

JUNTOS SOMOS MAIS FORTES.

TEMPO DE SUPERACÃO

RELATÓRIO DE
GESTÃO
2020

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Guaratinguetá

somos
CCOP 





4

**GOVERNANÇA
COOPERATIVA**

9

PRESIDÊNCIA

37

**DIRETORIA
ADMINISTRATIVA**

73

**DIRETORIA
FINANCEIRA**

93

**PROJETOS
PARA 2021**

94

**DEMONSTRATIVO
ECONÔMICO**



RELATÓRIO DE GESTÃO 2020

SUPERAÇÃO!

Essa foi a palavra que poderia resumir todo o nosso trabalho em 2020.

Diante de um cenário ainda não vivido, com a paralisação quase total da economia deste país, tivemos que nos reinventar e nos manter firmes diante de tantos desafios que enfrentaríamos em 2020... o crescimento sustentável da Unimed, a construção do nosso novo hospital, a alta inadimplência dos clientes e o atendimento aos nossos beneficiários diante da pandemia.

A escolha da capa deste Relatório de Gestão, ilustrado pelo maior Templo Mariano do mundo, cravado dentro de nossa área de abrangência, nos permite demonstrar que foi a fé e o otimismo que nos permitiu concluir nosso trabalho colhendo excelentes resultados

SUPERAR COM FÉ, SABEDORIA, PERSISTÊNCIA, RESILIÊNCIA e EMPATIA.

O simbolismo do Santuário, independente da fé vivida por cada um, é a expressão de que a crença é a mola mestra que nos impulsiona diante do medo e da insegurança.

Aqui neste relatório você encontrará o resultado que construímos juntos, vencemos os desafios e saímos desse turbilhão muito mais fortalecidos.

Boa leitura!



Governança **COOPERATIVA**

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

A Unimed Guaratinguetá

busca oferecer soluções em saúde e qualidade de vida com segurança e sustentabilidade.

Nossa missão

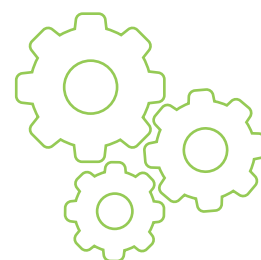
é contribuir para o sucesso dos clientes, gerando prosperidade aos cooperados, colaboradores e parceiros, com responsabilidade socioambiental.

Visamos

ser reconhecida como uma das 10 melhores em soluções de saúde do Sistema Unimed do estado de São Paulo até 2024.

Valorizamos

a inovação, o compromisso, o senso de justiça, a transparência, a integralidade, a humanização e o desenvolvimento pessoal permanente.



MENSAGEM DO PRESIDENTE

INICIAMOS 2020 COM UMA GRANDE FESTA DE CONFRATERNIZAÇÃO COM NOSSOS COOPERADOS, FALAMOS DAS CONQUISTAS E DESAFIOS ENFRENTADOS EM 2019,...

...homenageamos colegas que dedicaram suas vidas profissionais à nossa cooperativa e apresentamos as metas traçadas para o ano entrante. Mas ninguém em sã-consciência poderia imaginar que dali a dois meses as economias mundiais sofreriam com os impactos da pandemia provocada pelo novo Coronavírus.

Estávamos diante de um grande desafio, repensar as metas traçadas ou ir em busca dos objetivos... optamos pela segunda estratégia.

Preocupados com a queda no rendimento dos cooperados que poderia acontecer com o isolamento social, aprovamos a liberação de um empréstimo sem juros, calculado pela média de produção dos últimos 12 meses, limitado a um teto, e que foi concedido nos meses de abril à junho. Vários colegas utilizaram do benefício e a devolução do numerário foi programada em seis parcelas entre os meses de julho à dezembro/2020.

O modelo de governança implantado em nossa gestão foi seguido à risca, lançamos o Código de Ética a ser seguido pelos nossos colaboradores e conselheiros e mensalmente acompanhamos os resultados da cooperativa através de ferramentas de BSC – Balanced Scorecard com prestação de contas ao Conselho de Administração e Conselho Fiscal. Esse trabalho foi reconhecido pela Unimed do Brasil que nos premiou em 2020 com o Selo de Governança e Sustentabilidade na modalidade prata.

Ao longo do ano mantivemos nossos indicadores econômicos e financeiros nos patamares de excelência, medidos pela Unimed do Brasil, sem deixar de investir na construção do novo Hospital CEPOG que será um novo marco na saúde da região e uma nova oportunidade de trabalho a todos os nossos cooperados.

Com o crescimento de 4,6% na nossa carteira de clientes, 9,15% nas receitas de pré-pagamento e boa margem de contribuição nas receitas de intercâmbio, os investimentos na sua quase totalidade, foram realizados no novo hospital com os resultados financeiros apresentados mensalmente pela Unimed, deixando os empréstimos bancários para momentos mais emergentes na construção.

E assim chegamos ao final de um ano que foi desafiador para todos nós, mas que com trabalho e criatividade foi vencido com superação. Neste Relatório de Gestão contamos um pouco desta história através da prestação de contas de cada diretoria da Unimed.

Nossos sinceros agradecimentos à Diretoria Executiva pelo árduo trabalho desempenhado, ao Conselho de Administração que não mediu esforços para apoiar os projetos da cooperativa, ao Conselho Fiscal que trabalhou firme no processo de fiscalização e validação dos nossos atos, ao Conselho Técnico Disciplinar que foi nosso grande conselheiro neste ano, aos nossos colaboradores pela dedicação e empenho, e a todos os nossos cooperados pelo apoio, compreensão e luta.

Boa leitura a todos!



Dr. Antonio Vitor Priante
Diretor Presidente

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

TEMPO DE SUPERAÇÃO...FRASE QUE RESUME BEM O QUE VIVEMOS EM 2020

E foi motivado em superar os novos desafios trazidos com a Covid-19 que o Conselho de Administração não mediu esforços para seguir em frente com as metas traçadas para o ano de 2020.

Nossas discussões nas reuniões mensais, através do acompanhamento qualitativo e quantitativo do Planejamento Estratégico, nos permitiram sugerir rotas, discutir novas ações e incentivar a continuidade das obras do novo hospital, sem renunciar aos resultados financeiros.

E o resultado final não poderia ser alcançado sem a participação ativa de cada cooperado que acreditou e nos apoiou neste ano. Para cada um de vocês os nossos sinceros agradecimentos!

CONSELHEIROS

Dr. Antonio Vitor Priante

Dr. Flávio José Rangel Roma

Dr. Hugo de Castro Vianna Junior

Dr. Lucas Lisboa Maldonado

Dr. Luiz Heitor Demolinari Junior

Dr. Marcos Antonio Morão Dias

Dr. Marcus Vinicius Regis Ramos

Dr. Matheus Shigueru Takey

Dr. Reinaldo Antônio Monteiro Barbosa



NÚMEROS DA UNIMED GUARATINGUETÁ

Indicadores Unimed Guaratinguetá em 2020

Faturamento Bruto Anual	R\$ 84.988.415,00
Número de Clientes	9.253
Número de Cooperados	155
Número de Médicos que ingressaram na Unimed em 2020	8
Número de Consultas Realizadas (Eletivas + Pronto Atendimento)	82.001
Número de Exames de Imagem Realizados	37.693
Número de Hospitais Próprios	1
Número de Colaboradores Unimed	67
Número de Colaboradores Hospital Cepog	56
Número de Hospitais Credenciados	4
Número de Laboratórios Credenciados	7
Número Clínicas Credenciadas	32

Número de Cooperados por cidade de atuação

Guaratinguetá	152
Aparecida	5
Cunha	1
Potim	0

Há Cooperados que atendem em mais de 01 cidade



PRESIDÊNCIA

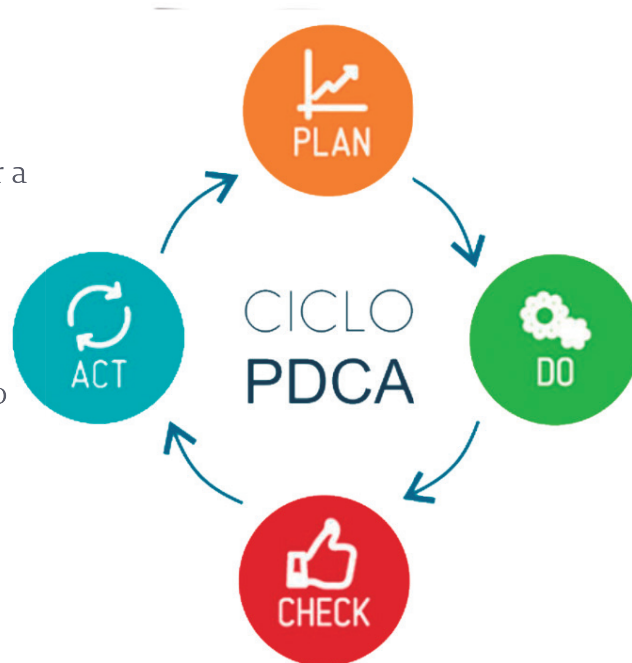


PRESIDÊNCIA

ESTRATÉGIA

Em 2020 colocamos em prática as novas ferramentas de gestão com base no BSC – Balanced Scorecard que é uma metodologia para medir e gerir a performance da nossa organização de forma estratégica, baseada em 04 (quatro) perspectivas: financeira; clientes internos e externos; processos internos e aprendizado/crescimento organizacional.

Utilizando-se das ferramentas oferecidas pelo PDCA – Plan (Planejar): estabelecendo metas com objetivos datados e quantificados. Do (Fazer): implementando o plano determinado na etapa de planejamento. Check (Checar): analisando os resultados gerados via indicadores e números. Act (Agir): adotando medidas corretivas que voltam à primeira etapa do processo caso não seja atingido o resultado esperado.



Desta forma mensalmente o Comitê Executivo da Operadora prestou contas à Diretoria Executiva, que por conseguinte prestou contas ao Conselho Administração e ao Conselho Fiscal. Os resultados apurados foram levados para o Mapa Estratégico da Unimed exposto em pontos estratégicos da sede administrativa para que todos os agentes do processo pudessem ter acesso à informação e ao modelo de gestão à vista.



PRESIDÊNCIA

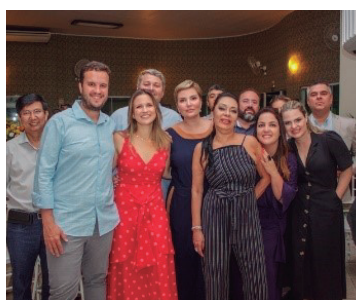
A utilização dessa metodologia permitiu em tempo real acompanhar os resultados, corrigir rumos e atingir as metas alcançadas em 2020, mesmo diante de um cenário tão desafiador trazido com a paralização quase total da economia frente à pandemia do novo Coronavírus.

Outra grande conquista da nossa Unimed em 2020 foi o reconhecimento da Unimed do Brasil ao modelo de gestão implantado que culminou com o Selo de Governança e Sustentabilidade no nível prata. Esse selo é um estímulo às Singulares e Federações na prática dos melhores modelos de governança corporativa dentro do Sistema Unimed.



PRESIDÊNCIA

Outro ponto importante que vale lembrar foi a Festa de Confraternização junto aos Cooperados ocorrida em 24/01/2020 onde a Diretoria Executiva apresentou as principais ações ocorridas em 2019 e os projetos futuros para o ano entrante, além de prestar uma bela homenagem àqueles cooperados que prestaram relevantes serviços à Unimed ao longo de suas vidas profissionais. Foram momentos de alegria e descontração que aproximaram nossos sócios ao som de boa música e boa companhia.



Comemorar.
Esse é o plano.



Prezado Cooperado,

Você é muito importante para nossa Cooperativa e gostaríamos de comemorar contigo as conquistas de 2019 e brindar um novo ano que se inicia, afinal juntos somos mais fortes!

Data: 24 de janeiro - Local: Espaço Vip
End: Rua Alberto Barbeta, 2161, São Dimas - Guaratinguetá/SP

Traje: Esporte Fino
RSVP até o dia 17/01/2020 pelo telefone (12) 3128-6203
Convite Interserviçod com direito a 01 acompanhante.

Programação:
20h00 - Recepção dos convidados e coquetel de abertura
21h00 - Palavra do Presidente da Cooperativa
21h30 - Jantar com show ao vivo



CONTROLADORIA

Utilizando-se dos conceitos de Governança Corporativa a Controladoria trabalhou alicerçada pela transparência das informações, controles internos e compliance. Analisando todos os resultados alcançados pela cooperativa e validando os números do Planejamento Estratégico.

Receitas

Em 2020 houve elevação de 9,15% nas receitas de pré-pagamento da carteira de clientes próprios da Unimed, fruto do forte trabalho de vendas e relacionamento corporativo que ao longo do ano realizou as negociações necessárias para reajuste dos contratos empresariais. A receita de intercâmbio apresentou queda em virtude da paralisação dos atendimentos no período de isolamento social imposto pela pandemia do novo Coronavírus.

PRESIDÊNCIA

Receita Pessoa Física

Total dos valores cobrados nos contratos Individuais ou Familiares cresceu 9,77% em 2020;

Receita Pessoa Jurídica

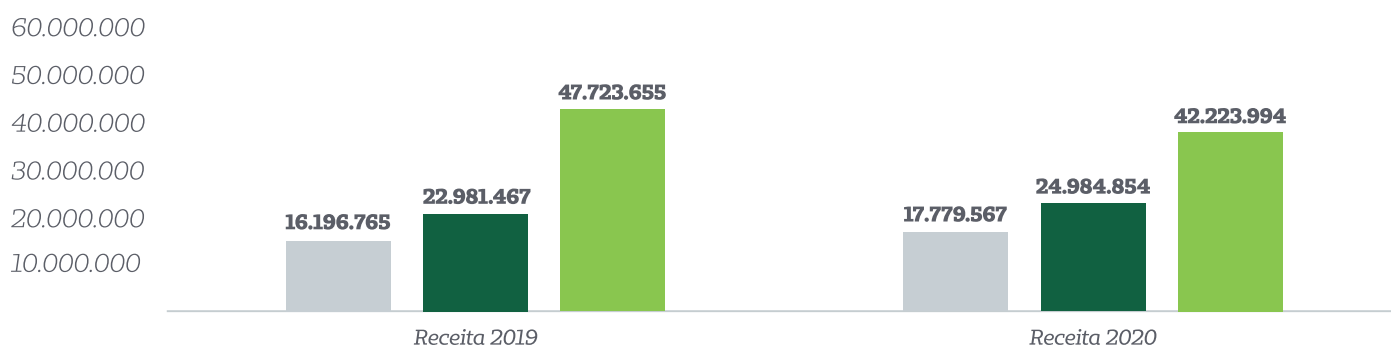
Total dos valores cobrados nos contratos Coletivos Empresariais e Coletivos por Adesão cresceu 8,72% em 2020;

Receita Intercâmbio

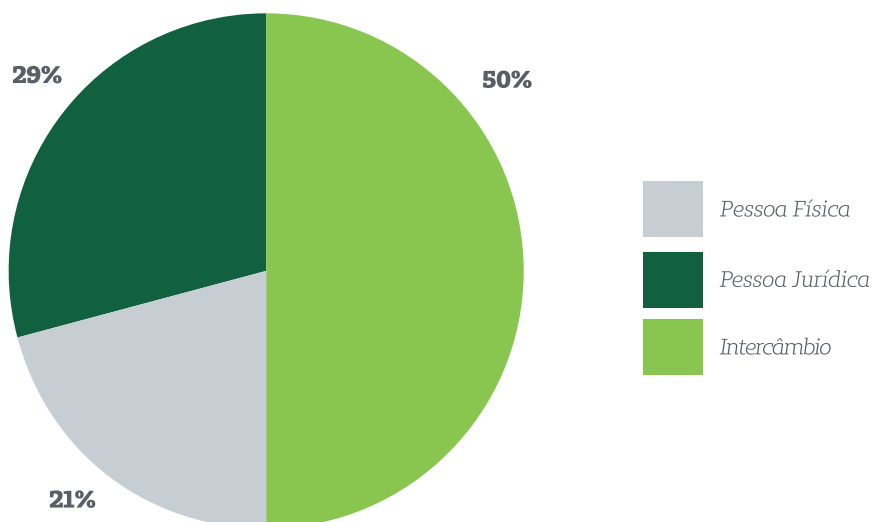
Total dos valores cobrados na prestação de serviços a outras Unimed's diminuiu 11,52% em 2020.

Evolução da Receita

■ Pessoa Física ■ Pessoa Jurídica ■ Intercâmbio

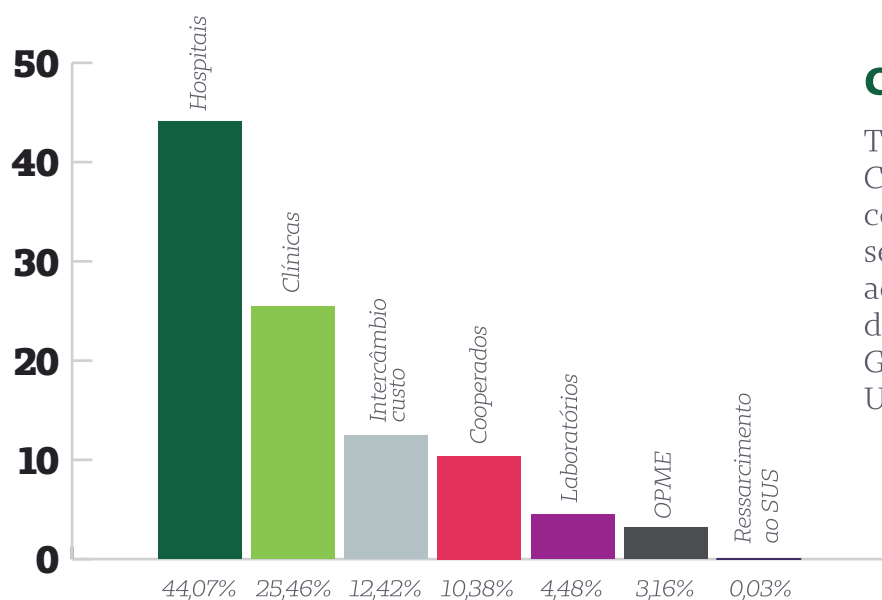


Receita 2020



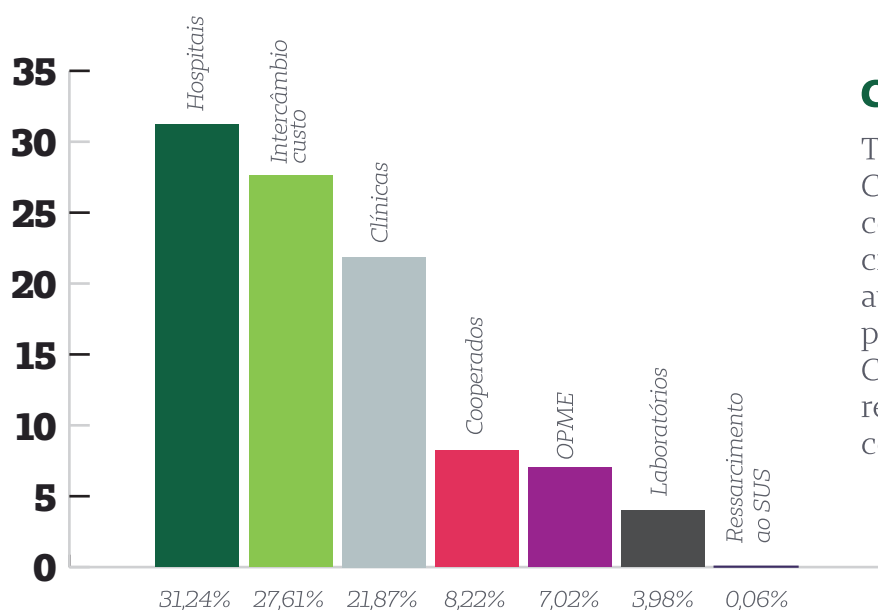
PRESIDÊNCIA

Custos Assistenciais



Custo Assistencial Total

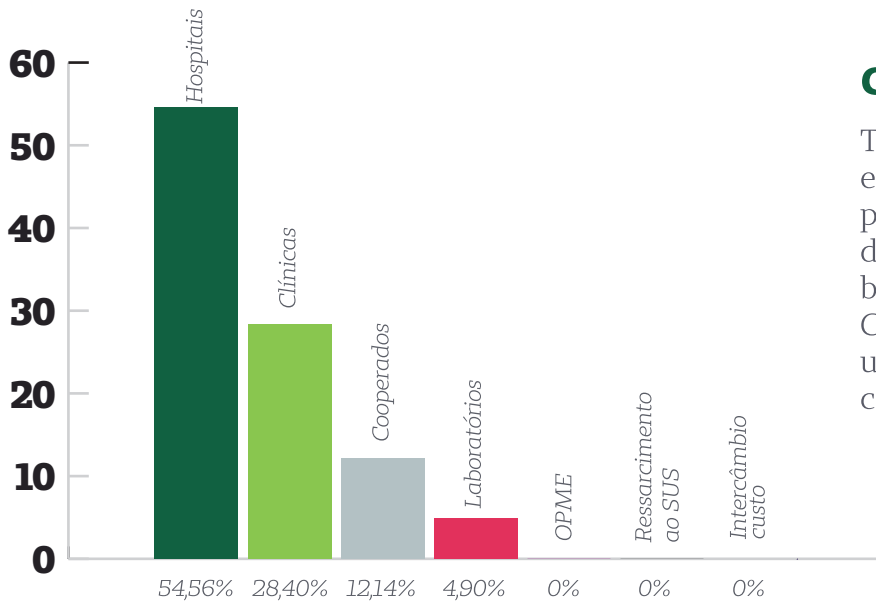
Total dos pagamentos que a Cooperativa efetuou aos médicos cooperados e prestadores de serviços credenciados, direcionados ao atendimento dos beneficiários dos planos da Unimed Guaratinguetá e de outras Unimed's na relação de intercâmbio.



Custo Assistencial Local

Total de pagamentos que a Cooperativa efetuou aos médicos cooperados e prestadores de serviços credenciados, direcionados ao atendimento dos beneficiários dos planos da Unimed Guaratinguetá. O Custo Assistencial local apresentou redução de 0,59% quando comparado com o exercício anterior.

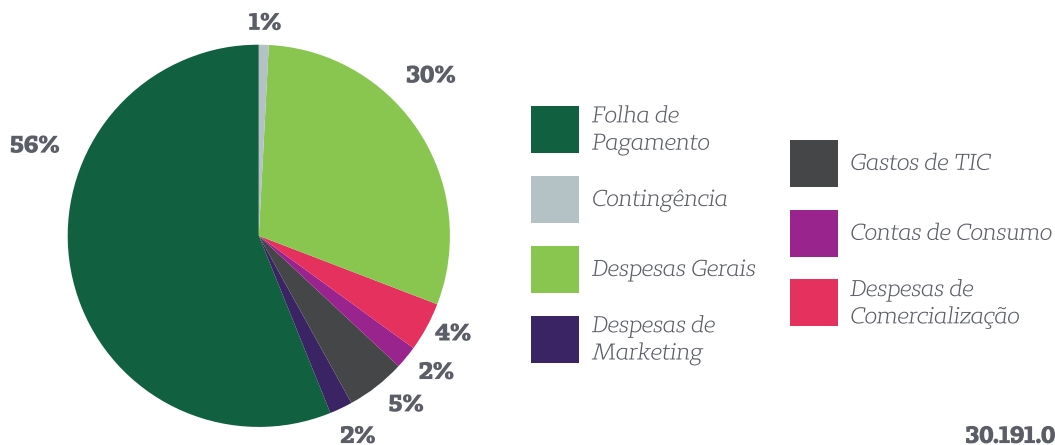
PRESIDÊNCIA



Custo Assistencial Intercâmbio

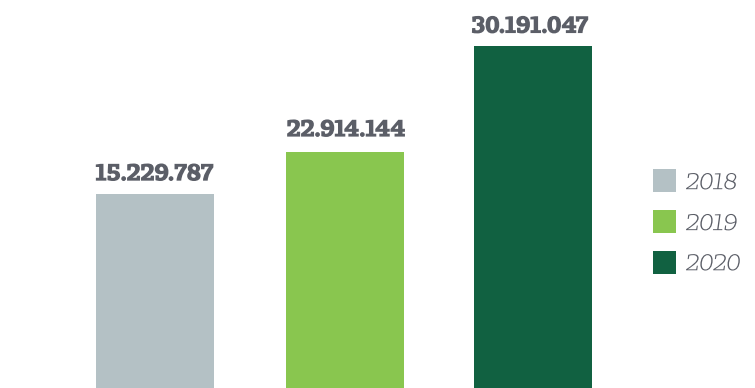
Total de pagamentos que a cooperativa efetuou aos médicos cooperados e prestadores de serviços credenciados, direcionados ao atendimento dos beneficiários de outras Unimed's. O Custo Assistencial de Intercâmbio teve uma redução de 11,74% quando comparado com o exercício anterior.

Despesas Gerais Operacionais



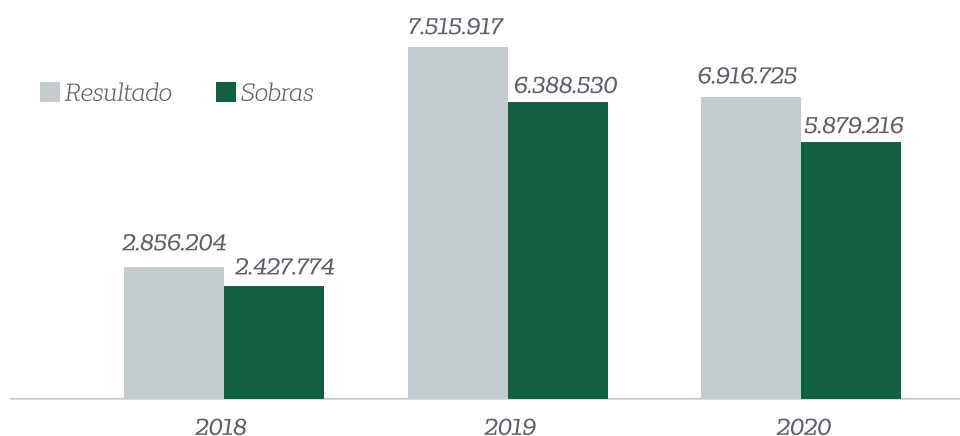
Evolução do Patrimônio Líquido

Em 2020 houve uma evolução no Patrimônio Líquido em 31,76%, fruto do resultado do ano de 2019 que foi incorporado ao patrimônio e a entrada de novos Cooperados.



PRESIDÊNCIA

Evolução do Resultado X Sobras Líquidas



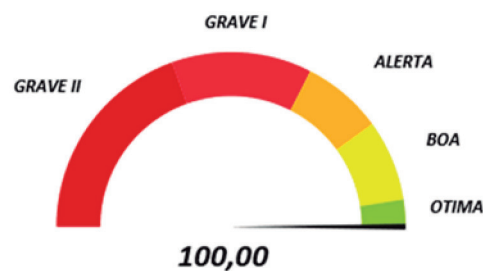
Em 2020 as sobras tiveram uma redução de 7,97% em relação a 2019, tendo em vista os investimentos que foram realizados pela Unimed junto a obra de construção do Novo Hospital CEPOG.

Monitoramento Unimed do Brasil

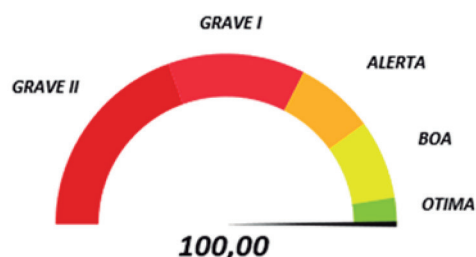
Em 2020 mantivemos o nível de excelência na análise de indicadores realizado pela Unimed do Brasil, com elevação no Índice de Liquidez Corrente e Margem de Solvência.

