a sexta-feira e das 8h às 20h aos finais de semana.

Desde o início do atendimento pelo Ágil, a equipe especializada verifica se o paciente continuará na telemedicina ou se precisará ser encaminhado à consulta presencial. Com uma resolutividade de 92%, economia de R\$ 2,6 milhões em comparação com atendimentos presenciais e com nota 4,4, da pontuação máxima de 5, de satisfação de nossos clientes.

O Unimed Ágil funciona como um pronto atendimento, porém, feito de forma virtual.

29.000

CONSULTAS

92%

DE RESOLUTIVIDADE

4,4

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DO CLIENTE (DE 1 A 5)**

2,6 MI

DE ECONOMIA
em comparação a
atendimentos presenciais

8%

EM MÉDIA,
dos atendimentos em PS

Teleorientação em Saúde

Contamos com um serviço de orientação pela equipe de enfermagem, com acessos aos beneficiários pelo aplicativo Unimed Campinas e com encaminhamentos dos médicos do Ágil. Expandimos o atendimento da teleorientação para acolhimento em saúde mental além dos cinco protocolos já implantados, ampliando o campo de atuação do enfermeiro para assegurar a continuidade do cuidado.

2.300
ATENDIMENTOS

4,8
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DO CLIENTE (DE 1 A 5)

Telemedicina

Como parte da transformação digital pela qual o setor de saúde vem passando, a telemedicina é uma solução para garantir o atendimento médico com qualidade, agilidade e praticidade. O avanço da tecnologia nos permite realizar consultas por vídeo, manter o acompanhamento médico, emitir prescrições e laudos totalmente digitais e dar orientações por aplicativo, entre outras vantagens. Na Unimed Campinas, aliamos os benefícios do mundo virtual com o corpo clínico de cooperados altamente qualificado.



Telemedicina em números

25.063 ATENDIMENTOS DE TELEMEDICINA
(consultório do especialista)

27
ESPECIALIDADES
MÉDICAS

85
AGENDAMENTOS
por dia em média

93%
DE ÍNDICES
DE RESOLUTIVIDADE

4,7
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DO CLIENTE (DE 1 A 5)



Unimed Acolhe

Outro importante serviço oferecido aos beneficiários é o Unimed Acolhe, que se mostrou como uma eficiente porta de entrada para a saúde emocional. Na plataforma, disponível pelo aplicativo Unimed Campinas, temos o objetivo de proporcionar ao paciente o desenvolvimento do autocuidado e bem-estar emocional. O beneficiário responde a um questionário de avaliação e, a depender do grau de risco emocional, será direcionado para um acompanhamento psicoterápico especializado na modalidade *online*. Além disso, o usuário pode registrar os seus sentimentos diariamente, realizar um *check-up* emocional e acessar conteúdos exclusivos sobre a temática.

1.341

USUÁRIOS NO SERVIÇO

2.085

PACIENTES considerados elegíveis para o atendimento psicológico pelo Acolhe

10.338

**SESSÕES DE PSICOTERAPIA
REALIZADAS**

Colocar o paciente certo no lugar certo

Nossos objetivos são aumentar o uso do atendimento digital para reduzir custos, otimizar o encaminhamento dos pacientes aos serviços presenciais e garantir resolutividade aos nossos clientes.

Qualidade de atendimento

Estabelecemos, por meio da nossa Política de Segurança do Paciente, diretrizes operacionais que buscam assegurar a qualidade no cuidado e a segurança do público atendido. Nosso compromisso reside na minimização de incidentes, com o intuito de reduzir os riscos de danos desnecessários associados à prestação de cuidados de saúde.

Para alcançar essa meta, implementamos medidas preventivas destinadas a diminuir as infecções relacionadas à assistência à saúde, em conformidade com as diretrizes estabelecidas na Resolução RDC nº 36/2013 (segurança do paciente em procedimentos de saúde) e na Portaria nº 2.616/1998 (obrigatoriedade da manutenção pelos hospitais do país, de Programa de Controle de Infecções Hospitalares), além de adotar os protocolos das metas internacionais de segurança do paciente.

Complementarmente, integramos a Política de Qualidade e Gestão de Risco, para buscar a excelência na prestação de serviços de saúde e a integração de processos. Com essa medida, aprimoramos continuamente a segurança, por meio de diversas iniciativas,

como auditorias internas, gestão de documentos, gestão de indicadores, comissões hospitalares, mapeamento de riscos e mapeamento de processos.

Adotamos estratégias voltadas para o aprimoramento constante da qualidade dos serviços de saúde, elevando os padrões de atendimento e estabelecendo um ambiente de excelência nos cuidados clínicos. Exemplos disso incluem a implementação e utilização do Prontuário Eletrônico e do Sistema de *Business Intelligence*, que consolidam informações e embasam as decisões.

Segurança do Paciente

O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) da Cooperativa tem como propósito supervisionar e investigar os eventos adversos identificados em nossa rede hospitalar credenciada, visando a redução, até um nível aceitável mínimo, do risco de danos desnecessários associados à prestação de cuidados de saúde.



Resultados econômico-financeiros

Em 2023, o crescimento da Unimed Campinas se manteve em níveis acima de outros agentes do mercado.

A saúde suplementar ainda enfrenta desafios, mas o cenário macroeconômico de 2023 foi favorável para a recuperação do setor, e o ano representou um período de retomada para a Unimed Campinas. O contexto nacional foi de estabilidade e crescimento de geração de empregos, mas o aumento da inflação internacional e os conflitos bélicos tiveram efeito nos custos de insumos da saúde, consequência percebida pela Unimed Campinas.

As pessoas estão mais preocupadas com o bem-estar físico, e a saúde mental se tornou uma prioridade para indivíduos e empresas, o que se reflete na forma como os usuários usufruem do plano médico.

Outra questão que gera preocupação contínua é a inclusão de novas terapias e medicamentos no Rol da ANS, que geram custos muito mais altos do que os previstos no planejamento da Cooperativa. Ao mesmo tempo que trabalhamos constantemente para a redução de custos e a otimização de processos para gerir melhor os recursos, a característica da Cooperativa faz com que a gestão seja coletiva e tenha o objetivo de atender a interesses diversos.



Em 2023, mudanças de padrões na saúde suplementar, como o aumento da sinistralidade, continuaram presentes. No Brasil, embora a inflação não tenha sido alta, sentimos os efeitos da inflação internacional, como nos Estados Unidos e na Europa, que aumentou os custos de insumos da área da saúde. Além disso, tivemos a incorporação de novos medicamentos e terapias no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, com destaque para as áreas de oncológicos e imunobiológicos.

Mesmo com todas as dificuldades externas e que fogem do controle da Unimed Campinas, atingimos as metas comerciais, ampliamos o nosso *market share* e aumentamos a carteira de clientes. Os resultados animadores, mesmo após uma sequência de anos difíceis, demonstram a resiliência e a capacidade de gestão da Unimed Campinas, que apresentamos neste capítulo.

Custos gerais

2021

15,5%
DESPESAS HOSPITALARES

19,4%
MATERIAIS
E MEDICAMENTOS

15,8%
INTERCÂMBIO

27,6%
HONORÁRIOS MÉDICOS

21,6%
EXAMES E TERAPIAS

2022

15,2%
DESPESAS HOSPITALARES

19,7%
MATERIAIS
E MEDICAMENTOS

16,1%
INTERCÂMBIO

27,8%
HONORÁRIOS MÉDICOS

21,3%
EXAMES E TERAPIAS

2023

15,4%
DESPESAS HOSPITALARES

21,6%
MATERIAIS
E MEDICAMENTOS

17,2%
INTERCÂMBIO

25,2%
HONORÁRIOS MÉDICOS

20,6%
EXAMES E TERAPIAS

Resultados financeiros

	2021	2022	2023
Receita líquida	3.140.125	3.362.280	3.765.922
Custos assistenciais	2.783.912	3.074.483	3.355.256
Sinistralidade	88,7%	91,4%	89,1%
Patrimônio líquido	562.192	699.297	793.691
Capital social	355.261	376.194	393.958
Nº de beneficiários por carteira	548.256	566.724	588.954

Indicadores assistenciais

	2021	2022	2023
Nº de consultas médicas	3.932.048	4.103.162	3.488.708
Nº de exames e terapias	16.124.357	17.003.455	14.323.768
Nº de internações	64.918	74.118	116.157
Evolução do valor pago por consulta em reais*	118	125	128

* Não considera sobras (antecipações, distribuições e incorporações), correção de capital e Bem+.



Sinistralidade

Encerramos 2023 com o índice em 89,1, 2,3% abaixo na comparação com o ano anterior.

A Unimed Campinas considera o índice de sinistralidade como um dos principais parâmetros de qualidade em saúde. Sua proporção é estabelecida pela comparação entre os custos e a receita da Unimed Campinas. Em termos práticos, isso implica que, cada vez que um beneficiário utiliza seu plano de saúde, um custo é gerado para a operadora - o sinistro.

Para aprimorar a eficiência da gestão sobre o tema, contamos com três entidades de administração das despesas assistenciais: o Grupo de Custos, o Comitê de Sinistralidade e a Reunião de Acompanhamento de Resultados (RAR) - responsável por aprofundar o processo de prestação de contas à diretoria, superintendências e todo o corpo gestor da Unimed Campinas.

O Grupo de Custos e da Sinistralidade reúne-se mensalmente para elaborar e monitorar planos de ação destinados ao controle da sinistralidade. Em 2023, foram propostas diversas ações que contribuíram para a melhoria do resultado.

Essas medidas, implementadas pelas três entidades de controle, possibilitaram que a gestão da sinistra-

lidade adquirisse uma rotina própria, destacada das atividades diárias, proporcionando maior agilidade no processo e na compreensão e administração das despesas assistenciais.

Adotando essa prática de administração e monitoramento, integrando apresentações com análises de utilização, despesas e desvios mais significativos, a gestão pode antecipar a implementação de medidas para diminuição e/ou conscientização (Medicina Preventiva, colaboração com prestadores credenciados e clientes, auditorias e outras ações relacionadas aos desvios), além de análises nos valores e ajustes, permitindo atingir o equilíbrio nos contratos e conquistar novas vendas.

A administração atua com clareza, oferecendo maior confiança na tomada de decisões e na execução de medidas para a redução dos custos assistenciais, assegurando, desse modo, a qualidade dos atendimentos prestados. Além disso, facilita diálogos de negociação com novos clientes e a renovação de contratos em curso, garantindo a viabilidade do negócio e gerando maior rentabilidade para a Cooperativa e seus cooperados.

Processo de Regulação e Auditoria Concorrente UC 01

Formado por uma equipe multidisciplinar composta por enfermeiros, médicos auditores e assistente social, o grupo desempenha auditoria concorrente em internações de longa permanência e com foco em UTI nos hospitais da rede credenciada. A atuação deste grupo tem como objetivo identificar a necessidade de permanência do paciente na unidade, visando garantir a assistência adequada e liberar leitos de UTI.

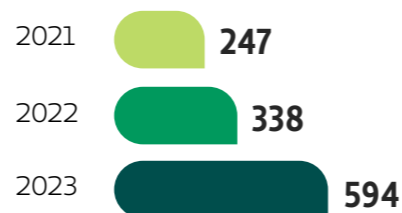
Em 2023, foram realizadas 594 juntas médicas, das quais 546 (91,92%) foram favoráveis à operadora e 41 (6,9%) foram parcialmente favoráveis, resultando em uma economia de custos de aproximadamente R\$ 8,6 milhões além de uma economia com negativas emitidas pela equipe técnica no valor de R\$ 5,8 milhões.

Sinistralidade relacionada a Regulação e Auditoria Concorrente

Número de visitas realizadas



Números de juntas médicas realizadas



Custo evitado para operadora (R\$)

Negativas emitidas + Parecer favorável e/ou parcialmente favorável de junta médica para Unimed Campinas



Destaques de 2023

- Consolidação da IA na Regulação
- Implementação de Auditoria Ambulatorial
- Fomentação da Cultura de Segurança do Paciente na Rede Credenciada
- Reformulação do Núcleo de Gestão de Liminares e Nlps

Índice de Conteúdo GRI

Declaração de uso	Unimed Campinas relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período de relato: 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023 com base nas Normas GRI.
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
Conteúdos gerais			
	2-1 Detalhes da organização	7, 8, 9	
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	3	
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	3	
	2-4 Reformulações de informações	Não houve reformulações	
	2-5 Verificação externa	Somente as demonstrações financeiras contidas neste documento foram auditadas pela ERNST & YOUNG Auditores Independentes S.S.	
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	10	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-7 Empregados	39, 40, 41, 42	8, 10
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	42	8
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	21	5, 16
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	22	5, 16
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	22	16
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	22	16
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	22	
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	3	

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-15 Conflitos de interesse	29	16
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	31	
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	25	
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	25	
	2-19 Políticas de remuneração	25	
	2-20 Processo para determinação da remuneração	25	
	2-21 Proporção da remuneração total anual	Informação considerada confidencial pela Cooperativa	
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	4	
	2-23 Compromissos de política	26	16
	2-24 Incorporação de compromissos de política	28	
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	31	
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	26, 29	16
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	32	
2-28 Participação em associações	34		
2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	16		
	2-30 Acordos de negociação coletiva	100% dos empregados da Unimed Campinas são cobertos por acordos de negociação coletiva.	8
Temas materiais			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	15	
	3-2 Lista de temas materiais	15	
Investimento Social			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	68	
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	64	5, 9, 11
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	68	1, 3, 8
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	64	

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
Ética, integridade e transparência			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	26	
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	26	16
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	26	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	26	16
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	61	16
Gestão de resíduos e rejeitos			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	70	
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	70, 71	3, 6, 11, 12
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	71	3, 6, 8, 11, 12
	306-3 Resíduos gerados	70, 72	3, 6, 11, 12
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	70, 72	3, 11, 12
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	70, 73	3, 6, 11, 12, 15
Saúde, bem-estar e segurança			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	49	
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	49	8
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de risco e investigação de incidentes	49	8
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	49	8
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	49	8, 16
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	49	9
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	53	3
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	53	8
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	53	8
	403-9 Acidentes de trabalho	52	3, 8, 16
	403-10 Doenças profissionais	49	3, 8, 16

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
Privacidade e segurança de dados			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	34	
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	56	16
Qualidade e segurança do serviço			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	75, 79, 81, 82	
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	32	
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	32	16
Inovação e Tecnologia			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	17	
Transparência e relacionamento com os clientes e médicos cooperados			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	36, 54, 55	
Prevenção e Democratização do acesso à saúde			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	65,82 a 87	
Gestão da cadeia de suprimentos			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	60	
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	61	8
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	60	
	308-2 Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	60	
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	61	5, 8, 16
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	61	5, 8
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	60	5, 8, 16
	414-2 Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	61	5, 8, 16

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
Temas relevantes			
Indicador próprio	Sinistralidade em auditoria	95	
	Sinistros	94	
	Indicadores Assistenciais	93	
Indicador próprio	Participação dos cooperados	37	
	Satisfação do Cliente	77, 80	
	Telessaúde	88	
	Rede credenciada	8	
	Presença no mercado	10	
	Digitalização	19	

Índice de Conteúdo SASB

TEMA	CÓDIGO	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
Gerenciamento de Resíduos	HC-DY-150a.1	Quantidade total de resíduos médicos, porcentagem (a) incinerada, (b) reciclada ou tratada e (c) depositada em aterro	72,73
	HC-DY-150a.2	Quantidade total de: (1) resíduos farmacêuticos perigosos e (2) não perigosos, percentual (a) incinerado, (b) reciclado ou tratado e (c) depositado em aterro	72, 73
Transparência	HC-DY-270a.1	Descrição de políticas ou iniciativas para garantir que os pacientes sejam adequadamente informados sobre o preço antes de se submeterem a um procedimento	56
	HC-DY-270a.2	Discussão sobre como as informações sobre preços de serviços são disponibilizadas publicamente	56
Melhoria de Resultados	HC-MC-260a.1	Porcentagem de inscritos em programas de bem-estar por tipo: (1) dieta e nutrição, (2) exercícios, (3) controle do estresse, (4) saúde mental, (5) cessação do tabagismo ou do álcool ou (6) outros	87
	HC-MC-260a.3	Número de clientes atendidos por Organizações de Assistência Responsável ou inscritos em Programas médico-domiciliares centrados no paciente	No período, 20 mil clientes foram atendidos por Organizações de Assistência Responsável (OAR) ou inscritos em programas médicos domiciliares centrados no paciente.



Demonstrações financeiras

Prezados,

Submetemos à apreciação o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras da Unimed Campinas referente ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2023, incluindo o relatório dos auditores independentes.

A Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico é constituída por 3.536 médicos cooperados e atua em 13 municípios da Região Metropolitana de Campinas. A Cooperativa completou 53 anos e possui 588.954 clientes na sua carteira. Considerando também os atendimentos por meio de intercâmbio (clientes de outras cooperativas Unimed atendidos na nossa rede), a Unimed Campinas prestou serviços a mais de 825 mil beneficiários. A receita líquida foi de 3,1 bilhões, sendo que desse total R\$ 2,8 bilhões foram destinados ao atendimento dos nossos clientes. Isso demonstra a relevância e importância da operação da Unimed Campinas na saúde brasileira, a colocando entre as 15 maiores empresas na Saúde Suplementar em território nacional.

Cenários e Desafios

O ano de 2022 apresentou o pior resultado operacional na história da Saúde Suplementar, entretanto, apesar da pequena melhora no desempenho do setor, o ano de 2023 não foi diferente e o setor deverá também fechar com prejuízos bilionários devido aos elevados patamares de custos.

A sustentabilidade do setor tem sido colocada a prova a todo momento, sendo os principais ofensores o grande volume de fraudes e desperdícios, maior incidência do câncer na população com seus tratamentos de alto custo, as imunoterapias, transtorno do espectro autista, judicialização e incorporação constante no ROL de Procedimentos da ANS.

Além dos desafios abordados acima, tivemos os impactos da instabilidade no cenário global, em especial a inflação nos mercados dos Estados Unidos e Europa, e que influenciou a elevação dos custos dos insumos importados.

Apesar dos diversos desafios, a saúde suplementar apresentou forte crescimento da sua base de usuários e atingiu um novo recorde histórico com 50,7 milhões de pessoas, um aumento de 1,9% em comparação a julho de 2022. Desempenho este principalmente devido a melhora observada da taxa de desemprego ao longo

dos últimos anos e a percepção da priorização crescente das famílias na contratação de planos de saúde, especialmente após o período pandêmico da Covid-19.