Indicadores Unimed do Brasil		
	Dezembro/2019	Dezembro/2020
Índice de Liquidez Corrente	2,14	2,68
Lastro	118,43%	108,45%
Índice de Margem de Solvência	213,62%	238,52%
Índice Combinado Ampliado	0,913	0,858
Margem de Lucro Líquido	20,03%	15,75%
Endividamento Geral	39,04%	39,86%
Vínculo	187,73%	176,83%

Indicadores Unimed do Brasil - 2020



Indicadores Unimed do Brasil - 2019



PRESIDÊNCIA

RECURSOS HUMANOS

COOPERADOS

Benefícios aos Cooperados

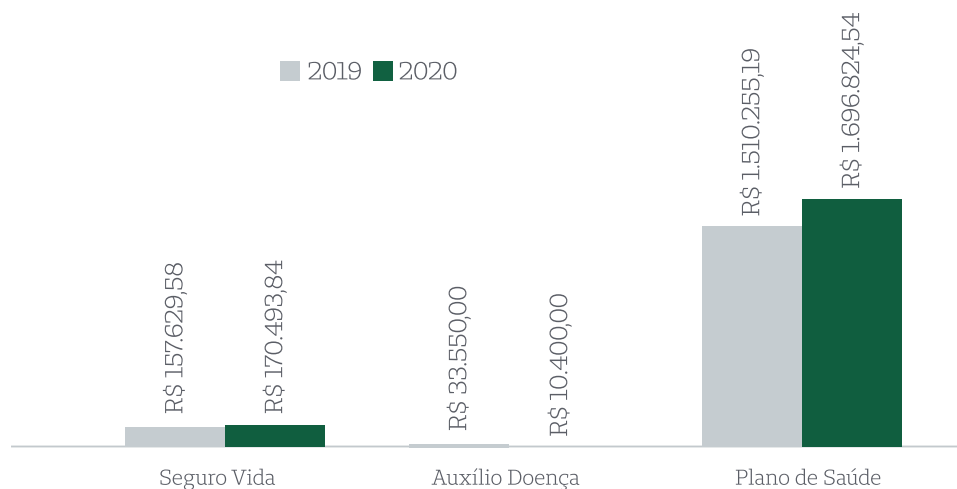
PLANO DE SAÚDE: Contrato de Plano de Saúde, subsidiado pela Cooperativa, aos cooperados da Unimed Guaratinguetá, com abrangência nacional, firmado com a FESP – Federação das Unimed do Estado de São Paulo. Plano de Saúde estendido aos dependentes legais do cooperado, desde que seja custeado pelo próprio. **No ano de 2020 o valor do subsídio feito pela Cooperativa foi de R\$ 1.696.824,54.**

SEGURO DE VIDA – VG: Seguro de vida subsidiado pela Unimed Guaratinguetá que garante o pagamento dos seguinte capitais segurados:

- Morte Natural: R\$ 110.205,90
- Morte Acidental: R\$ 110.205,90
- Invalidez permanente total ou parcial por acidente: R\$ 110.205,90
- Invalidez permanente total por doença: R\$ 110.205,90
- Garantia funeral: R\$ 5.000,00

No ano de 2020 o valor do subsídio feito pela Cooperativa foi de R\$ 170.493,24.

AUXÍLIO DOENÇA: Este benefício tem por objetivo garantir ao cooperado ajuda financeira, em razão de afastamento total, contínuo ou temporário de todas as atividades remuneradas, por doença ou acidente pessoal, observando o prazo máximo de 12 meses. O auxílio é pago a partir do 15º dia de afastamento ao valor máximo mensal de R\$1.500,00, conforme regulamento existente. **No ano de 2020 foi pago aos Cooperados afastados, o valor de R\$ 10.400,00.**



PRESIDÊNCIA

O valor total subsidiado no ano de 2020 pela Cooperativa, com benefícios aos cooperados foi no valor de R\$ 1.877. 717,78.

Com a paralisação dos atendimentos médicos eletivos imposta pelo novo Coronavírus, a Unimed Guaratinguetá com o objetivo de garantir uma renda mínima aos cooperados, concedeu o adiantamento de produção aos que manifestaram interesse nos meses de abril a junho de 2020, tendo havido adesão de 16,56% para essa contingência.

Além da antecipação de produção, foi concedida a suspensão pelo período de 03 meses do pagamento dos valores de quota-parte aos novos cooperados. Os valores antecipados foram devolvidos pelos cooperados em 06 parcelas mensais e sem juros a partir do mês de julho/2020.

Movimentação do Quadro de Cooperados

Durante o ano de 2020 houve ingresso de 08 novos cooperados e desligamento por falecimento de 01 cooperado.

Médicos que ingressaram em 2020

ABEL MITSUO TAKEY	NEUROCIRURGIA
ANA PAULA NISHIMOTO DE SOUZA	NEUROCIRURGIA
CIDMAR ARANTES RIBEIRO	CLÍNICO GERAL
FERNANDO COUTINHO DE FREITAS JUNIOR	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
LUIZ CLAUDIUS PEREIRA COSTA	UROLOGIA
LUIZ OCTÁVIO DE SOUZA RENÓ	CIRURGIA CABEÇA E PESCOÇO
MANOEL EMILIO DE FREITAS HEREDA	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
REINALDO AYALA JUNIOR	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

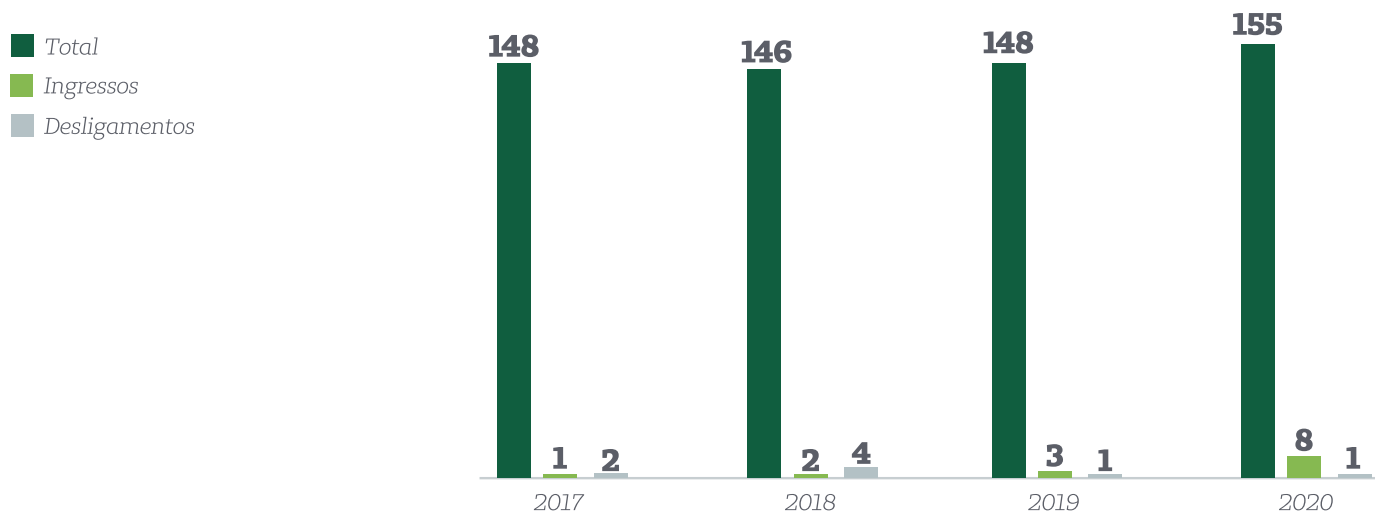
Desta forma, iniciamos o ano de 2020 com 148 e terminamos com 155 cooperados.

PRESIDÊNCIA

Abaixo demonstramos a movimentação de médicos na Cooperativa nos últimos 4 anos:

Movimentação dos Cooperados				
Ano	2017	2018	2019	2020
Número de Beneficiários	8.643	8.389	8.841	9.253
Número de Cooperados	148	146	148	155
Proporção Beneficiários x Cooperado	58	57	59	59

Movimentação do Quadro de Cooperados



RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

Em 2020, a Unimed Guaratinguetá, visando estreitar o relacionamento com os Cooperados, promovendo o engajamento, transparência e participação, criou a área de Relacionamento com o Cooperado.

Com o objetivo de facilitar a conexão junto à Cooperativa, implantamos canais exclusivos de comunicação: presencial, via telefone, e-mail e WhatsApp, além de manter a área restrita no site, com informações e comunicados voltados ao Cooperado.

PRESIDÊNCIA

Desde abril de 2020 contamos com uma colaboradora à disposição para o atendimento:

Telefone: (12) 31286207

E-mail: relacionamentocooperado@unimedguaratingueta.com.br

Entre as atividades do setor estão a integração de novos cooperados; facilitar as demandas administrativas do plano de saúde; facilitar as demandas administrativas do seguro de vida junto à Seguradora; dar andamento e acompanhar processos internos dentro da Cooperativa e ser um canal utilizado para críticas, elogios, manifestações e comentários.

Divulgação realizada em 07/2020 pelos canais de comunicação (e-mail e WhatsApp)

Unimed ft **somos COOP**

Prezado Cooperado (a),
Conheça a nova área de **Relacionamento com o Cooperado** que foi criada para atendê-lo com exclusividade e praticidade.
Essa área é responsável:

- Pela integração dos novos Cooperados
- Facilitar as demandas administrativas do seu Plano de Saúde
- Dar andamento e acompanhar processos internos dentro da Unimed Guaratinguetá
- Andamento das demandas administrativas do seu Seguro de Vida junto à Seguradora
- Ser um canal utilizado para críticas, elogios, manifestações e comentários

Utilize esse novo serviço exclusivo de relacionamento e facilite o seu dia a dia.

(12) 3128.6207
relacionamentocooperado@unimedguaratingueta.com.br
Contato: Gracieli Francisca

Implantação da Teleconsulta

AGORA VOCÊ PODE IR AO SEU MÉDICO SEM SAIR DE CASA!
É mais facilidade, conforto e proteção.

Os Clientes Unimed podem contar com mais uma novidade, consulta médica por vídeo chamada no conforto de sua residência onde estiverem.

As Teleconsultas acontecem através da Plataforma Docway. Para realizar o agendamento é necessário entrar em contato com o consultório médico escolhido, após isso, um link será enviado para o seu e-mail ou WhatsApp que deverá ser acessado no dia e horário marcados.

Veja quais médicos e suas especialidades já estão atendendo por teleconsulta:

Clínica Médica
Dr. Álvaro Azevedo Vital Brasil (CRM 83594)
Tel: (12) 3128-4544 | (12)3128-5511 | (12) 3133-2524
Dra. Elisete Aparecida Franco Constantino (CRM 58391)
Tel: (12) 3126-3560 | (12) 3128-5511
Dr. Rodrigo do Nascimento Caltabiano (CRM 102785)
Tel: (12) 3128-5511

Endocrinologia
Dr. Alexandre de Azevedo Vitella (CRM 84116)
Tel: (12) 3128-5511

Hematologia e Hemoterapia
Dr. Álvaro Azevedo Vital Brasil (CRM 83594)
Tel: (12) 3128-4544 | (12)3128-5511 | (12) 3133-2524

Nefrologia
Dra. Gisele de Fatima Jeha (CRM 57365)
Tel: (12) 3013-8777 | (12) 99183-0000 | (12) 3128-5511

Pediatria
Dra. Mariângela Viana Lisboa Maldonado (CRM 48137)
Tel: (12) 3122-1113
Dr. Maurício Lobosco Werneck (CRM 77305)
Tel: (12) 3125-7710

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed **somos COOP**

ANS - nº 35557-7

Com o advento da pandemia do novo Coronavírus (Covid-19), o mundo sofreu muitos impactos, aderindo às mudanças, novas formas de trabalho e às novas tecnologias.

E na área da medicina não foi diferente, um setor que constantemente está em evolução e com implantação de novas tecnologias. Dessa forma em 2020 a Unimed Guaratinguetá concedeu aos cooperados a opção de adesão à Teleconsulta, ferramenta muito apropriada em períodos de isolamento social. Após ampla divulgação e treinamento concedido pela Plataforma Doc Way que foi reembolsado pela Unimed, 5,23% dos médicos aderiram à nova ferramenta.

PRESIDÊNCIA

Código de Conduta

Em maio de 2020 a Unimed Guaratinguetá aderiu ao Código de Conduta da Unimed do Brasil, que foi aplicado junto aos Diretores, Conselheiros, Colaboradores, Estagiários e Aprendizes.

Tendo o objetivo de reforçar o compromisso com a ética e com os valores que norteiam o universo Unimed, esse Código enfatiza a seriedade com que tratamos os negócios e as relações em nosso ambiente de trabalho, sendo imprescindível que todas as nossas atitudes estejam de acordo com o conteúdo desse Código.

O Código de Conduta também é um instrumento para a Governança Corporativa, principal mecanismo para a gestão da ética.

Com a implantação desse documento e com a intenção de uma comunicação assertiva, criamos também um canal de comunicação exclusivo ao colaborador, para sugestões, críticas e denúncias, tendo os assuntos tratados com total ética e sigilo absoluto: linhadireta@unimedguaratingueta.com.br

"(...) Este Código de Conduta adotado pelo Sistema Unimed, e agora implantado na Unimed Guaratinguetá, é um balizador das melhores práticas do relacionamento humano, profissional e corporativo a ser adotado pelos nossos colaboradores, cooperados e dirigentes. Com ele esperamos contribuir para um mundo melhor e cumprir a nossa missão que é cuidar de pessoas na sua integralidade, adotando-o como princípio inegociável no nosso dia a dia. (...)"
Palavra do Presidente da Unimed Guaratinguetá – Dr. Antonio Vitor Priante

Cursos e Treinamentos

O ano de 2020 foi atípico e conseqüentemente o desenvolvimento do planejamento de cursos e treinamentos, que haviam sido programados, precisou ser replanejado para 2021, pois a demanda seria para eventos presenciais, o que não foi possível realizar devido ao isolamento social.

Nossos parceiros conseguiram, a partir de meados do ano, disponibilizar alguns temas de forma online, assim proporcionamos aos colaboradores atualização e capacitação. Foram cerca de 178 horas de treinamento, com abrangência em: Trilha para Implantação RN 452, Trilha para Desenvolvimento de Gestores, Trilha de Mercado e Trilha de Desenvolvimento de Agentes de Desenvolvimento Humano.



PRESIDÊNCIA

Com o início da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, realizamos também treinamentos voltados ao assunto, para disseminar o impacto da nova legislação, ressaltando a importância do cumprimento da nova legislação.

Realizamos um encontro entre os gestores e líderes em julho/2020, com abrangência ampla do assunto, seus impactos e a necessidade de implantação. Na sequência nos reunimos com todos os demais colaboradores, realizado em outubro/2020, envolvendo os profissionais da Operadora e Hospital CEPOG.

A Assessoria Jurídica da Unimed Guaratinguetá, representada pelo Dr. Lincoln Antunes e Dr. Douglas Aguiar, conduziram os eventos, e deram prosseguimento ao projeto de implantação e adequação à LGPD.



Vacinação contra a Gripe

Anualmente a Unimed Guaratinguetá realiza a campanha de imunização contra a gripe para seus colaboradores e em 2020 também conseguimos atingir nosso objetivo, com grande número de adesão. A vacinação é importantíssima para evitar complicações que afetam a saúde do colaborador.

Contingências na Pandemia

Para o enfrentamento à pandemia, realizamos diversas orientações e recomendações para conscientização e prevenção ao Coronavírus (Covid-19). Foram distribuídas máscaras de tecidos aos colaboradores, adoção do trabalho em Home Office à parte da equipe e disponibilização de álcool em gel a todas as áreas e setores da Unimed. Essas ações foram extremamente importantes e não tivemos surtos de Covid-19 entre os colaboradores.

Implantação do Uniforme Casual Day

Foi concedido aos colaboradores o direito ao casual day, às sextas-feiras, sem utilização do uniforme social.

PRESIDÊNCIA



E para tornar o ambiente mais alegre e descontraído, adotamos o uso da camiseta colorida utilizando a campanha “Mude 1 Hábito” e fornecemos também os cordões para crachá nas mesmas cores das camisetas.

Foram quatro opções de cores e cada colaborador teve a opção de escolher a cor de sua camiseta.

A campanha foi um sucesso e a alegria tomou conta de todos os setores da Unimed!

Planos de Cargos e Salários - Descrição das Funções

Iniciamos em 2020 o estudo para a implantação do Plano de Cargos e Salários. Realizamos a descrição dos cargos atuais junto aos colaboradores com o objetivo de buscar a melhor nomenclatura para cada função.

Realizamos também a pesquisa salarial com as Unimeds do Vale do Paraíba, de mesmo porte, tendo adesão de 02 coirmãs. O resultado final será o balizador para o enquadramento salarial, de forma escalonada para 2021.

Aniversariantes do Mês

Como forma de agradecimento e reconhecimento ao colaborador aniversariante, é concedido o dia de folga no seu aniversário, envio de cartão virtual por e-mail e WhatsApp e entrega de um chocolate como um singelo presente.



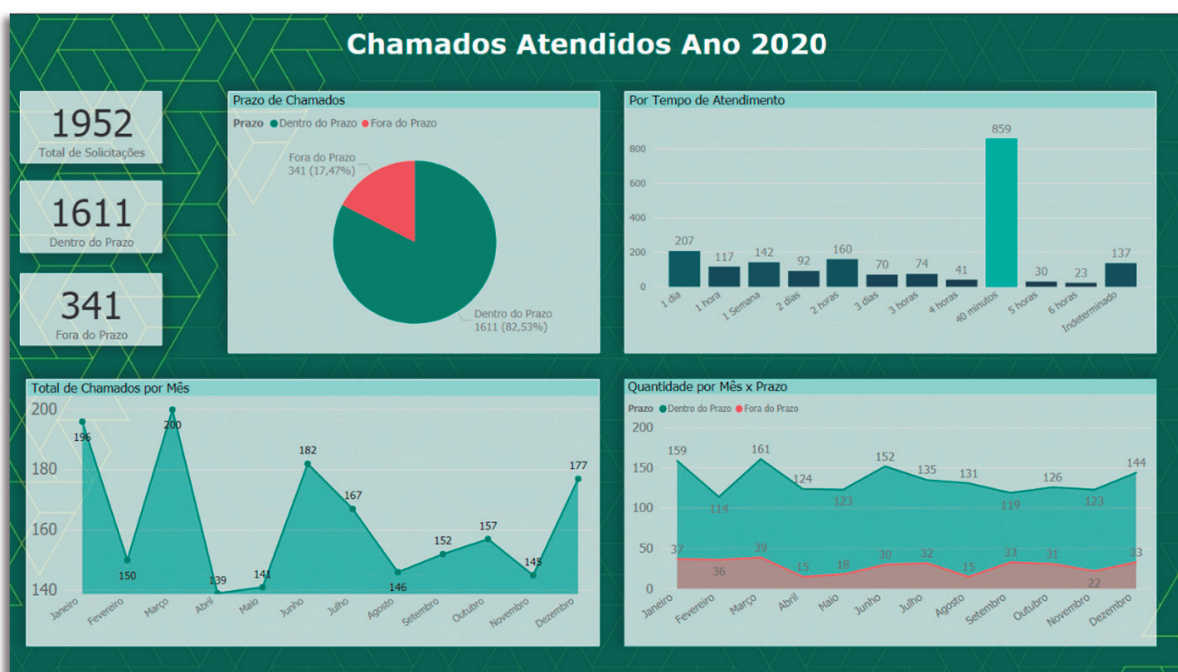
PRESIDÊNCIA

Metas da Área de RH para 2021

- Implantar Regimento Interno aos colaboradores;
- Padronizar políticas institucionais;
- Melhoria contínua na gestão dos treinamentos;
- Finalizar a implantação da Política de Cargos e Salários;
- Implantar indicadores;
- Realizar pesquisa de clima (colaboradores e cooperados);
- Realizar a atualização contínua de dados cadastrais dos cooperados;
- Integração com as secretárias dos cooperados.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Concluimos o ano de 2020 com 1.952 solicitações internas, contra 1.353 em 2019, um crescimento de demanda de 44%. Foi um ano cheio de desafios e situações adversas. Nos deparamos com um cenário em que os colaboradores foram para o famoso “home office”, gerando muita demanda por parte de configurações, além de um ambiente de trabalho pouco conhecido até então. Das demandas que recebemos, 98% dos chamados foram solucionados pela equipe interna de TI, mostrando comprometimento, conhecimento e resolutividade frente aos desafios.

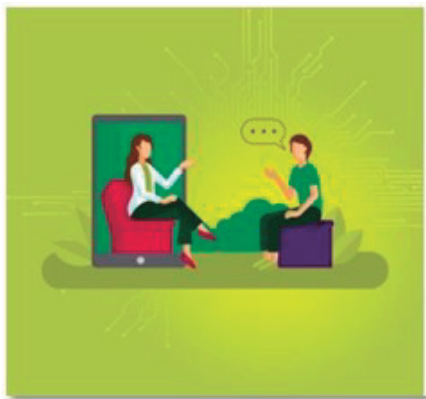


Demonstração dos Chamados Internos

PRESIDÊNCIA

Dos 1952 chamados atendidos, 44% (859 chamados) foram atendidos em até 40 minutos.

Mesmo em um cenário de pandemia e com desafios de conectividade, acessos e fluxo de trabalho, alguns projetos de grande importância foram entregues para melhoria da cooperativa. Tais como:



Aplicativo Psicologia Viva: uma forma de facilitar o atendimento, a Unimed Guaratinguetá implantou o serviço do Psicologia Viva que é uma plataforma que conecta psicólogos e pacientes para atendimentos on-line. Com o advento da pandemia e pensando como melhor atender todos os nossos clientes, usamos a internet a nosso favor gerando agilidade e comodidade no atendimento.

Aplicativo DOCWAY: ainda na sinergia de melhorar a experiência com os serviços médicos disponíveis pela Unimed Guaratinguetá, implantamos o DOCWAY que é um serviço de atendimento on-line de consultórios. Visando a segurança dos pacientes e cooperados, com este aplicativo continuamos atendendo com a mesma qualidade e seriedade da marca Unimed.

The logo for Docway, featuring the word "Docway" in a bold, dark grey font. A green curved line underlines the letters "o" and "y", and a green circle highlights the letter "o".

The logo for Kaspersky, featuring the word "kaspersky" in a bold, green, lowercase font.

Antivírus KASPERSKY: Primeira do ranking de ferramentas de antivírus segundo site da Gartner. Ferramenta que proporciona maior segurança para nosso parque de máquinas, reforçando a segurança contra ataques de vírus e outras tentativas de invasão ao nosso ambiente. Essa ferramenta somada com outras ainda em planejamento garantirá qualidade e segurança de todos os dados de poder da cooperativa. Kaspersky nos auxilia com inventário de máquinas, softwares, bloqueio de conteúdo, bloqueio de utilização indevida dos computadores, vulnerabilidade do nosso ambiente de rede, entre outros.

PRESIDÊNCIA

Projetos da Área de Tecnologia da Informação para 2021

- Difusão na rede prestadora do novo autorizador GW;
- Difusão na rede prestadora do novo sistema de auditoria pós GW;
- Adequação da política de backup e segurança da informação;
- Implantar GED - Redução de espaço físico do arquivo;
- Implantação de Chatbot para comunicação com beneficiários;
- Novo site em parceria com a FESP para melhorar a experiência dos nossos beneficiários;
- Novo portal do cliente pessoa física e jurídica, com mais facilidade a acesso de seus dados;
- Melhoria na segurança das informações contra invasões e ataques;
- Controle de impressões por bilhetagem reduzindo custos com impressões;
- Implantar ferramenta de proteção e controle de nossos e-mails;

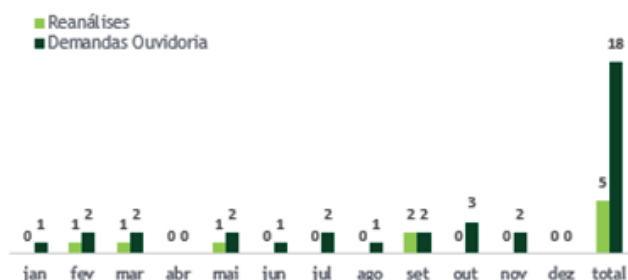
OUVIDORIA

Em 2020 a Ouvidoria cumpriu seu papel de ser uma unidade de segunda instância, ouviu os beneficiários, por meio de suas manifestações, mediu eventuais conflitos e contribuiu para o aperfeiçoamento do processo de trabalho. Atuou na defesa dos direitos do cliente, na prevenção e solução de conflitos como fonte de oportunidades e garantiu uma avaliação justa e imparcial às demandas recebidas.

A Ouvidoria identifica a origem de ocorrências e propõe melhorias aos dirigentes e tem o foco a partir do olhar do beneficiário, possui análise crítica com visão diferenciada, buscando evitar reincidências a fim de garantir a satisfação do cliente.

A Ouvidoria também é um canal exclusivo para requerimento de reanálise conforme a RN 395/16, com prazos previsto pela RN 259/11, todas emitidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Evolutivo das Manifestações recebidas na Ouvidoria



Demandas da Ouvidoria - Canal de Atendimento



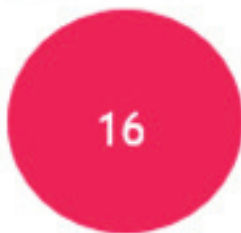
PRESIDÊNCIA

Demandas da Ouvidoria



Procedentes

11,1%



Improcedentes

88,9%

Tempo Médio de Retorno



3,8

DIAS

Índice de Resolubilidade

72,2%

Reanálises

% Revertidas

% Mantidas

40%

60%

Custo Mitigado Reanálises revertidas

R\$

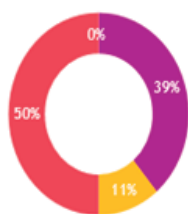
160.000,00

Tempo Médio de Retorno das áreas demandas



2,6

DIAS



- Coletivo Empresarial
- Coletivo Adesão
- Individual/Familiar
- Outros



- Beneficiário
- Prestador
- Corretor
- Gestor do Contrato Coletivo
- Outros tipos de demandantes

Local 100,0%

Intercâmbio 0,0%

Índice de Adequação das respostas enviadas pelas áreas

94,4%

Principais áreas demandadas

Administrat	77,8%	Financeir	14,3%
Auditoria	16,7%	Comercia	0,0%
Atendimento	0,0%	Rec.Propr	0,0%

Índices de Procura



ACUMULADO

R\$ 160.000



Status das ações de Melhorias propostas pela Ouvidoria no período

Implementadas 0,0%
Em fase de Implementação 0,0%
Não Implementadas 0,0%



*Quanto menor o número indicado, menos reclamações registradas pelos consumidores no canal. Significa que para cada grupo de 10.000 beneficiários houve, em média, X reclamações nos últimos três meses para determinada operadora.

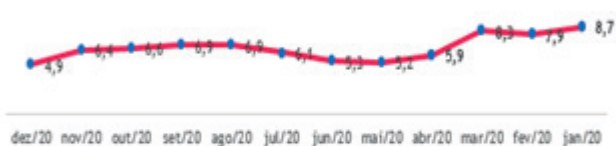
PRESIDÊNCIA

Monitoramento - índice de Reclamações ANS

Operadoras de Grande Porte - Jan/20 a Dez/20



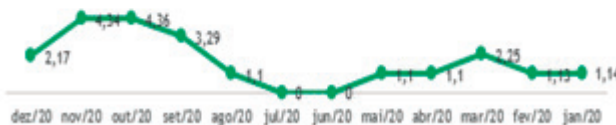
Operadoras de Pequeno Porte - Jan/20 a Dez/20



Operadoras de Médio Porte - Jan/20 a Dez/20



UNIMED XPTO - Jan/20 a Dez/20



ASSESSORIA JURÍDICA

A judicialização da saúde, há tempos, segue uma curva ascendente e extremamente preocupante em nosso país. Cada vez mais, os tribunais pátrios são instados a se manifestarem a esse respeito e o quadro se agravou diante do estado de pandemia da Covid-19.

Para enfrentar a situação quase caótica dos tribunais, é necessário que os juízes analisem os processos com profundidade e produzam decisões, amparadas pelos núcleos de apoios técnicos – NAT's, para que surtam efeitos da segurança jurídica e assegurem as garantias dos beneficiários e das Operadoras de Planos de Saúde.

Desta forma, em consonância com a mentalidade implementada pela atual gestão da Unimed Guaratinguetá, baseada nas políticas de governança corporativa, em especial, ao desenvolvimento do Planejamento Estratégico traçado para os próximos cinco anos, tanto na Cooperativa quanto no Hospital CEPOG, a atuação do Departamento Jurídico visa adotar práticas preventivas, visando minimizar os riscos e, conseqüentemente, reduzir os custos das atividades desempenhadas.

De início, importante destacar a proximidade do setor jurídico junto aos demais, sobretudo a alta administração, representada pela Diretoria Executiva e Gerências Especializadas. Setores sempre disponíveis e dando total liberdade aos advogados e suporte técnico, disponibilizando ainda, o material necessário para o embasamento de defesas em sede administrativas ou nas ações judiciais.