Na Unimed Campinas o cenário de crescimento não foi diferente, superamos as nossas expectativas e tivemos um aumento de mais de 22 mil clientes, crescimento de 3,9% em relação a 2022, e taxa de crescimento acima da média do setor. Atingimos a marca de quase 589.000 beneficiários, retornando próximo aos maiores patamares históricos.

Aderimos em 2022 e consolidamos para 2023 três programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças: Cessação de Tabagismo, Gestação Saudável e Gerenciamento de idosos com dependência funcional grave ou total, gastos o montante de R\$ 1,2 milhões.

Por último, destacamos a melhora relevante em todos os indicadores econômico-financeiros da Cooperativa quando comparado ao ano de 2022. Sendo o destaque para a redução em mais de 1.9pp da sinistralidade 86.1% vs 88.0%, impactando em mais de R\$ 125 milhões em melhora do resultado das operações com planos de assistência à saúde. Mesmo após uma sequência de anos difíceis, os resultados demonstram a resiliência e a capacidade de gestão da Unimed Campinas.

Destinação dos resultados

Em função de seu modelo de negócio, a Unimed Campinas tem como um dos principais objetivos a sustentabilidade para melhor remuneração dos médicos cooperados. Do resultado líquido de 2023, após as reservas estatutárias, a Unimed Campinas gerou sobras no valor de R\$ 24.899 mil. Ressaltamos que da receita líquida total de 3,1 bilhões, 38,6% foram revertidas aos cooperados, seja como forma de remuneração direta do trabalho médico, sobras e benefícios.

ESG

Os temas abordados no ESG – Ambiental, Social e Governança foram sempre trabalhados na Unimed Campinas, mas atualmente de uma forma mais estruturada, uma vez que o termo ESG traduz um conjunto de práticas que estão alinhadas com o modelo de negócio e com os princípios cooperativistas.

Ambiental

A principal maneira de frear a mudança do clima é a redução de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). Em 2023, usamos as referências do Task Force On Climate Related Financial Disclosure (TCFD) e dos

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) para construirmos a nossa estratégia de substituição de parte da matriz energética.

Como parte da jornada de transição para neutralizar a nossa pegada de carbono, compensamos as emissões de CO2 por meio de apoios a projetos REDD+ – instrumento que dá incentivos financeiros por desmatamento evitado – na Floresta Santa Maria e Vale do Jari e aumentamos a Floresta Unimed Campinas com o plantio de mais 1.000 mudas, totalizando 3.500 árvores.

Desenvolvemos também o projeto Cartão Virtual, que já teve adesão de 14.688 clientes. A substituição do cartão físico pelo virtual resultou em impactos financeiros e ambientais. A economia foi de R\$ 359 mil. Com a não produção de 167.210 cartões em PVC, reduzimos o equivalente a uma tonelada de plástico no meio ambiente. Essa quantia de cartões representa 27.673 postagens, que resultariam em 15 toneladas de CO2 emitidas na atmosfera, ou 669 árvores.

Além disso, investimos na comunicação interna para promover o consumo consciente entre os nossos colaboradores e realizamos a 9ª Semana de Sustenta-

bilidade que tratou temas importantes para a agenda ESG, como “Os efeitos das mudanças climáticas na saúde”, um evento estendido ao público externo.

Social

A Unimed Campinas sempre investiu muito em projetos sociais que contribuem com a redução da vulnerabilidade social, com o combate ao trabalho infantil, acesso a atividades que promovem saúde física, mental e social, melhoria da infraestrutura de Organizações da Sociedade Civil e a socialização e integração de pessoas vítimas do preconceito contra a pessoa idosa.

Governança e Gestão de Riscos

A estrutura de governança da cooperativa vem constantemente sendo aprimorada, buscando sempre estar alinhada as melhores práticas de mercado. Nos últimos anos mudanças significativas foram implementadas, sendo a principal dela a implementação da Resolução Normativa (RN) 518 da ANS, que dispõe das práticas mínimas de governança, gestão de riscos e controles internos recomendadas para operadoras de planos de saúde.

Eficiência, solidez e sustentabilidade econômico-financeira

Em 2023, um conjunto de estratégias, resultados e eventos contribuíram para fortalecer a solidez econômico-financeira da Unimed Campinas.

A Cooperativa também fortaleceu a sua diretriz interna de responsabilidade na gestão, com foco no aumento da eficiência operacional.

Nossos resultados demonstram nossa eficiência em 2023 quando comparados a 2022:

	2023	2022
Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde	3.114.578	2.580.251
Eventos Indenizáveis Líquidos / Sinistros Retidos	(2.680.225)	(2.270.457)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	434.353	309.794
SINISTRALIDADE	86,1%	88,0%
Outras receitas (despesas) operacionais	(116.561)	(49.154)
RESULTADO BRUTO	317.792	260.640
Despesas de Comercialização	(13.864)	(10.766)
Despesas Administrativas	(288.587)	(247.640)
Resultado Financeiro e Patrimonial	101.832	76.604
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	117.173	78.839
Impostos sobre Resultado	(38.809)	65.877
Participações nas sobras	(1.795)	(1.586)
RESULTADO LÍQUIDO	76.569	143.130

Apresentamos abaixo a avaliação sobre as principais rubricas que compõem a medição EBITDA e EBITDA Ajustado (*Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*) ou, em português, LAJIDA (Lucros antes de Juros, Impostos, Depreciação e Amortização), através do qual é possível avaliar o quanto a cooperativa está gerando caixa com suas atividades operacionais, não incluindo movimentações ligadas às atividades de investimento e financiamento, bem como tributos sobre lucro.

Em milhares de reais	2023	2022
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	117.173	78.839
Resultado Financeiro e Patrimonial	(101.832)	(76.604)
Depreciação e Amortização (nota 11)	13.614	15.978
EBITDA	28.955	18.213
Fates/Rates (i)	31.985	14.336
Remuneração do Cooperado programa Bem+ (iii)	9.350	
Pagamento aos Cooperados (ii)	45.181	30.082
PLR Funcionários – Grupo 61	(1.795)	(1.586)
EBITDA AJUSTADO	113.676	61.045

- (i) Conforme mencionado na Nota 17(d) às demonstrações financeiras, refere-se a transações com os cooperados da Unimed Campinas, os quais posteriormente são destinados a conta de reserva específica no patrimônio líquido, conforme definido no Estatuto Social da Cooperativa e Lei nº 5.764/71 do Cooperativismo.
- (ii) Conforme mencionado na Nota 27(a) às demonstrações financeiras, trata-se de remuneração discricionária aos cooperados da Unimed Campinas, que são deliberadas e aprovadas pelo Conselho de Administração da Cooperativa, a depender do resultado atingido pela Cooperativa.
- (iii) Conforme mencionado nas Notas 4.8 e 22(c) às demonstrações financeiras, trata-se de remuneração (bonificação) que busca valorizar o trabalho médico com base na qualidade da assistência prestada aos pacientes. A remuneração é definida com base em metas trimestrais elaboradas sob três grandes pilares: sustentabilidade financeira, satisfação do cliente e qualidade assistencial.
- (iv) Trata-se de participação no resultado para os colaboradores da Cooperativa que está apresentado na demonstração do resultado após o resultado antes dos impostos e participações.

Como destacado acima, a Cooperativa considera como resultado gerencial e ajusta o EBTIDA conforme fatos ocorridos que foram deliberados pelo Conselho de Administração, e que não estavam em sua previsão orçamentária.

Perspectivas para 2024

Para 2024, a prioridade da Unimed Campinas será a melhoria em sua margem operacional por meio de adequação das tabelas de precificação de produtos, controle dos custos assistenciais, redução dos desperdícios e contenção das despesas administrativas.

Continuaremos com foco na nossa agenda estratégica com os temas de fortalecimento da nossa governança, introdução de novos modelos de remuneração da rede parceira, fortalecimentos dos nossos serviços próprios e investimento robusto na inovação e transformação digital na busca de maior eficiência e melhor experiência dos nossos clientes.

Destacamos abaixo alguns dos principais projetos:

1. NOS – Núcleo de oncologia e saúde
2. Expansão do Amplia com foco em dar um atendimento de qualidade para os pacientes TEA
3. Expansão e modernização do HUC
4. Qualificação e novos modelos de remuneração da rede credenciada
5. Lançamento do Bem+ 2024
6. Edital para a entrada de 272 novos cooperados, contendo o número de novos e com foco em atender especialidades com alta demanda
7. Investimento do parque tecnológico da cooperativa com a troca do ERP
8. Lançamento do novo portfólio de produtos
9. Expansão da saúde digital

Declaração de Capacidade Financeira

A capacidade financeira da Unimed Campinas se mantém sólida com saldo de disponível e aplicações financeiras circulante e não circulante, pelo montante total de R\$ 839.175 mil em 31 dezembro de 2023. A gestão da liquidez é acompanhada pela Administração de forma a assegurar a segurança financeira perante cooperados, clientes e rede assistencial. A Cooperativa, por meio de seus administradores, declara possuir capacidade financeira e intenção de manter até o vencimento determinados títulos e valores mobiliários que totalizam R\$ 102.069 mil.

Audidores Independentes

Em conformidade com as normas da Agência Nacional de Saúde – ANS (Resolução Normativa – RN nº 528, de 29 de abril de 2022) e do Conselho Federal de Contabilidade – CFC, a Cooperativa têm como procedimento assegurar-se de que a prestação de outros serviços pelos auditores não venha gerar conflito de interesses e afetar a independência e a objetividade necessária aos serviços de Auditoria Independente.

Durante ano de 2023, todos os serviços de auditoria e de não auditoria foram submetidos à aprovação prévia pelos órgãos de governança da Cooperativa, sendo esses considerados permissíveis perante as regras da ANS e CFC. Durante o exercício de 2023, a Cooperativa contratou os seguintes serviços de não auditoria: (i) Procedimentos Previamente Acordados (PPA), trimestralmente, referente as Informações Econômico-Financeiras das operadoras de planos de assistência à saúde a serem informadas no DIOPS/ANS, segundo determinado pela Resolução Normativa – RN nº 527 (Anexo I), de 09 de abril de 2022; e (ii) Procedimentos Previamente Acordados (PPA), referente ao Relatório sobre os processos de governança,

gestão de riscos e controles internos das operadoras, conforme previsto pela ANS Resolução Normativa nº 518, de 29 de abril de 2022.

Consequentemente, no ano de 2023 foram pagos honorários de auditoria relacionados com a auditoria das demonstrações financeiras da Cooperativa para o exercício findo em 31 de dezembro de 2023 e de honorários de não auditoria relacionados com os trabalhos de PPA mencionados acima, pelos montantes de R\$ 324.000 e R\$ 141.000, respectivamente.

Declaração da Diretoria

Em observância às disposições constantes da Resolução Normativa da ANS (RN nº 528), a Diretoria declara que discutiu, reviu e concordou com as demonstrações financeiras relativas ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2023 e com as conclusões expressas no relatório dos auditores independentes e que não possui ocorrência de operações suspeitas, conforme determina o inciso III do artigo 11 da Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998.

Relatório do auditor independente sobre as demonstrações financeiras



Edifício Trade Tower
Av. José de Souza Campos, 900
1º andar - Nova Campinas
13092-123 - Campinas - SP - Brasil
Tel: +55 19 3322-0500
Fax: +55 19 3322-0559
ey.com.br

Relatório do auditor independente sobre as demonstrações financeiras

Aos
Cooperados, Conselho de Administração e Diretoria
Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico
Campinas - São Paulo

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico ("Cooperativa"), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2023 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 as políticas contábeis materiais e outras informações elucidativas.

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 2023, 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 as entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Base para opinião

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

Outros assuntos

Demonstração do valor adicionado

A demonstração do valor adicionado (DVA) referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023, elaborada sob a responsabilidade da diretoria da Cooperativa, e apresentada como informação suplementar, foram submetidas a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a auditoria das demonstrações financeiras da Cooperativa. Para a formação de nossa opinião, avaliamos se essa demonstração está conciliada com as demonstrações financeiras e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico NBC TG 09 - Demonstração do Valor Adicionado. Em nossa opinião, essa demonstração do valor adicionado foi adequadamente elaborada, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse Pronunciamento Técnico e é consistente em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto.



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

A diretoria 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 diretoria e da governança pelas demonstrações financeiras

A diretoria é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis as 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 diretoria 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 diretoria 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 da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

2



- 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 obtivemos 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.
- Obtivemos 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 diretoria.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela diretoria, 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, 21 de fevereiro de 2024.

ERNST & YOUNG
Auditores Independentes S/S Ltda.
CRC-SP027623/F

Alexandre Fermino Alvares
Contador CRC-SP211793/O

3

Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico

Balanco patrimonial

Em 31 de dezembro de 2023 e 2022

(Em milhares de reais)

	Nota	2023	2022
Ativo			
Ativo Circulante			
Disponível	5	25.835	55.353
Realizável		773.545	596.222
Aplicações Financeiras	6	429.526	240.830
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		-	14.835
Aplicações Livres		429.526	225.995
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	7.a	208.231	179.619
Contraprestação Pecuniária/Prêmio a Receber		111.336	93.078
Participação de Beneficiários em Eventos/Sinistros Indenizáveis		26.376	23.892
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		70.442	62.595
Outros Créditos Assistência à Saúde		77	54
Créditos de Operações Assistência à Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora	7.b	25.671	34.035
Créditos Tributários e Previdenciários	8	43.958	75.833
Bens e Títulos a Receber	9	54.577	53.109
Despesas Antecipadas		5.757	7.444
Conta Corrente com Cooperados		5.825	5.352
Total Circulante		799.380	651.575

	Nota	2023	2022
Ativo Não Circulante			
Realizável a Longo Prazo			
Aplicações Financeiras	6	383.814	376.121
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		321.349	318.172
Aplicações Livres		62.465	57.949
Créditos Tributários e Previdenciários	8	14.175	13.650
Ativo Fiscal Diferido	25.b	21.960	19.522
Depósitos Judiciais e Fiscais	16	201.523	179.132
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	9	11.404	1.587
Total do Realizável a longo prazo		632.876	590.012
Investimentos			
Participações Societárias pelo Método de Custo		65.874	59.125
Total Investimentos	10	65.874	59.125
Imobilizado			
Imóveis de Uso Próprio – Não hospitalares	11	9.491	10.112
Imobilizados de Uso Próprio	11	19.192	17.732
Imobilizado – Hospitalares		8.382	8.715
Imobilizado – Não Hospitalares		10.810	9.017
Imobilizações em Curso	11	24.309	18.628
Outras Imobilizações	11	23.391	24.963
Direito de Uso de Ativos (Arrendamentos)	11.b	30.639	30.305
Total Imobilizado		107.022	101.740
Intangível	11	7.172	4.371
Total do Ativo Não Circulante		812.944	755.248
Total do Ativo		1.612.324	1.406.823

Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico

Balanco patrimonial

Em 31 de dezembro de 2023 e 2022

(Em milhares de reais) – *Continuação*

	Nota	2023	2022
Passivo e Patrimônio Líquido			
Passivo circulante			
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	12	293.054	259.770
Provisão para Remissão		5.444	5.613
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS		2.548	2.367
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais		161.676	135.051
Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		123.386	116.739
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	13.a	42.667	33.682
Contraprestações		753	414
Comercialização sobre Operações		1.049	442
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		40.687	32.757
Outros Débitos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		178	69
Débitos com Operações de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora	14	8.798	11.952
Provisões		1.977	3.162
Provisão para Imposto de renda e Contribuição social sobre o lucro	15.a	1.977	3.162
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	15.a	77.195	68.294
Empréstimos a coligadas	15.b	65	35
Débitos Diversos	15.b	104.510	64.385
Conta Corrente de Cooperados	13.b	38.749	27.380
Total Circulante		567.015	468.658

	Nota	2023	2022
Passivo não circulante			
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		7.579	7.065
Provisão para Remissão	12	7.579	7.065
Provisões		206.092	189.852
Provisões para Ações Judiciais	16	206.092	189.852
Débitos Diversos	15.b	37.947	41.951
Total do Passivo Não Circulante		251.618	238.868
Total do Passivo		818.633	707.526
Patrimônio Líquido			
	17		
Capital Social		393.958	376.194
Reservas:			
Reservas de Lucros/ Sobras/ Retenção de Superávits		374.834	299.077
Sobras acumuladas		24.899	24.026
Total do Patrimônio Líquido		793.691	699.297
Total do Passivo e do Patrimônio líquido		1.612.324	1.406.823

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico

Demonstração do resultado

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022

(Em milhares de reais)

	Nota	31 de dezembro de 2023				31 de dezembro de 2022			
		Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos	Total	Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos	Total
		Principais	Auxiliares			Principais	Auxiliares		
Contraprestações efetivas/Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde	18	1.421.553	1.674.276	18.749	3.114.578	1.230.126	1.333.610	16.515	2.580.251
Receita com Operações de Assistência à Saúde		1.458.088	1.719.405	19.242	3.196.735	1.264.266	1.367.397	16.917	2.648.580
Contraprestações, líquidas/Prêmios Retidos		1.458.242	1.719.593	19.244	3.197.079	1.264.157	1.367.276	16.915	2.648.348
Variação das provisões técnicas de Operações de Assistência à Saúde		(154)	(188)	(2)	(344)	109	121	2	232
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora		(36.535)	(45.129)	(493)	(82.157)	(34.140)	(33.787)	(402)	(68.329)
Eventos indenizáveis Líquidos/Sinistros Retidos	19	(1.173.523)	(1.490.450)	(16.252)	(2.680.225)	(1.047.595)	(1.208.291)	(14.571)	(2.270.457)
Eventos/sinistros conhecidos ou Avisados		(1.172.703)	(1.484.216)	(16.660)	(2.673.579)	(1.039.134)	(1.198.582)	(14.913)	(2.252.629)
Variação da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados		(820)	(6.234)	408	(6.646)	(8.461)	(9.709)	342	(17.828)
Resultado das operações com planos de assistência à saúde		248.030	183.826	2.497	434.353	182.531	125.319	1.944	309.794
Outras receitas operacionais de Planos de Assistência à Saúde	21	736	895	13.893	15.524	3.014	3.343	12.538	18.895
Receita de Assistência à Saúde Não relacionada com Plano de Saúde Operada	22.a.	80.986	-	5.126	86.112	88.369	-	5.201	93.570
Receita com Operações de Assistência Médico-Hospitalar		35.864	-	5.075	40.939	60.522	-	5.152	65.674
Receitas com Administração de Intercambio Eventual - Assistência Médico Hospitalar		50.436	-	-	50.436	45.010	-	-	45.010
Outras (Despesas) Receitas Operacionais, líquidas		(5.314)	-	51	(5.263)	(17.163)	-	49	(17.114)
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde		(1.373)	(1.669)	(605)	(3.647)	(1.369)	(1.519)	(596)	(3.484)
Outras (despesas) receitas de operações de plano de assistência à saúde		(96.382)	(7.328)	(80)	(103.790)	(50.693)	11.722	138	(38.833)
Outras (Despesas) Receitas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	22.c	(94.871)	(5.575)	(61)	(100.507)	(50.705)	11.708	138	(38.859)
Programas regulatórios de atenção à Saúde		(566)	(656)	(7)	(1.229)	-	-	-	-
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde		137	158	2	297	162	176	2	340
Provisão para Perdas Sobre Créditos		(1.082)	(1.255)	(14)	(2.351)	(150)	(162)	(2)	(314)
Outras Despesas Oper. De Assist. à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operadora	22.b	(81.230)	(26.988)	(2.542)	(110.760)	(88.434)	(27.519)	(3.349)	(119.302)

Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico

Demonstração do resultado

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022

(Em milhares de reais) – Continuação

	Nota	31 de dezembro de 2023				31 de dezembro de 2022			
		Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos	Total	Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos	Total
		Principais	Auxiliares			Principais	Auxiliares		
Resultado bruto		150.767	148.736	18.289	317.792	133.418	111.346	15.876	260.640
Despesas de comercialização		(6.217)	(7.560)	(87)	(13.864)	(5.071)	(5.625)	(70)	(10.766)
Despesas administrativas	20	(147.764)	(135.965)	(4.858)	(288.587)	(124.657)	(120.029)	(2.954)	(247.640)
Resultado Financeiro Líquido	23	2.019	2.531	88.797	93.347	7.795	8.536	52.895	69.226
Receitas financeiras	23	10.608	12.550	105.812	128.970	17.507	19.032	61.722	98.261
Despesas financeiras	23	(8.589)	(10.019)	(17.015)	(35.623)	(9.712)	(10.496)	(8.827)	(29.035)
Resultado Patrimonial		5	6	8.474	8.485	41	45	7.292	7.378
Receitas Patrimoniais		6	8	8.504	8.518	76	81	7.318	7.475
Despesas Patrimoniais		(1)	(2)	(30)	(33)	(35)	(36)	(26)	(97)
Resultado antes dos impostos e participações		(1.190)	7.748	110.615	117.173	11.526	(5.727)	73.040	78.839
Imposto de renda	25	-	(4.686)	(25.216)	(29.902)	-	47.697	4.606	52.303
Contribuição social sobre o lucro	25	-	(1.778)	(9.567)	(11.345)	-	18.196	1.362	19.558
Impostos diferidos	25	-	382	2.056	2.438	-	-	(5.984)	(5.984)
Participações nas sobras		(827)	(958)	(10)	(1.795)	(759)	(817)	(10)	(1.586)
Resultado Líquido		(2.017)	708	77.878	76.569	10.767	59.349	73.014	143.130

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico

Demonstração do resultado abrangente

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022

(Em milhares de reais)

	31 de dezembro de 2023				31 de dezembro de 2022			
	Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos	Total	Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos	Total
	Principais	Auxiliares			Principais	Auxiliares		
Resultado Líquido	(2.017)	708	77.878	76.569	10.768	59.349	73.013	143.130
Outros Resultados Abrangentes	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultado Abrangente do Exercício	(2.017)	708	77.878	76.569	10.768	59.349	73.013	143.130

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico

Demonstração das mutações do patrimônio líquido

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022

(Em milhares de reais)

	Nota	Capital social			Reserva de lucros/Sobras/Retenção de Superávits								Sobras a disposição da AGO	Total
		Subscrito	a integralizar	Total	Fundo de Reserva	FATES	Reserva AGE Finsocial e COFINS	Fundo de Reserva Expansão do CQA	Inflacionárias	Reserva AGO – Riscos fiscais	Outras reservas	Total das reservas estatutárias e de sobras		
Saldo em 31 de dezembro de 2021		370.634	(15.373)	355.261	70.771	70.774	3.856	-	1.885	20.405	12.282	179.973	26.958	562.192
Aumento de Capital por Integralização	17.a	2.821	5.136	7.957	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.957
Incorporação de capital conforme deliberação na AGO	17.a	15.000	-	15.000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15.000
Distribuição de sobras deliberação na AGO	17.d	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(26.958)	(26.958)
Devolução de Capital	17.a	(2.024)	-	(2.024)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(2.024)
Lucro/Superávit do Exercício		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	143.130	143.130
Destinação do resultado do exercício:														
Utilização do RATES conforme Regulamentação	17.b2	-	-	-	-	(14.336)	-	-	-	-	-	(14.336)	14.336	-
Utilização de outras reservas	17.c	-	-	-	-	-	-	-	-	(5.463)	(280)	(5.743)	5.743	-
Constituição de Reservas Estatutárias	17.d	-	-	-	2.826	136.357	-	-	-	-	-	139.183	(139.183)	-
Saldo em 31 de dezembro de 2022		386.431	(10.237)	376.194	73.597	192.795	3.856	-	1.885	14.942	12.002	299.077	24.026	699.297

Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico

Demonstração das mutações do patrimônio líquido

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022

(Em milhares de reais) – Continuação

	Nota	Capital social			Reserva de lucros/Sobras/Retenção de Superávits								Sobras a disposição da AGO	Total
		Subscrito	a integralizar	Total	Fundo de Reserva	FATES	Reserva AGE Finsocial e COFINS	Fundo de Reserva Expansão do CQA	Inflacionárias	Reserva AGO – Riscos fiscais	Outras reservas	Total das reservas estatutárias e de sobras		
Saldo em 31 de dezembro de 2022		386.431	(10.237)	376.194	73.597	192.795	3.856	-	1.885	14.942	12.002	299.077	24.026	699.297
Aumento de Capital por Integralização	17.a	11.040	(3.879)	7.161	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.161
Distribuição de sobras deliberação na AGO	17.d	-	-	-	-	-	-	24.026	-	-	-	24.026	(24.026)	-
Devolução de Capital	17.a	(2.843)	-	(2.843)	62	-	-	-	-	-	-	62	-	(2.781)
Juros Capital Social	17.a	13.445	-	13.445	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13.445
Lucro/Superávit do Exercício		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	76.569	76.569
Destinação do resultado do exercício:														
Utilização do RATES conforme Regulamentação	17.b2	-	-	-	-	(31.985)	-	-	-	-	-	(31.985)	31.985	-
Transferência entre reservas	17.c	-	-	-	-	-	-	13.978	-	(13.978)	-	-	-	-
Constituição de Reservas Estatutárias	17.d	-	-	-	2.930	77.871	-	-	-	3.135	(281)	83.655	(83.655)	-
Saldo em 31 de dezembro de 2023		408.073	(14.116)	393.957	76.589	238.681	3.856	38.004	1.885	4.099	11.721	374.834	24.899	793.691

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico

Demonstração dos fluxos de caixa - método direto

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022

(Em milhares de reais)

	2023	2022
Fluxos de caixa das atividades operacionais		
(+) Recebimento de Planos Saúde	3.916.135	3.486.278
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	-	23.278
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	564.476	141.309
(-) Aplicações Financeiras	(681.067)	(166.250)
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(2.916.679)	(2.595.038)
(-) Pagamento de Comissões	(927)	(543)
(-) Pagamento de Pessoal	(149.118)	(144.776)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(6.693)	(6.610)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(55.049)	(45.260)
(-) Pagamento de Tributos	(496.382)	(417.323)
(-) Pagamento de Contingências (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(102.442)	(68.568)
(-) Pagamento de Aluguel	(6.737)	(3.873)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(23.450)	(18.835)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(51.828)	(125.547)
Caixa líquido gerado pelas (aplicado nas) atividades operacionais	(9.761)	58.242

	2023	2022
Fluxos de caixa das atividades de investimento		
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado/Intangível - Outros	(16.856)	(20.985)
(-) Variação Atividades de Investimento	(248)	(374)
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(17.104)	(21.359)
(+) Integralização de Capital em Dinheiro	7.161	7.957
(-) Devolução de Capital	(2.781)	(2.024)
(-) Distribuição das sobras/Incorporação Capital		(11.958)
(-) Pagamento de Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(7.033)	(6.792)
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento	2.653	(12.817)
Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa (disponível)	(29.518)	24.066
Caixa e equivalentes de caixa (disponível), no início do exercício	55.353	31.287
Caixa e equivalentes de caixa (disponível), no final do exercício	25.835	55.353

Nota: a reconciliação dos fluxos de caixa das atividades operacionais pelo método indireto versus método direto está demonstrada na nota 29.

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico

Demonstração do valor adicionado

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022

(Em milhares de reais)

	2023	2022
(A) Geração da riqueza		
Ingressos e receitas	3.297.101	2.762.017
Contraprestações emitidas líquidas	3.197.079	2.648.348
Outros ingressos e receitas operacionais	102.373	113.983
Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	(2.351)	(314)
Variação das provisões técnicas	(344)	231
Provisão de remissão	(344)	231
Receita líquida operacional	3.296.757	2.762.248
Eventos, dispêndios e despesas operacionais	1.608.385	1.297.542
Eventos indenizáveis líquidos	1.496.492	1.209.321
Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	6.646	17.828
Outros dispêndios/Despesas operacionais	105.247	70.393
Insumos adquiridos de terceiros	135.497	98.328
Despesas de comercialização	13.864	10.766
Despesas com serviços de terceiros	34.176	17.775
Materiais, energia e outras despesas administrativas	87.668	70.085
Perda/Recuperação de valores ativos	(211)	(298)
Valor adicionado bruto	1.552.875	1.366.378
Depreciação, Amortização	13.614	15.978
Valor adicionado líquido produzido pela entidade	1.539.261	1.350.400
Valor adicionado recebido/cedido em transferência	137.488	105.735
Receitas financeiras	128.970	98.261
Outras	8.518	7.474
(I) Valor adicionado total a distribuir	1.676.749	1.456.135

	2023	2022
(B) Distribuição da riqueza		
Remuneração do trabalho	1.408.790	1.247.323
Cooperados	1.280.605	1.128.378
Produção (consultas e honorários)	1.172.703	1.039.134
Benefícios	107.902	89.244
Diretores, Conselheiros e Empregados	128.185	118.945
Salários, 13º, Férias etc.	101.423	100.480
Benefícios	18.054	10.087
F.G.T.S.	8.708	8.378
Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	154.926	35.940
Federais	132.226	11.882
Previdência Social	24.140	23.407
Estaduais	26	22
Municipais	(1.466)	629
Remuneração de capitais de terceiros	21.235	29.742
Aluguéis	808	609
Despesas Financeiras	20.394	29.035
Despesas patrimoniais	33	98
Remuneração de capitais próprios	91.798	143.130
Juros sobre capital próprio	15.229	-
Sobras/Perdas líquidas	76.569	143.130
(II) Total distribuído	1.676.749	1.456.135

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas às demonstrações financeiras

Em 31 de dezembro de 2023 e 2022

(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” ou “UNIMED Campinas”) 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 2023, a Cooperativa era constituída por 3.536 cooperados (2022 – 3.486).

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.

A UNIMED Campinas está registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS sob o nº 33.569-0.

3. Base de preparação

a) Declaração de conformidade

As demonstrações financeiras foram preparadas e estão sendo apresentadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades regulamentada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (“ANS”), Lei das Cooperativas (Lei nº 5.764/71), pronunciamentos, interpretações e orientações técnicas emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (“CPC”), quando referendados pela ANS, inclusive as normas instituídas pela própria ANS 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 por meio da Resolução Normativa nº 528 de 29 de abril de 2022.

A emissão dessas demonstrações financeiras foi autorizada pela Conselho de Administração da Cooperativa em 21 de fevereiro de 2024.

A Demonstração do Valor Adicionado (DVA) está sendo apresentada de forma voluntária pela Cooperativa como informação suplementar, de acordo com as normas da ANS e sem prejuízo do conjunto das demonstrações financeiras, sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico CPC 09 – “Demonstração do Valor Adicionado”.

b) Base de mensuração

As demonstrações financeiras, foram preparadas considerando o custo histórico como base de valor que, no caso de determinados ativos e passivos financeiros, é ajustado para refletir a mensuração ao valor justo.

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 e de apresentação da Cooperativa.

d) Julgamentos, estimativas e premissas contábeis significativas

JULGAMENTOS

A preparação das demonstrações financeiras da Cooperativa requer que a Administração faça julgamentos, estimativas e adote premissas que afetam os valores apresentados de receitas, despesas, ativos e passivos, e as respectivas divulgações, bem como as divulgações de passivos contingentes. No processo de aplicação das políticas contábeis materiais da Cooperativa, a Administração fez os seguintes julgamentos que têm efeito mais significativo sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras:

i. Determinação do prazo de arrendamento de contratos que possuam cláusulas de opção de renovação ou rescisão (Grupo como arrendatário)

A Cooperativa determina o prazo do arrendamento como o prazo contratual não cancelável, juntamente com os períodos incluídos em eventual opção de renovação na medida em que essa renovação seja avaliada como razoavelmente certa e com períodos cobertos por uma opção de rescisão do contrato na medida em que também seja avaliada como razoavelmente certa.

A Cooperativa possui determinados contratos de arrendamento que incluem opções de renovação e rescisão. A Cooperativa aplica julgamento ao avaliar se é razoavelmente certo se deve ou não exercer a opção de renovar ou rescindir o arrendamento. Nessa avaliação, considera todos os fatores relevantes que criam um incentivo econômico para o exercício da renovação ou da rescisão.

Após a mensuração inicial, a Cooperativa reavalia o prazo do arrendamento se houver um evento significativo ou mudança nas circunstâncias que esteja sob seu controle e afetará sua capacidade de exercer ou não a opção de renovar ou rescindir (por exemplo, realização de melhorias ou customizações significativas no ativo arrendado). Os períodos de renovação de arrendamentos de edifícios e instalações com períodos não canceláveis mais longos (os quais variam de 10 a 15 anos) não são incluídos como parte do prazo do arrendamento, pois esses não são avaliados pela Administração como razoavelmente certos.

ESTIMATIVAS E PREMISSAS

As demonstrações financeiras foram elaboradas com apoio em diversas bases de avaliação utilizadas nas estimativas contábeis. As estimativas contábeis envolvidas na preparação das demonstrações financeiras foram apoiadas em fatores objetivos e subjetivos, com base no julgamento da Administração, normas da ANS, para determinação do valor adequado a ser registrado nas demonstrações financeiras.

A liquidação das transações envolvendo essas estimativas poderá resultar em valores significativamente divergentes dos registrados nas demonstrações financeiras devido ao tratamento probabilístico inerente ao processo de estimativa. A Cooperativa revisa suas estimativas pelo menos anualmente.

As principais premissas relativas a fontes de incerteza nas estimativas futuras e outras importantes fontes de incerteza em estimativas na data de reporte, envolvendo risco significativo de causar um ajuste significativo no valor contábil dos ativos e passivos no próximo exercício financeiro, são discutidas a seguir.

i. Provisão para Perdas Sobre Créditos – PPSC – Nota 7

De acordo com a Resolução Normativa nº 528/22 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 para a totalidade do contrato.

Ainda, conforme mencionado na Nota 4.18, a partir de 01 de janeiro de 2023, a Cooperativa adotou os requerimentos do Pronunciamento Técnico CPC 48 – Instrumentos Financeiros, conforme determinado pela ANS.

ii. Provisões técnicas – Nota 12

São aquelas estabelecidas pela ANS para garantir a liquidez financeira e operacional da ope-

radora de planos de assistência à saúde. Detalhes sobre as provisões técnicas estão descritos na Nota 4.9.

iii. Provisões para contingências – Nota 16

A Cooperativa reconhece provisão para causas cíveis, trabalhistas e tributárias. A avaliação da probabilidade de perda inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico, bem como a avaliação dos advogados internos e externos. As provisões são revisadas e ajustadas para levar em conta alterações nas circunstâncias, tais com o prazo de prescrição aplicável, conclusões de inspeções fiscais ou exposições adicionais identificadas com base em novos assuntos ou decisões de tribunais.

iv. Vida útil e valor residual dos bens do ativo imobilizado – Nota 4.4

A depreciação do ativo imobilizado é calculada pelo método linear de acordo com a vida útil dos bens. A vida útil é baseada em laudos de consultores especializados e são revisados regularmente. A vida útil e os valores residuais estão corretamente avaliados e apresentados nas demonstrações financeiras.

v. Tributos – Nota 4.13

Existem incertezas com relação à interpretação de regulamentos tributários complexos e ao valor e época de resultados tributáveis futuros. Dada a natureza de longo prazo e a complexidade dos instrumentos contratuais existentes, diferenças entre os resultados reais e as premissas adotadas, ou futuras mudanças nessas premissas, poderiam exigir ajustes futuros na receita e despesa de impostos já registrada.

A Cooperativa constitui provisões, com base em estimativas cabíveis, para possíveis consequências de auditorias por parte das Autoridades Fiscais das respectivas jurisdições em que opera. O valor dessas provisões baseia-se em vários fatores, como experiência de auditorias fiscais anteriores e interpretações divergentes dos regulamentos tributários pela entidade tributável e pela Autoridade Fiscal responsável.

Essas diferenças de interpretação podem surgir numa ampla variedade de assuntos, dependendo das condições vigentes no respectivo domicílio da Cooperativa.

O Ativo fiscal diferido é reconhecido sobre prejuízos fiscais e/ou diferenças temporárias na extensão em que seja provável que haja lucro tributável disponível para permitir a utilização dos referidos créditos fiscais.

vi. Arrendamentos – estimativa da taxa incremental sobre empréstimos

A Cooperativa não é capaz de determinar prontamente a taxa de juros implícita no arrendamento e, portanto, considera a sua taxa incremental sobre empréstimos para mensurar os passivos do arrendamento. A taxa incremental é a taxa de juros que a Cooperativa teria que pagar ao pedir emprestado, por prazo semelhante e com garantia semelhante, os recursos necessários para obter o ativo com valor similar ao ativo de direito de uso em ambiente econômico similar. Dessa forma, essa avaliação requer que a Administração considere estimativas quando não há taxas observáveis disponíveis (por exemplo, inexistência de operações de financiamento) ou quando elas precisam ser ajustadas para refletir os termos e condições de um arrendamento. A Cooperativa estima a taxa incremental usando dados observáveis (como taxas de juros de mercado) quando disponíveis e considera nesta estimativa aspectos que são específicos da Cooperativa (seu rating de crédito, dentre outros).

4. Políticas contábeis materiais

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

4.1. Caixa e equivalentes de caixa – disponível

O caixa e equivalentes de caixa abrangem saldos de caixa e investimentos financeiros com vencimento original de curto prazo (menor que 90 dias), os quais são sujeitos a um risco insignificante de alteração do valor e são utilizados na gestão das obrigações de curto prazo. A classificação segue ainda orientações técnicas da ANS (Resolução Normativa RN 528).

4.2. Instrumentos financeiros

Para 1º de janeiro de 2023, a ANS através da Resolução RN 472 determinou pela aplicação CPC 48 – Instrumentos Financeiros – Correlação às Normas Internacionais de Contabilidade (IFRS 9), para aplicação em exercícios sociais iniciados a partir de 1º de janeiro de 2023. Esta norma contém três categorias principais para classificação e mensuração de ativos financeiros: (i) Custo Amortizado; (ii) Valor Justo registrado por meio de Outros Resultados Abrangentes; e (iii) Valor Justo registrado por meio do Resultado do Exercício (categoria residual).

A Cooperativa realizou uma avaliação de impacto detalhado na adoção da nova norma e identificou os seguintes aspectos:

O CPC 48 apresenta uma abordagem de classificação e mensuração de ativos financeiros que refletem o modelo de negócios em que os ativos são administrados e suas características de fluxo de caixa. Com relação aos passivos financeiros, requer que a mudança no valor justo do passivo financeiro designado ao valor justo contra o resultado, que seja atribuível a mudanças no risco de crédito daquele passivo, seja apresentada em outros resultados abrangentes e não na demonstração do resultado, a menos que tal reconhecimento resulte em uma incompatibilidade na demonstração do resultado.

MENSURAÇÃO

Os ativos e passivos financeiros devem inicialmente ser valorados pelo seu valor justo. Os critérios para determinar o valor justo dos ativos e passivos financeiros foram (i) o preço cotado em um mercado ativo ou, na ausência deste e (ii) a utilização de técnicas de avaliação que permitam estimar o valor justo na data da transação levando-se em consideração o valor que seria negociado entre partes independentes, conhecedoras da transação e com interesse em realizá-la.

- Ao valor reconhecido inicialmente para o ativo ou passivo financeiro;
- Menos as amortizações de principal; e
- Mais/menos juros acumulados pelo método da taxa de juros efetiva.

Os efeitos da mensuração posterior dos ativos e passivos financeiros são alocados diretamente ao resultado do período. Ativos e passivos de longo prazo com características de instrumentos financeiros são registrados inicialmente pelo seu valor presente.

RECONHECIMENTO

As compras e vendas regulares de ativos financeiros são reconhecidas na data da negociação, ou seja, na data em que a Cooperativa se compromete a comprar ou vender o ativo. Os ativos financeiros a valor justo por meio do resultado são, inicialmente, reconhecidos pelo valor justo, e os custos de transação são debitados na demonstração do resultado. Os empréstimos e recebíveis são contabilizados pelo custo amortizado.

Os ganhos ou as perdas decorrentes de variações no valor dos demais ativos financeiros mensurados ao valor justo por meio do resultado são registrados na demonstração do resultado nas rubricas “Receitas” ou “Custos” respectivamente, no período em que ocorrem.

DESRECONHECIMENTO

Um ativo financeiro (ou, quando aplicável, uma parte de um ativo financeiro ou parte de um grupo de ativos financeiros semelhantes) é desreconhecido quando:

- Os direitos de receber fluxos de caixa do ativo expiraram; ou
- A Cooperativa transferiu seus direitos de receber fluxos de caixa do ativo ou assumiu uma obrigação de pagar integralmente os fluxos de caixa recebidos sem atraso significativo a um terceiro nos termos de um contrato de repasse e (a) a Empresa transferiu substancialmente todos os riscos e benefícios do ativo, ou (b) a Empresa nem transferiu nem reteve substancialmente todos os riscos e benefícios do ativo, mas transferiu o controle do ativo.

Os ativos financeiros da Cooperativa estão divulgados na Nota 25.2.

Os passivos financeiros são classificados, no reconhecimento inicial, como passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado, passivos financeiros ao custo amortizado ou como derivativos designados como instrumentos de hedge em um hedge efetivo, conforme apropriado.

Todos os passivos financeiros são mensurados inicialmente ao seu valor justo, mais ou menos, no caso de passivo financeiro que não seja ao valor justo por meio do resultado, os custos de transação que sejam diretamente atribuíveis à emissão do passivo financeiro.

Os passivos financeiros da Cooperativa estão divulgados na Nota 25.2.

Um passivo financeiro é baixado quando a obrigação sob o passivo é extinta, ou seja, quando a obrigação especificada no contrato for liquidada, cancelada ou expirar. Quando um passivo financeiro existente é substituído por outro do mesmo mutuante em termos substancialmente diferentes, ou os termos de um passivo existente são substancialmente modificados, tal troca ou modificação é tratada como o desreconhecimento do passivo original e o reconhecimento de um novo passivo. A diferença nos respectivos valores contábeis é reconhecida na demonstração do resultado.

A Cooperativa não possui transações de *Hedge Accounting* em 31 de dezembro de 2023 e 2022.

COMPENSAÇÃO DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS

Os ativos ou passivos financeiros são compensados e o valor líquido apresentado no balanço patrimonial quando, e somente quando, a Cooperativa tenha atualmente um direito legalmente executável de compensar os valores e tenha a intenção de liquidá-los em uma base líquida ou de realizar o ativo e liquidar o passivo simultaneamente.

OUTROS PASSIVOS FINANCEIROS

Os outros passivos financeiros são mensurados pelo valor de custo amortizado utilizando o método de juros efetivos.

O método de juros efetivos é utilizado para calcular o custo amortizado de um passivo financeiro e alocar sua despesa de juros pelo respectivo período. A taxa de juros efetiva é a que desconta exatamente os fluxos de caixa futuros estimados (inclusive honorários e pontos pagos ou recebidos que constituem parte integrante da taxa de juros efetiva, custos da transação e outros prêmios ou descontos) ao longo da vida estimada do passivo financeiro ou, quando apropriado, por um período menor, para o reconhecimento inicial do valor contábil líquido.

REDUÇÃO AO VALOR RECUPERÁVEL DE ATIVOS FINANCEIROS

O CPC 48 substituiu o modelo de perdas incorridas por um modelo prospectivo de perdas esperadas. Esta nova abordagem exige um julgamento relevante sobre como as mudanças em fatores econômicos afetam as perdas esperadas de crédito, que serão determinadas com base em probabilidades ponderadas.

A Cooperativa reconhece uma provisão para perdas de crédito esperadas para os ativos financeiros mensurados ao custo amortizado. As perdas de crédito esperadas é a estimativa ponderada pela probabilidade da perda de crédito. A Cooperativa mensura as provisões para perdas com Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde em montantes equivalentes as perdas de crédito esperadas para a vida inteira que resultam de todos os possíveis eventos de inadimplemento ao longo da vida esperada do instrumento financeiro.

Para os Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde e ativos de contrato, a Cooperativa aplica uma abordagem simplificada no cálculo das perdas de crédito esperadas. Portanto, a Cooperativa não acompanha as alterações no risco de crédito, mas reconhece uma provisão para perdas com base em perdas de crédito esperadas vitalícias em cada data-base. A Cooperativa estabeleceu uma matriz de provisões que se baseia em sua experiência histórica de perdas de crédito, ajustada para fatores prospectivos específicos para os devedores e para o ambiente econômico.

A Cooperativa não espera nenhuma recuperação significativa do valor baixado. No entanto, os ativos financeiros baixados podem ainda estar sujeitos à execução de crédito para o cumprimento dos procedimentos da Cooperativa para a recuperação dos valores devidos.

4.3 Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde

São, inicialmente, reconhecidas pelo valor justo e, subsequentemente, mensuradas pelo custo amortizado menos a provisão para “impairment”, e classificadas como clientes, pois representam direitos fixos e determináveis e não são cotadas em mercado ativo; para o qual não há impactos de juros; pelo fato das contas a receber ser liquidado normalmente em um prazo inferior a 90 dias, os valores contábeis representam substancialmente o valor presente na data do balanço.

4.4 Débitos de Operações de Assistência à Saúde

As contas a pagar aos fornecedores são obrigações a pagar por bens ou serviços que foram adquiridos no curso normal dos negócios, inicialmente reconhecidas pelo valor justo e, subsequentemente, mensuradas pelo custo amortizado com o uso do método de taxa de juros efetiva. Na prática, são normalmente reconhecidas ao valor da fatura correspondente.

4.5. 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 materiais hospitalares, medicamentos e almoxarifado e inclui gastos incorridos na aquisição. O saldo correspondente aos estoques está apresentado na rubrica Bens e títulos a receber (Nota 9).

4.6. Imobilizado e intangível

a) 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. Todos os outros reparos e manutenções são lançados em contrapartida ao resultado do exercício, quando incorridos.

A depreciação de 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
Instalações	10 anos
Máquinas e equipamentos	10 anos
Equipamentos de informática	5 anos
Veículos	5 anos
Benfeitorias em imóveis de terceiros	(1)

1 Depreciação pelo prazo do contrato, em média 8 anos.

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

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 resultado patrimonial no resultado.

b) Intangível

As licenças de software adquiridas são contabilizadas com base nos custos incorridos para adquirir os softwares e fazer com que eles estejam prontos para serem utilizados. Esses custos são amortizados pelo período da validade da licença, que varia de um a cinco anos. Os custos associados à manutenção de softwares são reconhecidos como despesa, conforme incorridos. Os custos de desenvolvimento que são diretamente atribuíveis aos projetos são reconhecidos como ativos intangíveis. Outros gastos de desenvolvimento que não sejam diretamente atribuíveis aos projetos são reconhecidos como despesa, conforme incorridos. Os custos de desenvolvimento previamente reconhecidos como despesa não são reconhecidos como ativo em período subsequente. Os custos de desenvolvimento de softwares reconhecidos como ativos são amortizados durante sua vida útil estimada, não superior a cinco anos.

4.7. Impairment de ativos não financeiros

Os valores contábeis dos ativos não financeiros da Cooperativa 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.

4.8. Benefícios a empregados e cooperados

Obrigações de benefícios a empregados da Cooperativa refere-se à participação nos resultados.

O passivo é reconhecido pelo valor esperado sendo a obrigação estimada de maneira confiável. A Cooperativa oferece como programa aos cooperados

O BEM+ que valoriza o trabalho médico com base na qualidade da assistência prestada aos pacientes, garantindo maior transparência e visibilidade às informações assistenciais econômico-financeiras, incentivando ainda mais a participação dos médicos cooperados na gestão da cooperativa

Unimed Campinas dispõe de uma ampla carta de benefícios concedidos aos Cooperados com regulamento próprio e aprovado previamente pelo Conselho de Administração, sendo todos remunerados:

Licença Remunerada: benefício que permite ao Cooperado se afastar das atividades médicas por um período de 20 dias corridos e ininterruptos, podendo ser os 20 primeiros dias do mês ou os 20 últimos.

PAIT – Plano de Assistência por Incapacidade Temporária: benefício que permite o afastamento das atividades por até 90 dias em decorrência de impedimento temporário do exercício da profissão por questão de ordem médica.

PAMA – Plano de Auxílio Maternidade e Adoção: benefício que permite o afastamento das atividades por até 90 dias, em decorrência de nascimento ou adoção.

4.9. 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.

PROVISÕES TÉCNICAS

São montantes estabelecidos pela ANS para garantir a liquidez financeira das obrigações futuras e operacional da operadora de planos de assistência à saúde, conforme disposto na RN 393, de 09 de dezembro de 2015, com alterações na RN 442 de 20 de dezembro de 2018 e pela RN 476 de 29 de dezembro de 2021 e atualizada pela RN 574 de 28 de fevereiro de 2023. Abaixo 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)

Essas provisões referem-se a estimativas atuariais para fazer frente ao pagamento dos eventos ocorridos e que não tenham sido registrados contabilmente e para garantia das obrigações decorrentes das cláusulas contratuais de remissão das contraprestações. O cálculo dessas provisões deve ser apurado conforme metodologia definida por atuário legalmente habilitado, em Nota Técnica Atuarial de Provisão (NTAP) devidamente aprovada pela DIOPE/ANS.

Conforme disposto na Resolução Normativa nº 393/15, a Cooperativa deve constituir mensalmente PEONA, estimada atuarialmente para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente.

iii. Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados no SUS (PEONA SUS)

Conforme estabelecido na RN N° 442/2018 e 476/2021 a Operadora pode realizar o cálculo da Peona SUS através de metodologia própria ou utilizando o critério estabelecido pela ANS.

A Cooperativa utiliza os critérios estabelecidos pela ANS, conforme determina essas RNs, com o fator máximo a ser utilizado de 80%.

iv. Provisão para remissão

A Resolução Normativa nº 393/15 e suas alterações, determina a constituição da Provisão de benefícios de remissão concedido para garantia das obrigações decorrentes das cláusulas contratuais de remissão das contraprestações referentes à cobertura de assistência à saúde, quando existentes. Entende-se por remissão o fato dos beneficiários ficarem isentos do pagamento das contraprestações, por um prazo predeterminado, em função da ocorrência do evento gerador conforme definido em contrato.

v. Provisão para Prêmios/Contraprestações Não Ganhas - PPCNG

A provisão de prêmio/contraprestação não ganha (PPCNG), regulamentada pela RN 393/2015 da ANS e suas alterações, compreende a apropriação das contraprestações e dos prêmios em preço preestabelecido pelo valor correspondente ao rateio diário “pro rata dia” do período de cobertura individual de cada contrato, a partir do primeiro dia de cobertura. 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.

vi. 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.

vii. Provisão para Insuficiência de Contraprestação/Prêmio - PIC

A Provisão para Insuficiência de Contraprestação/Prêmio - PIC: tem como objetivo a cobertura de eventual insuficiência das contraprestações para custear as despesas assistenciais, administrativas e de comercialização, conforme Resolução Normativa da ANS RN 442/2018 com vigência a partir de 1º de janeiro de 2021.

Anualmente a Cooperativa realiza o teste de aderência em conformidade com a metodologia regulatória, para o exercício findo em 31 de dezembro de 2023, não existe valor a ser constituído.

viii. Teste de Adequação de Passivos (TAP)

A Resolução Normativa (RN) nº 528/2022 alterou o plano de contas padrão da ANS para as operadoras de planos de assistência à saúde, revogando a RN anterior, de nº 290, de 27 de fevereiro de 2012, destacando que, a partir das demonstrações financeiras do exercício de 2020, as operadoras de grande porte deverão realizar o TAP - Teste de Adequação de Passivos. Por definição, o TAP consiste em estimar o valor presente esperado dos fluxos de caixa futuros que decorram do cumprimento dos contratos de planos de saúde com preço pré-estabelecido, com o objetivo de avaliar se as provisões técnicas constituídas pela operadora estão adequadas para o cumprimento dos compromissos futuros em uma determinada data-base. O teste foi realizado considerando os seguintes parâmetros, como determinado pela referida resolução:

- Os contratos foram segregados entre as modalidades: (i) individual, (ii) coletiva empresarial e (iii) coletiva por adesão;
- As estimativas correntes dos fluxos de caixa foram apuradas considerando o horizonte de 1 (um) ano para contratos coletivos e 8 anos para contratos individuais;
- As principais premissas utilizadas no cálculo foram desenvolvidas por: tipo de contratação, faixa-etária (RN 63) e sexo;

- Para o cálculo das estimativas de sobrevivência e de morte foram utilizadas as tábuas BR-EMS segregadas por sexo vigentes no momento da realização do TAP; e
- As premissas utilizadas para projeções de receitas e despesas foram baseadas na experiência observada considerando a média dos últimos três anos, observando ainda a estimativa de inflação médica (VCMH) e reajuste de contraprestações, despesas operacionais e tributárias.

As estimativas correntes dos fluxos de caixa foram descontadas a valor presente com base nas estruturas a termo da taxa de juros (ETTJ) livre de risco pré-fixada definidas pela ANBIMA. O resultado do Teste de Adequação de Passivo, realizado na data-base de 31 de dezembro de 2023 e 2022, considerando as premissas e critérios citados acima, não indicou nenhuma insuficiência consolidada da soma das modalidades.

ix. Outras provisões técnicas

Quando aplicável, a Cooperativa deve constituir provisões necessárias à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, desde que substanciadas 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 cláusulas contratuais, e na data de apresentação das demonstrações financeiras.

A receita proveniente de uma transação acordada entre a Cooperativa e o comprador ou usuário do ativo, é mensurado pelo valor justo da contraprestação recebida, deduzida de quaisquer descontos comerciais e/ou bonificações concedidas pela Cooperativa ao comprador. Portanto,

quando a Cooperativa presta o serviço à operadora de origem do beneficiário, reconhece a despesa e recuperação de eventos e sinistros a liquidar no mesmo grupo de contas, resultando no reconhecimento no grupo de receitas apenas a taxa de administração cobrada em tais operações.

i. Receitas e despesas de operações de responsabilidade de outras Unimed (Intercâmbio)

A RN 517, de 29 de abril de 2022 normatiza as operações de compartilhamento de riscos envolvendo operadoras de planos de assistência à saúde. O compartilhamento de risco ocorre quando um beneficiário de uma operadora com a qual mantém vínculo contratual é atendido por outra operadora, e por um acordo ou contratação entre as operadoras, o atendimento pode ser feito de forma continuada.

Os efeitos de ganhos ou perdas nessas transações, decorrentes de taxas de administração, mais ou menos valia são reconhecidos na demonstração do resultado, nas rubricas de receitas com operações de assistência médico-hospitalar ou outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora.

Também as contas a receber de intercâmbio habitual e eventual foram segregadas e apresentadas em rubricas distintas (Nota 7 (a) e (b)).

4.12. Receitas financeiras e despesas financeiras

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

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).

Também fazem parte do grupo de receitas e despesas financeiras as atualizações monetárias ativas e passivas sobre os depósitos judiciais e provisões para contingências.

4.13. Tributação

i. Impostos sobre contraprestações

O PIS e a COFINS são calculados pelas alíquotas de 0,65% e 4%, respectivamente, com base no critério cumulativo, para os atos cooperativos (principais e auxiliares) e não cooperativos. O Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN) é calculado à alíquota de 5% sobre o faturamento. Nos termos da legislação, a Cooperativa está autorizada a deduzir da base de cálculo do ISSQN o valor recebido de terceiros e repassado a seus cooperados e a credenciados.

ii. Imposto de renda e contribuição social – correntes

Passivos tributários correntes do último exercício e de anos anteriores são mensurados ao valor esperado 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 9.580/18. Desta forma, a base de cálculo destes tributos é o resultado positivo dos atos cooperativos 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 às posições 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, imposto de renda no ano em que forem realizadas.