PRESIDÊNCIA

Atuação

A assessoria jurídica está presente em todos os meandros da estrutura organizacional da Operadora e do Recurso Próprio, e basicamente contempla a consultas jurídicas, assessoria e atuação contenciosa.

Nesse sentido, a representação judicial se perfaz através das ações em que a Operadora figura como autora, ré ou terceira interessada. Já a representação extrajudicial é exercida junto aos órgãos da Administração Pública, divididos na esfera municipal, estadual ou federal, em especial a ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Em relação a judicialização, destacamos que no último levantamento realizado pelo Poder Judiciário (dados de 2019 – atualizado em novembro de 2020), atingimos o espantoso número de 459.076 demandas judiciais, com aproximadamente 135 mil relativas à Saúde Suplementar e 31.039 envolvendo erro médico, este último podendo afetar diretamente o médico cooperado.

Para contextualizar em números e assuntos abordados no judiciário, segue a tabela disponibilizada no Relatório Justiça em Números do Conselho Nacional de Justiça – CNJ 2020 (disponível em paineis.cnj.jus.br), vejamos:

Assunto	Quantidade
Saúde (direito administrativo e outras matérias de direito público)	63.243
Fornecimento de medicamentos - SUS	129.674
Tratamento médico-hospitalar - SUS	48.103
Tratamento médico-hospitalar e/ou fornecimento de medicamentos - SUS	19.343
Assistência à Saúde/servidor público	12.968
Assistência médico hospitalar (militar)	5.041
Ressarcimento ao SUS	925
Reajuste da tabela do SUS	217
Convênio médico com o SUS	293
Repasse de verbas do SUS	106
Terceirização do SUS	198
Planos de saúde (direito do consumidor)	112.253
Serviços hospitalares - Consumidor/plano de saúde	8.476
Plano de saúde (direito do trabalho)	13.415
Taxa de saúde suplementar (tributário)	476
Doação e transplante órgãos/tecidos	175
Saúde mental	1.796
Controle social e Conselhos de saúde	529
Hospitais e outras unidades de saúde	5.835
Erro médico	31.039
Tratamento da própria saúde	4.971
TOTAL	459.076

PRESIDÊNCIA

Ainda em relação aos dados do CNJ, segundo o professor e juiz federal Clenio Jair Schulze, não haverá redução de número de demandas judiciais, pelo contrário, em 2019, o acréscimo é sensível e sinaliza que a partir de meados de 2020, poderá haver uma explosão de processos, pois a pandemia da COVID-19 impediu a realização de vários procedimentos eletivos e que serão pleiteados aos logos dos próximos anos.

Nesse sentido, observa-se que a Unimed Guaratinguetá já está sofrendo os reflexos apontados e conseqüentemente, o aumento de demandas judiciais e extrajudiciais.

Ao longo do ano de 2020, em sede administrativa, foram registradas 10 NIP's e 15 ações judiciais, com aumento significativo no segundo semestre de 2020, conforme tabela:

Mês	Ações Judiciais
JAN	0
FEV	1
MAR	1
ABR	0
MAI	0
JUN	0
JUL	3
AGO	2
SET	4
OUT	0
NOV	2
DEZ	2

Portanto, é indispensável a atenção e a prevenção dos casos assistenciais que podem desencadear processos judiciais ou extrajudiciais, com o intuito de reduzi-los, ou minimizar os riscos, tendo em vista as mínimas chances de êxitos nas ações judiciais em que a Operadora figura como ré.

Atuações por Área

No decorrer do ano de 2020, o departamento jurídico atuou:

A - Área Contenciosa:

- a.1) Mapeamento, através de relatório, de todas as demandas judiciais e ou administrativas em tramitação ou já extintas, a fim de se apurar a necessidade ou não de atos do Jurídico;
- a.2) Classificação dos riscos gerados em razão do estado em que se encontram os processos – Circularização;
- a.3) Adoção imediata de política de otimização de demandas, com vistas a garantir celeridade dos casos judicializados, bem como economia financeira, de sorte que bloqueios e penhoras não deverão mais ocorrer senão por adoção estratégica, após consultada a alta administração;
- a.4) Continuação do acompanhamento de todos os processos em tramitação junto a Justiça Federal, em especial, as dívidas tributárias e não tributárias, com identificação de depósitos judiciais nos autos, penhoras efetuadas e adesão ao Refis para fins de extinção dessas demandas e consequente liberação das penhoras; Justiça do Trabalho, inerente a pendências rescisórias; e Justiça Estadual Comum, no que se refere ao cumprimento de liminares, com efetivação de pagamentos, negociação de débitos e redução de valores devidos, apresentação de defesas e manifestações em cada demanda.
Traduzindo em números, totalizam 54 processos referente a Operadora e 10 processo em face do Recurso Próprio – conforme última circularização, ambos sob a patrocínio do departamento jurídico.

B - Área Regulatória:

- b.1) Identificação de possíveis pendências regulatórias, com apoio direto da Gerência Exec. Assistência e Promoção à Saúde e do Setor ANS, na classificação dos riscos gerados em virtude de possível inadequação, além de elaboração de respostas para os beneficiários, através da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar (NIPs e Processo Administrativo) e, por fim, consultoria a respeito das diversas normas emanadas pela agência reguladora;
Ao longo do ano, foram monitoradas 10 NIP's, sendo 07 já finalizadas e inativadas, 01 encaminhada para abertura de processo administrativo e 02 aguardando análise.

PRESIDÊNCIA

b.2) Participação e orientação jurídica ativa junto ao Setor ANS e Comercial, com destaque para a portabilidade dos planos – RN 438/2018.

C) Área Cooperativista:

c.1) Participação do Jurídico em reuniões periódicas do Conselho de Administração, do Conselho Técnico e Assembleias da Cooperativa, a fim de assessorar e contribuir na discussão, pautados pela Lei 5.764/71 – Lei do Cooperativismo, e dos dispositivos Estatutários e do Regimento Interno da Cooperativa.

Nesta toada, o desafio para o próximo ano será o desenvolvimento do novo Estatuto Social e das possíveis normas regimentais que regem a relação entre a cooperativa e os médicos cooperados.

D) Área Administrativa:

d.1) Atuação Consultiva junto aos diversos setores para fins de evitar novas demandas e ou minimizá-los;

d.2) Assessoramento junto ao Recursos Humanos, Gerências e Operacional, para fins de se criar procedimentos harmônicos entre as células estruturais da Unimed de Guaratinguetá e do Recurso Próprio;

d.3) Participação em reuniões periódicas para alinhamento de processos internos;

Lei Geral de Proteção de Dados – LEI 13709/2018

De longe, o destaque do cenário nacional, sem quaisquer dúvidas, no que tange a legislação para os próximos anos, é a aplicação e desenvolvimento da nova Lei Proteção de Dados.

Em síntese, a norma regula o modo pelo qual os dados de terceiros deverão ser manuseados pelos agentes de tratamento, e que será fiscalizado pela ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados), uma espécie de Agência Reguladora que inicialmente estará afeta ao Poder Executivo, mas logo será convertida em Autarquia e terá a mesma importância da ANS.

Dentre as inúmeras informações contidas na nova legislação, destaca-se a criação de uma nova figura profissional, o DATA Protection Officer – DPO ou traduzindo, o Encarregado de Proteção de Dados.

Neste processo, o departamento jurídico, ligado nas possibilidades mercadológicas, vem se qualificando tecnicamente para prestar assessoria nesta função e, com a confiança da alta administração, também assumiu este novo desafio.

Logo, vem desenvolvendo o cumprimento de etapas ao longo do ano e que adentraram os próximos, conforme se extrai do seguinte cronograma:

PRESIDÊNCIA

1ª Etapa – Estudo e Conscientização da LGPD para os colaboradores;

2ª Etapa – Iniciação (Levantamento de dados, mapeamento);

3ª Etapa – Inventário e Classificação (Inventário de Sistemas, Aplicações e bases de dados; matriz de classificação; Detalhamento de Segurança da Informação; Roadmap para Adequação técnica);

4ª Etapa – Adequação Técnica e Governança (Adequação dos Sistemas e aplicações; Implantação da solução etc.);

5ª Etapa – Capacitação e Tecnologia (Treinamento do DPO; Capacitação dos Usuários Técnicos; Orientações de Privacy By Design; Recomendações Técnicas Finais);

6ª Etapa – Análise de Gap (Identificação de Finalidades de Uso; Verificação do Grau de aplicabilidade da Lei; Priorização das ações para adequação; Análise de riscos e relatórios de impacto etc)

7ª Etapa – Adequação jurídica (Regularizar a base jurídica; suporte de revisão de todos os contratos, inclusive com terceiros; suporte e adequação para os meios físicos; Relatório de Impacto pós adequação)

8ª Etapa – Capacitação Jurídica (Preparação para a resposta acionamentos e recomendações jurídicas finais)

O todo acima exposto demonstra a real complexidade do processo de implementação da LGPD, que demandará não somente treinamento e conscientização de todos os colaboradores da Cooperativa, como também do Recurso Próprio.

Ressalte-se, neste particular, que os dados manejados por ambos se afiguram, na grande maioria, sensíveis e deverão ter tratamento rigoroso pela controladora dos Dados.

Concluimos que a atuação do corpo jurídico é realizada através da prestação de serviços em consultoria, assessoria jurídica judicial, extrajudicial e administrativa.

Logo, os trabalhos são desenvolvidos ao longo de todo o ano, como exemplo: análise de documentos; realização e participação em reuniões; orientação preventiva e aconselhamento legal; defesa de autos de infração e apresentação de impugnações administrativas; elaboração e análise de contratos, notificações e demais documentos; propositura e atuação em demandas judiciais em todas as instâncias. Enfim, tudo o que se fizer necessário para defender os interesses das instituições.

PRESIDÊNCIA

No que tange a proteção de dados, desafio para os próximos anos, é garantir a privacidade dos dados pessoais e estabelecer melhores práticas para padronização na coleta, utilização, arquivamento e descarte.

Será necessário que todas as equipes entendam as mudanças e regulamentos da LGPD e que isso será aplicado ao trabalho diariamente. Isso significa muito mais colaboração entre equipes.

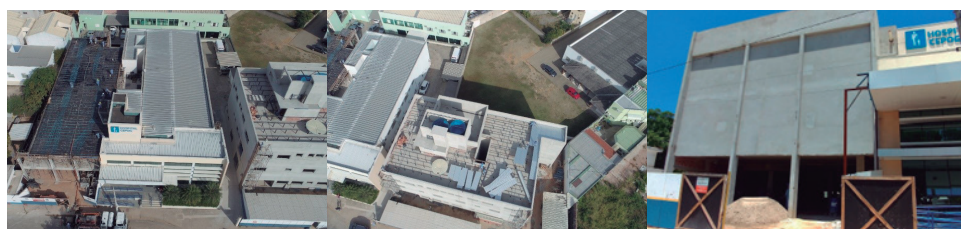
Certos de que poderemos contar com a presença ativa da alta administração, perfazendo a consonância entre os players, recomenda-se para o próximo ano, permanecer atuando de forma conjunta, com o objetivo de reduzir os riscos da judicialização e implementar e monitorar a proteção dos dados dos beneficiários e colaboradores.

HOSPITAL CEPOG

Em 2020, mesmo diante das dificuldades trazidas com a pandemia, mantivemos o foco na construção do Novo Hospital CEPOG e trabalhamos para que em 2021 esse recurso próprio seja liberado em sua plenitude para todos os nossos cooperados e clientes. Algumas fotos da evolução da obra:



Projeto arquitetônico do novo Hospital.



PRESIDÊNCIA

Números do Hospital CEPOG em 2020

Pronto Atendimento

Várias mudanças foram feitas ao longo de 2020 para que o Pronto Atendimento pudesse atender as demandas de atendimento dos clientes e os sintomas da Covid-19.

Com o isolamento das pessoas e o grande receio de contaminação em unidades hospitalares, tivemos uma redução de 30,83% nos atendimentos em 2020.

Pronto Atendimento - 2020					
	2016	2017	2018	2019	2020
Janeiro	3.371	3.593	3.226	2.614	3.226
Fevereiro	3.457	3.394	3.175	2.554	3.714
Março	5.149	4.906	3.718	3.378	3.420
Abril	5.082	4.322	3.961	3.745	1.503
Mai	4.410	4.683	3.968	3.747	1.353
Junho	4.322	4.104	3.741	3.622	1.493
Julho	4.117	3.749	3.555	3.211	1.836
Agosto	4.366	3.772	3.622	3.111	2.056
Setembro	4.264	3.885	3.554	3.289	1.710
Outubro	3.974	3.763	3.504	3.553	1.985
Novembro	3.929	3.614	3.431	3.228	2.219
Dezembro	3.935	3.456	2.984	3.182	2.624
Total	50.376	47.241	42.439	39.233	27.139
Média	4.198	3.937	3.537	3.269	2.262
Evolução	5,00%	-6,22%	-10,16%	-7,55%	-30,23%

Atendimento por Especialidade - 2020				
	Clínico Geral	Pediatria	Ortopedia	Total
Janeiro	1.597	729	900	3.226
Fevereiro	1.942	955	817	3.714
Março	1.950	836	634	3.420
Abril	898	237	368	1.503
Mai	730	220	403	1.353
Junho	750	241	502	1.493
Julho	1.006	308	522	1.836
Agosto	1.244	279	533	2.056
Setembro	868	258	584	1.710
Outubro	968	310	707	1.985
Novembro	1.207	343	669	2.219
Dezembro	1.594	359	671	2.624
Total	14.754	5.075	7.310	27.139

Ambulatório de Especialidades

O mesmo efeito ocorreu com as consultas eletivas do Ambulatório de Especialidades que em 2020 apresentou redução de 21,68% nos atendimentos.

Ambulatório de Especialidades Médicas - 2020				
Atendimentos	2017	2018	2019	2020
Total	26.657	26.300	26.163	20.491
Média/Mês	2.221	2.192	2.180	1.708
Evolução	10%	-1,34%	-0,52%	-21,68%

PRESIDÊNCIA

Especialidades do Ambulatório Médico

ACUPUNTURA	GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA
ALERGIA	HEMATOLOGIA
ANESTESISTA	NEFROLOGIA
CARDIOLOGIA	NEUROLOGIA
CIRURGIA CABEÇA E PESCOÇO	ONCOLOGIA
CLÍNICO GERAL	ORTOPEDIA
CIRURGIA GERAL	OTORRINOLARINGOLOGIA
CIRURGIA PEDIÁTRICA	PEDIATRIA
CIRURGIA PLÁSTICA	PROCTOLOGIA
CIRURGIA VASCULAR	PNEUMOLOGIA
DERMATOLOGIA	PSIQUIATRIA
ENDOCRINOLOGIA	REUMATOLOGIA
ENDOCRINOLOGIA PEDIÁTRICA	UROLOGIA

Hospital Dia e Hospital Geral

Hospital Dia: serviços de internação parcial onde se concentram meios técnicos e humanos qualificados, que fornecem cuidados de saúde de modo programado a doentes em ambulatório e em alternativa à hospitalização clássica, por um período normalmente não superior a 12 horas, não requerendo assim estadia durante a noite.

Hospital Geral: Realizamos todos os tipos de atendimentos, diversas cirurgias e em diversas especialidades. Possuímos salas cirúrgicas e unidades de suporte, realizamos exames complementares e laboratoriais; para total auxílio no tratamento e diagnóstico médico.

A redução no atendimento hospitalar foi de 35,74% em 2020.

Cirurgias Realizadas - 2020				
Cirurgias	2017	2018	2019	2020
Total	372	544	582	374
Média/Mês	31	45	49	31
Evolução	14%	46,24%	6,99%	-35,74%



DIRETORIA ADMINISTRATIVA



MENSAGEM DA DIRETORIA ADMINISTRATIVA

2020 TESTOU A NOSSA CAPACIDADE CRIATIVA, REALIZAMOS MELHORIAS...

...na área de Atendimento ao Cliente, o setor da Qualidade continuou firme no propósito de descrever e registrar todos os nossos procedimentos e atividades de trabalho, criando com isso padronização de processos e melhoria de resultados operacionais. A nossa Medicina Preventiva deixou os programas presenciais e se embrenhou no universo online, desenvolvendo lives que foram vistas por vários clientes e distribuição de materiais eletrônicos através das mídias sociais.

Mesmo diante da retração trazida com a pandemia, buscamos no mercado um investidor e conseguimos inaugurar mais uma Loja de Vendas e Serviços, agora na cidade de Aparecida. A carteira de clientes cresceu acima dos 4%, seguida pelo faturamento de pré-pagamento. Na área Administrativa criamos políticas baseadas no nosso modelo de governança que trouxeram segurança operacional e as melhores práticas de compliance.

Criamos protocolos rígidos para continuidade dos atendimentos presenciais na sede da cooperativa, mas investimos muito em tecnologia para disponibilizar aos nossos clientes atendimento remoto através do nosso site, aplicativo para celular e autorizações diretamente no prestador de serviços.

Nos reinventamos o tempo todo e chegamos firmes ao final deste ano tão desafiador com percentual de despesas administrativas abaixo de dois dígitos, contribuindo para o resultado líquido da cooperativa.

Superação, criatividade e foco nos resultados, sentimentos compartilhados por todos em nossa diretoria e que se traduzem nas páginas seguintes deste relatório.



Dr. Hugo de Castro Vianna Júnior
Diretor Administrativo

DIRETORIA ADMINISTRATIVA

ADMINISTRATIVO

A área administrativa é responsável por fazer com que a Cooperativa atenda com acessibilidade e sustentabilidade ao cliente interno e externo, visando agilidade, qualidade e segurança.

Em 2020 fizemos a troca da coordenação do Setor Administrativo, criando processos e políticas que tornaram o setor mais eficiente.

Dentro das principais atribuições do Setor em 2020, destacamos as seguintes ações:

Gestão de OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais)

Implantamos na Unimed Guaratinguetá, a Plataforma OPMENEXO, para a GESTÃO de OPME e Cotação de Material de Alto Custo. O objetivo principal é obter produtos de qualidade com o menor preço, para oferecer o melhor serviço aos clientes, respeitando sempre a escolha médica, respeitando a opção do médico de escolher os produtos tecnicamente mais adequados aos seus pacientes, ficando a cargo da Cooperativa a responsabilidade pela gestão do processo.

Através da utilização da plataforma OPMENEXO obtivemos aumento da agilidade e a produtividade interna dos profissionais de compras, pois otimizou as atividades tradicionais de comunicação com fornecedores, planilhas de cotações, além de reduzir custos diretos com telefone.

Valorização da ética e transparência nas compras, pois os processos são trafegados exclusivamente via plataforma OPMENEXO de forma transparente, sem privilégios a fornecedores, garantindo assim, o melhor produto indicado à necessidade de cada paciente, permitindo que o processo esteja totalmente documentado e possa ser acompanhado em sua plenitude na Plataforma, desde a cotação até a emissão da nota fiscal. Somente são considerados fornecedores aptos a atender através da Plataforma se os documentos legais estiverem válidos e seus produtos estejam registrados na ANVISA.

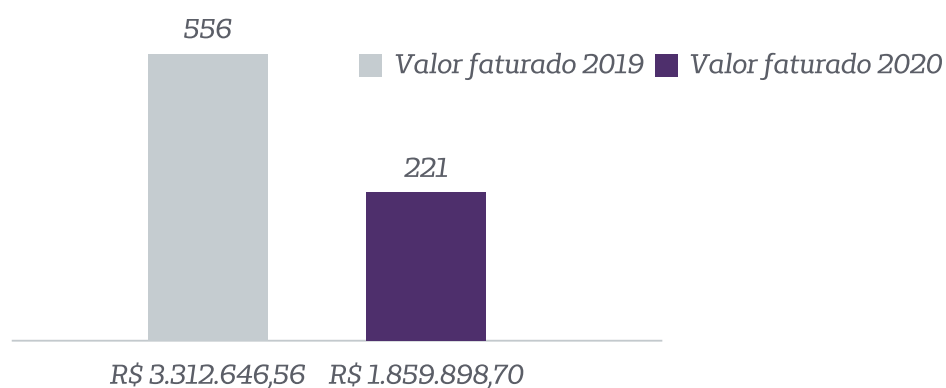
Toda documentação dos fornecedores é acompanhada por uma equipe especializada, que garante para a cooperativa negociações transparentes.

Custos com OPME

Em virtude do isolamento social provocado pela pandemia, houve impacto considerável em nossos números de OPME, com redução no quantitativo e nos custos.

DIRETORIA ADMINISTRATIVA

O gráfico abaixo demonstra que, em 2020, o número de cirurgias com OPME apresentou redução de 60,25%, passando de 556 cirurgias para 221.



Abaixo apresentamos a tabela referente ao faturamento efetivado em 2020.

Pronto Atendimento - 2020				
ESPECIALIDADE	VALOR FATURADO	QTDE. DE PROCESSOS POR ESPECIALIDADE	% CORRESPONDENTE AO TOTAL FATURADO	% CORRESPONDENTE A QTDE. DE PROCESSOS
VASCULAR	R\$ 450.921,27	23	24,24	10,41
ORTOPEDIA	R\$ 426.853,66	60	22,95	27,15
NEUROLOGISTA	R\$ 420.371,01	32	22,60	14,48
CARDIOLOGISTA	R\$ 180.380,62	10	9,70	4,52
CIRURGIA CABEÇA E PESCOÇO	R\$ 107.040,34	11	5,76	4,98
UROLOGIA	R\$ 88.919,74	30	4,78	13,57
BUCOMAXILO	R\$ 86.721,52	4	4,66	1,81
GASTRO	R\$ 64.228,52	20	3,45	9,05
CLÍNICO GERAL	R\$ 13.341,07	13	0,72	5,88
GINECOLOGISTA	R\$ 12.510,00	6	0,67	2,71
APARELHO DIGESTIVO	R\$ 4.160,43	6	0,22	2,71
OFTALMOLOGISTA	R\$ 2.060,52	4	0,11	1,81
CIRURGIA ONCOLÓGICA	R\$ 1.210,00	1	0,07	0,45
OTORRINO	R\$ 1.180,00	1	0,06	0,45
TOTAL	R\$ 1.859.898,70	221	10	100

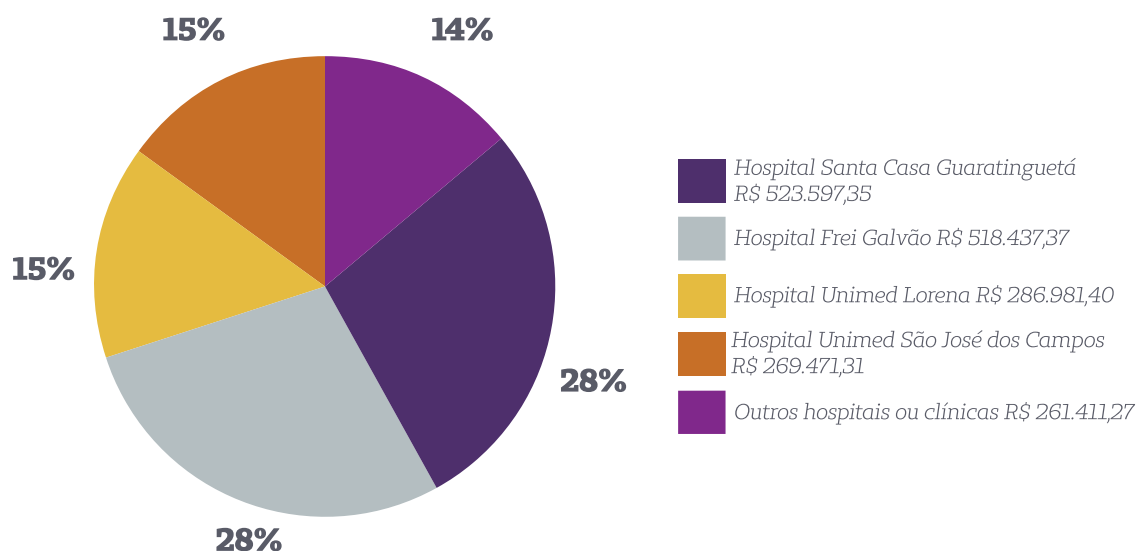
DIRETORIA ADMINISTRATIVA

Temos disponível através da Unimed do Brasil, a tabela CTNPM – Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos que apresenta materiais negociados para todas as singulares do sistema Unimed de forma global, com fornecedores já cadastrados e novos entrantes. O Setor de Compras realizou negociações de forma pontual, conseguindo a redução de custos com OPME no valor de R\$ 64.342,40.

	VALOR INICIAL COTADO	VALOR FINAL NEGOCIADO	VALOR DESCONTO OBTIDO
LOCAL	R\$ 391.049,80	R\$ 326.707,40	R\$ 64.342,40

Abaixo apresentamos o gráfico referente aos pagamentos efetivados com OPME em 2020 por prestador.

Valores por prestador

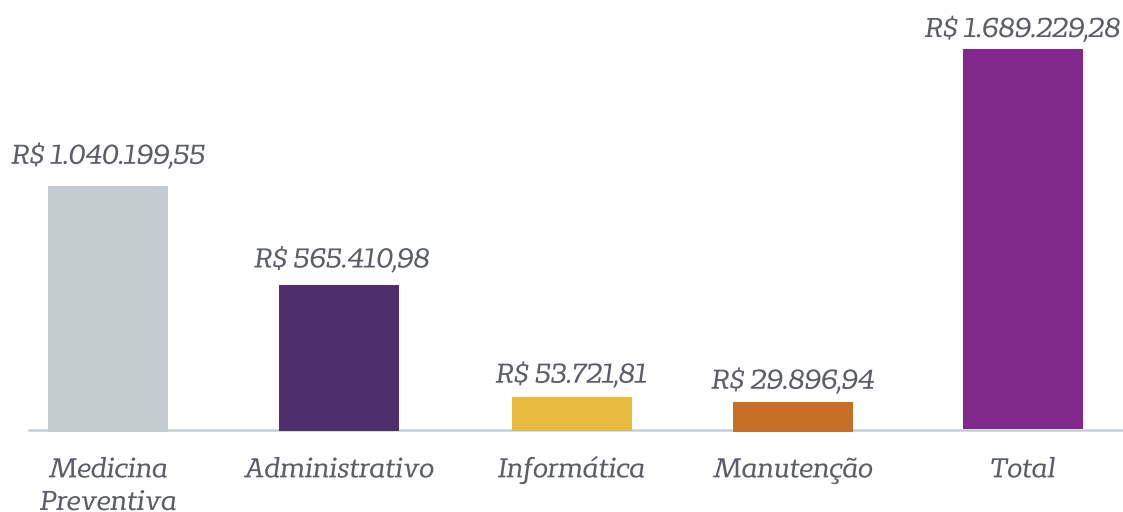


COMPRAS

Com a implantação da Política de Compras na Cooperativa, todas os processos passam pelo Setor de Compras, que é estruturado e comprometido com a qualidade da prestação de serviço, prezando pela agilidade, qualidade e redução de custos.

Abaixo, gráfico referente as compras efetivadas na Unimed Guaratinguetá em 2020:

DIRETORIA ADMINISTRATIVA



Telefonia

Foi adquirido, tanto para a Unimed Guaratingueta quanto para o Hospital CEPOG, o sistema de atendimento automatizado.

Trata-se da URA – Unidade de Resposta Audível, que possui um menu de opções. O cliente escolhe a opção de serviço desejado, ou o setor que necessita falar, e ao discar a opção numérica correspondente no teclado do telefone ou no celular, é automaticamente redirecionado ao atendente responsável por sanar tal necessidade.

Promovemos através da ferramenta, um atendimento rápido e eficaz, gerando uma excelente economia de tempo, pois quanto mais ágil for o atendimento, mais econômico e menos desgastante para o cliente.

Motorista e Motoboy

Foi realizada alteração na estrutura de Motorista e Motoboy. Tínhamos um funcionário contrato CLT na função de Motorista e uma empresa contratada para realizar serviço de Entrega de Correspondência que realizava a coleta 3 vezes na semana.

Com o aumento do fluxo em 2020 foi realizado um estudo que demonstrou a viabilidade de contratação de uma empresa terceirizada que pudesse realizar o serviço de motorista e de entrega de correspondência. Essa mudança gerou para a cooperativa uma economia Mensal para de R\$3.161,18

DIRETORIA ADMINISTRATIVA

Manutenção

Foi realizada vistoria em todas as áreas da cooperativa a fim de proceder com a manutenção preventiva, evitando prejuízos, perdas ou prejudicar o andamento dos setores.