Novas informações podem ser disponibilizadas o que levariam a Cooperativa a mudar o seu julgamento quanto à adequação da provisão existente; tais alterações poderiam exigir ajustes futuros na receita e despesa de impostos já registrada.

iii. Imposto de renda e contribuição social – diferidos

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 cooperativos 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.

4.14. Atos cooperativos e não cooperativos

Os atos cooperativos principais correspondem aos serviços praticados entre as cooperativas e seus associados e pelas cooperativas entre si, quando associadas, para a consecução dos objetivos sociais (Lei nº 5.764, art.79). Os atos cooperativos auxiliares são os praticados por terceiros não cooperados, a fim de auxiliar o trabalho médico e a atividade da Cooperativa.

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

Conforme permite a legislação tributária seguindo o prazo prescricional, em 2022, a Cooperativa retificou suas obrigações acessórias, referente aos anos calendário de 2017 a 2020, revisando suas apurações do Imposto de renda e contribuição social com a interpretação da classificação entre os atos cooperativos principais, auxiliares e não cooperativos, originando um crédito tributário que foi devidamente compensado com suas obrigações a pagar.

A Cooperativa vem constantemente buscando um gerenciamento fiscal eficiente, assegurando sua regularidade perante a Receita Federal e órgãos reguladores.

4.15. Arrendamentos

No início de um contrato, a Cooperativa avalia se um contrato é ou contém um arrendamento. Um contrato é, ou contém um arrendamento, se o contrato transferir o direito de controlar o uso de um ativo identificado por um período de tempo em troca de contraprestação. Para avaliar se um contrato transfere o direito de controlar o uso de um ativo identificado, a Cooperativa utiliza a definição de arrendamento no CPC 06(R2). Esta política é aplicada aos contratos celebrados a partir de 1º de janeiro de 2022.

COOPERATIVA COMO ARRENDATÁRIO

A Cooperativa aplica uma única abordagem de reconhecimento e mensuração para todos os arrendamentos, exceto para arrendamentos de curto prazo e arrendamentos de ativos de baixo valor. A Cooperativa reconhece os passivos de arrendamento para efetuar pagamentos de arrendamento e ativos de direito de uso que representam o direito de uso dos ativos subjacentes.

ATIVOS DE DIREITO DE USO

A Cooperativa reconhece os ativos de direito de uso na data de início do arrendamento (ou seja, na data em que o ativo subjacente está disponível para uso). Os ativos de direito de uso são mensurados ao custo, deduzidos de qualquer depreciação acumulada e perdas por redução ao valor recuperável, e ajustados por qualquer nova mensuração dos passivos de arrendamento.

O custo dos ativos de direito de uso inclui o valor dos passivos de arrendamento reconhecidos, custos diretos iniciais incorridos e pagamentos de arrendamentos realizados até a data

de início, menos os eventuais incentivos de arrendamento recebidos. Os ativos de direito de uso são depreciados linearmente, pelo menor período entre o prazo do arrendamento e a vida útil estimada dos ativos, conforme abaixo:

- Edifícios e instalações: 1 a 11 anos;

Em determinados casos, se a titularidade do ativo arrendado for transferida para a Cooperativa ao final do prazo do arrendamento ou se o custo representar o exercício de uma opção de compra, a depreciação é calculada utilizando a vida útil estimada do ativo.

Os ativos de direito de uso também estão sujeitos a redução ao valor recuperável. Vide políticas contábeis para a redução ao valor recuperável de ativos não financeiros na Nota 4.6.

PASSIVOS DE ARRENDAMENTO

Na data de início do arrendamento, a Cooperativa reconhece os passivos de arrendamento mensurados pelo valor presente dos pagamentos do arrendamento a serem realizados durante o prazo do arrendamento. Os pagamentos do arrendamento incluem pagamentos fixos (incluindo, substancialmente, pagamentos fixos) menos quaisquer incentivos de arrendamento a receber, pagamentos variáveis de arrendamento que dependem de um índice ou taxa, e valores esperados a serem pagos sob garantias de valor residual. Os pagamentos de arrendamento incluem ainda o preço de exercício de uma opção de compra razoavelmente certa de ser exercida pela Cooperativa e pagamentos de multas pela rescisão do arrendamento, se o prazo do arrendamento refletir a Cooperativa exercendo a opção de rescindir a arrendamento.

Os pagamentos variáveis de arrendamento que não dependem de um índice ou taxa são reconhecidos como despesas (salvo se forem incorridos para produzir estoques) no período em que ocorre o evento ou condição que gera esses pagamentos.

Ao calcular o valor presente dos pagamentos do arrendamento, a Cooperativa usa a sua taxa de empréstimo incremental na data de início porque a taxa de juro implícita no arrendamento não é facilmente determinável.

Após a data de início, o valor do passivo de arrendamento é aumentado para refletir o acréscimo de juros e reduzido para os pagamentos de arrendamento efetuados. Além disso, o valor contábil dos passivos de arrendamento é remensurado se houver uma modificação, uma mudança no prazo do arrendamento, uma alteração nos pagamentos do arrendamento (por exemplo, mudanças em pagamentos futuros resultantes de uma mudança em um índice ou taxa usada para determinar tais pagamentos de arrendamento) ou uma alteração na avaliação de uma opção de compra do ativo subjacente.

ARRENDAMENTOS DE CURTO PRAZO E DE ATIVOS DE BAIXO VALOR

A Cooperativa aplica a isenção de reconhecimento de arrendamento de curto prazo a seus arrendamentos de curto prazo de equipamentos (ou seja, arrendamentos cujo prazo de arrendamento seja igual ou inferior a 12 meses a partir da data de início e que não contenham opção de compra). Também aplica a concessão de isenção de reconhecimento de ativos de baixo valor a arrendamentos de equipamentos de escritório considerados de baixo valor. Os pagamentos de arrendamento de curto prazo e de arrendamentos de ativos de baixo valor são reconhecidos como despesa pelo método linear ao longo do prazo do arrendamento

4.16. Investimentos

Os investimentos da Cooperativa são mensurados pelo método de custo, sendo adicionados a distribuição das sobras das Cooperativas e Entidades investidas, e são classificados em operadoras de planos de saúde ou outras entidades do segmento.

Considerando que não é possível mensurar o valor justo dos investimentos em Entidades do sistema Unimed, e que os investimentos em outras Empresas e/ou Federações não representam influência significativa e, portanto, não se classificam como controladas e/ou coligadas, seus saldos contábeis são mensurados pelo método de custo.

4.17. Demonstração dos fluxos de caixa

A demonstração dos fluxos de caixa é preparada pelo método direto, e se encontra apresentada de acordo com o pronunciamento contábil CPC 03 (R2) – Demonstrações de fluxo de caixa e regras da ANS – Resolução Normativa nº 528 de 29 de abril de 2022.

Conforme requerido na referida norma contábil a conciliação entre o lucro líquido e o fluxo de caixa líquido das atividades operacionais, está sendo apresentada, na nota explicativa nº 28.

4.18. Mudanças nas práticas contábeis e divulgações

A ANS através da Resolução RN 528 determinou pela aplicação CPC 48 – Instrumentos Financeiros – Correlação às Normas Internacionais de Contabilidade (IFRS 9), para aplicação em exercícios sociais iniciados a partir de 1º de janeiro de 2023. A Cooperativa adotou o CPC 48, usando o método retrospectivo, ou seja, com adoção inicial da norma em 1º de janeiro de 2023, sem reapresentação dos períodos anteriores. Consequentemente, as informações apresentadas referentes ao exercício findo em 31 de dezembro 2022 não estão em conformidade com os requerimentos do CPC 48, mas foram apresentadas conforme reportadas anteriormente em conformidade com o CPC 38 – Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração e interpretações relacionadas.

CPC 48 – INSTRUMENTOS FINANCEIROS – CORRELAÇÃO ÀS NORMAS INTERNACIONAIS DE CONTABILIDADE – IFRS 9 – APLICAÇÃO PARA EXERCÍCIOS SOCIAIS INICIADOS A PARTIR DE 1º DE JANEIRO DE 2023

Essa norma aborda a classificação, a mensuração e o reconhecimento de ativos e passivos financeiros e substitui a orientação no CPC 38, que diz respeito à classificação e à mensuração de instrumentos financeiros. As principais alterações que o CPC 48 trouxe foram: (i) novos critérios de classificação de ativos financeiros; (ii) novo modelo de *impairment* para ativos financeiros, híbrido de perdas esperadas e incorridas (doravante denominado modelo de perdas esperadas), em substituição ao modelo atual de perdas incorridas; e (iii) flexibilização das exigências para adoção da contabilidade de hedge.

Classificação e mensuração de ativos financeiros e passivos financeiro

O CPC 48 contém três principais categorias de classificação para ativos financeiros: mensurados ao custo amortizado, Valor Justo registrado por meio de Outros Resultados Abrangentes (“VJORA”) e Valor Justo registrado por meio do Resultado do Exercício (“VJR”).

A classificação de ativos financeiros de acordo com o CPC 48 é geralmente baseada no modelo de negócios no qual o ativo financeiro é gerenciado e em suas características de fluxos de caixas contratuais. O CPC 48 elimina as categorias antigas do CPC 38 de títulos mantidos até o vencimento, empréstimos e recebíveis e disponíveis para venda.

O CPC 48 retém grande parte os requerimentos existentes no CPC 38 para a classificação e mensuração de passivos financeiros. A adoção do CPC 48 não teve efeito significativo nas políticas contábeis da Cooperativa relacionadas a passivos financeiros. Para uma explicação

de como a Cooperativa classifica e mensura os instrumentos financeiros relacionadas com o CPC 48 estão apresentados na nota explicativa nº 4.2.

A tabela a seguir sumaria as categorias de mensuração original no CPC 38 e as novas categorias de mensuração do CPC 48 para cada classe de ativos e passivos financeiros da Cooperativa em 1º. de janeiro de 2023. O efeito da adoção do CPC 48 sobre os valores contábeis dos ativos em 1º. de janeiro de 2023 está relacionado apenas aos novos requerimentos de redução ao valor recuperável.

(em milhares de Reais)	Classificação original de acordo com o CPC 38	Nova classificação de acordo como CPC 48	Valor contábil original de acordo com o CPC 38	Novo valor contábil de acordo com o CPC 48
Ativos financeiros				
Disponível	Empréstimos e recebíveis	Custo Amortizado	55.353	55.353
Aplicações Financeiras (nota 6)	Empréstimos e recebíveis	Custo Amortizado	616.951	616.951
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	Empréstimos e recebíveis	Custo Amortizado	179.619	179.619
Créditos com Operações de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora	Empréstimos e recebíveis	Custo Amortizado	34.035	34.035
Bens e Títulos a Receber	Empréstimos e recebíveis	Custo Amortizado	53.109	53.109
Conta Corrente com Cooperados	Empréstimos e recebíveis	Custo Amortizado	5.352	5.352
Total ativos financeiros			944.419	944.419
Passivos financeiros				
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	Outros passivos financeiros	Custo Amortizado	33.682	33.682
Débitos com Operações de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora	Outros passivos financeiros	Custo Amortizado	11.952	11.952
Empréstimos a coligadas	Outros passivos financeiros	Custo Amortizado	35	35
Débitos Diversos	Outros passivos financeiros	Custo Amortizado	106.336	106.336
Conta Corrente de Cooperados	Outros passivos financeiros	Custo Amortizado	27.380	27.380
Total dos passivos financeiros			179.385	179.385

Impairment de ativos financeiros

A Cooperativa aplicou a abordagem simplificada do CPC 48 conforme explicado na nota 4.2 para a mensuração de perdas de crédito esperadas considerando uma provisão para perdas esperadas ao longo da vida útil para todas as contas e após análise não foram identificadas alterações significativas, já para as regras de contabilidade relacionada a hedge a Cooperativa avaliou que não haverá impacto já que a empresa não possui tal modalidade de operação.

A Cooperativa calculou os efeitos da provisão para perdas por redução ao valor recuperável de ativos incluídos no escopo do modelo de redução ao valor recuperável do CPC 48 para 1º de janeiro de 2023, e com isso identificou um aumento nas perdas por redução ao valor recuperável para 1º de janeiro de 2023, no montante de R\$ 135.

RESOLUÇÃO NORMATIVA ANS Nº 569 – CRITÉRIOS PARA DEFINIÇÃO DO CAPITAL REGULATÓRIO DAS OPERADORAS DE PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

A resolução normativa ANS Nº 569 dispõe sobre os critérios para definição do capital regulatório das operadoras de planos de assistência à saúde, altera a Resolução Normativa ANS nº 515, de 29 de abril de 2022 e revoga a Resolução Normativa ANS nº 526 de 29 de abril de 2022, e a Resolução Normativa ANS nº 514 de 29 de abril de 2022, e foi implementada pela cooperativa a partir de 01 janeiro de 2023.

A Regra de capital define o montante variável a ser observado pela Cooperativa em função de fatores pré-determinados por modelo padrão estabelecido pela ANS, compreendendo os principais riscos envolvidos nas atividades relacionadas à operação de planos privados de assistência à saúde, quais sejam: o risco de subscrição, o risco de crédito, o risco de mercado, o risco legal e o risco operacional. A nova metodologia esta demonstrada na Nota 25.1.

4.19. Alterações e interpretações de pronunciamentos contábeis emitidos, mas ainda não aplicados pelas Agência Nacional de Saúde

- CPC 11 – Contratos de Seguro
- CPC 29 – Ativo Biológico e Produto Agrícola
- CPC 34 – Exploração e Avaliação de Recursos Minerais
- CPC 35 – Demonstrações Separadas
- CPC 44 – Demonstrações Combinadas
- CPC 49 – Contabilização e Relatório Contábil de Planos de Benefícios de Aposentadoria
- CPC 50 – Contratos de Seguro
- CPC PME – Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas.

Adicionalmente, a ANS também não se manifestou sobre a aplicação da Interpretação Técnica ICPC 22 – Incerteza sobre Tratamento de Tributos sobre o Lucro, a qual entrou em vigor a partir de 1º de janeiro de 2019. Portanto, a Cooperativa não adotou tal norma. Caso essa norma venha a ser aprovada pela ANS e adotadas pela Cooperativa, poderão produzir também algum impacto nas demonstrações financeiras.

Em conformidade com o Ofício-Circular nº 1/2017/GGAME/DIRAD-DIOPE/DIOPE da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), as operadoras de planos de saúde devem continuar aplicando as normas vigentes, até que a ANS se manifeste sobre a aplicação dos referidos CPCs. Não há outras normas ou interpretações que ainda não entraram em vigor que poderiam ter impacto significativo sobre a Cooperativa.

5. Caixa e Equivalentes de Caixa – Disponível

	2023	2022
Bancos conta movimento	25.812	55.309
Depósito bancário curto prazo ¹	19	27
Caixas	4	17
	25.835	55.353

¹ Refere-se a aplicação financeira automática, remunerada a 115% do CDI.

6. Aplicações financeiras

	2023	2022
Investimentos circulantes		
Cotas de Fundo de Investimentos (d)	243.628	79.112
Letras financeiras – títulos públicos e privados (a)	85.511	-
Certificados de Depósitos Bancários (CDB) (b)	70.861	61.812
Nota do Tesouro Nacional Tipo B (NTN-B) (f)	29.526	-
Recibo de Depósito Cooperativista (RDC) (b)	-	89.390
Letras do Tesouro Nacional (LTN) (c)	-	10.516
	429.526	240.830
Investimentos não circulantes		
Cotas de Fundo de Investimentos (d)	168.856	107.094
Certificados de Depósitos Bancários (CDB) (b)	97.874	53.776
Letras financeiras – títulos públicos e privados (a)	49.525	27.993
Recibo de Depósito Cooperativista (RDC) (b)	44.817	54.457
Nota do Tesouro Nacional tipo B (NTN-B) (f)	21.637	-
Fundo Imobiliário – cotas patrimoniais (e)	1.105	1.007
Letras do Tesouro Nacional (LTN) (c)	-	131.794
	383.814	376.121
Total	813.340	616.951

(a) Letras Financeiras – (Letras Financeiras – LFT): classificados como ativos financeiros, possuem rendimentos atrelados à variação da taxa de juros Selic.

(b) RDC e CDB – classificados como ativos financeiros, são títulos de renda fixa privados segregados em pós-fixados e pré-fixados. Pós-fixado – rendimentos de 100% do CDI (Certificado de Depósito Interbancário), Pré-fixado: CDB-Pré 6,06% a.a., CDB-IPCA 1,74% a.a, mais variação do IPCA (Índice de Preço ao Consumidor).

(c) Letras do Tesouro Nacional (LTN): em 2023 foi resgatado todas as aplicações da modalidade, suas taxas são prefixadas entre 5% e 8%, onde o valor da rentabilidade é definido no ato da compra, sabendo quanto será recebido no dia do vencimento.

(d) Cotas de Fundo de Investimentos – Fundos de Investimento de Renda Fixa que possuem rendimentos superiores ao Certificado de Depósito Interbancário – CDI. A Cooperativa possui em sua carteira de fundos de investimentos dedicados a Saúde Suplementar.

(e) Fundo Imobiliário – cotas patrimoniais – cotas do fundo de investimento Imobiliário da Unimed Salto-Itu, o objetivo do Fundo é proporcionar aos Cotistas a valorização e a rentabilidade de suas Cotas no longo prazo, por meio da realização do projeto e da construção de um empreendimento imobiliário com destinação hospitalar e sede administrativa no Imóvel-Alvo (“Empreendimento”) e locação atípica do Imóvel-Alvo ao locatário na modalidade Built to Suit nos termos do Contrato de Locação, conforme detalhado em seu regulamento.

(f) Nota do Tesouro Nacional Tipo B (NTN-B) – em 2023 a Cooperativa adquiriu Notas do Tesouro Nacional Série B, um investimento da modalidade de renda fixa e seu rendimento está atrelado à variação do índice de Preço ao Consumidor – IPCA, acrescido de uma taxa de juros pré-determinada entre 5,20% e 6,37% no momento da compra.

A Cooperativa mantém a constituição, vinculação e custódia de ativos garantidores das provisões técnicas de acordo com a RN 392/2015 da ANS atualizada pelas RN 419/2016, RN 519/2022, RN 521/2022 e RN 573/2023.

Em 31 de dezembro de 2023, o montante de ativos garantidores vinculados à ANS está garantindo os seguintes passivos: Provisão de Eventos a Liquidar avisados há mais de 30 dias para a operadora, Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados e Provisão de Remissão, as aplicações são assim representadas:

	2023	2022
Circulante		
Aplicações Livres	429.526	225.995
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	-	14.835
	429.526	240.830
Não Circulante		
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	321.349	318.172
Aplicações Livres	62.465	57.949
	383.814	376.121
Total	813.340	616.951

A exposição da Cooperativa a riscos de crédito, taxa de juros e metodologia de mensuração do valor justo está divulgada na Nota 25.

7. Créditos de operações com planos de assistência à saúde

a) Contraprestação Pecuniária a Receber

	2023	2022
Ativo circulante		
Contraprestações pecuniárias a receber:		
Planos de custo operacional a faturar	40.278	28.613
Planos de pré e pós-pagamento – Pessoa Jurídica	36.228	33.940
Planos de custo operacional	18.131	15.990
Planos de pré-pagamento – Pessoa Física	17.913	15.359
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(1.214)	(824)
	111.336	93.078
Participação em Beneficiários em eventos/Sinistros	26.376	23.892
Operadoras de planos de assistência à saúde		
Intercâmbios a faturar (i)	49.675	35.727
Intercâmbios a receber (i)	30.412	36.490
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(9.645)	(9.622)
	70.442	62.595
Outros Créditos com assistência à saúde	77	54
	208.231	179.619

(i) Rubricas de Intercâmbio conforme descrito na Nota 4.11 (i).

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

	2023	2022
Ativo circulante		
Operadoras de planos de assistência à saúde		
Intercâmbio eventual	38.634	46.980
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(12.963)	(12.945)
	25.671	34.035

Entende-se por intercâmbio eventual, os reembolsos a receber sobre os atendimentos aos usuários de outras operadoras do sistema Unimed. 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 em unidades próprias da Cooperativa, 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.

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 25.

PROVISÃO PARA PERDA SOBRE CRÉDITOS

	2023	2022
PPSC - Intercâmbio eventual	(12.963)	(12.945)
PPSC - Intercâmbios a receber	(9.645)	(9.622)
PPSC - Planos de pré-pagamento - Pessoa física	(1.166)	(796)
PPSC - Planos de pré e pós-pagamento - Pessoa jurídica	(48)	(28)
	(23.822)	(23.391)

8. Créditos tributários e previdenciários

	2023	2022
Imposto de renda a compensar/restituir (i)	29.381	50.945
Imposto de renda retido na fonte sobre aplicações financeiras	13.212	10.248
Cofins a compensar	11.680	11.231
PIS a compensar	2.495	2.419
Contribuição social a compensar/restituir (i)	1.290	14.549
Imposto de renda retido na fonte a compensar/restituir	75	91
	58.133	89.483
Ativo circulante	43.958	75.833
Ativo não circulante	14.175	13.650
	58.133	89.483

(i) A Cooperativa durante o exercício de 2022, realizou a revisão da apuração das bases de Imposto de Renda e Contribuição Social dos exercícios de 2017 a 2020. Foram identificados créditos tributários a serem revertidos a favor da Cooperativa, e que justifica os saldos maiores nessas rubricas em 2022. O montante do crédito tributário recuperado referente ao exercício de 2017 a 2020 foi de R\$104.126, sendo R\$86.592 de reversão de imposto recolhido a maior e R\$17.534 atualização a taxa Selic nas Perdcomp's realizadas. A Cooperativa realizou a compensação substancial desses créditos tributário nos exercícios de 2022 e 2023.

9. Bens e títulos a receber

	2023	2022
Estoques (ii)	42.968	34.044
Cheques, ordens a receber e notas promissórias	18.486	16.485
Adiantamento a fornecedores, funcionários e hospitais (ii)	6.391	6.017
Títulos a receber em discussão judicial (i)	1.587	11.109
Empréstimos Coligadas	69	47
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(14.924)	(13.006)
	54.577	54.696
Outros créditos a receber a longo prazo (iii)	11.404	1.587
	11.404	1.587
Ativo circulante	54.577	53.109
Ativo não circulante	11.404	1.587
	65.981	54.696

- (i) Títulos a receber da Casa de Saúde de Campinas (processo nº 1031268-77.2018.8.26.0114), foi realizado acordo entre as partes, onde a Casa de Saúde se comprometeu a pagar a dívida entre as partes em 30 parcelas mensais e consecutivas, sendo concedido pela Cooperativa carência de seis meses, tendo início os pagamentos da primeira parcela iniciado em janeiro de 2022, sendo que em 31 de dezembro de 2023, não há qualquer parcela vencida desse acordo.
- (ii) Acréscimo em 2023 relacionado a adiantamentos para compra de medicamentos oncológicos no montante R\$10.302.
- (iii) Em 2023, o montante de R\$11.404 é composto por dois processos judiciais, já transitados em julgado a favor da Cooperativa, relacionados com: (a) processo 5011007-19.2017.4.03.6100, no valor de R\$10.893, ação declaratória ajuizada pela Cooperativa em face da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, com o escopo de obter provimento jurisdicional que reconhecesse a ilegalidade, a inconstitucionalidade e a inexigibilidade da cobrança de Taxa de Saúde Suplementar - TSS, onde foi pleiteado ainda, o ressarcimento dos valores pagos nos 05 (cinco) anos anteriores ao ajuizamento; e (b) processo 1044177-78.2023.8.26.0114, no valor de R\$511.

10. Investimentos

	% de participação	2023	2022
Unimed Participações Ltda.	1,16%	21.096	17.387
Federação das Unimed do Estado de São Paulo	11,17%	17.318	17.318
Unicred Nacional Unimed	8,11%	11.998	9.902
Central Nacional Unimed	4,82%	11.183	10.326
Unimed Seguradora S.A.	0,24%	2.591	2.591
Unimed Cooperativa Central de Bens e Serviços	12,37%	886	799
Federação Regional Centro Paulista	7,12%	802	802
Unimed Campinas Participações S.A. (i)	99,9%	-	-
		65.874	59.125
		2023	2022
Em 1º de janeiro		59.125	52.625
Sobras Incorporadas ao Capital		6.501	6.126
Aquisição de participação		248	374
Em 31 de dezembro		65.874	59.125
		65.874	59.125

- (i) O resultado líquido da Unimed Campinas Participações para o exercício de 2023, apresentou-se negativo em R\$30 aumentando o saldo de empréstimos com coligadas para R\$65 sendo demonstrado na rubrica "empréstimos a coligadas" nota 15b. Considerando a imaterialidade dos ativos, passivos e transações dessa controlada, a administração da Cooperativa decidiu não apresentar demonstrações financeiras consolidadas.

11. Imobilizado e intangível

	Saldo em 31 de dezembro de 2021	Adições	Baixas	Transferências	Saldo em 31 de dezembro de 2022	Adições	Baixas	Transferências	Saldo em 31 de dezembro de 2023
Custo									
Imóveis - Não Hospitalares									
Edifícios	23.487	-	(96)	-	23.391	-	-	-	23.391
Terrenos	118	-	-	-	118	-	-	-	118
	23.605	-	(96)	-	23.509	-	-	-	23.509
Imobilizado - Hospitalares									
Equipamentos de Informática	1.481	174	-	455	2.110	84	-	-	2.194
Instalações	265	-	-	410	675	-	-	13	688
Máquinas e Equipamentos	10.859	300	(23)	420	11.556	1.108	(4)	4	12.664
Móveis e Utensílios	4.480	161	(3)	379	5.017	207	(8)	7	5.223
Veículos	152	-	-	-	152	7	-	-	159
	17.237	635	(26)	1.664	19.510	1.406	(12)	24	20.928
Imobilizado - Não Hospitalares									
Benfeitorias em Terceiros	43	-	(43)	-	-	-	-	-	-
Equipamentos de Informática	16.853	1.660	(275)	(446)	17.792	3.638	(54)	40	21.416
Instalações	3.509	416	(26)	1.651	5.550	352	(42)	53	5.913
Máquinas e Equipamentos	3.083	22	(51)	(420)	2.634	53	(42)	(39)	2.606
Móveis e Utensílios	4.889	160	(324)	(87)	4.638	94	(73)	6	4.665
Veículos	1.380	-	(549)	-	831	-	-	-	831
	29.757	2.258	(1.268)	698	31.445	4.137	(211)	60	35.431
Imobilizações em Curso									
Imobilizado em andamento	4.163	16.986	-	(2.521)	18.628	8.675	-	(2.994)	24.309
	4.163	16.986	-	(2.521)	18.628	8.675	-	(2.994)	24.309
Outras Imobilizações									
Benfeitorias em Terceiros	42.802	157	(9)	97	43.047	307	-	-	43.354
Outros	6	-	-	-	6	840	-	-	846
	42.808	157	(9)	97	43.053	1.147	-	-	44.200
Total Custo	117.570	20.036	(1.399)	(62)	136.145	15.365	(223)	(2.910)	148.377

As imobilizações em curso estão substancialmente relacionadas com benfeitorias hospitalares e custos relativos ao desenvolvimento do software interno (RES) e a aquisição do terreno para a expansão do centro de oncologia, no montante de R\$15.350 em 2022 e em 2023 são custos com o Projeto de Expansão dos Serviços de Oncologia (Construção do novo

serviço de oncologia para atendimento das exigências regulatórias e unificação dos serviços CQA, CCO e CIS) com previsão de conclusão para 2025 e o Projeto AMPLIA (Ampliação do nosso serviço próprio para atendimento das terapias de espectro autista), com previsão de conclusão em Fevereiro/2024.

	Saldo em 31 de dezembro de 2021	Adições	Baixas	Transferências	Saldo em 31 de dezembro de 2022	Adições	Baixas	Transferências	Saldo em 31 de dezembro de 2023
Depreciação									
Imóveis - Não Hospitalares									
Edifícios	(12.853)	(624)	80	-	(13.397)	(621)	-	-	(14.018)
	(12.853)	(624)	80	-	(13.397)	(621)	-	-	(14.018)
Imobilizado - Hospitalares									
Equipamentos de Informática	(1.207)	(216)	-	(425)	(1.848)	(98)	-	-	(1.946)
Instalações	(107)	(42)	-	(249)	(398)	(59)	-	(13)	(470)
Máquinas e Equipamentos	(4.104)	(1.076)	9	(268)	(5.439)	(1.163)	3	(5)	(6.604)
Móveis e Utensílios	(2.375)	(383)	2	(253)	(3.009)	(392)	8	(1)	(3.394)
Veículos	(70)	(31)	-	-	(101)	(31)	-	-	(132)
	(7.863)	(1.748)	11	(1.195)	(10.795)	(1.743)	11	(19)	(12.546)
Imobilizado - Não Hospitalares									
Benfeitorias em Terceiros	(43)	-	43	-	-	-	-	-	-
Equipamentos de Informática	(12.858)	(1.548)	269	424	(13.713)	(1.609)	54	(20)	(15.288)
Instalações	(2.398)	(220)	26	249	(2.343)	(421)	40	15	(2.709)
Máquinas e Equipamentos	(2.298)	(151)	39	268	(2.142)	(98)	40	24	(2.176)
Móveis e Utensílios	(3.981)	(202)	283	253	(3.647)	(174)	72	-	(3.749)
Veículos	(1.015)	(117)	549	-	(583)	(116)	-	-	(699)
	(22.593)	(2.238)	1.209	1.194	(22.428)	(2.418)	206	19	(24.621)
Outras Imobilizações									
Benfeitorias em Terceiros	(15.293)	(2.806)	9	-	(18.090)	(2.719)	-	-	(20.809)
	(15.293)	(2.806)	9	-	(18.090)	(2.719)	-	-	(20.809)
Total Depreciação	(58.602)	(7.416)	1.309	(1)	(64.710)	(7.501)	217	-	(71.994)
Total Imobilizado	58.968				71.435				76.383

	Saldo em 31 de dezembro de 2021	Adições	Baixas	Transferências	Saldo em 31 de dezembro de 2022	Adições	Baixas	Transferências	Saldo em 31 de dezembro de 2023
Intangível									
Custo									
Outros	28	-	(14)	-	14	-	-	-	14
Software	19.068	948	(35)	62	20.043	1.490	(46)	2.910	24.397
Total Custo	19.096	948	(49)	62	20.057	1.490	(46)	2.910	24.411
Amortização									
Software	(13.980)	(1.742)	35	1	(15.686)	(1.599)	46	-	(17.239)
Total Amortização	(13.980)	(1.742)	35	1	(15.686)	(1.599)	46	-	(17.239)
Total Intangível	5.116				4.371				7.172
Total Geral Custo Imobilizado + Intangível	136.666	20.984	(1.448)	-	156.202	16.855	(269)	-	172.788
Total Geral Depreciação + Amortização	(72.582)	(9.158)	1.344	-	(80.396)	(9.100)	263	-	(89.233)
Total Geral Imobilizado + Intangível	64.084				75.806				83.555

O montante de R\$9.100 (2022 - R\$9.158) referente à despesa de depreciação e amortização, foi reconhecido no resultado em “Despesas administrativas”, no montante de R\$4.716 (2022 - R\$4.985) e em “Eventos/Sinistros Conhecidos ou avisados, o montante de R\$4.384 (2022 - R\$4.173).

DIREITO DE USO E PASSIVO DE ARRENDAMENTO

Composição e movimentação dos Direito de uso de ativos e Passivos de arrendamentos:

	01/01/2023	Remensuração	Adições	Amortização	31/12/2023
Direito de uso de ativos					
Aluguel de Imóveis Administrativos e Assistenciais	30.305	2.714	2.133	(4.514)	30.639
Total no ativo	30.305	2.714	2.133	(4.514)	30.639

	01/01/2023	Remensuração	Adições	Juros	Pagamentos	31/12/2023
Passivos de arrendamento						
Passivo	32.056	2.714	2.133	3.433	(7.033)	33.304
Total no Passivo	32.056	2.714	2.133	3.433	(7.033)	33.304

	01/01/2022	Remensuração	Adições	Amortização	31/12/2022
Direito de uso de ativos					
Aluguel de Imóveis Administrativos e Assistenciais	32.106	2.954	2.065	(6.820)	30.305
Total no ativo	32.106	2.954	2.065	(6.820)	30.305

	01/01/2022	Remensuração	Adições	Juros	Pagamentos	31/12/2022
Passivos de arrendamento						
Passivo	32.106	2.954	2.065	1.723	(6.792)	32.056
Total no Passivo	32.106	2.954	2.065	1.723	(6.792)	32.056

Modalidade	Taxa de juros incremental	Vencimento
Contratos de aluguel de imóvel Assistencial (5 contratos)	Taxa de juros de 11,70% a.a.	Vencimentos variam de nov/24 a set/31
Contratos de aluguel de imóvel Administrativa (3 contratos)	Taxa de juros de 11,70% a.a.	Até 2026

Os saldos estimados de passivos de arrendamento em 31 de dezembro de 2023 a pagar registrados tem a seguinte composição de vencimento por ano:

	Valor Presente	Valor Nominal
2024	8.563	7.649
2025	6.147	7.669
2026	5.378	7.494
2027	4.332	6.743
2028	3.422	5.950
2029	2.898	5.629
2030	1.534	3.329
2031	1.030	2.498
	33.304	46.961

12. Provisões técnicas

	2023	2022
Provisão para eventos a liquidar (a)	161.676	135.051
Provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA) (b)	123.386	116.740
Provisão para benefícios concedidos (remissão) circulante e não circulante	13.023	12.677
Eventos/sinistros a liquidar para SUS – circulante	2.548	2.367
Provisão para ressarcimento ao SUS e SUS – GRU circulante	-	-
	300.633	266.835
Passivo circulante	293.054	259.770
Passivo não circulante	7.579	7.065
	300.633	266.835

a) Provisões para eventos a liquidar

Os eventos a liquidar são assim segregados:

	2023	2022
Hospitais e pronto-socorro	75.394	48.700
Médicos cooperados	45.592	43.061
Laboratórios	9.391	6.468
Clínicas de imagem	8.858	6.320
Pessoas jurídicas cooperadas	8.115	7.248
Intercâmbios UNIMED	6.276	14.053
Clínicas	5.993	7.435
Day Hospital	1.344	1.203
Pessoas físicas credenciadas	713	563
	161.676	135.051

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

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

A PEONA SUS – Provisão para eventos ocorridos e não avisados do Sistema Único de Saúde está 100% contabilizada em conformidade com o valor divulgado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS em seu sítio da ANS, e o fator individual corresponde a 66% do total de eventos avisados nos últimos 24 meses.

13. Débitos de operações de assistência à saúde e conta corrente de cooperados

a) Débitos de operações de assistência à saúde

	2023	2022
Contraprestação de co-responsabilidade transferida	40.687	32.757
Comercialização sobre operações de assistência médica	1.049	442
Contraprestação pecuniária a restituir	753	414
Outros débitos de operações com planos de assistência	178	69
	42.667	33.682

b) Conta corrente de cooperados

Refere-se a valores complementares a pagar aos cooperados e que será liquidado no mês subsequente no montante de R\$5.462 (R\$5.086 - 2022) e antecipação de sobras a ser paga aos cooperados no montante de R\$33.287 (R\$22.294 - 2022).

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\$8.798 (2022 - R\$11.952).

15. Provisões e Tributos e encargos sociais a recolher e Débitos diversos

a) Tributos e encargos sociais a recolher

	2023	2022
Tributos e contribuições		
PIS/COFINS e demais tributos a pagar	10.293	9.808
INSS a pagar	4.617	3.647
Fundo de garantia por tempo de serviço - FGTS	1.561	1.157
	16.471	14.612
Retenções de tributos e contribuições		
Imposto de Renda Retido na Fonte	49.275	43.323
INSS	4.409	4.386
COFINS a pagar	2.990	2.657
ISSQN	2.406	1.858
Provisão para Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	1.977	3.162
Contribuição Social a pagar e PIS a pagar	1.644	1.458
	62.701	56.844
	79.172	71.456

b) Débitos diversos

	2023	2022
Fornecedores (i)	68.423	37.806
Arrendamento Mercantil - nota 11	33.304	32.056
Salários e encargos	25.443	23.313
Honorários jurídicos	8.692	7.217
Outros	6.595	5.943
Empréstimos a coligadas	65	36
	142.522	106.371
Passivo circulante	104.575	64.420
Passivo não circulante	37.947	41.951
	142.522	106.371

(i) A gestão financeira da Cooperativa, durante o exercício de 2023, renegociou a data de pagamento com diversos fornecedores, o que explica o aumento do saldo de contas a pagar comparando 2022 com 2023, e a alta da sinistralidade na saúde suplementar.