Gestão de Estoque

Com a elaboração da Política de Estoque em 2020, os processos, além de terem ficado mais precisos e claros, nos trouxeram os controles necessários para que não houvesse excessos ou falta de produtos, evitando penalizar o caixa da Cooperativa ou paralisando as atividades diárias dos departamentos.

Patrimônio

Realizamos o levantamento físico em toda Cooperativa para análise do patrimônio, de forma a manter o sistema atualizado.

Metas para a Área Administrativa em 2021

- Otimizar Controles internos;
- Estudar melhorias para as Instalações Físicas da Cooperativa;
- Estudar melhorias para a Estrutura de Acessibilidade na Cooperativa;
- Estudar, Aprovar e Implantar novas Políticas e Processos.

REGULAÇÃO DE SAÚDE

A área de Regulação de Saúde tem como objetivo regular o acesso e prover os recursos necessários para a assistência à saúde dos beneficiários no tempo oportuno.

A área é composta pelos setores de: Atendimento ao Cliente, Relacionamento com o Cliente, Credenciamento de Rede, Qualidade e Medicina Preventiva.

QUALIDADE

Em 2020 foi criado o Setor da Qualidade para auxílio na organização e criação de processos dentro dos padrões que nos permitam iniciar no futuro a Acreditação da Operadora.

DIRETORIA ADMINISTRATIVA

Seguindo o padrão da Norma 452 vigente, iniciamos várias atividades dentro dos diversos departamentos da Cooperativa, sendo os principais:

- Mapeamento dos processos realizado através de visitas aos setores;
- Orientação e auxílio às áreas na montagem dos documentos que compõem o SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade (procedimentos, fluxogramas, SIPOC, Políticas e Indicadores);
- Estudos da RN 452 e montagem de planilha com os requisitos mínimos para futura acreditação da Operadora, realizados a partir dos apontamentos feitos nos diversos setores;
- Levantamento de documentos relacionados a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e Tecnologia da Informação (PTDI- Plano Diretor de Tecnologia da Informação), e direcionamento aos setores de responsabilidades;
- Revisão do Organograma, conforme visita técnica e apuração das atividades nos diversos setores da Operadora.

CRENCIAMENTO

O setor de credenciamento, antes vinculado ao setor de RH, foi reformulado para revisar e organizar a documentação da rede credenciada, baseando-se na RN 452, além da busca de profissionais qualificados de acordo com a demanda da operadora.

Entre as principais ações desenvolvidas em 2020, destacamos:

- Digitalização de todos os documentos dos prestadores da Rede Credenciada e disposição dentro do Sistema de Rede da Unimed;
- Organização de todos os prontuários baseando-se na LGPD;
- Realizada padronização de documentos necessários conforme tipo de serviços;
- Confeccionado tabelas com resumo de serviços para auxílio do setor de Autorização e padronização de sistema;
- Alterações nas cláusulas contratuais seguindo as orientações da RN 452;
- Alterações de contratos antigos seguindo as novas normas regulatórias.

DIRETORIA ADMINISTRATIVA

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Tivemos um ano difícil frente à pandemia e suas incertezas, mas conseguimos caminhar diante as dificuldades e desenvolver pessoas e processos.

Realizado padronização dos processos de autorização e treinamento da equipe, buscando sempre um atendimento humanizado e não esquecendo da análise do solicitado, o contratado pelo beneficiário e a contratualidade com a rede credenciada.

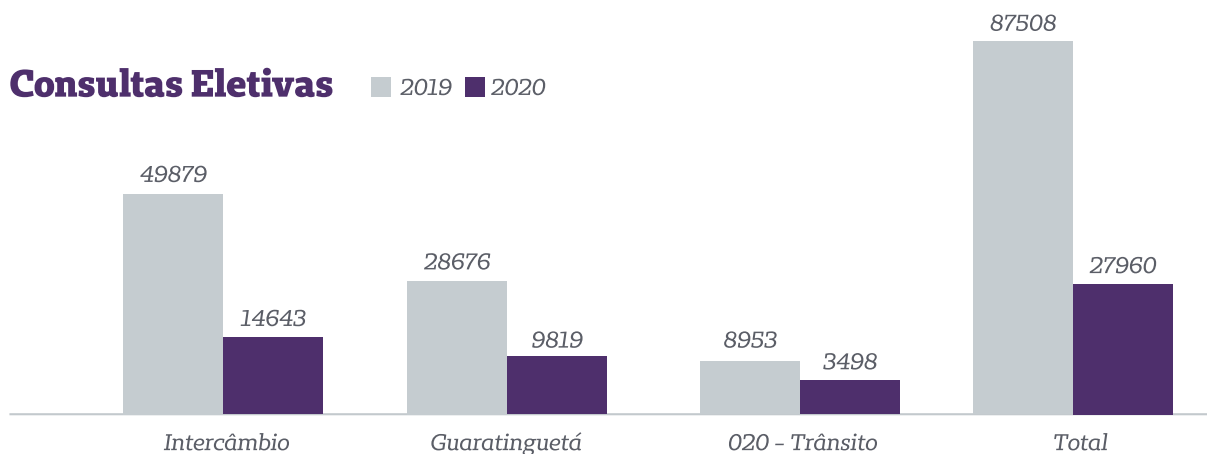
Revisamos e criamos novos fluxos, baseados em regras de Intercambio, Rol de Procedimentos, Regras de Auditoria e Normas Regulatórias da ANS (Agencia Nacional de Saúde Suplementar).

Em um ano de pandemia e afastamento social, firmamos a contratação do atendimento on-line através da plataforma Psicologia Viva, plataforma devidamente reconhecida pelas ANS e Conselhos Profissionais para dar atendimento aos nossos beneficiários. Uma ferramenta que deverá se fortalecer, mesmo com o fim da pandemia.

Realizamos em 2020 um total de 27.960 consultas eletivas, sendo que destas, 9.819 foram realizadas pelos beneficiários da Unimed Guaratinguetá, as demais consultas foram realizadas pelos beneficiários de outras Unimed's na relação de intercâmbio.

Também foram realizadas 3.498 consultas pelos beneficiários da Unimed Guaratinguetá em cidades fora de nossa área de ação.

Em 2020 cada beneficiário da Unimed realizou no ano 1,44 consultas eletivas.

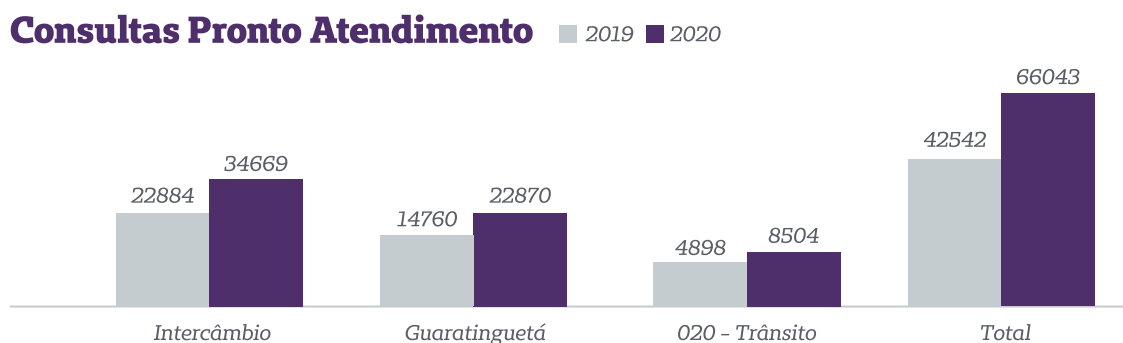


DIRETORIA ADMINISTRATIVA

As consultas de Pronto Atendimento totalizaram 66.043, sendo que destas, 22.870 foram realizadas pelos beneficiários da Unimed Guaratinguetá. As demais consultas foram realizadas pelos beneficiários de outras Unimed.

Os beneficiários da Unimed Guaratinguetá em trânsito, realizaram 8.504 consultas em Pronto Atendimento.

Em 2020 cada beneficiário da Unimed realizou no ano 3,39 consultas de Pronto Atendimento.

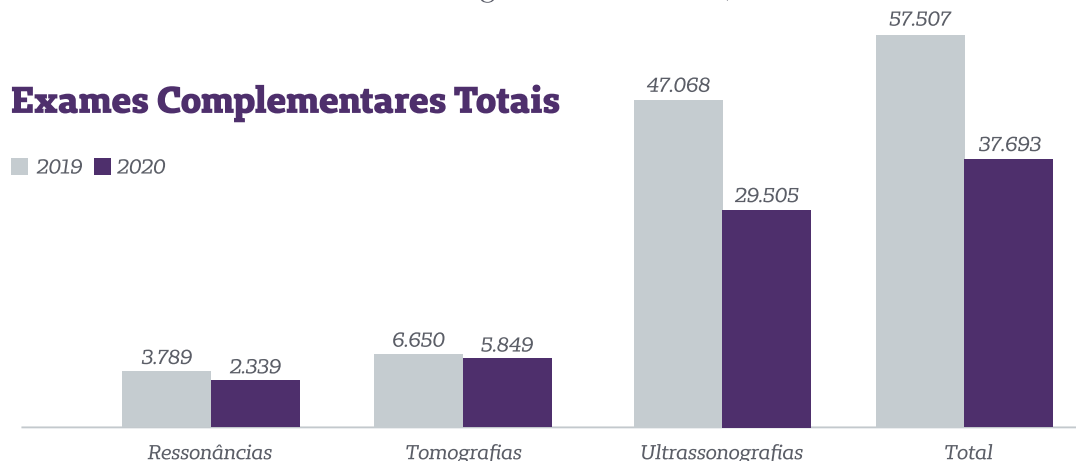


Considerando o somatório das consultas eletivas com as de Pronto Atendimento, a média de consultas no ano por beneficiário da Unimed Guaratinguetá foi de 4,83.

Exames Complementares

Em 2020 foram realizados 37.693 exames de maior relevância (ressonância, tomografia e ultrassonografia). Do total de exames, 16.675 foram realizados pelos beneficiários da Unimed Guaratinguetá, apresentando uma redução de 0,32% quando comparado com 2019.

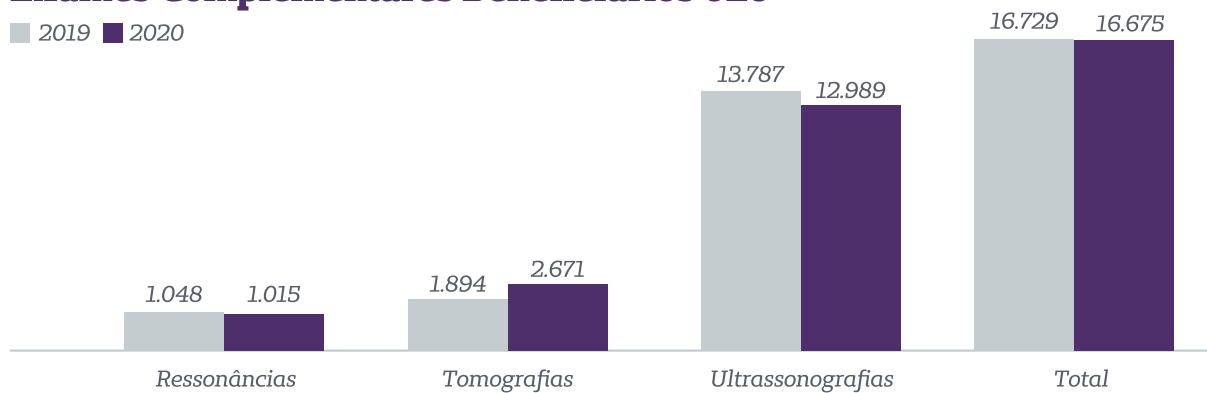
Os beneficiários da Unimed Guaratinguetá em trânsito, realizaram 3.879 exames.



DIRETORIA ADMINISTRATIVA

Exames Complementares Beneficiários 020

■ 2019 ■ 2020



Consolidamos em 2020 o serviço de atendimento eletrônico.

Demonstramos abaixo os números de atendimentos prestados no ano de 2020 pelo nosso Setor de Autorização.

Números de atendimentos em 2020 presencial			
	2019	2020	MÉDIA MÊS
Beneficiários atendidos	30.813	23.297	1.941
Cliente Unimed Guaratinguetá	11.629	9.577	798
Cliente Intercâmbio	19.184	13.720	1.143
Autorizações emitidas on-line site			
	2019	2020	MÉDIA MÊS
Beneficiários atendidos	1.613	2.427	203
Cliente Unimed Guaratinguetá	709	1.303	109
Cliente Intercâmbio	904	1.124	94
Consultório on-line 2018			
	2019	2020	MÉDIA MÊS
Beneficiários atendidos	281.761	201.175	16.765
Cliente Unimed Guaratinguetá	124.594	80.675	6.723
Cliente Intercâmbio	157.167	120.500	10.042

DIRETORIA ADMINISTRATIVA

CENTRAL DE AGENDAMENTO

Junto ao Setor de Autorização funciona nossa Central de Agendamentos, destinada ao suprimento de demandas de beneficiários no agendamento de consultas ou exames complementares junto aos cooperados e a rede credenciada.

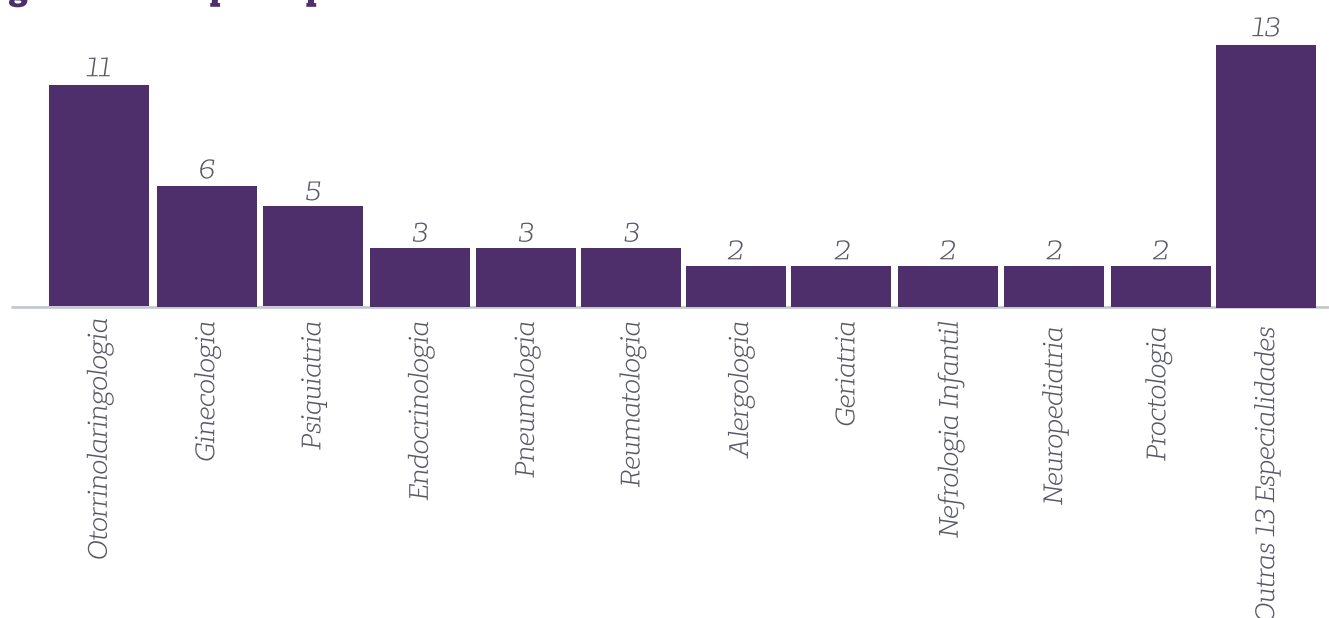
A Central acolhe por telefone o cliente que relata dificuldades no agendamento dentro dos prazos máximos estabelecidos pela ANS através da Resolução Normativa nº 259, contatando os serviços para abertura de agenda ou suprimindo-a na grade de profissionais do próprio ambulatório de especialidades do CEPOG.

Os prazos determinados na RN 259 da ANS são:

Serviços	Prazo máximo de atendimento em dias úteis
Consulta básica – pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetria.	7
Consulta nas demais especialidades	14
Consulta/ sessão com fonoaudiólogo, nutricionista, psicóloga, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta.	10
Consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista	7
Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial.	3
Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial	10
Procedimentos de alta complexidade (PAC)	21
Atendimento em regime hospital-dia	10
Atendimento em regime de internação eletiva	21
Urgência e emergência	Imediato

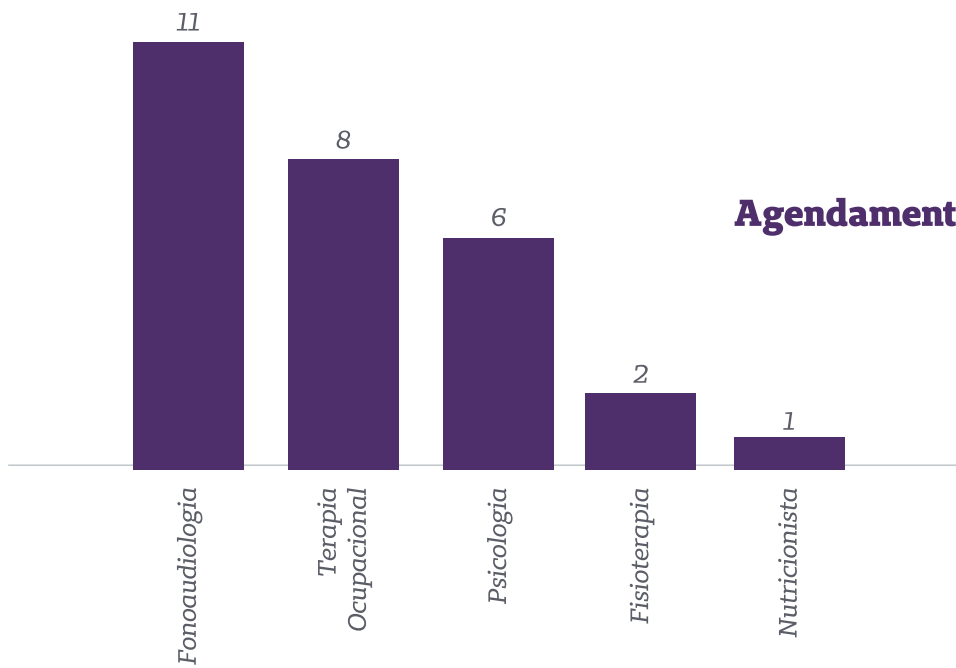
No ano de 2020 realizamos 95 agendamentos sendo estes: 54 consultas nas mais diversas especialidades médicas, 28 consultas com multiprofissionais e 13 exames.

Agendamento por Especialidade Médica

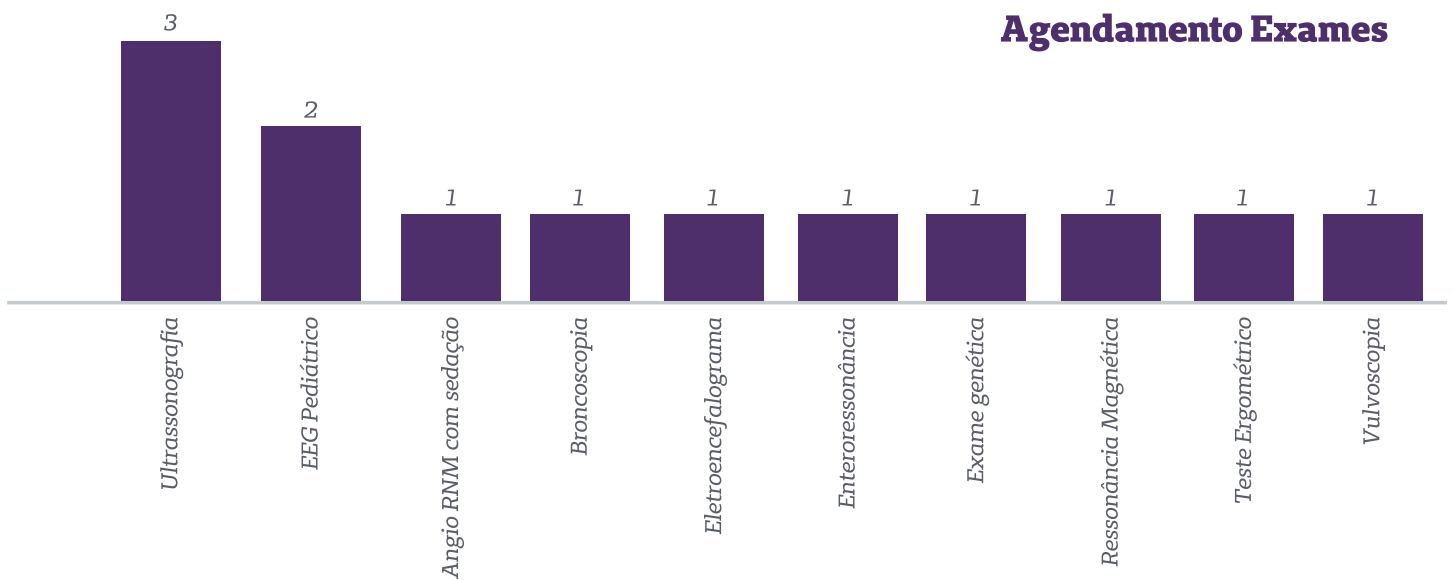


DIRETORIA ADMINISTRATIVA

Agendamento Multiprofissionais

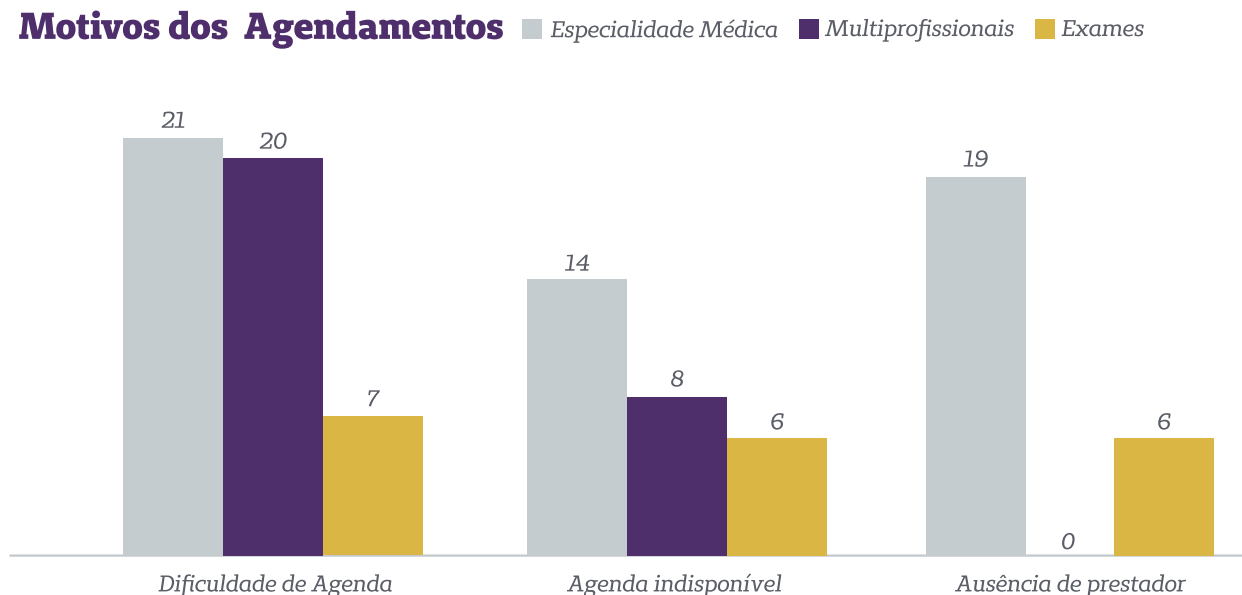


Agendamento Exames



DIRETORIA ADMINISTRATIVA

Motivos dos Agendamentos



LEGENDA

Ausência de Prestador: Para os casos que não temos o serviço em nossa área de ação.

Dificuldade de agenda: Temos prestador e cliente não conseguiu agendar com um médico/local específico.

Agenda indisponível: Quando o prestador/cooperado não tem mais horário para atender nosso cliente.

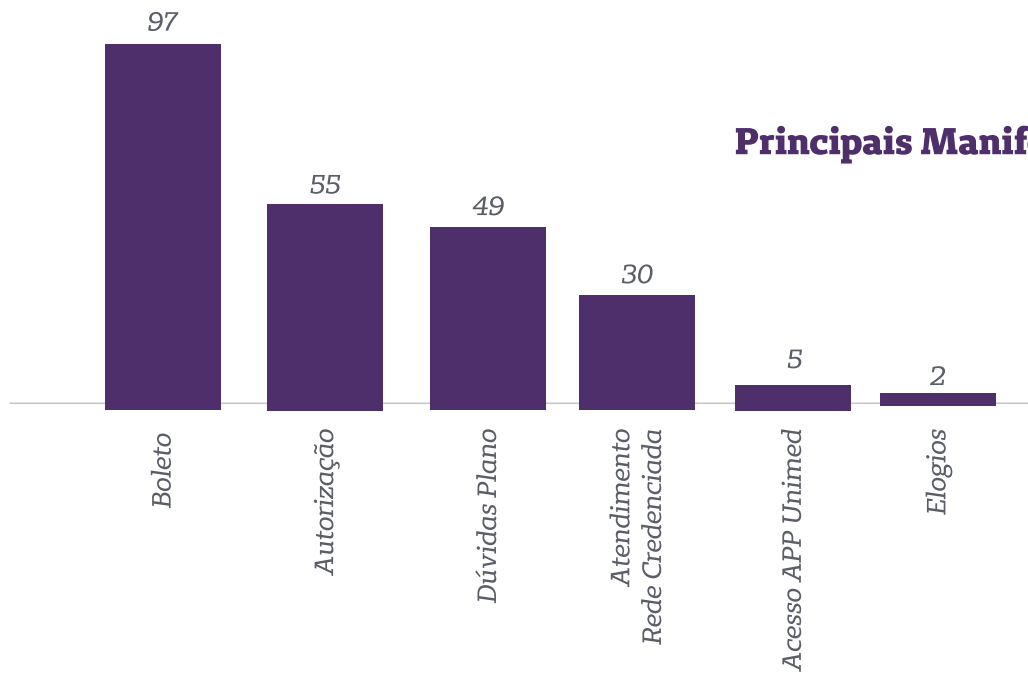
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

O Setor de Relacionamento com o Cliente existe com o compromisso de atender com maior agilidade os nossos beneficiários e prestadores de serviços, mantendo o contato para fazer solicitações, reclamações, sugestões, dúvidas e esclarecimentos.

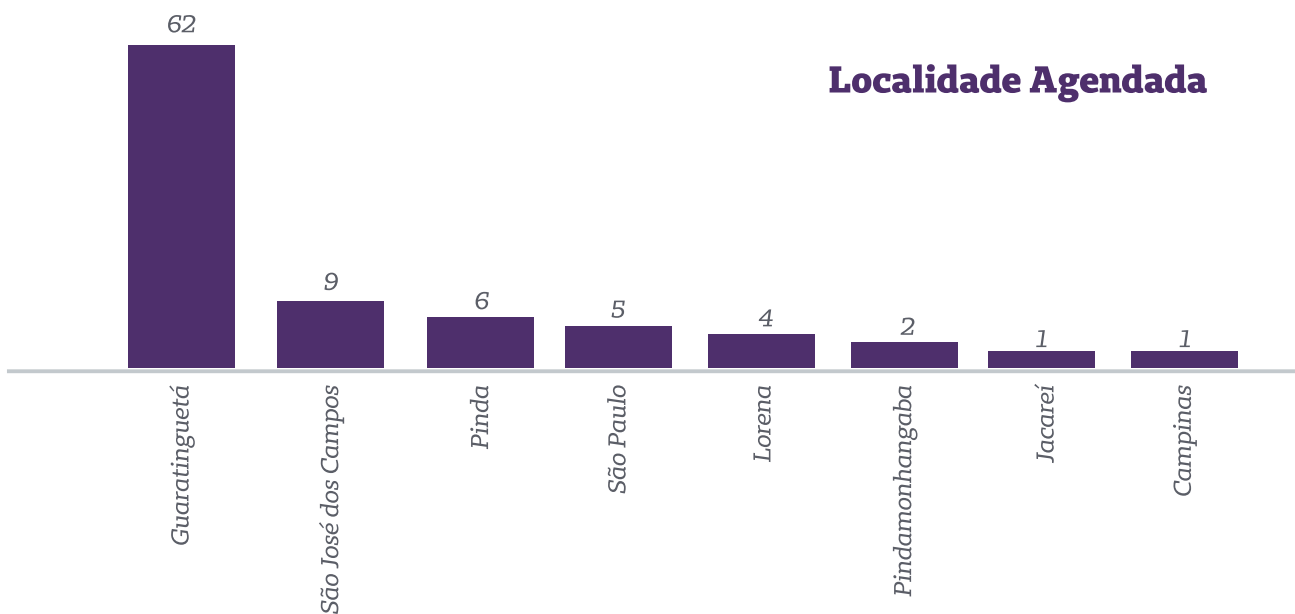
O setor dispõe de vários canais para atender com maior agilidade o cliente: site, e-mail, telefone, presencialmente ou por correspondência.