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.

As movimentações dos saldos das provisões e depósitos judiciais, estão demonstrados a seguir:

a) Movimentação das provisões (passivo não circulante)

	Cíveis (i)	Trabalhistas	Fiscais (ii)	Total
Saldo em 31 de dezembro de 2021	96.565	4.337	258.344	359.246
Provisões (reversões), líquidas	(38.259)	3.747	(134.882)	(169.394)
Saldo em 31 de dezembro de 2022	58.306	8.084	123.462	189.852
Provisões (reversões), líquidas	(126)	(496)	16.862	16.240
Saldo em 31 de dezembro de 2023	58.180	7.588	140.324	206.092

(i) A Cooperativa vem constantemente monitorando e reavaliando seus processos judiciais de natureza cível, bem como os respectivos prognósticos de riscos de perda correlacionados, para refletir a melhor estimativa corrente quanto a probabilidade de saída de recursos para liquidar tais processos. Para o exercício findo em 31 de dezembro de 2022, houve uma mudança de estimativa de perda para determinados processos de natureza cíveis, os quais ainda encontram-se em fase inicial/conhecimento, tais alterações são decorrentes da alteração do prognóstico de perda dos nossos consultores jurídicos, que diante de informações adicionais, melhor conhecimento sobre a natureza do assunto em discussão e, principalmente experiência em casos similares, determinados processos tiveram o seu prognóstico de perda revisado de perda provável para possível em 2022, ocasionando assim uma reversão da provisão que foram refletidas prospectivamente dentro do exercício de 2022.

(ii) No exercício findo em 31 de dezembro de 2022, a Cooperativa realizou a reversão de determinados processos tributários que foram encerrados, os quais mantinha tanto a provisão para contingência quanto o depósito judicial, sem impacto no resultado. Vide 16b(i). O acréscimo no exercício findo em 31 de dezembro de 2023, está relacionado substancialmente com atualização monetária dos processos de Pis e COFINS.

b) Movimentação dos depósitos judiciais (ativo não circulante)

	Cíveis (i)	Trabalhistas	Fiscais (ii)	Total
Saldo em 31 de dezembro de 2021	10.747	480	293.556	304.783
Novos depósitos	3.968		5.058	9.026
Depósitos resgatados	(303)	(373)		(676)
Reversões (i)			(141.143)	(141.143)
Atualização monetária/juros			7.142	7.142
Saldo em 31 de dezembro de 2022	14.412	107	164.613	179.132
Novos depósitos	4.641	283	1.374	6.298
Depósitos resgatados				
Reversões (i)	(805)	(176)		(981)
Atualização monetária/juros (ii)	2.731		14.343	17.074
Saldo em 31 de dezembro de 2023	20.979	214	180.330	201.523

(i) em 2022 para o processo 1999.61.05.014145-1 de COFINS a Cooperativa obteve uma decisão desfavorável, e foi revertido o depósito contra a provisão no montante R\$145.391, conforme Instrução Normativa nº 421/2004, que regulamenta o depósito judicial, determinou a transformação em pagamento definitivo.

(ii) A Cooperativa realizou a devida atualização dos seus depósitos judiciais cíveis, conforme o índice que regem os processos.

c) Natureza das principais provisões

c.1) Fiscais

Tributos e encargos federais em 31 de dezembro de 2023 de R\$140.324 (2022 - R\$123.461) 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, referente ao ano calendário de 2003, no montante de R\$3.510 (2022 - R\$3.380)

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 em 2023 R\$16.434 (2022- R\$10.053iii.

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\$54.685 (2022- R\$47.438).

iv. Ação judicial impetrada pelo Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), referente à cobrança desse tributo sobre a produção médica e autônomos, referente aos períodos de 1996 a 1999, no montante de R\$54.432 (2022 -R\$51.859).

A Cooperativa possui ainda outros processos fiscais provisionados no montante de R\$11.263 (2022 - R\$10.731).

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; (vi) indenizações por acidente de trabalho/doença ocupacional; e (v) responsabilidade subsidiária de empresas terceirizadas, dentre outros.

c.3) Cíveis

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

Não é esperado nenhum outro passivo relevante resultante dos passivos contingentes, além daqueles provisionados.

d) Passivos contingentes, não reconhecidos no balanço

A Cooperativa está se defendendo de ações de natureza fiscal, cíveis e trabalhistas, sob as quais ainda há de ser confirmado se terá ou não uma obrigação presente que possa conduzir a uma saída de recursos, portanto com chance de perda classificada como possível pelos seus consultores jurídicos, conforme a seguir:

	2023	2022
Cíveis	198.524	163.498
Trabalhistas	19.485	10.102
Tributárias/fiscais	795.600	865.909
	1.013.609	1.039.509

As principais ações de natureza tributárias e/ou fiscais em 31 de dezembro de 2023 e 2022, se referem a:

A Cooperativa não efetuou o recolhimento do ISSQN sobre o faturamento para a municipalidade de Campinas entre 2003 e março de 2017, em decorrência de decisões passadas favoráveis (transitadas em julgados a favor da Cooperativa). Em 2017, o Supremo Tribunal Federal apreciou novamente a matéria declarando constitucionalidade da incidência do referido imposto. O processo ainda está em andamento e a assessoria jurídica, baseada em diversas decisões do STF, considera o prognóstico de risco de perda como possível. Os valores referentes ao período de 1990 a 2005 no valor de R\$313.023 (2022 - R\$301.648), possuem garantias e carta/seguros fiança no montante de R\$162.033 (2022 - R\$145.852). Para o período de 2006 a março de 2017 o valor dos autos, equivalem a R\$409.351 (2022 R\$513.971), sem garantias e/ou carta/seguros fiança.

Autos de infração e imposição de multa lavrados pela municipalidade de Indaiatuba (2006 a 2007, 2009 a 2012 e 2016 a 2017) relativos ao não pagamento do ISSQN sobre as contraprestações emitidas de operações de assistência à saúde, alterado as perspectivas de perda para remota em 2023, conforme êxito no processo a favor da Cooperativa durante o exercício.

(i) Compensações de 2003 a 2021 de Impostos de Renda Retidos na Fonte (IRRF), IRPJ/CSLL e PIS/COFINS, totalizando R\$42.628 (2022 - R\$40.783), R\$2.071 (2022 - R\$3.952) e R\$5.645 (2022 - R\$5.555), respectivamente. O processo 5011061-57.2023.4.03.6105 IRRF possui garantia R\$4.668.

Cível - a Cooperativa possui pedidos judiciais de revisões contratuais e indenizações de clientes, no montante de R\$198.524 (2022 R\$163.498).

Trabalhistas - a Cooperativa possui o montante de R\$19.485 (R\$10.102 em 2022) em ações trabalhistas.

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 3.326 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 2022, o aumento de capital no montante de R\$15.000, por meio das sobras do exercício findo em 31 de dezembro de 2021.

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2023, houve aumento de capital por subscrição relativo a ingresso de novos cooperados, deduzido das devoluções, totalizando o montante de R\$7.161 e apresenta o saldo acumulado de R\$393.957 (2022 R\$376.194).

O capital social integralizado pode ser remunerado com juros de até 12% a.a., conforme determina o Estatuto Social da Cooperativa.

Juros sobre o 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 rubrica 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 registrou os juros sobre o capital social à conta de despesas financeiras e incorporou o valor líquido dos efeitos tributários à cota capital de cada cooperado, atualizando-as em 2023 em 4,4% no montante de R\$13.445 (em 2022 não foram distribuídos juros sobre o capital social).

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 principais 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 2023, o montante das sobras destinadas ao Fundo de reserva foi de R\$2.930 (2022 - R\$2.826), apresentando saldo acumulado de R\$76.589 (2022 - R\$73.597).

Adicionalmente, conforme prevê o estatuto social, além do percentual de 10%, reverte em fundo de reserva os valores não reclamados pelos cooperados decorridos cinco anos, montante de R\$62 no exercício de 2023, para 2022 não tivemos reversão.

b.2) Fundo/Reserva de Assistência Técnica, Educacional e Social (FATES/RATES)

Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (FATES) é constituído através da destinação de 5% das sobras líquidas do exercício dos atos cooperativos principais e pelo resultado integral apurado nos atos cooperativos auxiliares e não cooperativos. O Fundo é indivisível e destina-se à prestação de assistência aos cooperados e seus dependentes legais e aos empregados da Cooperativa. No caso de liquidação e dissolução da Cooperativa, o referido Fundo terá destinação que for aprovada em Assembleia Geral.

Em 31 de dezembro de 2023, o montante das sobras destinadas ao FATES/RATES corresponde a R\$77.871 (2022 - R\$136.357), apresentando saldo acumulado de R\$238.681 (2022 - R\$192.795).

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 2023 e 2022 é de R\$3.856.

c.2) Fundo de reserva expansão CQA (Centro de Quimioterapia Ambulatorial)

Em Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 25 de março de 2023, foi deliberado a constituição do fundo de expansão do CQA, pelo montante de R\$ 38.004, mediante reversão da reserva “Riscos Fiscais” (ISSQN), no montante de R\$13.978, e capitalização das sobras do exercício de 2022, no montante de R\$24.026.

c.3) Reserva AGO – 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.

Conforme Nota 20(b), a Cooperativa realizou a adesão ao REFIS para o pagamento do ISS, e a reserva foi atualizada para R\$4.099 (2022 – R\$14.942). Como resultado, o valor remanescente da referida reserva foi revertido para a Reserva Expansão do CQA, no montante de R\$ 13.978, conforme deliberado em Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 25 de março de 2023.

c.4) Outras reservas

Corresponde à 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 2023 é R\$11.721 (2022 – R\$12.002).

c.5) 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 extinto em 1991, com a revogação do decreto que constitui esse conselho, pelo Decreto do Poder Executivo, sem número, de 5 de setembro de 1991. O saldo da reserva em 31 de dezembro de 2023 e 2022 é de R\$1.885.

d) Recomposição do Resultado

Os efeitos dos gastos relativos ao FATES/RATES e as Reservas Estatutárias, estão registrados em despesas administrativas conforme Nota Explicativa nº 20, em atendimento ao ITG2004. As anulações dos efeitos destes registros transitando por resultado, mas tendo como origem os recursos dos fundos, estão sendo apresentados conforme quadro abaixo, em atendimento à Lei nº 5.764/71 que define a política nacional de Cooperativismo.

2023				
	Principais	Auxiliares	Atos não cooperativos	Total
Sobra Líquida do Exercício	(2.017)	708	77.878	76.569
(+/-) Ajustes no Resultado				
(+) Reversão do FATES/RATES	31.181	796	8	31.985
(+) Reversão Reserva Fiscal	-	-	(3.135)	(3.135)
(+) Reversão Reserva AGE	129	150	2	281
Saldo a Destinar	29.293	1.654	74.753	105.700
(-) Fundo de Reserva 10%	(2.930)			(2.930)
(-) FATES estatutário 5%	(1.464)			(1.464)
(-) FATES/RATES Resultado com não associados	-	(1.654)	(74.753)	(76.407)
Sobras e Perdas a Disposição da AGO	24.899	-	-	24.899

2022

	Principais	Auxiliares	Atos não cooperativos	Total
Sobra Líquida do Exercício	10.767	59.349	73.014	143.130
(+/-) Ajustes no Resultado				
(+) Reversão do FATES/RATES	13.786	544	6	14.336
(+) Reversão Reserva Fiscal	3.578	3.856	(1.971)	5.463
(+) Reversão Reserva AGE	134	145	1	280
Saldo a Destinar	28.265	63.894	71.050	163.209
(-) Fundo de Reserva 10%	(2.826)			(2.826)
(-) FATES estatutário 5%	(1.413)			(1.413)
(-) FATES/RATES Resultado com não associados	-	(63.894)	(71.050)	(134.944)
Sobras e Perdas a Disposição da AGO	24.026	-	-	24.026

Conforme previsto na Lei Nº 5.764, os resultados das operações das cooperativas com não associados, que abrange os atos cooperativos auxiliares e não cooperativos, serão levados à conta do “Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social” e serão contabilizados em separado, de molde a permitir cálculo para incidência de tributos.

18. Receita operacional, líquida – Contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde

	Total	
	2023	2022
Contraprestações líquidas	3.197.079	2.648.348
Varição das provisões técnicas	(344)	232
Total de receita bruta	3.196.735	2.648.580
Menos: Tributos sobre vendas	(82.157)	(68.329)
Total de receita operacional	3.114.578	2.580.251

19. Eventos indenizáveis, líquidos/sinistros retidos

	Total	
	2023	2022
Internações	(845.797)	(783.040)
Exames	(634.340)	(485.944)
Terapias	(569.629)	(523.580)
Consultas médicas	(390.862)	(274.866)
Outros atendimentos ambulatoriais	(206.379)	(153.277)
Demais despesas médicas-hospitalares	(26.572)	(31.922)
Total eventos/sinistros conhecidos ou avisados	(2.673.579)	(2.252.629)
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	(6.646)	(17.828)
Eventos Indenizáveis Líquidos/Sinistros Retidos	(2.680.225)	(2.270.457)

20. Despesas administrativas

	Total	
	2023	2022
Despesas com pessoal (a)	(148.052)	(138.438)
Despesas diversas (i)	(41.615)	(22.974)
Despesas com serviços de terceiros	(36.656)	(20.103)
Despesas com localização e funcionamento	(30.672)	(30.473)
Despesas com publicidade e propaganda	(25.419)	(21.573)
Despesas com tributos (b)	(5.518)	(13.901)
Despesas com multas administrativas	(655)	(178)
	(288.587)	(247.640)

(i) Refere-se substancialmente a gastos relativos à utilização do FATES/RATES, no montante de R\$31.985 conforme Nota 17 (d).

a) Despesas com pessoal

	Total	
	2023	2022
Despesas com empregados	(84.034)	(84.807)
Despesas com encargos sociais	(30.368)	(29.457)
Despesas com administração	(11.242)	(11.034)
Despesas com programa de alimentação	(8.644)	(7.618)
Despesas com assistência médica (i)	(6.803)	-
Despesas com indenizações	(4.353)	(3.053)
Outras despesas	(1.508)	(1.447)
Despesas com transporte	(886)	(965)
Despesas com formação profissional	(214)	(57)
	(148.052)	(138.438)

(i) Aplicação da RN 528 anexo IV, quando a operadora funciona para seus funcionários tal como uma auto-gestão por RH, inclusive com registro de produto específico na ANS. Nesse caso, não há nenhuma receita de contraprestação a ser reconhecida e todas as despesas relacionadas à assistência à saúde dos funcionários serão tratadas como despesas administrativas.

b) Despesas (receitas) com tributos

	Total	
	2023	2022
Provisão para contingência tributária (ii)	(9.130)	-
Outros créditos tributários/contribuições (Nota 9)	11.404	
Contribuições	(6.084)	(4.930)
Pis Folha Pagamentos	(803)	(778)
Demais despesas com tributos	(905)	(713)
Execução Fiscal (i)	-	(7.480)
	(5.518)	(13.901)

(i) ISSQN do município de Campinas compensado com o débito da multa por descumprimento da obrigação acessória do AIIM nº 7257/2019, no valor de R\$6.936, referente ao período de abril a dezembro de 2017, valor do débito remanescente de R\$543, pago através de guia emitida pela prefeitura. Os montantes pagos, acrescido da atualização monetária do período, foi descontado da Reserva de Riscos Fiscais, conforme notas 17 (c.2 e d).

(ii) Revisão da estimativa de perda dos processos já provisionados nas contingências tributárias, Pis e COFINS.

21. Outras receitas (despesas) operacionais de planos de assistência à saúde

	Total	
	2023	2022
Outras receitas	8.257	9.692
Comissões e Agenciamentos	4.212	3.998
Benefício Família	3.525	3.319
Inscrições e confecção carteiras	547	533
Recuperação Perdas de Clientes	210	298
Déficit – Apuração Contratos PJ	(950)	(1.816)
Provisão Contratos Custo Operacional	(277)	2.871
	15.524	18.895

22. 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

Referem-se às receitas e despesas de atendimentos de intercâmbios realizados pela Unimed Campinas aos usuários de outras operadoras de saúde do sistema Unimed conforme a seguir:

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

	Total	
	2023	2022
Intercâmbio Eventual	50.436	45.010
Receitas de atendimento de intercâmbio realizados pela Unimed Campinas aos usuários de outras operadoras de saúde do sistema Unimed	31.946	44.975
Receitas Serviços Próprios – PCMSO	5.315	5.611
Outros	326	123
Tributos	(1.911)	(2.149)
	86.112	93.570

b) Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionada com planos da operadora

	Total	
	2023	2022
Despesas de atendimento de intercâmbio realizados pela Unimed Campinas aos usuários de outras operadoras de saúde do sistema Unimed	(57.678)	(72.402)
Despesas com serviço próprio (i) – Ociosidade	(26.988)	(27.519)
Intercambio Eventual – Glosas	(22.320)	(14.486)
Custos PCMSO	(2.542)	(3.349)
Outros	(1.232)	(1.546)
	(110.760)	(119.302)

(i) A capacidade ociosa é aquela parte do recurso que está disponível para uso, mas que, por alguma razão, não está sendo efetivamente utilizada, logo, acarretando custos de ociosidade. Os valores são referentes a apuração dos serviços do Hospital da Unimed Campinas (HUC).

c) Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde

	Total	
	2023	2022
Provisão Contingências cíveis (ii)	2.428	39.116
Pagamento aos cooperados (i)	(45.181)	(30.082)
Licença Remunerada (v)	(31.214)	(27.250)
Perdas de contas a receber	(9.566)	(6.018)
Remuneração variável Bem Mais (iv)	(9.350)	-
Plano Auxílio Incapacidade Temporária - PAIT	(3.069)	(2.988)
Despesas com cobrança bancárias	(1.350)	(1.098)
Confecção de carteiras e livros de credenciamento	(1.266)	(807)
Plano Auxílio Maternidade - PAMA	(1.229)	(1.184)
Outras (iii)	(710)	(8.548)
	(100.507)	(38.859)

(i) Para maiores informações, vide Nota 27.

(ii) Referente a revisão de premissas e orientação na determinação do prognóstico de perda dos processos judiciais de natureza cível, realizados em 2022, conforme Nota 16(a).