DIRETORIA ADMINISTRATIVA

Principais Manifestações



Localidade Agendada



DIRETORIA ADMINISTRATIVA

MEDICINA PREVENTIVA

A Medicina Preventiva no ano de 2020 teve muitas lições, nossa maior habilidade foi saber enfrentar crises e mudanças, com a pandemia.

A pandemia do novo Coronavírus deixou o mundo de cabeça para baixo. Já no início do ano as rotinas foram mudadas, preocupações surgiram e a vida de quase todo mundo mudou. Com o isolamento, para evitar o contágio pela Covid-19, tivemos que realizar alterações na forma de atender os beneficiários pois atuamos com a faixa etária de maior risco e com comorbidades.

Programas de gerenciamento da saúde da Unimed Guaratinguetá:

Programa de Gerenciamento de Crônicos

Neste programa acompanhamos através de visitas domiciliares os beneficiários acima de 60 anos portadores de doenças crônicas, com risco de agravamento.

Em 2020 para não perder o vínculo com os beneficiários passamos a manter o contato por telefone e quando necessário realizávamos visita em domicílio com todos os cuidados necessários. Tivemos perdas de participantes, a maioria por óbitos e outras por mudança de cidade, além de rescisões de contratos. Devido à pandemia não realizamos novas captações.

Número de Participantes Ativos				
Programa	2017	2018	2019	2020
Gerenciamento de Crônicos	128	131	137	116

Atenção Domiciliar

Nos últimos anos, com as necessidades de saúde dos diversos grupos, foi necessário buscar mudanças, principalmente à população idosa, às pessoas com doenças crônicas degenerativas ou com sequelas provenientes de doenças ou acidentes.

A Atenção Domiciliar é um modelo de atendimento que vem crescendo cada vez mais nos países mais desenvolvidos do mundo, traz diversos benefícios tanto para o paciente quanto para sua família.

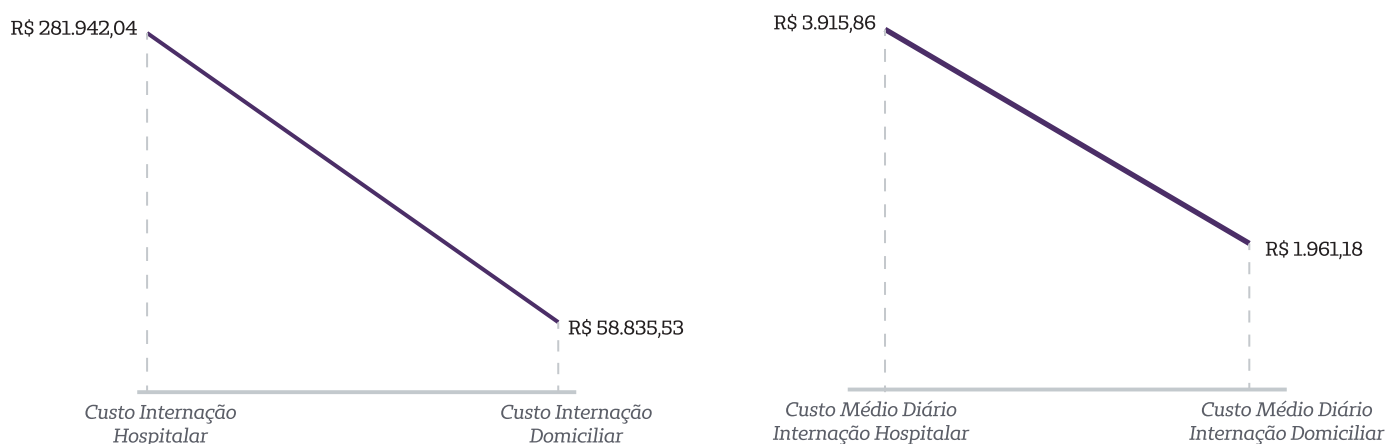
DIRETORIA ADMINISTRATIVA

Com essa modalidade de atendimento consegue-se a otimização do uso de leitos e recursos hospitalares, a ampliação do acesso aos serviços por usuários acamados ou domiciliados, além de representar uma solução importante para a sobrecarga das portas de urgência. Desde a perspectiva do beneficiário, busca-se a humanização do cuidado e a ampliação da autonomia, promovendo maior qualidade e resolutividade do cuidado.

Assistência Domiciliar: em 2020 prestamos assistência a 14 beneficiários com atendimento de fisioterapia, fonoaudiologia, nutricionista e aplicação de medicamentos.

Internação Domiciliar: em 2020 prestamos assistência a 03 beneficiários, sendo 02 liminares.

Custo de Internação Hospitalar X Domiciliar



Número de Participantes na Atenção Domiciliar nos últimos anos

Programas e Serviços	2017	2018	2019	2020
Assistência Domiciliar	7	11	9	14
Internação Domiciliar	3	3	2	3
Total	10	14	11	17

DIRETORIA ADMINISTRATIVA

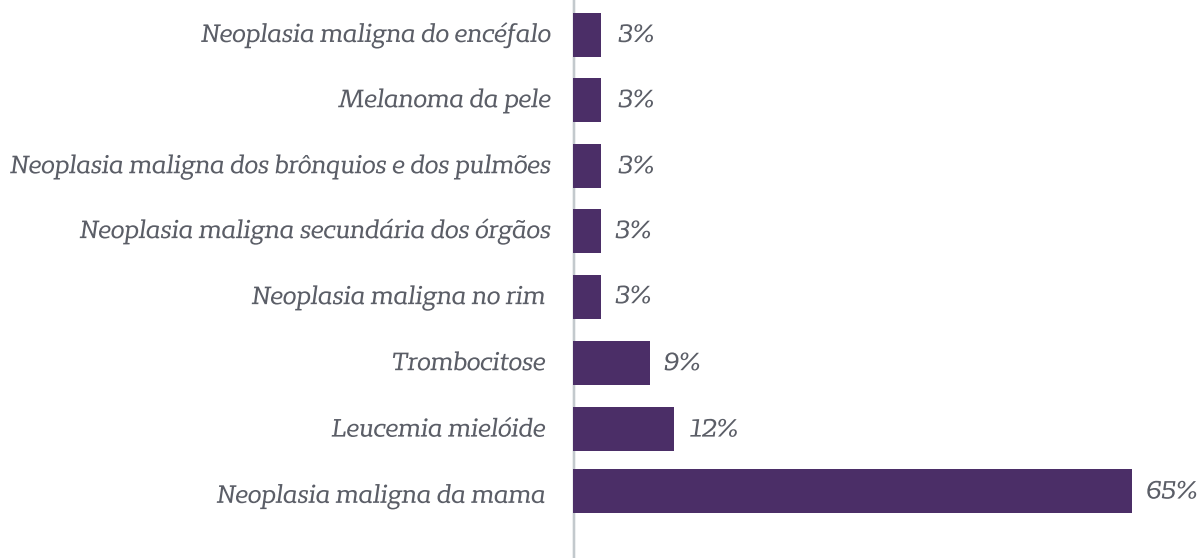
Medicamento Oncológico Oral

No ano de 2020 a Medicina Preventiva continuou acompanhando e realizando a distribuição dos medicamentos oncológicos orais conforme Resolução Normativa nº 338 da ANS.

Nesse período de isolamento tomamos todos os cuidados necessários e passamos a realizar a entrega diretamente nas residências dos beneficiários.

Abaixo informações relativas ao consumo:

Beneficiário por Patologia



Número de beneficiários:
34



Custo total: R\$ 490.989,16
Economia Brasíndice: R\$ 428.643,28
Ticket Médio: R\$ 14.440,85



Número de autorizações no Período: 287

DIRETORIA ADMINISTRATIVA

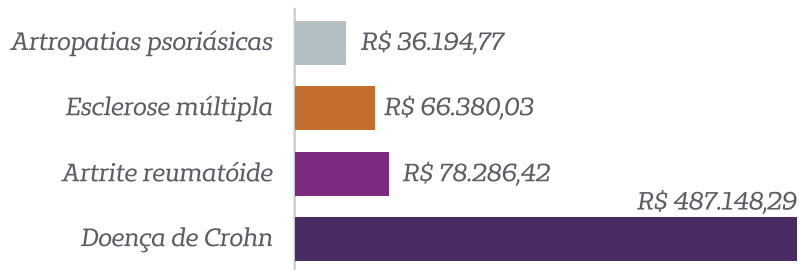
Medicamento Imunobiológico

A terapia imunológica endovenosa ou subcutânea é de cobertura obrigatória quando preenchidos os critérios de diretrizes de utilização.

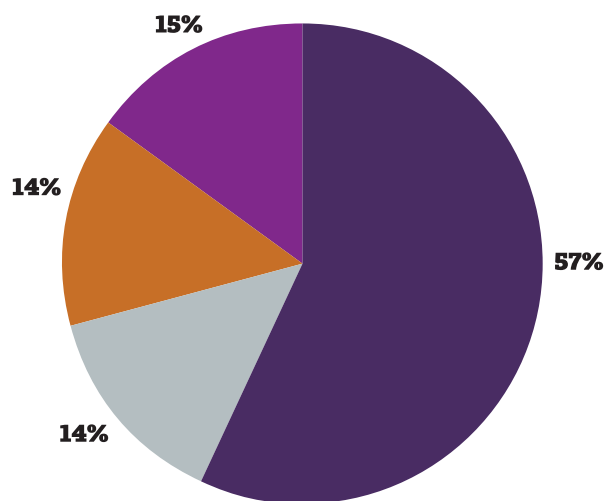
Em 2020 foram acompanhados pela Medicina Preventiva 07 beneficiários e devido a quarentena, para manter o cuidado, realizamos a entrega na residência para os que fazem uso da aplicação subcutâneo e as aplicações endovenosas foram agendados em horário de menor fluxo no prestador.

Abaixo informações relativas ao consumo:

Custo Imunobiológico por patologia 2020



Beneficiários por patologia



Campanha de Vacinação contra Influenza 2020

A Unimed de Guaratinguetá, através da Medicina Preventiva, tomou a decisão de realizar esta campanha com antecedência, mas enfrentamos dificuldades na aquisição da vacina devido à grande demanda pelo momento que o mundo passava no combate ao coronavírus, apesar dessa vacina não prevenir contra a Covid-19. Com isso, a pretensão era proteger nossos cooperados e colaboradores contra a influenza, lembrando que os sintomas desta doença são semelhantes aos do COVID-19.

DIRETORIA ADMINISTRATIVA

Vacina contra Influenza 2020	Total de doses aplicadas 2020	Custo dose	Custo de Vacinas 2020
Cooperados e Dependentes	123	R\$ 85,00	R\$ 10.455,00
Colaboradores e Dependentes	46	R\$ 85,00	R\$ 3.910,00
Total	169		R\$ 14.365,00

Curso para Gestantes – Nosso Bebê

O curso para gestante é direcionado ao casal, sendo oferecido aos beneficiários Unimed e aberto a comunidade. Tem como objetivo contribuir para que as futuras mães tenham uma gravidez saudável e tranquila, esclarecendo suas dúvidas, discutindo aspectos físicos e emocionais da gravidez e adquirindo novos conhecimentos para a segurança e os cuidados com o futuro integrante da família.

No ano de 2020 devido a pandemia tivemos que nos reinventar e aprender novas formas de atender essas famílias, assim passamos a realizar o curso de forma virtual totalmente online, foi um desafio que deu certo e com boa aceitação.

Nosso Bebê 2020 – online	Número casais por palestra
1º Módulo – 08/10/2020	23
2º Módulo – 15/10/2020	22
3º Módulo – 22/10/2020	23

ANS - nº 35557-7

Programa Nosso Bebê
CURSO PARA GESTANTES

Dias 08, 15 e 22/10 das 19h30 às 21h

PARTICIPE ONLINE
INSCREVA-SE
unimedguaratingueta.com.br

CUIDAR DE VOCÊ. ESSÉ É O PLANO.

Unimed Guaratinguetá | somos coop

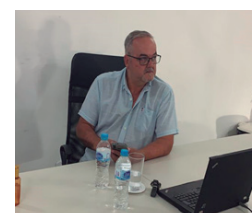
PROGRAMAÇÃO:

- MÓDULO I**
Tema: Pré-Natal
Palestrante: Dr. Sebastião Cesar Sigaud
DIA 08
- MÓDULO II**
Tema: Anestesia
Palestrante: Dr. José Maria Leal Gomes
DIA 15
- MÓDULO III**
Tema: Parto e cuidados com o Recém-Nascido no dia a dia e Aleitamento Materno
Palestrante: Dr. Maurício Lobosco Werneck
DIA 22



Dr. José Maria Leal Gomes

Dr. Maurício Lobosco Werneck



Dr. Sebastião Cesar Sigaud

DIRETORIA ADMINISTRATIVA

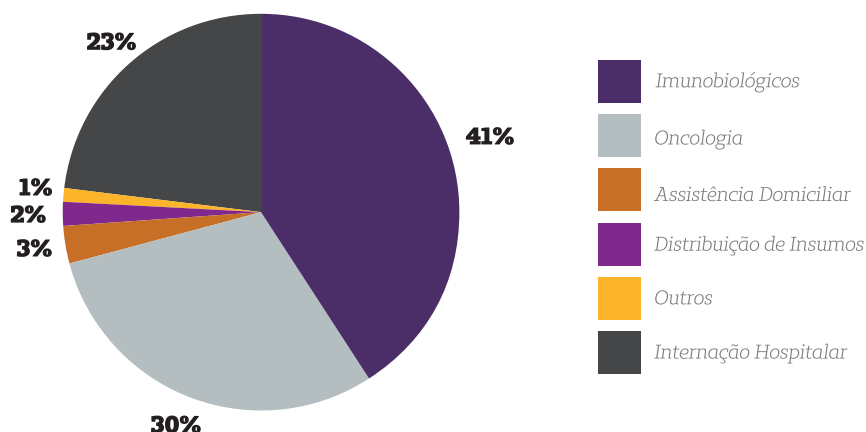
Outubro Rosa e Novembro Azul

Mesmo em tempo de pandemia é preciso abordar a prevenção do câncer de mama e de próstata, para que mulheres e homens não se esqueçam de se cuidar.

Assim a Medicina Preventiva promoveu duas lives pelo Instagram, no dia 27 de outubro e outra em 26 de novembro, o objetivo foi falar sobre a saúde da mulher e do homem. Contamos com a presença dos médicos oncologistas clínico, Dr. Álvaro Peres Neto e Dr. Oziris Barroso Jr., os assuntos principais abordados foram a causa do câncer de mama e próstata, tratamento, prevenção e qualidade de vida.

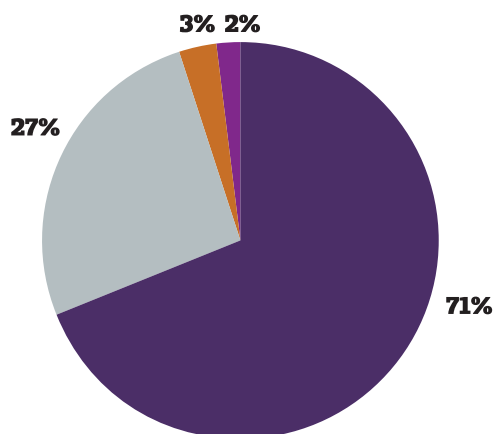
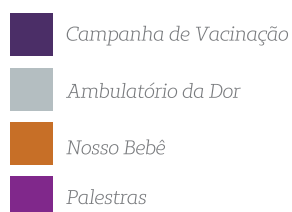


Distribuição dos Custos Medicina Preventiva 2020



DIRETORIA ADMINISTRATIVA

Outros



**Economia em 2020 de:
R\$ 1.325.658,75**

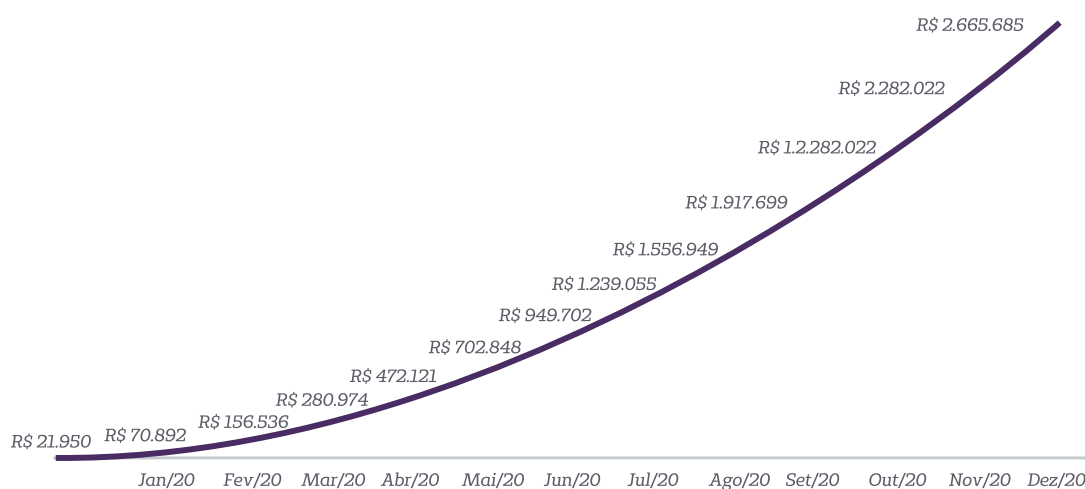
MERCADO

2020 foi marcado pelo grande desafio de continuar o crescimento sustentável da carteira de clientes e das receitas diante de um mercado paralisado com a pandemia do novo Coronavírus.

Com abertura de mais uma Loja de Vendas e Serviços em Aparecida a Equipe Comercial trabalhou forte na conquista de novos clientes que ajudaram a manter o crescimento da carteira frente as várias demissões que ocorreram no mercado e ao fechamento de vários negócios do grupo de pequenas e médias empresas.

O trabalho da área de mercado com novos clientes conseguiu trazer 2,6 milhões de novas receitas em 2020.

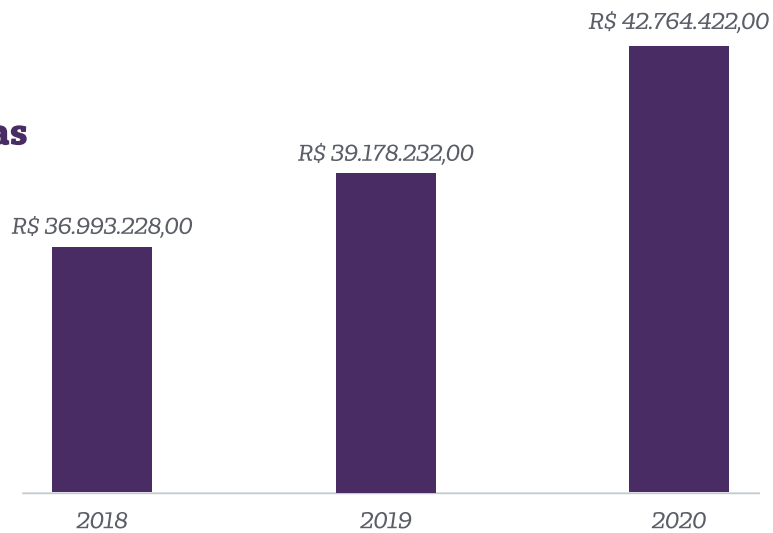
Novas Receitas com Novos Clientes



DIRETORIA ADMINISTRATIVA

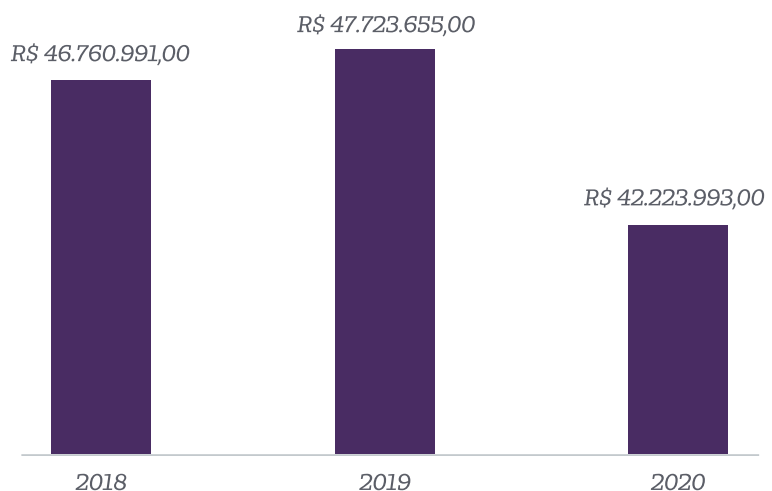
Com determinação, novos produtos e flexibilidade nas negociações mantivemos o crescimento do faturamento da carteira de clientes que atingiu neste ano uma evolução de 9,15% quando comparado com 2019.

Evolução das Receitas Carteira Própria



No faturamento de intercâmbio houve redução na oferta de serviços com a paralisação total ou parcial da rede credenciada e consultório de cooperados.

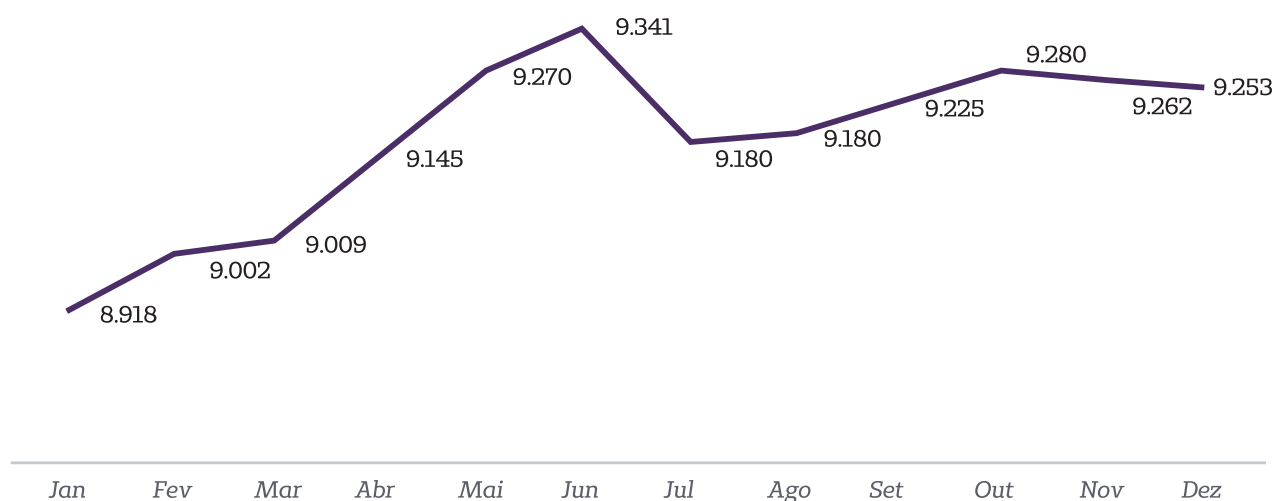
Evolução das Receitas Intercâmbio



A carteira de clientes apresentou crescimento de 4,66% em 2020, sustentada pelo forte trabalho de vendas.

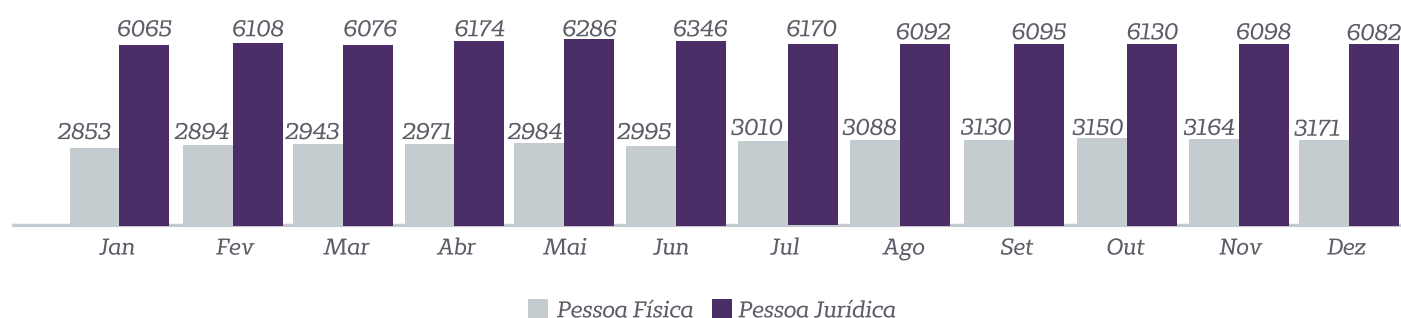
DIRETORIA ADMINISTRATIVA

Evolução da Carteira de Clientes em 2020



Segmentação da Carteira de Clientes

34% da carteira é formada por clientes dos produtos Individuais/Familiares e 66% é formada por clientes dos produtos Coletivos Empresariais e Adesão.



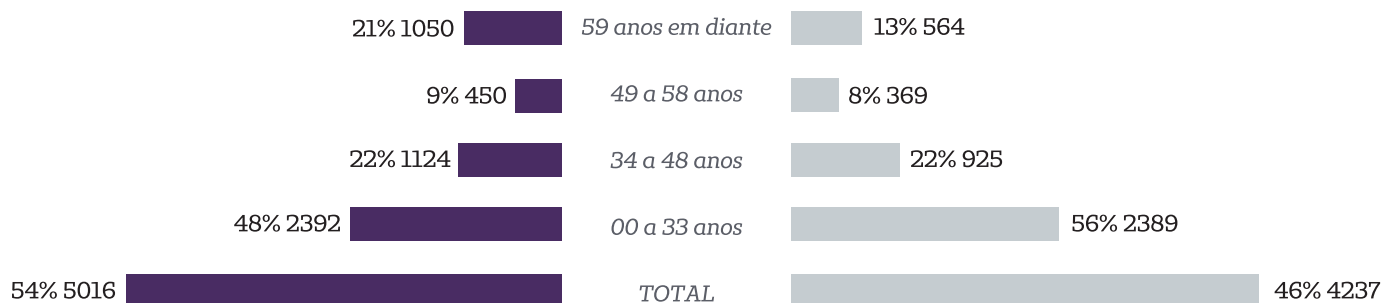
Perfil Etário da Carteira

Em 2020, 54% da carteira de clientes foi representada pelo sexo feminino e 46% pelo sexo masculino. 52% da carteira tem até 33 anos de idade e 17% está acima de 59 anos de idade. Esse perfil mais jovem ajuda no equilíbrio da sinistralidade.

DIRETORIA ADMINISTRATIVA

Cliente Sexo Feminino

Cliente Sexo Masculino



Nova loja de Vendas e Serviços em Aparecida

Em 2020 a Unimed ganhou mais uma nova Loja de Vendas e Serviços agora na cidade de Aparecida. Localizada na Av. Barão do Rio Branco a Loja proporciona mais uma opção de compra de produtos para novos clientes e várias opções de serviços para aqueles que já possuem plano Unimed.



MARKETING

Em um ano tão atípico como 2020, foi necessário muita criatividade e reinvenção da área de Marketing para superar os desafios impostos pela pandemia da Covid-19.

Ações de Marketing e Endomarketing de Destaque em 2020:

Jantar dos Médicos

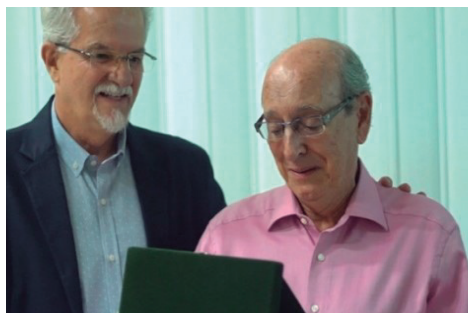
Em 24 de janeiro de 2020, foi realizada a confraternização dos Médicos Cooperados da Unimed Guaratinguetá. Com o intuito de comemorar os bons resultados do ano de 2019 e prestigiarmos o novo ano que se iniciava, o tema do Evento foi:

“Comemorar. Esse é o plano”.



DIRETORIA ADMINISTRATIVA

Uma história para ser lembrada



Médicos Cooperados Homenageados pela Diretoria Executiva da Unimed



DIRETORIA ADMINISTRATIVA



Carnaval

Como principais patrocinadores do Carnaval de Guaratinguetá, criamos a campanha e Identidade visual, tendo como tema principal: “Neste carnaval o plano é alegria”.

DIRETORIA ADMINISTRATIVA



Seguindo a proposta de atrelar carnaval e saúde, criamos as peças complementares, que ilustraram a principal ponte de acesso ao carnaval de Guaratinguetá e os camarotes da avenida.

Marcamos presença nas escolas de samba através dos leques ilustrados com a campanha da Unimed e samba enredo das escolas.

DIRETORIA ADMINISTRATIVA



Camisetas Unimed

“Neste carnaval o plano é Alegria”



Campanhas de conscientização à Covid-19

CORONAVÍRUS
Evite sair de casa e utilize um dos canais eletrônicos da Unimed Guaratinguetá.

Prezado Cliente,

Segundo orientações da vigilância Sanitária e Ministério da Saúde, solicitamos que aqueles que estejam com suspeita ou diagnóstico de COVID-19 não venham presencialmente a Sede da Unimed Guaratinguetá para autorização de procedimentos, retirar 2ª via de boletins ou outras necessidades. Para esses casos utilizem os nossos canais eletrônicos.

 Pelo site: unimedguaratingueta.com.br  Pelo aplicativo de celular Unimed SP - Clientes  Ou neste telefone: (12) 3126-4200

Em caso de pedido de autorização de exames para COVID-19, o Cliente deverá procurar diretamente os Laboratórios PG, Santa Paula ou CEPAC, munido do relatório médico onde deverá ser relacionado a descrição do quadro clínico e a data de início dos sintomas. É imprescindível que se mantenha o isolamento social evitando a propagação da doença.

Contamos com vosso apoio e estamos juntos trabalhando pela sua recuperação. Cuidar da sua saúde e do próximo. Esse é o plano.

MUDAR UM HÁBITO PARA COMBATER O CORONAVÍRUS VAMOS JUNTOS?  

#FiqueEmCasa
SAÚDE MENTAL EM TEMPOS DE CORONAVÍRUS

 Organize seu tempo  Evite ócio

 Filtre informações  Mantenha contato virtual

MUDAR UM HÁBITO PARA COMBATER O CORONAVÍRUS VAMOS JUNTOS?  

CORONAVÍRUS
O QUE VOCÊ PRECISA SABER E FAZER PARA PREVENIR O CONTÁGIO

-  Cubra o nariz e a boca ao espirrar e tossir.
-  Não compartilhe objetos pessoais.
-  Lave as mãos com água e sabão ou use álcool em gel.
-  Evite cumprimentos com beijos e/ou apertos de mãos.
-  Mantenha os ambientes ventilados, sempre que possível.

MUDAR UM HÁBITO PARA COMBATER O CORONAVÍRUS VAMOS JUNTOS?  

DIRETORIA ADMINISTRATIVA



Campanha Dia Mundial da Saúde



Campanha Dia das Mulheres



Campanha 49 anos Unimed Guaratinguetá



Campanha e ação de Dia das Mães



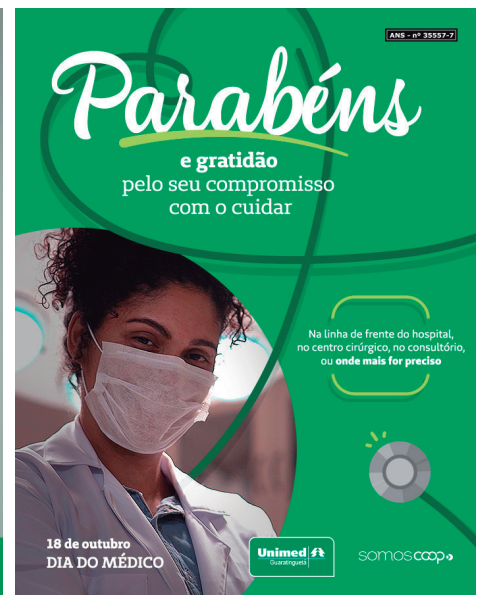
DIRETORIA ADMINISTRATIVA



Campanha do Cooperativismo



Campanha Dia do Cliente



Campanha Dia do Médico



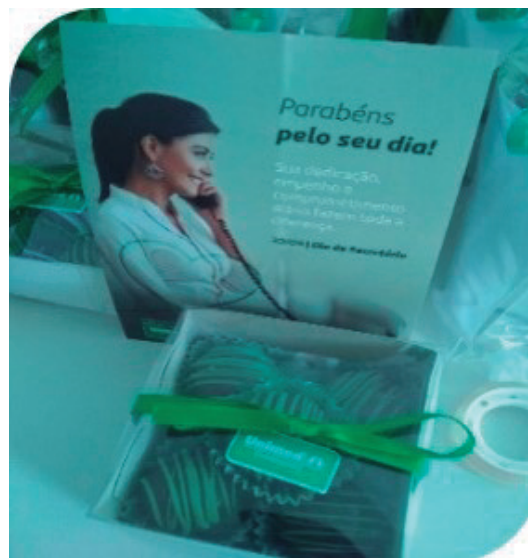
Arraiá na Caixa - 49 anos Unimed



Campanha e Ação de Dia dos Pais



DIRETORIA ADMINISTRATIVA



Campanha e Ação do Dia da Secretária



DIRETORIA ADMINISTRATIVA



Ação da Gentileza
Correio Gentil



Ação Social em Pro do
Lar São José



Parceria com a rede de
farmácia Drogaasil
e DrogaRaia



Campanha de Natal

Camisetas Coloridas



Com o intuito de criar um ambiente alegre e descontraído, e ainda incentivar a qualidade de vida, foram criadas as camisetas coloridas da Unimed com o mote "MudeHábito" e você pode mudar uma vida inteira.

DIRETORIA ADMINISTRATIVA

Lives e Cursos Online



Curso Gratuito

Programa Nosso Bebê

CURSO PARA GESTANTES

Dias **08, 15 e 22/10**
das **19h30 às 21h**

PARTICIPE ONLINE
CLIQUE AQUI
e inscreva-se!

PROGRAMAÇÃO:

- MÓDULO I**
Tema: Pré-Natal
Palestrante: Dr. Sebastião Cesar Sigaud
- MÓDULO II**
Tema: Anestesia
Palestrante: Dr. José Maria Leal Gomes
- MÓDULO III**
Tema: Parto e cuidados com o Recém-Nascido no dia a dia e Aleitamento Materno
Palestrante: Dr. Maurício Lobosco Werneck

E sorteio de prêmios!

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.

Unimed Guaratinguetá | somos COOP

Curso Online – Programa Nosso Bebê



Sorteio Kit Nosso Bebê

Participe do sorteio pelo nosso Instagram @unimedguara e concorra a este lindo kit!

Programa Nosso Bebê

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.

Unimed Guaratinguetá | somos COOP

Foto Kit Nosso Bebê, sorteado no Instagram da Unimed



Outubro Rosa
Mês de Prevenção ao Câncer de Mama

live

O câncer de mama não faz quarentena, é tempo de prevenção e combate!

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.

Unimed Guaratinguetá | somos COOP

Live – Outubro Rosa



Mês do Combate ao Câncer de Próstata.

live: Não deixe o câncer da próstata pegar você. Aja primeiro.

Data: 26/11/2020
Horário: 19h30
Com Dr. Oziris R. S. Barroso JR. (CRM 099338)

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.

Unimed Guaratinguetá | somos COOP

Live – Mês de Combate ao Câncer de Próstata

DIRETORIA ADMINISTRATIVA

Campanhas de Vendas

ANS - nº 35557-7

BLACK WEEK
UNIMED GUARATINGUETÁ

TENHA O MELHOR PLANO DE SAÚDE DO BRASIL COM UM **DESCONTO TAMANHO FAMÍLIA!**

DESCONTO DE **5%** NO PLANO INDIVIDUAL*

DESCONTO DE **10%** NO PLANO FAMILIAR COM 02 PESSOAS*

DESCONTO DE **15%** NO PLANO FAMILIAR A PARTIR DE 03 PESSOAS*

ISENÇÃO DE CARÊNCIAS PARA CONSULTAS E EXAMES BÁSICOS E ISENÇÃO DA TAXA DE INSCRIÇÃO.

Ligue agora e garanta o seu plano!
(12) 3128-6200 | (12) 3013-8111

Campanha válida de 01/12/2020 à 31/12/2020.



ANS - nº 35557-7

QUE A **Saúde** SEJA O MELHOR PRESENTE.

DESCONTO DE **5%** NO PLANO INDIVIDUAL*

DESCONTO DE **10%** NO PLANO FAMILIAR COM 02 PESSOAS*

DESCONTO DE **15%** NO PLANO FAMILIAR A PARTIR DE 03 PESSOAS*

ISENÇÃO DE CARÊNCIAS PARA CONSULTAS E EXAMES BÁSICOS E ISENÇÃO DA TAXA DE INSCRIÇÃO.

Ligue agora e garanta o seu plano!
(12) 3128-6200 | (12) 3013-8111

Campanha válida de 01/12/2020 à 31/12/2020.



CONHEÇA OS NOVOS PLANOS DA **UNIMED GUARATINGUETÁ** E SE SURPREENDA.

*Liberação do prazo de carências para consultas e exames básicos;
*Isenção da Taxa de Inscrição.

Planos a partir de **R\$ 119,06***

NÃO PERCA ESSA OPORTUNIDADE DE TER O MELHOR PLANO DE SAÚDE DO BRASIL!

LIGUE A
(12) 3128.6200
(12) 3013.8111

Campanha Promocional Válida até 30/09/2020.



Brindes de Vendas



Foram criados brindes de vendas voltados ao incentivo da prática de esporte e qualidade de vida, ambos ilustrados pelo mote “MudeHábito, e você pode mudar uma vida inteira.”

DIRETORIA ADMINISTRATIVA

Inauguração de mais uma Loja de Vendas e Serviços

**Chegou mais
um motivo para
você cuidar da
sua saúde.**

ANS - nº 35557-7

A **Unimed Guaratinguetá**
acaba de lançar a sua
segunda Loja de Vendas
e Serviços em Aparecida.

Na loja você encontra:

Vendas

Segunda a sexta-feira das 08h30 às 18h00

- Toda linha de Produtos da Unimed

Serviços

Segunda a sexta-feira das 08h30 às 12h00
e das 13h30 às 18h00

- Atendimento ao Cliente;
- Autorização de procedimentos e internações;
- 2ª via de carteirinha;
- 2ª via de boleto.

Rua Barão do Rio Branco,
nº 219 - Centro - Aparecida/SP





DIRETORIA FINANCEIRA



MENSAGEM DA DIRETORIA FINANCEIRA

ACOMPANHAR A EVOLUÇÃO DO MERCADO EM TEMPOS DE TURBULÊNCIA FOI NOSSO MAIOR DESAFIO EM 2020.

Tínhamos a responsabilidade de manter a construção do novo Hospital CEPOG com a menor taxa de endividamento possível, utilizando prioritariamente os resultados alcançados mensalmente pela Unimed, mas sem perder o foco nas aplicações financeiras e no resultado que levaríamos para a próxima AGO.

E foi com essa visão que conduzimos os nossos trabalhos neste ano. Mantivemos as obras aceleradas, o Patrimônio Líquido da Unimed cresceu 31,76%, conseguimos crescer as aplicações livres em 42,23% e mantivemos nota máxima no acompanhamento econômico/financeiro da Unimed do Brasil.

A sinistralidade se manteve em patamares aceitáveis, fechando o ano com 75,58%, o que nos alerta para um grande controle em 2021 frente a demanda reprimida causada pelo afastamento social e pela suspensão das cirurgias eletivas. Esse será mais um dos grandes desafios que nos esperam no próximo ano.

Percebemos um crescimento grande da inadimplência nos contratos de PJ e PF frente a recessão de mercado provocado pela pandemia do novo Coronavírus. Com esse cenário a nossa área Financeira iniciou rapidamente um trabalho de renegociação de dívidas, mantendo os clientes e seus contratos ativos.

Nossa UT (unidade de trabalho) se manteve firme ao longo do ano e foi possível inclusive aumentar o valor da consulta médica e honorários, sem esquecer que concedemos aos cooperados, que se manifestaram, um empréstimo sem juros para ajudá-los no início da pandemia da COVID-19.

Esse equilíbrio financeiro só foi possível graças ao apoio dos cooperados que entenderam que as sobras de 2019 deveriam em sua grande parte permanecer no Fundo de Contingência da cooperativa e que nos deu solidez econômica para enfrentar 2020.

Chegamos ao final deste exercício, tendo cumprido todas as metas traçadas e levaremos para apreciação da assembleia um resultado positivo. Mais uma vez será necessário contarmos com a participação de todos para que os recursos sejam mantidos na cooperativa frente aos grandes desafios de 2021 que culminarão com a inauguração do nosso novo Hospital CEPOG, fonte de orgulho, sustentabilidade e trabalho de todos os nossos cooperados.



**Dr. Flávio José
Rangel Roma**
Diretor Financeiro

DIRETORIA FINANCEIRA

ASSISTÊNCIA E PROMOÇÃO À SAÚDE

FATURAMENTO E CONTAS MÉDICAS

Durante o ano de 2020 a área de Contas Médicas passou por uma transição de coordenação após o recrutamento interno e treinamento de uma Enfermeira Auditora que a partir de março assumiu à gestão.

Com a chegada da Pandemia ambos os departamentos passaram por um processo de adaptação para atender ao plano de contingência, onde foram realizadas ações como o envio de comunicados de forma online para orientações aos cooperados e credenciados, quanto a redução de prazo de recebimento de guias, redução do calendário de entregas e restrição de entrada na sede da Unimed.

Diante desse cenário trabalhamos em regime de home office e com a equipe presencial reduzida, sendo possível em virtude da queda no número de contas a serem processadas.

Nos reestruturamos de modo a atender as necessidades da Rede Credenciada, Cooperados e Intercâmbio, visando aperfeiçoar a análise das contas e trazer transparência ao processo.

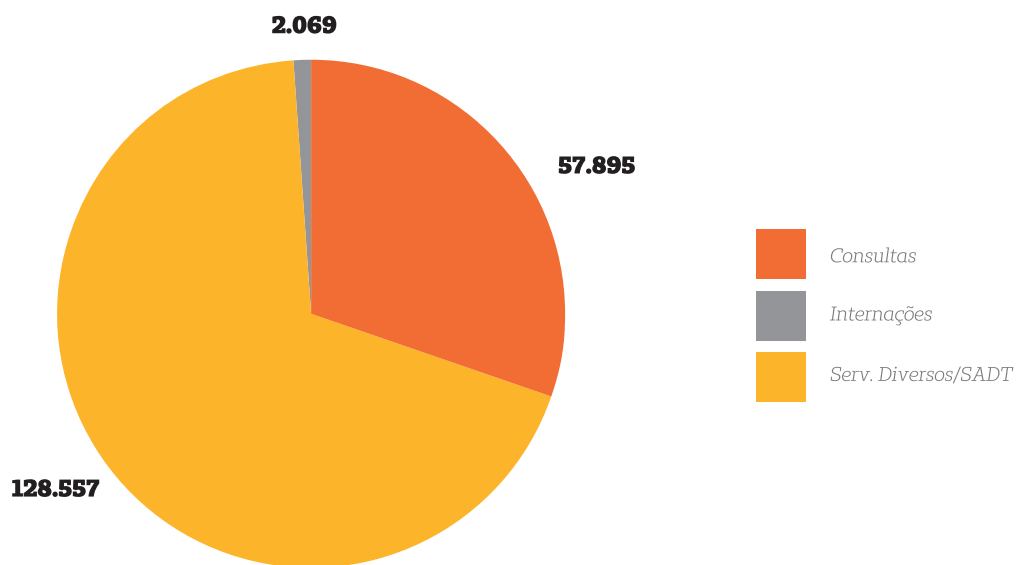
Os setores foram divididos em duas coordenações: Coordenação de Faturamento, responsável por todo o processo de validação de arquivos XML, importação e exportação do PTU, envio de documentação às áreas necessárias, além do faturamento dos contratos empresariais e o fechamento de produção de toda a rede credenciada.

Coordenação de Contas Médicas, responsável pelo processamento, análise e pagamento de toda a rede credenciada e cooperados, e a supervisão do Recurso de Glosas que responde aos processos de glosas efetuadas ou recebidas no Intercâmbio Nacional, além de cuidar das glosas enviadas para análise da Câmara Técnica.

No ano de 2020 recebemos em glosas, nos atendimentos de intercâmbio, aproximadamente R\$ 1.497.747 e conseguimos recuperar R\$ 1.433.413, ou seja, nossa performance para não ocorrer perda financeira à operadora e aos prestadores de serviço foi bem executada, com eficiência de 96%.

Neste ano foram processadas 188.521 mil contas médicas, sendo 57.895 consultas, 2.069 internações e 128.557 Serviços Diversos/ SADT, conforme demonstrado no gráfico abaixo.

DIRETORIA FINANCEIRA



Mesmo diante de toda a Pandemia as metas planejadas foram alcançadas como:

- Continuidade à implantação do Sistema Making GW, sendo realizados treinamentos, e após, a implantação no Hospital CEPOG e na Clínica Santa Rosa. Para o ano de 2021 temos como meta a implantação aos credenciados, de maneira escalonada, para que assim a cooperativa atenda a RN 305 de forma transparente.

Conforme o planejamento estratégico 2020 visando Racionalizar Custo Assistencial na rede própria, credenciada e intercâmbio custo, executamos as iniciativas propostas para avaliar novas regras de pagamento de serviços como:

- Análise da demanda de serviço "Autogerado" e confecção do relatório de resultados;
- Ajuste da classificação dos serviços (SADT e HM) conforme ROL Unimed;
- Início do curso DRG Brasil para Implantar novo método de valorização sendo mais um passo rumo à RN452 – metodologia DRG.



Aula DRG 08/2020 –
Planejamento da
Transformação do Sistema
de Saúde: Análise do
Cenário Externo.

DIRETORIA FINANCEIRA

Foi iniciado em 2020 a Educação Continuada, onde foram realizados treinamentos junto a equipe no próprio setor, mediante as dúvidas que surgiram no dia a dia, como por exemplo o treinamento realizado em 28 de setembro com o tema: TNUMM – Tabela Nacional Unimed de Materiais e Medicamentos.

Treinamento TNUMM – Tabela Nacional Unimed de Materiais e Medicamentos.



Ao decorrer do ano foram realizadas pelas áreas as apresentações da RAE – Reunião de Análise Estratégica onde sentimos a necessidade de realizar os registros criando o Livro 001 para Atas onde registramos também as reuniões e treinamentos.

Uma das atividades de destaque se deu com a implantação da ferramenta *Trello no Contas Médicas, ferramenta que já é utilizada pelo Faturamento, que tem nos proporcionado o gerenciamento de fluxos, visualização de processos e a criação e acompanhamento de checklist, tendo a participação e acesso de toda a equipe.

Para 2021 o foco permanece no processo transparente das contas médicas apresentadas, analisando e liberando para pagamento. Buscando conforme o Planejamento Estratégico um novo modelo de remuneração através dos pacotes, DRG e também a melhoria do processo com a implantação do GW nos demais prestadores credenciados.

Promoveremos a educação continuada da equipe através de treinamentos mensais, para aprimorar ainda mais a análise das contas, visando uma maior redução do número de glosas recebidas.

* aplicativo de gerenciamento de projeto baseado na web originalmente feito por Fog Creek Software em 2011

AUDITORIA MÉDICA E DE ENFERMAGEM

Em um ano de tantas peculiaridades e dificuldades encontradas, a área de auditoria teve que se adequar as mudanças e por longos meses mudamos a estratégia de auditoria in loco para auditoria em sistema. Uma experiência inovadora em nossa operadora e que manteve a qualidade do serviço devido a ferramenta GW implantada em 2019 em nosso principal prestador

DIRETORIA FINANCEIRA

hospitalar, ou seja, mesmo a distância nossa equipe conseguiu executar um serviço de qualidade e com resultados financeiros positivos.

Mantivemos as principais atividades do setor de Auditoria em Saúde, onde destacamos:

Análise de todas as solicitações de serviços para os beneficiários da Unimed Guaratinguetá e para os clientes do Intercâmbio: Consultas; Procedimentos Médicos Ambulatoriais e Hospitalares de baixa, média e alta complexidade; Serviços de Diagnose e Terapia (SADT) e OPME.

Análise de todas as cobranças de serviços para os beneficiários da Unimed de Guaratinguetá e para os clientes do Intercâmbio: Consultas; Procedimentos Médicos Ambulatoriais e Hospitalares; Serviços de Diagnose e Terapia (SADT) e OPME;

Auditoria Médica e de Enfermagem nos serviços realizados em nossa área de ação;

- Atuação e apoio ao Setor de Recurso de Glosas da Cooperativa quanto às glosas sobre serviços que foram prestados em nossa área de ação;
- Apoio técnico às questões de parametrização dos sistemas utilizados e apoio técnico às demandas provenientes dos vários setores da Cooperativa: Autorizações; Faturamento; Medicina Preventiva; Ressarcimento ao SUS, Jurídico e outros;
- Análise das Declarações de Saúde dos clientes a serem inseridos na carteira da Unimed Guaratinguetá;
- Avaliação da assistência de Enfermagem prestada ao cliente por meio do prontuário médico, e visitas técnicas;
- Realização da análise do Prontuário Médico, verificando se está corretamente preenchido nos seus diversos campos, tanto médico como de enfermagem; história clínica, registro diário da prescrição e evolução médica e de enfermagem, checagem dos serviços, relatórios de anestesia e cirurgia;
- Verificação e observância dos procedimentos frente aos padrões e protocolos estabelecidos;
- Adequação do custo por procedimento;
- Elaboração de relatórios, planilhas por meio dos quais se define o perfil do prestador: custo por dia, custo por procedimento, comparativos entre prestadores por especialidade;
- Realização de visitas hospitalares aos clientes assistidos;
- Avaliação e controle das empresas prestadoras de serviços, fornecendo dados para a manutenção e continuidade do convênio, mantendo o elo entre as partes envolvidas;
- Observação de contas e glosas, além de estudos e sugestões para reestruturação das tabelas utilizadas, quando necessário;
- Realização de relatórios pertinentes: glosas negociadas, aceitas ou não, atendimentos feitos, dificuldades encontradas e áreas suscetíveis de falhas e sugestões;

DIRETORIA FINANCEIRA

- Manutenção e atualização das técnicas de enfermagem com os serviços e recursos oferecidos pelos hospitais prestadores de serviços;
- Atualização contínua de preços, gastos e custos dos serviços prestados nos serviços credenciados;

A Auditoria Médica e de Enfermagem realizou em 2020 mensalmente glosas sobre as cobranças dos serviços prestados aos clientes da Unimed Guaratinguetá, ocorrendo um aumento significativo das glosas efetuadas pela equipe frente as mudanças e melhorias realizadas no setor de auditoria.

Durante o ano a Auditoria Médica e de Enfermagem realizou uma média/mês de auditorias de 190 contas hospitalares e de 1000 guias em Pronto Atendimento e Ambulatórios, com valor médio de glosas de R\$ 112.087,38, sendo essas glosas em sua maioria devido a valores acima do acordado entre operadora e prestador de serviço.

Número de contas hospitalares auditadas no ano de 2020 na Unimed Guaratinguetá

Mês	2019	2020
JAN	160	169
FEV	156	252
MAR	161	215
ABR	129	178
MAI	178	91
JUN	195	126
JUL	167	124
AGO	217	168
SET	124	141
OUT	110	174
NOV	112	216
DEZ	179	166
TOTAL	1.888	2.030

Fonte: Planilha de contas auditadas nos prestadores hospitalares pela equipe de auditores da Unimed Guaratinguetá.

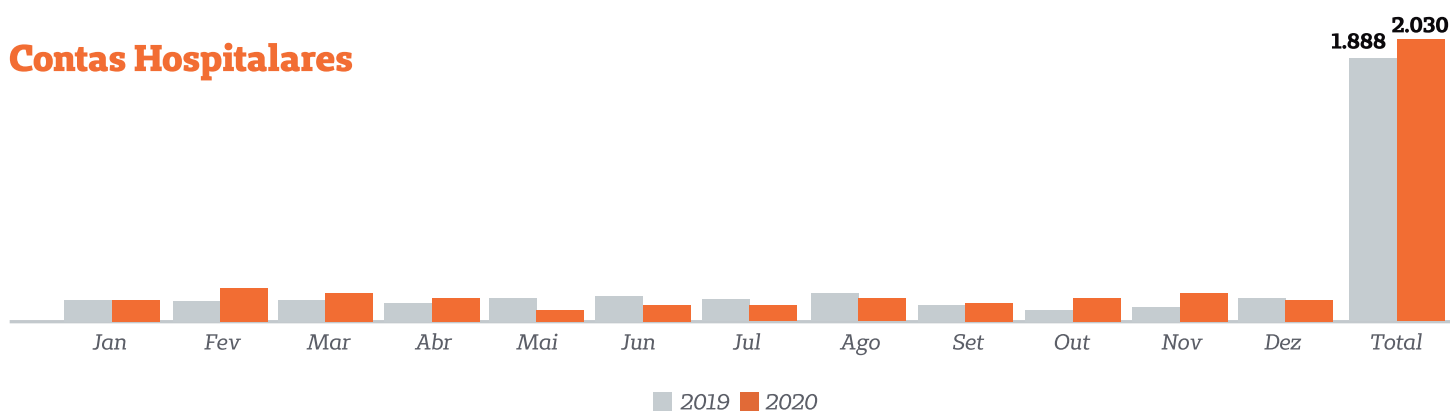
Número de contas de PA/Ambulatório auditadas no ano de 2020 na Unimed Guaratinguetá

Mês	2019	2020
JAN	936	1696
FEV	1213	2359
MAR	939	2050
ABR	1102	1251
MAI	1128	602
JUN	1416	1056
JUL	979	1094
AGO	869	938
SET	2027	603
OUT	1398	822
NOV	1661	944
DEZ	1981	1006
TOTAL	15.649	14.421

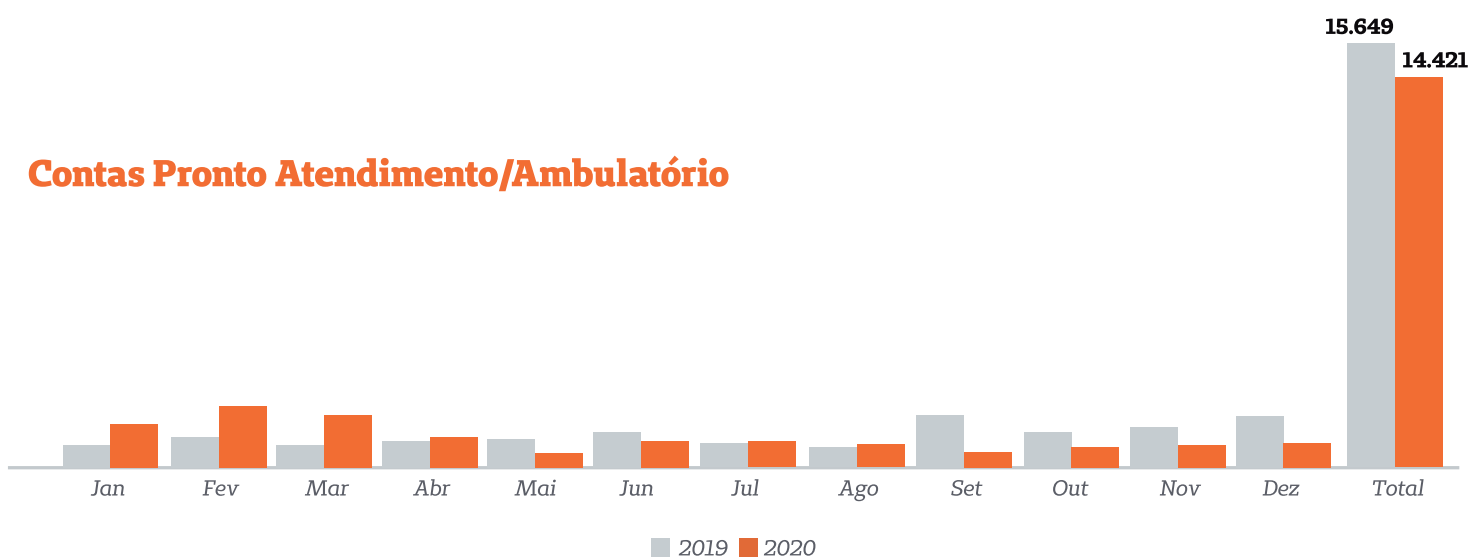
Fonte: Planilha de contas auditadas nos prestadores hospitalares pela equipe de auditores da Unimed Guaratinguetá.