(iii) Referente a perda de processos tributários, no exercício de 2022, referente aos anos calendários de 2010 e 2011, saldo negativo de IR não homologado pela receita federal.

(iv) A Remuneração do Bem Mais é o programa de bonificação do médico cooperado. A remuneração é definida com base em metas trimestrais elaboradas sob três grandes pilares: sustentabilidade financeira, satisfação do cliente e qualidade assistencial. No primeiro trimestre de 2023, as metas foram alcançadas, sendo distribuído entre os cooperados o montante de R\$9.350, para os meses subsequentes as metas do programa não foram atingidas.

(v) Licença Remunerada: benefício que permite ao Cooperado se afastar das atividades médicas por um período de 20 dias corridos e ininterruptos, podendo ser os 20 primeiros dias do mês ou os 20 últimos.

23. Resultado financeiro, líquido

	Total	
	2023	2022
Receitas de aplicações financeiras (iv)	100.228	61.056
Juros - depósitos judiciais	12.835	7.585
Receitas financeiras com operações de assistência à saúde	9.912	11.175
Atualização Selic - Perdcomp's (i)	5.314	17.534
Descontos obtidos/Outras receitas	681	911
Total receitas financeiras	128.970	98.261
Juros sobre capital próprio (ii)	(15.229)	-
Atualização monetária passiva (i)	(12.233)	(16.298)
Despesas Financeiras com Arrendamento Mercantil (iii)	(3.724)	(1.727)
Descontos concedidos	(2.434)	(1.927)
Outras despesas	(2.003)	(9.083)
Total despesas financeiras	(35.623)	(29.035)
Resultado financeiro líquido	93.347	69.226

(i) Para o exercício de 2022 atualização dos impostos, conforme revisão tributária nota 24 (i)

(ii) A Cooperativa registrou os juros sobre o capital social à conta de despesas financeiras pelo valor bruto e incorporou o valor líquido dos efeitos tributários à cota capital de cada cooperado conforme nota 17(a).

(iii) Adequação ao CPC 06(R2) - Arrendamentos, conforme nota 4.15 e 11(a).

(iv) Gestão dos investimentos com o auxílio de assessoria externa especializada. O aumento foi impulsionado pela sólida posição de caixa da Cooperativa e taxa Selic em patamares ainda elevados.

24. Imposto de renda e contribuição social

a) Reconciliação da taxa efetiva

	Total	
	2023	2022
Resultado antes dos impostos e participações	117.173	78.838
Imposto calculado a alíquota nominal 34%	(39.839)	(26.805)
Resultado de atos cooperativos	(405)	3.921
Outras adições/exclusões (ii)	1.435	2.169
Recuperação de Imposto (i)	-	86.592
Encargo fiscal	(38.809)	65.877
Imposto de renda e contribuição social correntes	(41.247)	71.861
Imposto de renda e contribuição social diferido	2.438	(5.984)
	(38.809)	65.877

(i) Refere-se a reversão do imposto, conforme mencionado nas Notas 4.13 e 8. O montante do crédito tributário referente aos exercícios de 2017 a 2020, foi de R\$104.126, sendo R\$86.592 de valor original e R\$17.534 de atualização monetária pela variação da taxa SELIC.

(ii) Em 2023 a Cooperativa passou a usufruir dos benefícios fiscais da lei nº 11.196/05 - Lei do Bem referente ao ano de 2022, onde foram analisados um total de 12 projetos de atividades de inovação tecnológica. O valor da exclusão do benefício correspondeu a 60% do benefício elegível sendo R\$1.649 excluído direto da base de tributável de IR/CS e reduzindo o valor do imposto de IR/CS em R\$561.

Os atos cooperativos principais não constituem base de cálculo dos impostos, razão pela qual a Cooperativa efetua a demonstração do resultado apurando o resultado tributável originado pelo ato cooperativo auxiliar e não cooperativo.

b) Tributos diferidos ativos

	Total	
	2023	2022
Ativo de imposto diferido	46.500	39.493
Passivo de imposto diferido	(24.541)	(19.971)
Ativo de imposto diferido (líquido)	21.959	19.522

Em 31 de dezembro de 2023 e de 2022, o imposto diferido (ato cooperativo auxiliar e ato não cooperativo) é composto por:

	Total	
	2023	2022
Provisão para contingências cíveis	11.784	11.851
Provisão para perda sobre crédito	7.611	6.842
Provisão para contingências trabalhistas	1.400	1.492
Outras provisões e atualizações	1.349	1.041
Provisão para honorários advocatícios	672	333
Atualização monetária tributos exigíveis	509	362
Provisão para contingências tributárias	(1.366)	(2.399)
	21.959	19.522

25. Instrumentos financeiros

25.1. Gestão de riscos financeiros

FATORES DE RISCO FINANCEIRO

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

RISCOS DE CRÉDITO

A gestão de risco é realizada pela Diretoria Financeira por meio de políticas específicas definidas e aprovadas pelo Conselho de Administração.

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

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:

	Nota	Valor contábil	
		2023	2022
Aplicação Financeira em Fundo dedicado a Saúde Suplementar	6	412.484	186.206
Depósitos judiciais	16	212.927	179.133
Contas a receber e outros créditos	7	208.231	179.619
Certificado de Depósito Bancário (CDB)	6	168.735	115.588
Letras financeiras - títulos privados e públicos	6	135.036	170.303
Nota do Tesouro Nacional tipo B (NTN-B)	6	51.163	-
Recibo de Depósito Cooperativo (RDC)	6	44.817	143.847
Créditos de operadoras de assistência à saúde não relacionados aos planos de saúde da operadora	7	38.634	46.980
Fundo Imobiliário	6	1.105	1.007
		1.273.132	1.022.684

Contas a receber e outros recebíveis

A política de gerenciamento do risco de crédito do contas a receber está em linha com a Instrução Normativa 528/22 emitida pela ANS, bem como pela Resolução Normativa RN 472 da ANS, de 29 de setembro de 2021, que determinou pela aplicação CPC 48 - Instrumentos Financeiros (Nota 4.18) que estabelece a constituição da 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 RDC recibo de depósito cooperativista, título escritural de investimento financeiro que se assemelha ao CDB - Certificado de Depósito Bancário, ou RDB - Recibo de Depósito Bancário da UNICRED, sendo o principal instrumento de captação de recursos das Instituições Financeiras Cooperativas. A Administração classifica o papel como de baixo risco de crédito e não espera que a contraparte falhe na liquidação de suas obrigações. Faz parte da política e processo de gestão de riscos, o monitoramento do score de risco e rating das principais instituições.

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.

Letras Financeiras do Tesouro Nacional

No que tange a aplicações financeiras em títulos do Tesouro Nacional (LFT/LTN) a Cooperativa avalia o risco de crédito como baixo, pois esses papéis possuem garantia de liquidação do Governo Federal.

Fundos de Investimentos

A Administração classifica estes fundos como de baixo risco de crédito, pois são de renda fixa com uma política de investimento bem restrita, sendo destinados a Ativos Garantidores da ANS, giro do caixa (disponibilidades) e investimentos imobiliário de longo prazo.

RISCO DE LIQUIDEZ

A previsão e gestão do 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 títulos e valores mobiliários de curto e longo prazo, escolhendo instrumentos com vencimentos apropriados ou liquidez e margem suficientes e com risco de conjuntura, mercado e crédito dentro da política de investimentos aprovada pela Administração.

CAPITAL BASEADO EM RISCO

A partir de 01 de janeiro de 2023, em conformidade com a RN 569/2022, entrou em vigor novos critérios para definição do capital regulatório (limite mínimo de patrimônio líquido ajustado a ser observado a qualquer tempo) das operadoras de planos de assistência à saúde, em substituição a metodologia aplicada pela Margem de Solvência até então regida pela RN 526/2022.

O Capital Regulatório é definido pelo maior montante entre o Capital Base (montante fixo a ser observado a qualquer tempo, em função da modalidade, segmentação e região de comercialização das reguladas, como disposto no Anexo I da RN 569) e o Capital Baseado em Riscos.

A nova metodologia consiste em parâmetros para cálculo das parcelas referentes aos riscos de subscrição (CRS); crédito (CRC); operacional, incluindo o legal (CRO) e de mercado (CRM) detalhados, respectivamente, nos Anexos IV, V, VI e VII da RN 569/22.

A Cooperativa efetuou os cálculos com base nessa nova metodologia, conforme a seguir:

	2023
Capital Base	534
Capital Baseado em Risco	439.024
Capital Regulatório	439.024
Patrimônio Líquido Ajustado	736.871
Suficiência do PLA em relação ao CBR	Suficiente
% PLA em relação ao Capital de Risco	68%

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 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.

Hierarquia de valor justo

O CPC 46 (Mensuração do Valor Justo) define valor justo como o preço que seria recebido pela venda de um ativo ou pago pela transferência de um passivo em uma transação não forçada entre participantes do mercado na data de mensuração. Essa norma também aborda que a mensuração de ativo ou passivo a valor justo é pautada nas premissas que os participantes do mercado utilizam para precificação e estabelece uma hierarquia de valor justo cujo propósito consiste na classificação, por prioridade, das informações aplicadas para a definição dessas premissas. A hierarquia do valor justo prioriza informações disponibilizadas em mercados ativos para instrumentos idênticos (dados observáveis) aquelas com baixo grau de transparência (dados não observáveis). Abaixo são detalhados os três níveis de hierarquia:

- **Nível 1** – as informações são preços cotados (sem ajustes) em mercados ativos para ativos ou passivos idênticos a que a Cooperativa possa ter acesso na data da mensuração.
- **Nível 2** – as informações excluem os preços cotados em mercados ativos incluídos no Nível 1 e abrangem informações substancialmente observáveis pelo prazo integral do ativo ou passivo: preços cotados em mercados ativos para ativos ou passivos similares; preços cotados em um mercado inativo para ativos ou passivos idênticos; ou informações corroboradas pelo mercado.
- **Nível 3** – as informações não são observáveis para o ativo ou passivo, contudo correspondem aos melhores dados disponíveis pela Cooperativa na data de mensuração do valor justo, podendo incluir os próprios dados da Cooperativa.

A tabela que apresenta os valores contábeis e os valores justos dos ativos financeiros, incluindo os seus níveis na hierarquia do valor justo, estão apresentados na Nota Explicativa nº 6.

25.2. Instrumentos financeiros por categoria

Ativos Financeiros

Custo Amortizado	31 de dezembro de 2023	
	Total Contabil	Valor Justo
Ativos, conforme o balanço patrimonial		
Disponível	25.835	25.835
Aplicação financeira	813.340	813.340
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	208.231	208.231
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	25.671	25.671
Títulos e créditos a receber	-	-
Bens e títulos a receber	54.577	54.577
Depósitos judiciais	201.523	201.523
Outros créditos	11.404	11.404
Total	1.340.581	1.340.581

Custo Amortizado	31 de dezembro de 2022	
	Total Contabil	Valor Justo
Ativos, conforme o balanço patrimonial		
Disponível	55.353	55.353
Aplicação financeira	425.120	425.120
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	179.619	179.619
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	34.035	34.035
Títulos e créditos a receber	-	-
Bens e títulos a receber	53.109	53.109
Depósitos judiciais	41.152	41.152
Outros créditos	1.587	1.587
Total	981.806	981.806

Passivos Financeiros

Custo Amortizado	31 de dezembro de 2023		31 de dezembro de 2022	
	Valor Contábil	Valor Justo	Valor Contábil	Valor Justo
Passivos, conforme o balanço patrimonial				
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	42.667	42.667	33.682	33.682
Débitos com Operações de Assistência à Saúde				
Não Relacionadas com Planos Saúde da Operadora	8.798	8.798	11.952	11.952
Empréstimos a coligadas	65	65	35	35
Débitos diversos	142.457	142.457	121.255	121.255
Total	193.987	193.987	166.924	166.924

26. Cobertura de seguros

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 fazem parte do escopo de uma auditoria de demonstrações financeiras, consequentemente não foram examinadas pelos nossos auditores independentes.

Em 31 de dezembro de 2023 os principais seguros vigentes eram:

- a. Responsabilidade Civil:** contratadas através das apólices de seguros patrimoniais
- b. Riscos Operacionais:** Cooperativa possui apólice contratada - D&O e Seguro Garantia Judicial
- c. Risco Cibernético:** Proteção de Dados e Responsabilidade Cibernética - CyberEdge
- d. Seguro Vida:** Cooperativa possuiu apólice contratada com cobertura para todos os Colaboradores
- e. Auxílio Funeral:** Cooperativa possui apólice contratada com cobertura para Cooperados e Colaboradores
- f. Frota de Automóvel:** Cooperativa possui apólice contratada com cobertura compreensiva para todos os veículos da frota.

27. Partes Relacionadas

a) Transações com cooperados

A Cooperativa considera como partes relacionadas as pessoas ou entidades que estão relacionadas com a Unimed Campinas, considerando as premissas do CPC 05 - Partes Relacionadas. As transações realizadas pela Cooperativa com partes relacionadas estão representadas principalmente por seus cooperados que compreendem:

	2023	2022
Ativo		
Contas a receber cooperados (i)	5.700	5.352
Passivo		
Eventos indenizáveis a liquidar (ii)	45.391	49.656
Conta corrente com cooperados (iii)	38.811	27.380
Resultado		
Recceitas		
Contraprestações líquidas (v)	40.970	22.176
Custos e despesas		
Custos (iv)	1.082.989	922.848
Despesa com utilização do Rates (vi)	30.494	13.281
Remuneração variável Bem Mais (nota 4.8)	9.350	-
Pagamento aos cooperados (vii)	45.181	30.082
Licença Remunerada/PAMA/PAIT (nota 4.8)	35.512	29.532

(i) Ativo - Referente contas a receber dos cooperados conforme descontos insuficientes na remuneração.

(ii) Passivo - Contas a pagar ao cooperados referente a remuneração por consultas, honorários e outros atendimentos.

(iii) Passivo - Pagamento de sobras.

(iv) Resultado - Custo referente a remuneração aos cooperados, conforme atendimento aos beneficiários da Cooperativa.

(v) Receita Líquida referente ao plano de saúde para os cooperados e agregados,

(vi) Subsídio das despesas com plano de saúde.

(vii) Pagamento aos cooperados deliberado e aprovado pelo Conselho de Administração no respectivo ano, que decidiu remunerar os médicos com base no histórico da produção médica realizada no período.

b) Transações entre cooperados

Os cooperados constituíram uma ação de solidariedade mútua denominada Plano de Auxílio Funeral (PAF), com a finalidade de contribuírem com valores (doação) quando da morte de um colega, ou de sua invalidez, ou por mérito após 35 anos de filiação à Cooperativa e mínimo 65 anos de idade. O PAF foi criado através da AGE no dia 11 de dezembro de 1986 e posteriormente foi remodelado na AGE no dia 30 de novembro de 2009, e esse regulamento aprovado regulamenta o atual funcionamento do plano. A Cooperativa atua como instrumento de viabilização prática, da vontade coletiva dos cooperados e de acordo com regulamento não possui nenhuma obrigação contributiva de suplementação ao benefício pago aos cooperados.

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

	2023	2022
Resultado antes dos impostos e participações	117.173	78.838
Ajustes para reconciliar a sobra líquida ao caixa gerado pelas atividades operacionais		-
Depreciação e amortização	9.100	9.159
Amortização - Arrendamento Mercantil	4.514	6.820
Provisões técnicas	33.798	7.192
Constituição (reversão) de provisão para contingências	(5.122)	(44.346)
Baixa de Ativo imobilizado	6	105
Provisão Participação no Resultado	(1.795)	(1.584)
Recebimento de sobras de investimentos	(6.501)	(6.126)
Provisão para créditos de liquidação duvidosa e perdas com bens e títulos a receber	(2.351)	(314)
Juros sobre o capital social	13.445	-
Juros e variações monetárias	(3.393)	(5.126)
	158.874	44.618
(Aumento)/Diminuição de ativos		
Créditos de Operações com planos de assistência à saúde	(19.814)	(11.963)
Tributos a recuperar	31.350	86.562
Outros créditos a longo prazo	(9.817)	12.696
Outros títulos e créditos a receber	(4.692)	9.761
Outros valores e bens	1.508	(5.531)
Aplicações financeiras	(196.389)	(69.910)
Depósitos Judiciais	6.088	(8.349)
Aumento (diminuição) de passivo		
Tributos e encargos sociais a recolher e provisões de imposto de renda e contribuição social sobre o lucro	(6.600)	(119)
Outros Passivos	51.526	1.403
Fornecedores	5.136	13.809
Caixa gerado pelas atividades operacionais	17.170	72.977
Imposto de renda e contribuição social pagos	(26.931)	(14.735)
Caixa líquido aplicado nas atividades operacionais - método indireto	(9.761)	58.242
Caixa líquido aplicado nas atividades operacionais - método direto	(9.761)	58.242

Conselho de Administração

Dr. João Lian Júnior – Coordenador do Conselho de Administração

Dra. Carla Rosana Guilherme Silva – Conselheira/Secretária

Dr. Adriano Cesar Bertuccio – Conselheiro

Dr. Avelino Bastos – Conselheiro

Dr. Carlos Eduardo Lopes – Conselheiro

Dr. Luis Alves de Matos – Conselheiro

Dr. Luiz Antonio da Costa Sardinha – Conselheiro

Dr. Miguel Carlos Hyssa Brondi – Conselheiro

Dr. Ricardo Raffa Valente – Conselheiro

Diretoria Executiva

Dr. Gerson Muraro Laurito – Diretor Presidente

Dr. Paulo Dechichi Júnior – Diretor Administrativo

Dr. Plínio Conte de Faria Junior – Diretor Financeiro

Dr. Antonio Claudio Guedes Chispim – Diretor Médico-Social

Dr. Flávio Leite Aranha Junior – Diretor da Área Hospitalar e Serviços Credenciados

Dr. José Windsor Angelo Rosa – Diretor Comercial

Superintendências

Superintendente Geral – Elem Regina Serafim Martins

Superintendente de Estratégias e Finanças – William Camassari Itabashi

Contadora

Tatiane Vanessa Bravo Dias

CRC 1SP 285344/O-2

Créditos

Conteúdo, design e consultoria

grupo report – rpt.sustentabilidade

www.gruporeport.com.br

Unimed Campinas

Coordenação Geral

Conselho de Administração

Dr. João Lian Júnior

Diretoria Executiva

Dr. Gerson Muraro Laurito

Coordenação, Planejamento, Edição e Revisão de Conteúdo

Gerência de Marketing e Comunicação

Fotografia

Acervo Unimed Campinas, Freepik e Shutterstock

Unimed 
Campinas