DIRETORIA FINANCEIRA

Contas Hospitalares



Contas Pronto Atendimento/Ambulatório

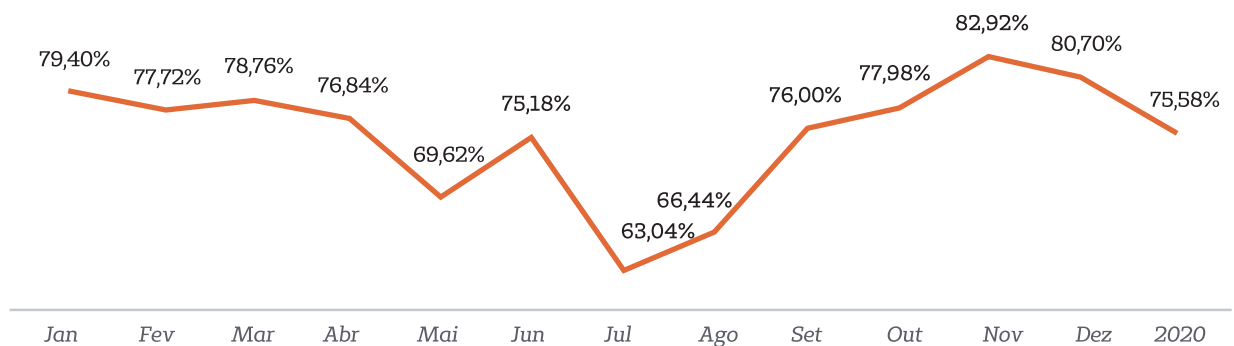


Sinistralidade

Com todas as medidas adotadas pelas diversas áreas que compõem a Gerência Executiva de Assistência e Promoção à Saúde a sinistralidade em 2020 pode ser controlada, ficando abaixo dos patamares preconizados pela Agência Reguladora:

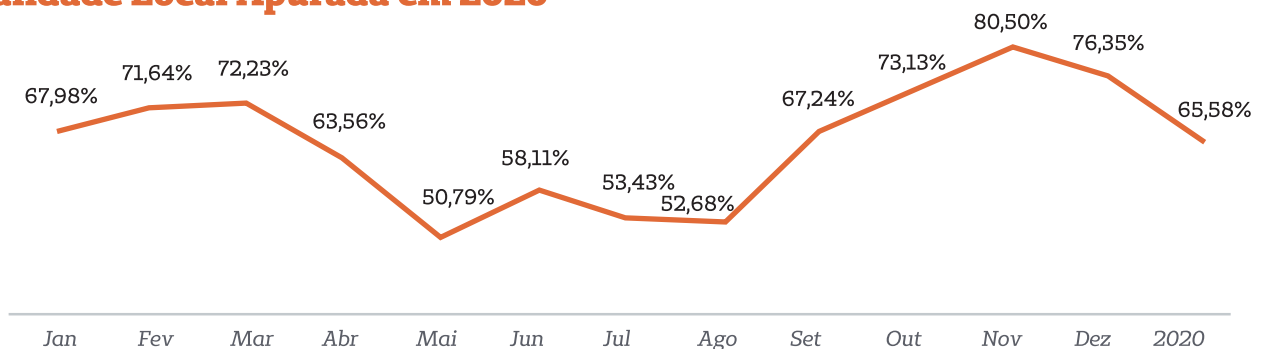
DIRETORIA FINANCEIRA

Sinistralidade Total Apurada em 2020



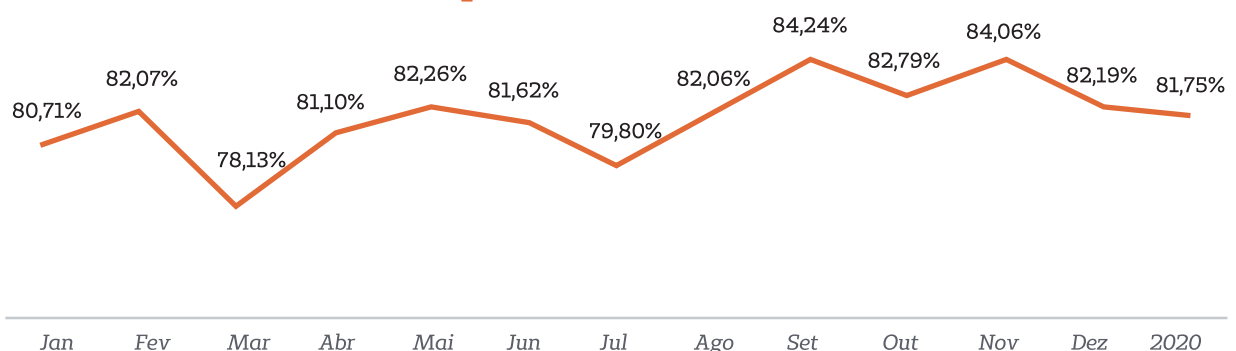
O gráfico representa a relação entre as receitas apuradas e os custos assistências gastos com a carteira de clientes própria e carteira de clientes atendidos pelo intercâmbio.

Sinistralidade Local Apurada em 2020



O gráfico representa a relação entre as receitas apuradas e os custos assistências gastos com a carteira de clientes própria da Unimed.

Sinistralidade do Intercâmbio Apurada em 2020



O gráfico representa a relação entre as receitas apuradas e os custos assistências gastos com a carteira de clientes atendida pela relação de intercâmbio.

DIRETORIA FINANCEIRA

ANS REGULAMENTAÇÃO

O ano de 2020 foi um dos mais complexos e desafiadores devido ao surgimento e disseminação do novo Coronavírus e dos impactos sanitários, econômicos e sociais provocados pela pandemia.

A vida da população foi transformada com a adoção de rígidas ações governamentais em praticamente todos os países, como fechamento do comércio e escolas, isolamento social, quarentena e medidas necessárias para evitar aglomerações, conter o avanço da doença e evitar a sobrecarga dos sistemas de saúde.

Neste ano atípico, destacamos as principais ações da Agência Reguladora frente as operadoras de planos de saúde.

Medidas para Enfrentamento da COVID-19

Uma das primeiras determinações da ANS, após o início da pandemia, foi a inclusão de forma extraordinária dos exames para detecção da Covid-19 no Rol de Procedimentos. Inicialmente foi incorporado o exame RT-PCR, posteriormente, a ANS incluiu mais seis exames para auxiliar no diagnóstico e, após a conclusão da análise técnica das evidências científicas disponíveis e amplo debate sobre o tema com o setor regulado e com a sociedade, decidiu incorporar ao rol os testes sorológicos para detectar a presença de anticorpos produzidos pelo organismo após a exposição ao novo Coronavírus.

Diante da necessidade de reduzir a sobrecarga das unidades de saúde e de evitar a exposição de beneficiários ao risco de contaminação, a ANS decidiu prorrogar, em caráter excepcional, os prazos máximos de atendimento para a realização de consultas, exames, terapias e cirurgias.

Com a finalidade de minimizar os impactos da pandemia na saúde suplementar, permitindo que as operadoras de planos de saúde respondessem de maneira mais efetiva às prioridades assistenciais causadas pela Covid-19, a ANS definiu uma série de medidas. Uma das mais importantes foi a recomendação às operadoras de planos de saúde para que providenciassem as adequações necessárias em suas redes para disponibilizar atendimento à distância aos seus beneficiários. A Agência também flexibilizou normativas econômico-financeiras para que as operadoras pudessem priorizar as ações de combate à Covid-19.

Ainda com foco no cenário da redução econômica, de utilização dos serviços de saúde e dificuldades causadas pela pandemia e proteger os interesses dos beneficiários de planos, a ANS decidiu, em agosto, pela suspensão dos reajustes anual e por mudança de faixa etária por 120 dias.

DIRETORIA FINANCEIRA

As cobranças suspensas passaram a ser diluídas para o pagamento desses valores em 12 meses, a partir de janeiro de 2021.

Revisão do Rol de Procedimentos

Em 2020 foi dado prosseguimento ao processo de atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde. Após a realização de diversas reuniões técnicas para analisar as propostas encaminhadas, a ANS abriu Consulta Pública e milhares de contribuições foram enviadas. As manifestações recebidas estão sendo analisadas pela equipe técnica da ANS e, após encaminhamento e deliberação da Diretoria Colegiada, o novo rol tem previsão para ser publicado a partir de março de 2021.

Publicação de Normativas

No ano de 2020 foram publicadas dezoito resoluções normativas, das quais relacionamos abaixo as mais relevantes para a Cooperativa:

Resolução Normativa nº 452 / Diretoria Colegiada

Dispõe sobre o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde. O Programa de Acreditação de Operadoras é uma certificação de boas práticas em gestão organizacional e em gestão em saúde, de caráter voluntário, realizado por Entidades Acreditoras, cujo objetivo é a qualificação da prestação dos serviços, induzindo a mudança no modelo de atenção à saúde existente, propiciando uma melhor experiência para o beneficiário.

Resolução Normativa nº 453 / Diretoria Colegiada

Dispõe sobre o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde no âmbito da Saúde Suplementar, para regulamentar a cobertura obrigatória e a utilização de testes diagnósticos para infecção pelo Coronavírus.

Resolução Normativa nº 457 / Diretoria Colegiada

Dispõe sobre o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde no âmbito da Saúde Suplementar, para regulamentar a cobertura obrigatória e a utilização de testes diagnósticos para a infecção pelo Coronavírus (COVID-19).

Resolução Normativa nº 460 / Diretoria Colegiada

Dispõe sobre o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde no âmbito da Saúde Suplementar, para regulamentar a cobertura obrigatória e a utilização de testes sorológicos para infecção pelo Coronavírus.

Resolução Normativa nº 464 / Diretoria Colegiada

Dispõe sobre os procedimentos para o funcionamento do processo administrativo eletrônico na Agência Nacional de Saúde Suplementar.

DIRETORIA FINANCEIRA

Outros processos relacionados ao atendimento da regulação do setor são:

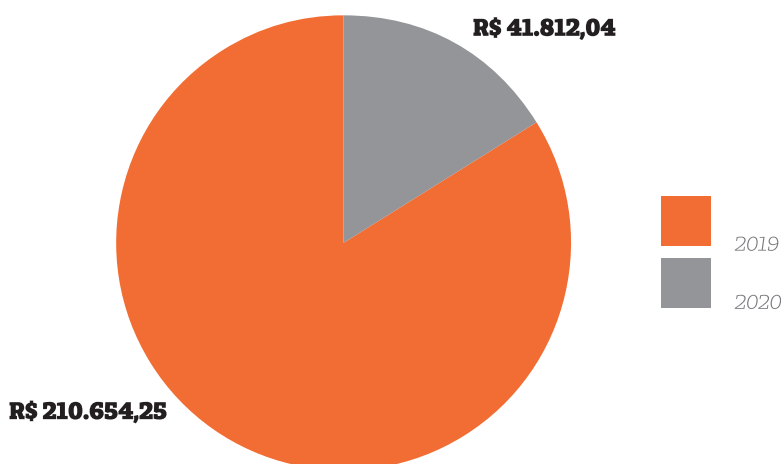
- Análise dos atendimentos recebidos da ANS por meio do Ressarcimento ao SUS;
- Acompanhamento e tratativas as demandas NIP – Notificação de Intermediação Preliminar;
- Análise das solicitações de Portabilidade de Carência.

Ressarcimento ao SUS

O Ressarcimento ao Sistema Único de Saúde (SUS) ocorre quando os atendimentos prestados aos beneficiários de planos de saúde forem realizados em instituições públicas ou privadas, conveniadas ou contratadas, integrantes do sistema público, observando-se os limites dos contratos celebrados, conforme artigo 32 da Lei 9.656/1998.

O Ressarcimento ao SUS, 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.

Valor Ressarcimento ao SUS



O Ressarcimento ao SUS funciona da seguinte maneira:

A ANS recebe do Departamento de Informática do SUS (DATASUS) a base de dados com informações sobre os atendimentos ocorridos na rede do SUS e faz a conferência dessas informações com o seu banco de dados de beneficiários de planos de saúde.

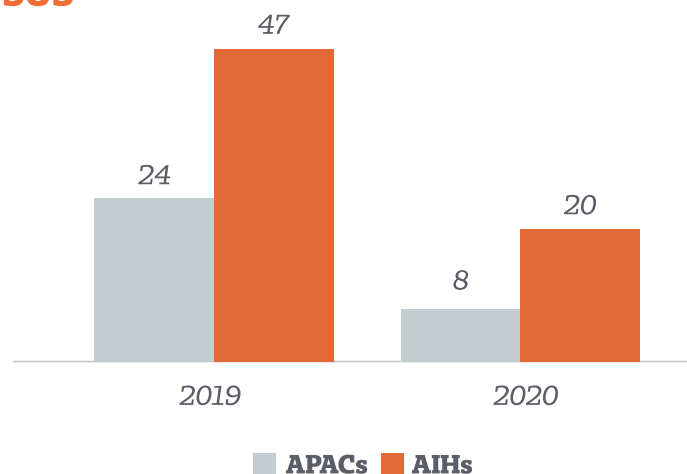
Após a checagem, uma vez identificado que beneficiários utilizaram os serviços do SUS, são encaminhadas às operadoras de planos de saúde notificações, denominadas de Aviso de Beneficiário Identificado (ABI), para que efetuem o pagamento dos valores apurados ou apresentem defesa.

DIRETORIA FINANCEIRA

A defesa por parte das operadoras é composta por duas instâncias. Inicialmente é protocolada uma impugnação, em que serão alegados os motivos pelos quais o ressarcimento não é devido. Caso haja o indeferimento das alegações, é possível apresentar um recurso contra a decisão anteriormente proferida.

Esses atendimentos são devidos nos casos de internações, exames de alto custo, cujas AIHs (Autorizações de Internações Hospitalares) e APAC (Autorização de Procedimento Ambulatorial) foram identificadas.

Ressarcimento ao SUS



A Unimed Guaratinguetá adota como procedimento administrativo a avaliação de 100% das cobranças recebidas, identificando as possibilidades legais para impugná-las.

As impugnações administrativas são feitas com base em motivos previamente determinados pela ANS como: atendimento fora da área de ação prevista contratualmente, existência de período de carência ou pré-existência do beneficiário à época da utilização do SUS, existência de homônimos ou outras situações (como cancelamento de contratos) que evidenciem que o beneficiário não pertencia à carteira de planos da operadora quando da utilização do serviço público e procedimento realizado que não dispunha de cobertura contratual obrigatória, ou não era previsto no Rol de coberturas mínimas obrigatórias à época de sua ocorrência.

Vencida a fase administrativa das impugnações e, remanescendo valores cobrados pela ANS, a Cooperativa adotou como critério a realização do pagamento dos montantes envolvidos nas cobranças.

As cobranças referentes ao Ressarcimento ao SUS ABI 80º a 84º recebidas no ano de 2020 totalizaram R\$ 41.812,04, das quais:

DIRETORIA FINANCEIRA

Reconhecidos e pagos – ABI 80° a 84°	R\$ 9.421,87
Reconhecidos a pagar	R\$ 3.301,73
Impugnados em 1ª Instância	R\$ 29.088,44
Deferidos em 1ª Instância	R\$ 15.603,30
Aguardando análise ANS	R\$ 13.485,14

NIP – Notificação de Intermediação Preliminar

A Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) consiste em instrumento que visa à solução de conflitos entre consumidores e operadoras de planos de saúde, em decorrência de demandas de negativa de cobertura assistencial. A NIP objetiva conferir um tratamento mais célere e eficaz às reclamações de consumidores à ANS.

Para o atendimento às NIP's, a Cooperativa mantém processos ágeis e bem estruturados em todos os setores envolvidos, proporcionando o arquivamento da grande maioria das notificações recebidas da ANS.

A abertura de uma NIP é o procedimento administrativo adotado pela ANS a partir do registro de queixa contra a operadora ou sua rede credenciada, por beneficiário que tenha contrato firmado com ela.

A maioria das demandas NIP's correspondem à procura por direitos que os beneficiários entendem possuir, negativas de autorizações de procedimentos, imputação de períodos de não cobertura devido a existência de Doenças ou Lesões Pré-Existentes “DLP”, dúvidas sobre dispositivos contratuais, problemas com a rede credenciada ou relacionadas à qualidade dos serviços prestados.

Cabe a operadora a impugnação da alegação que deu origem à reclamação. As justificativas não acatadas pela ANS durante a NIP fazem com que a agência formalize a abertura de um processo administrativo, cujo objetivo é a continuidade das averiguações relativas ao fato, para determinação de seu arquivamento (quando a razão é atribuída à operadora) ou a lavratura de auto de infração, gerando multa à operadora (quando a razão é atribuída ao beneficiário).

DIRETORIA FINANCEIRA

No ano de 2020, a Unimed Guaratinguetá recebeu 10 (dez) NIP's. Desse total, 07 (sete) foram finalizadas e inativadas pela ANS, 01 (uma) foi encaminhada para abertura de processo administrativo e 02 (duas) encontram-se aguardando análise por parte da agência.

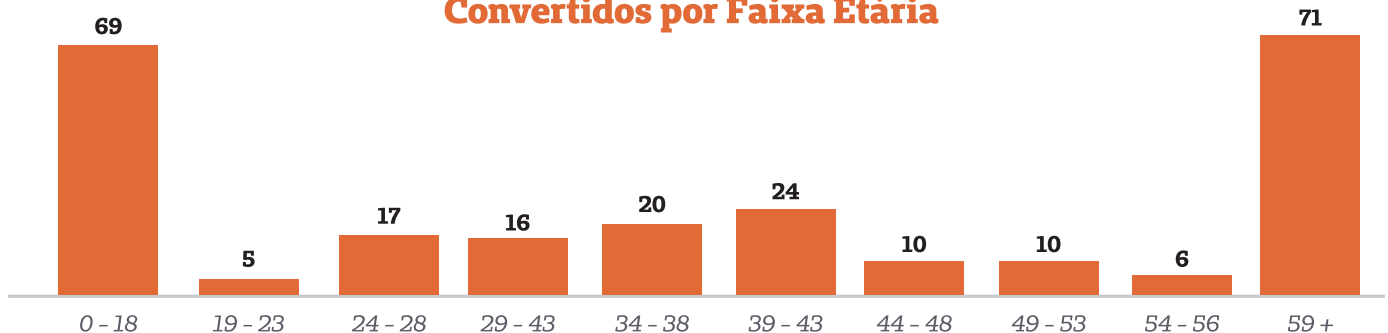
Portabilidade de Carências

A portabilidade do plano de saúde permite a mudança para outro plano de saúde sem precisar cumprir uma nova carência, um direito importante para o consumidor. Isso quer dizer que no novo plano, você terá acesso imediato a cobertura contratada, tanto se a mudança for na mesma operadora, como em outra.

Devido a ampliação do benefício para os contratos do tipo coletivo empresarial, tivemos um grande aumento de beneficiários que realizaram a portabilidade de carências.

TOTAL ANALISADA	TOTAL CONVERTIDA	CONTRATAÇÃO PJ	CONTRATAÇÃO PF	REVERTIDO PLANO LOCAL	REVERTIDO PLANO REGIONAL
255	248	84	164	46	202

Convertidos por Faixa Etária



Acompanhamento do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

Os resultados da avaliação das operadoras são traduzidos pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). O IDSS é um índice composto por um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões e é calculado com base nos dados extraídos dos sistemas de informações da Agência ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde.

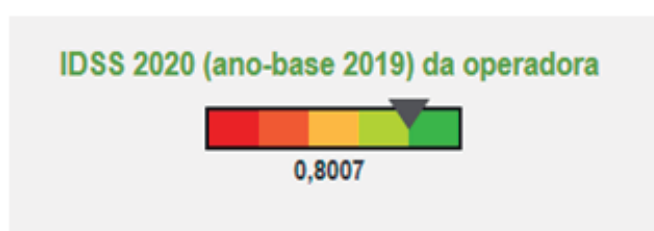
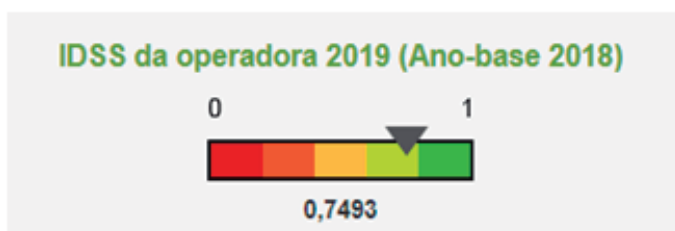
O IDSS permite a comparação entre operadoras, estimulando a disseminação de informações de forma transparente e a redução da assimetria de informação, falha de mercado que compromete a capacidade do consumidor de fazer suas escolhas no momento da contratação ou troca de um plano de saúde e a ampliação da concorrência baseada em valor no setor.

DIRETORIA FINANCEIRA

O uso do Padrão de Troca de Informações na Saúde Suplementar (TISS) como fonte de dados para o processamento dos indicadores do IDSS, a partir do ano-base 2017, marcou nova etapa do Programa, possibilitando a ampliação do escopo e permitindo a introdução de novos indicadores e de ajustes de outros.

Dessa forma, a nova metodologia do IDSS – TISS apresenta indicadores que melhor discriminam o desempenho das operadoras, especialmente quanto a seus aspectos assistenciais. A ANS divulgou em 17/12/2020 os resultados que ainda constam como preliminares, do Programa de Qualificação de Operadoras (Ano-base 2019).

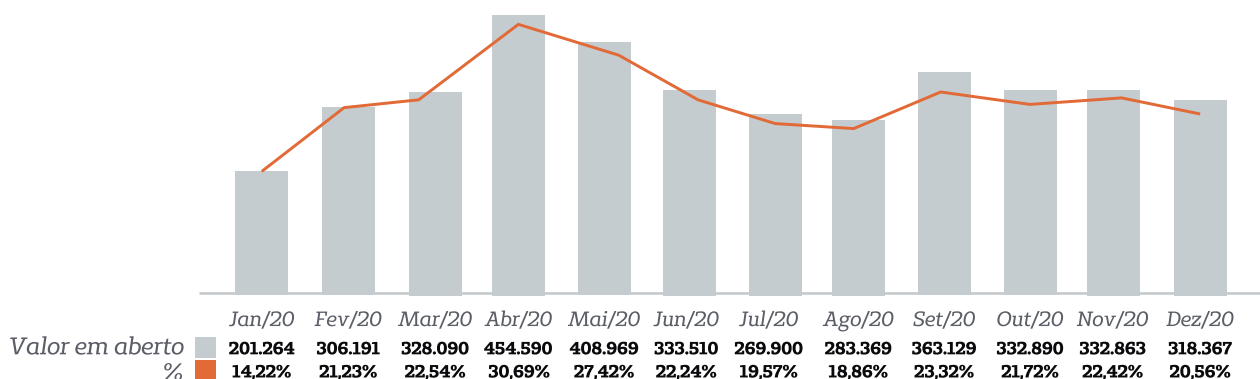
Mesmo com o resultado preliminar, pudemos observar um relevante aumento na pontuação na nota da Unimed Guaratinguetá em comparação com o ano anterior.



FINANCEIRO

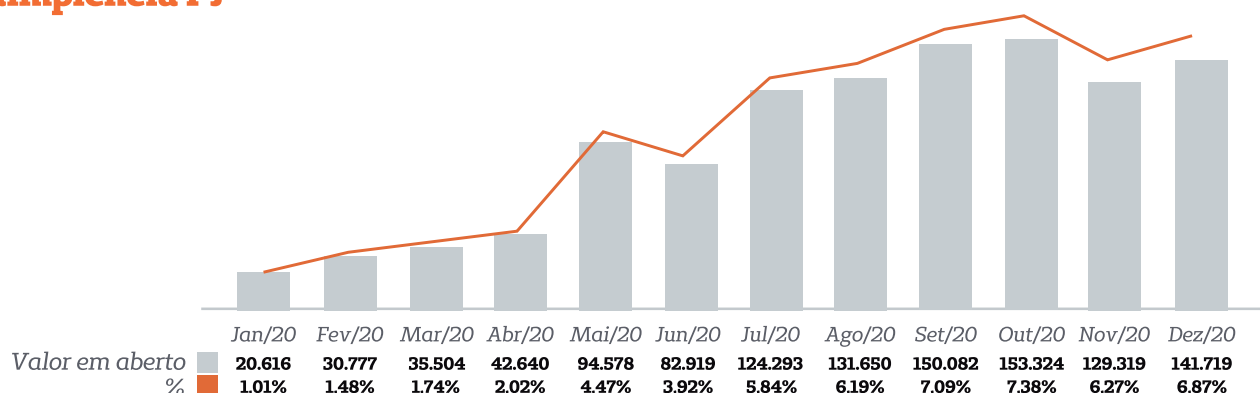
No ano de 2020, devido a pandemia causada pela Covid-19 enfrentamos um aumento na inadimplência dos contratos PF e PJ, conforme demonstramos abaixo:

Inadimplência PF



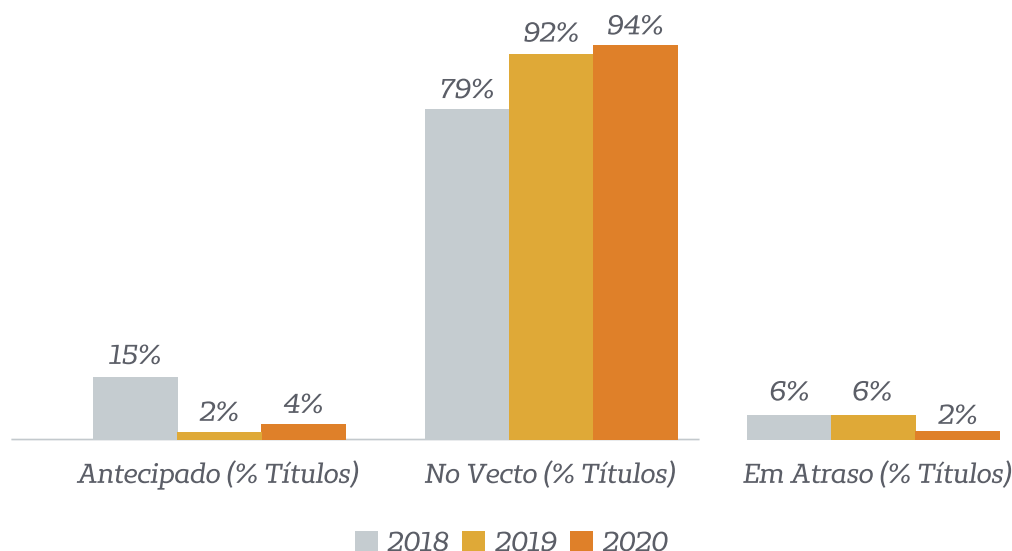
DIRETORIA FINANCEIRA

Inadimplência PJ



Recebimento Intercâmbio

Foi possível manter em patamares aceitáveis a inadimplência do intercâmbio devido a adesão da maioria das Unimed's às Câmaras de Compensação Nacional e Estadual:

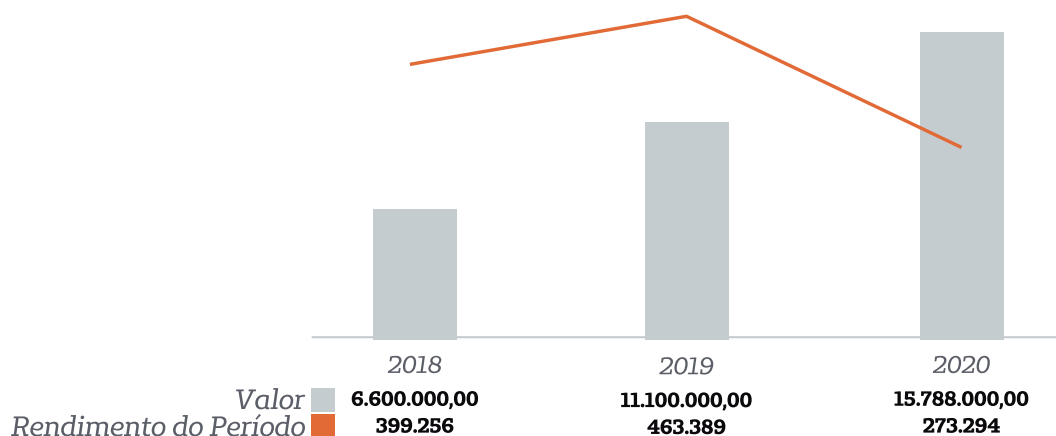


Aplicações Financeiras – Ativos Garantidores vinculados e livres

Entre os anos de 2019 e 2020 aconteceram novas aplicações financeiras, proporcionando rentabilidades aos fundos não vinculados a ANS, porém não dentro do esperado, devido à queda do índice de correção do CDI, causada pelo momento vivenciado no mercado financeiro.

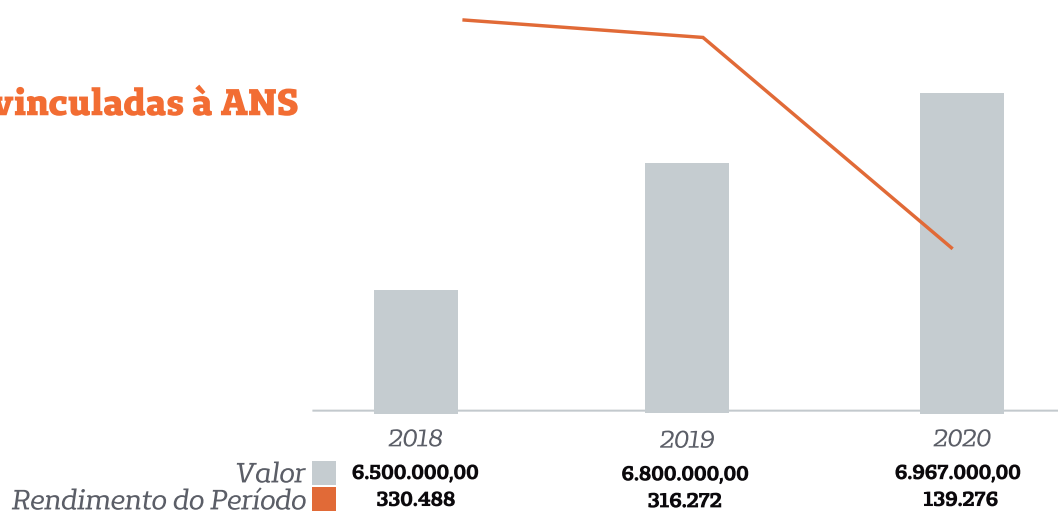
DIRETORIA FINANCEIRA

Aplicações não vinculadas à ANS



Nas aplicações vinculadas a ANS não houve a necessidade de aportar novos valores, porém sofremos também com a queda do índice de correção do CDI, onde a evolução deste período no resultado final foi abaixo, comparada a rentabilidade de 2019.

Aplicações vinculadas à ANS

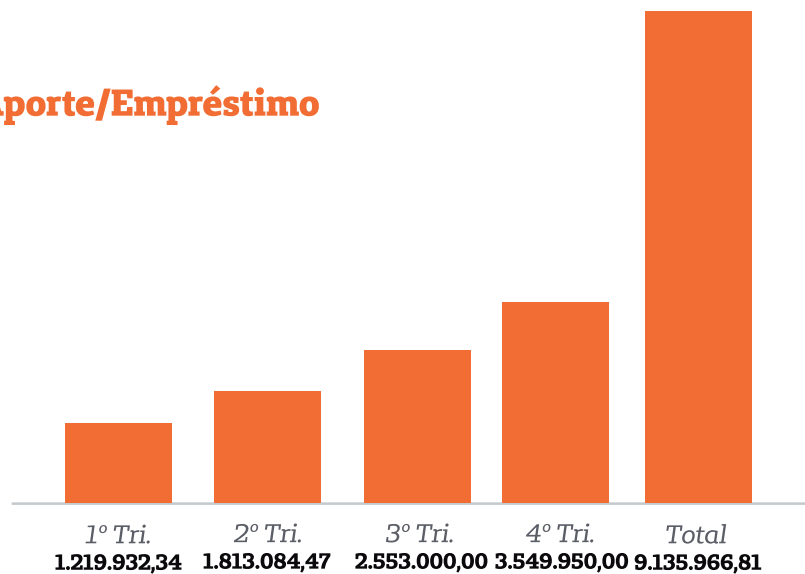


Investimento no Hospital CEPOG

Em 2020 foi destinado ao Hospital CEPOG o valor de R\$ 9.135.966,81, para suprir a necessidade de fluxo de caixa, utilizado na ampliação do novo hospital e custeio operacional.

DIRETORIA FINANCEIRA

Aporte/Empréstimo



Empréstimos

Houve a necessidade de empréstimos junto a instituições bancárias como parte do capital investido no Hospital CEPOG, para não deixar deficitário o fluxo de caixa da Cooperativa:

Nº	DATA LIBERAÇÃO	VALOR	QTDE. PARC	VECTO INICIAL	VECTO FINAL
1	16/01/2020	500.000,00	48	10/02/2020	10/01/2024
2	27/03/2020	1.000.000,00	48	27/04/2020	27/03/2024
3	29/12/2020	1.000.000,00	48	21/01/2021	23/12/2024
4	29/12/2020	1.000.000,00	48	21/01/2021	23/12/2024
		3.500.000,00			

Nota 1: Em dezembro foi necessário a adesão de dois contratos de capital de giro no valor de R\$ 1.000.000,00 cada, devido aos fechamentos negativo dos meses de outubro e novembro (conforme demonstrado abaixo) e também pelo déficit projetado para o mês de dezembro:

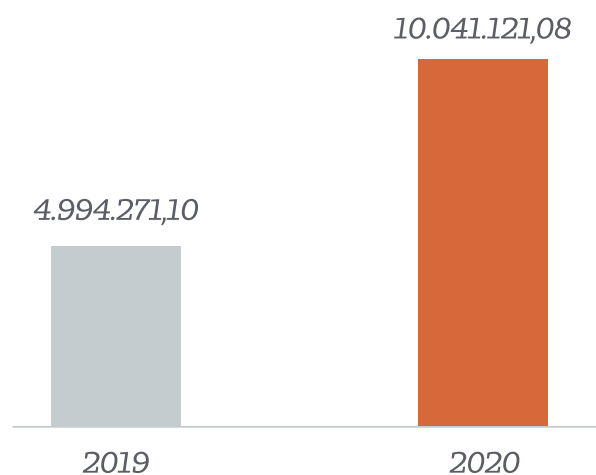
DIRETORIA FINANCEIRA

MÊS	RESULTADO FINAL
Outubro/2020	- (329.814,49)
Novembro/2020	- (612.220,56)
Total	- (942.035,05)

Nota 2: Como garantia para estas operações de créditos foram bloqueadas aplicações financeiras na mesma proporção dos valores liberados.

Resultado do Fluxo de Caixa

O resultado do fluxo de caixa de 2020 foi superior ao de 2019 em 101,05%.



Projetos da Área Financeira para 2021

Com o objetivo de elevar a eficiência administrativa e operacional, garantindo a sustentabilidade financeira da cooperativa e maximizando a receita, a área financeira almeja as seguintes expectativas para o ano de 2021:

- Implementar nova metodologia de acompanhamento de orçamento;
- Proporcionar a sustentabilidade financeira;
- Garantir a eficiência dos processos;
- Comunicação Assertiva com os clientes internos e externos;
- Fortalecer os conhecimentos técnicos e habilidades pessoais.

PROJETOS PARA 2021

- **Melhoria contínua na gestão dos treinamentos;**
- **Implantar Política de Cargos e Salários;**
- **Realizar a atualização contínua de dados cadastrais dos cooperados e prestadores de serviços (PF e PJ);**
- **Integração e ampliação do relacionamento com as secretárias da Rede Credenciada;**
- **Capacitação de multiprofissionais psicólogos com o curso do método ABA (Applied Behavior Analysis) ou Análise do Comportamento Aplicada;**
- **Difusão na rede prestadora do novo sistema de auditoria pós GW;**
- **Adequação da política de backup e segurança da informação;**
- **Implantar ferramenta de Vendas automatizada;**
- **Implantação de chatbot para comunicação com beneficiários;**
- **Implantação da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados;**
- **Inauguração do Novo Hospital CEPOG;**
- **Projeto de crescimento contínuo da Remuneração Médica X cumprimento do Planejamento Estratégico/Orçamentário;**
- **Continuidade do crescimento da Carteira de Clientes com sustentabilidade.**

JUNTOS SOMOS MAIS FORTES.

TEMPO DE SUPERANÇA

DEMONSTRATIVO
**ECONÔMICO
FINANCEIRO**
2020

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Guaratinguetá

somos
COOP



BALANÇO PATRIMONIAL

EM 31 DE DEZEMBRO (Em Reais)		ATIVO	
		2020	2019
		N.E.	
ATIVO CIRCULANTE		35.396.829	25.563.255
Disponível	5	2.709.328	2.080.446
Realizável		32.687.501	23.482.809
Aplicações Financeiras	6	22.755.349	17.923.833
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		6.967.445	6.821.372
Aplicações Livres		15.787.904	11.102.461
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		3.860.495	4.212.250
Contraprestações Pecuniárias a Receber	7	408.622	326.666
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		3.302.917	3.885.584
Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		148.956	-
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. Pl. de Assist. à Saúde	8	1.355.133	409.689
Créditos Tributários e Previdenciários	9	443.321	437.935
Bens e Títulos a Receber	10	4.116.503	391.702
Despesas Antecipadas		1.923	5.971
Conta Corrente com Cooperados		154.777	101.429
ATIVO NÃO CIRCULANTE		14.515.448	12.027.808
Realizável a Longo Prazo	11	417.269	690.413
Títulos e Créditos a Receber		118	118
Depósitos Judiciais e Fiscais		417.151	690.295
Investimentos	12	13.620.244	10.847.104
Participações Societárias pelo Método de Equivalência Patrimonial		9.338.362	7.050.961
Participações Societárias pelo Método de Custo		3.046.798	2.994.815
Outros Investimentos		1.235.084	801.328
Imobilizado	13	411.686	436.473
<u>Imóveis de Uso Próprio</u>		<u>145.637</u>	<u>149.646</u>
Não Hospitalares		145.637	149.646
<u>Imobilizado de Uso Próprio</u>		<u>266.049</u>	<u>282.955</u>
Bens Móveis – Hospitalares		4.880	6.516
Bens Móveis - Não Hospitalares		261.169	276.439
Outras Imobilizações – Hospitalares		-	3.872
Intangível	14	66.249	53.818
TOTAL DO ATIVO		49.912.277	37.591.063

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

BALANÇO PATRIMONIAL

		PASSIVO	
EM 31 DE DEZEMBRO (Em Reais)		2020	2019
		N.E.	
PASSIVO CIRCULANTE		13.231.950	11.944.954
<u>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</u>	15	<u>9.858.354</u>	<u>10.111.438</u>
<u>Provisão de Contraprestações</u>		<u>814.876</u>	<u>688.425</u>
Provisão de Contraprestação Não Ganha – PCNG		814.876	688.425
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS		337.665	373.444
Provisão de Eventos a Liquidar p/ Outros Prest. Serv. Assistenciais		5.088.181	5.753.223
Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		3.617.632	3.296.346
<u>Débitos de Operações de Assistência à Saúde</u>	16	<u>298.139</u>	<u>146.129</u>
Receita Antecipada de Contraprestações		-	26.909
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		298.139	116.822
Outros Débitos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		-	2.398
Débitos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. c/ Pls. Saúde da OPS	17	907.311	281.852
<u>Provisões</u>		<u>34.704</u>	<u>87.694</u>
Provisão para IR e CSLL		34.704	87.694
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	18	681.090	734.184
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	19	888.044	14.231
Débitos Diversos	20	538.704	561.998
Conta Corrente de Cooperados		25.604	7.428
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		6.489.280	2.731.964
<u>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</u>			
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS	15	298.620	298.620
<u>Provisões</u>			
Provisões para Ações Judiciais	21	3.867.743	2.420.299
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	19	2.322.917	13.045
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		30.191.047	22.914.145
Capital Social	22	6.017.799	4.269.092
<u>Reservas</u>			
Reservas de Sobras	23	18.294.032	12.256.523
<u>Resultado</u>			
Sobras Apuradas	24	5.879.216	6.388.530
TOTAL DO PASSIVO		49.912.277	37.591.063

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DE SOBRAS E PERDAS DOS EXERCÍCIOS

EM 31 DE DEZEMBRO (Em Reais)

	2020	2019
Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde	70.426.970	70.684.567
<u>Receitas com Operações de Assistência à Saúde</u>	<u>71.781.371</u>	<u>71.881.061</u>
Contraprestações Líquidas	71.781.371	71.881.061
(-) Tributos Diretos de Operações c/Planos de Assist. à Saúde da Operadora	(1.354.401)	(1.196.494)
Eventos Indenizáveis Líquidos	(53.227.194)	(56.570.621)
Eventos Líquidos Conhecidos ou Avisados	(52.905.908)	(56.384.812)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	(321.286)	(185.809)
Resultado das Operações com Planos de Assistência à Saúde	17.199.776	14.113.946
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde	9.689	7.073
<u>Receitas de Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora</u>	<u>2.067.386</u>	<u>3.684.982</u>
Receitas com Operações de Assistência Médico - Hospitalar	1.750	3.916
Receitas com Adm. de Intercâmbio Eventual - Assist. Médico-Hospitalar	2.065.636	2.172.462
Outras Receitas Operacionais	-	1.508.604
<u>Outras Despesas Operacionais com Planos de Assistência à Saúde</u>	<u>(1.273.118)</u>	<u>(558.960)</u>
Outras Despesas de Operações com Plano de Assistência à Saúde	(988.395)	(212.536)
Disp. com Programas de Promoção da Saúde e Prev. Riscos e Doenças	(1.946)	(3.106)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(282.777)	(343.318)
Outras Desp. Operac. Assist. à Saúde Não Relac. c/Pls Saúde da OPS	(1.337.160)	(1.810.060)
Resultado Bruto	16.666.573	15.436.981
Despesas de Comercialização	(533.994)	(239.734)
Despesas Administrativas	(7.608.676)	(7.159.257)
<u>Resultado Financeiro Líquido</u>	<u>230.672</u>	<u>544.341</u>
Receitas Financeiras	850.094	1.221.801
Despesas Financeiras	(619.422)	(677.460)
<u>Resultado Patrimonial</u>	<u>(1.648.060)</u>	<u>(767.160)</u>
Receitas Patrimoniais	536.139	591.693
Despesas Patrimoniais	(2.184.199)	(1.358.853)
Resultado Antes dos Impostos e Participações	7.106.515	7.815.171
Imposto de Renda	(100.293)	(207.218)
Contribuição Social	(44.746)	(83.239)
Participações sobre o Lucro	(44.751)	(8.797)
Resultado Líquido	6.916.726	7.515.917

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

EM 31 DE DEZEMBRO (Em Reais)

	Capital Social	Reservas de Sobras			Sobras e (Perdas) Acumuladas	Total do Patrimônio	
		Fundo de Reserva	FATES	Reserva de Contingências			Fundo de Investimento
Saldos em 31 de dezembro de 2018	3.100.651	2.692.184	998.962	5.944.590	65.626	2.427.774	15.229.787
Destinação das Sobras conf. AGO 03/2019:							
-Transf. de Sobras p/Reserva de Contingências	-	-	-	1.427.774	-	(1.427.774)	-
- Incorporação de Sobras ao Capital Social	1.000.000	-	-	-	-	(1.000.000)	-
- Incorporação de Juros sobre Capital	180.241	-	-	-	-	-	180.241
Movimentação no Exercício:							
- Ingresso de Cooperados	27.080	-	-	-	-	-	27.080
- Baixa de Cooperados	(38.880)	-	-	-	-	-	(38.880)
Resultado do Exercício:							
- Sobras Apuradas	-	-	-	-	-	7.515.917	7.515.917
Destinações Legais e Estatutárias:							
- 10% das Sobras p/ Fundo de Reserva	-	751.592	-	-	-	(751.592)	-
- 5% das Sobras p/ FATES	-	-	375.795	-	-	(375.795)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2019	4.269.092	3.443.776	1.374.757	7.372.364	65.626	6.388.530	22.914.145
Destinação das Sobras conf. AGO 03/2020:							
-Transf. de Sobras p/Reserva de Contingências	-	-	-	5.000.000	-	(5.000.000)	-
- Incorporação de Sobras ao Capital Social	1.388.530	-	-	-	-	(1.388.530)	-
- Incorporação de Juros sobre Capital	234.434	-	-	-	-	-	234.434
Movimentação no Exercício:							
- Ingresso de Cooperados	144.335	-	-	-	-	-	144.335
- Baixa de Cooperados	(18.592)	-	-	-	-	-	(18.592)
Resultado do Exercício:							
- Sobras Apuradas	-	-	-	-	-	6.916.725	6.916.725
Destinações Legais e Estatutárias:							
- 10% das Sobras p/ Fundo de Reserva	-	691.673	-	-	-	(691.673)	-
- 5% das Sobras p/ FATES	-	-	345.836	-	-	(345.836)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2020	6.017.799	4.135.449	1.720.593	12.372.364	65.626	5.879.216	30.191.047

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA

EM 31 DE DEZEMBRO (Em Reais)

	2020	2019
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
(+) Recebimento de Planos de Saúde	83.124.567	83.848.260
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	4.924.538	2.352.049
(+) Recebimentos de Juros de Aplicações Financeiras	498.688	924.875
(+) Outros Recebimentos Operacionais	2.078.966	2.559.242
(-) Pagamento a Fornecedores / Prestadores de Serviços de Saúde	(65.244.112)	(69.221.003)
(-) Pagamento de Comissões	(534.016)	(129.819)
(-) Pagamento de Pessoal	(2.732.495)	(2.760.004)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(521.703)	(444.764)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(1.332.881)	(1.112.058)
(-) Pagamento de Tributos	(2.536.131)	(2.507.415)
(-) Pagamentos de Contingências (Cíveis/Trabalhista/Tributárias)	(28.406)	(430.498)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(136.603)	(71.585)
(-) Aplicações Financeiras	(9.755.643)	(7.131.329)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(2.231.824)	(2.840.454)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	5.572.945	3.035.497
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
(+) Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	59.661	5.141
(+) Recebimentos de Venda de Ativo Imobilizado - Outros	-	(93.296)
(-) Pagamentos de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(45.821)	-
(-) Pagamento de Aquisição de Participação em Outras Empresas	(4.492.607)	(1.675.359)
(-) Outros Pagamentos das Atividades de Investimento	(3.761.334)	-
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(8.240.101)	(1.763.514)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
(+) Integralização de Capital em Dinheiro	144.335	27.080
(+) Recebimentos de empréstimos e financiamentos	3.500.000	28.461
(-) Pagamentos de juros e encargos s/empréstimos/Financiamentos/leasing	-	(2.101)
(-) Pagamentos de amortização de empréstimos/Financiamentos/leasing	(295.710)	(1.186)
(-) Pagamentos de Participação no Resultado	(44.627)	(8.387)
(-) Outros Pagamentos das Atividades de Financiamento	(7.550)	(40.580)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	3.296.448	3.287
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA	629.292	1.275.270
CAIXA - Saldo Inicial	2.080.036	804.765
CAIXA - Saldo Final	2.709.328	2.080.036
Ativos Livres no Início do Período (*)	11.104.642	7.442.169
Ativos Livres no Final do Período (*)	15.796.189	11.104.642
Aumento/(Diminuição) nas Aplicações Financeiras – Recursos Livres	4.691.547	3.662.473

(*) Estão correspondidos pelos saldos das contas de Caixa, Bancos Conta Depósito e Aplicações Livres.

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS (Em Reais)

NOTA 1 - CONTEXTO OPERACIONAL

A **Unimed de Guaratinguetá - Cooperativa de Trabalho Médico**, tem por objetivo a congregação dos integrantes da profissão médica, para sua defesa econômica social, proporcionando-lhes condições para o exercício de suas atividades e aprimoramento dos serviços de assistência médica e hospitalar.

A Entidade é regida pela Lei nº 5.764 de 16 de dezembro de 1971 que regulamenta o sistema cooperativista no País. A Sociedade conta em 31 de dezembro de 2020 com 155 (cento e cinquenta e cinco) Médicos Cooperados, uma Unidade de Pronto Atendimento, Serviços de Medicina Preventiva, Serviço de Saúde Ocupacional, Serviços Credenciados (Hospital, Clínicas, Laboratórios), e atuando em uma área que abrange os municípios de Aparecida, Cunha, Potim e Guaratinguetá, onde está localizada a sede administrativa da Cooperativa, além de participar da rede de atendimento do Sistema Nacional Unimed.

NOTA 2 - PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A Cooperativa atua na operação de planos de saúde, firmando, em nome dos associados, contratos de prestação de serviços com pessoas físicas e jurídicas, nas modalidades de Valor Determinado – Preço Prestabelecido e por Serviços Realmente Prestados – Preço Pós-Estabelecido, a serem atendidos pelos médicos associados e rede credenciada. Possui registro de seus produtos na ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, sob número 35.557-7.

NOTA 3 - ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As demonstrações contábeis foram elaboradas de acordo com o Plano de Contas Padrão estabelecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS através da Resolução Normativa – RN/ANS nº 435 de 23 de Novembro de 2018, consoante às práticas contábeis emanadas da Lei das Sociedades por Ações nº 6.404/76, alterada pela Lei 11.638/07 e Lei 11.941/09, bem como, da Lei Cooperativista nº 5.764/71 e das Normas Brasileiras de Contabilidade aplicáveis às Entidades Cooperativas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde (NBC T 10.21), obedecendo ainda parcialmente, os pronunciamentos, orientações e interpretações emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade.

As demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2020 estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2019.

As informações acerca das alterações históricas de caixa e equivalentes de caixa da **Unimed de Guaratinguetá - Cooperativa de Trabalho Médico** estão sendo apresentadas através de demonstração que indica os fluxos de caixa no período decorrentes de atividades operacionais, de investimento e de financiamento, conforme estrutura padrão definida no anexo da RN 435/18, consoante aos dispositivos estabelecidos no CPC 03 (R2) e NBC TG 03(R3) – Demonstração dos Fluxos de Caixa, aprovada pela Resolução CFC 1296/10.

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS (Em Reais)

A data da autorização para conclusão e elaboração das demonstrações contábeis foi em **12/02/2021** e foi dada pela Diretoria Executiva da Cooperativa.

NOTA 4 - PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

A) REGIME DE ESCRITURAÇÃO

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

B) ESTIMATIVAS CONTÁBEIS

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

C) APLICAÇÕES FINANCEIRAS

As aplicações financeiras detalhadas na nota explicativa nº 6, estão demonstradas ao custo de aplicação acrescidos dos rendimentos, (líquidos de IRRF quando aplicável), auferidos até 31 de dezembro de 2020, seguindo a apropriação pró-rata das taxas contratadas.

D) CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Por não possuírem características de financiamento, são registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos, em contrapartida à: (i) conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde para os Planos Médico-Hospitalares e (ii) conta de resultado “receitas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da Operadora” no que se refere aos serviços médicos e hospitalares prestados a particulares e as outras Operadoras de Planos Médico-Hospitalares.

E) CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Os créditos de operações com planos de assistência à saúde são avaliados no momento inicial pelo valor presente e deduzidos da provisão para créditos de liquidação duvidosa conforme parâmetros estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (Resolução Normativa RN-ANS nº 435 de 23/11/2018 – Normas Gerais - Anexo I item 10.2.3), que considera os títulos vencidos há mais de 60 dias da data do fechamento do exercício para os clientes pessoa física e 90 dias para os clientes pessoa jurídica e clientes de intercâmbio, e todos os demais títulos em aberto dos clientes que se enquadram nos critérios citados, após análise individual efetuada pela Administração.

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS (Em Reais)

F) INVESTIMENTOS

O investimento mantido no Centro Pediátrico e Ortopédico de Guaratinguetá S/C Ltda. (nota explicativa nº 12), foi avaliado pelo método da equivalência patrimonial, e corresponde a participação do patrimônio líquido na referida controlada. Os demais investimentos representados por participações societárias minoritárias são registrados pelo valor de custo de aquisição, são atualizados somadas as incorporações de sobras e/ou dividendos, conforme decisões de suas respectivas assembleias sendo ainda quando aplicáveis ajustados ao valor de mercado e as contrapartidas pela avaliação dos ativos estão reconhecidas em contas de resultado patrimoniais, conforme instruções contidas Pronunciamento Técnico nº CPC 18 e CFC TG 18 (R2) do Conselho Federal de Contabilidade.

G) ATIVO IMOBILIZADO

O ativo imobilizado é demonstrado pelo custo de aquisição corrigido monetariamente até 31/12/1995. A Lei 9.249/95 extinguiu a correção monetária do balanço a partir de 01/01/96. A Entidade promoveu em exercícios anteriores, mudança na estimativa contábil relacionada à depreciação de determinados componentes do ativo imobilizado, cujos encargos anteriormente reconhecidos com base nas taxas admitidas pela legislação fiscal, estão sendo apurados com base na vida útil remanescente, sendo os critérios fundamentados em laudo técnico, não possuindo qualquer evidência que enseje ajuste relevante para perda por conta de redução do valor de recuperação dos mencionados ativos, consoante às premissas contidas no pronunciamento técnico CPC 27 e NBC TG 27(R3) – Resolução CFC nº 1177/09.

As taxas de depreciações anuais atualmente utilizadas situam-se nos seguintes patamares, a saber:

	<u>Taxas Anuais</u>
● Imóveis de Uso Próprio Não Hospitalares	2,08 %
● Instalações Não Hospitalares	10,00 %
● Máquinas e Equipamentos Hospitalares	6,67 %
● Máquinas e Equipamentos Não Hospitalares	10,00 %
● Informática Não Hospitalar (Terminais e Periféricos)	33,33 %
● Móveis e Utensílios Não Hospitalares	6,67 %
● Veículos Hospitalares e Não Hospitalares	10,00 %
● Outras Imobilizações em Curso Hospitalares	20,00 %

H) ATIVO INTANGÍVEL

Representado por licenças e direito de uso de softwares destinados ao sistema operacional corporativo da Cooperativa, estão apresentadas aos custos acumulados de aquisições ou formações, deduzidos das amortizações, calculadas linearmente de acordo com a vida útil econômica estimada, observado as premissas previstas no Pronunciamento Técnico CPC nº 04 (R1) e NBC TG 04 (R3);

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS (Em Reais)

I) AVALIAÇÃO DO VALOR RECUPERÁVEL DOS ATIVOS

A Administração revisa anualmente o valor contábil líquido dos seus ativos com o objetivo de avaliar eventos que possam indicar perda de seu valor recuperável, sendo constituída provisão para perda com o ajuste, quando necessário, do valor contábil líquido ao valor recuperável CPC 01 (R1) e CFC NBC TG 01 (R3).

J) PROVISÕES TÉCNICAS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

As provisões técnicas foram calculadas de acordo com os parâmetros contidos na Resolução Normativa - RN nº 393 de 09/12/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e contemplam as seguintes rubricas contábeis:

- Provisão de Contraprestação Não Ganha - PPCNG, corresponde a parcela da contraprestação emitida, cujo período de cobertura (risco) estende para o mês seguinte, apropriado pelo regime de competência pró-rata-dia;
- Provisão de Eventos a Liquidar para Ressarcimento ao SUS, destinada para garantir os eventos médicos hospitalares incorridos pelos beneficiários dos planos de saúde da operadora, junto a rede pública (Sistema Único de Saúde),
- Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais, destinada para garantir eventos já ocorridos registrados contabilmente e ainda não pagos, apurada com base nas faturas de prestadores de serviços de assistência à saúde efetivamente recebidas pela operadora e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço; e
- Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados - PEONA, destinada para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido avisados à Operadora.

K) IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL SOBRE LUCRO LÍQUIDO

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

I) OUTROS ATIVOS E PASSIVOS (CIRCULANTES E NÃO CIRCULANTES)

Um ativo é reconhecido no balanço patrimonial quando for provável que seus benefícios econômicos futuros serão gerados em favor da Cooperativa e seu custo ou valor puder ser mensurado com segurança. Um passivo é reconhecido quando a Entidade possui uma obrigação legal ou é constituído como resultado de um evento passado, cuja provável exigência de recurso econômico seja requerido São acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e das variações monetárias ou cambiais incorridos. As provisões são registradas tendo como base as melhores estimativas do risco envolvido. Os ativos e passivos são classificados como circulantes quando sua realização ou liquidação é provável que ocorra nos próximos doze meses. Caso contrário, são demonstrados como não circulantes.

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS (Em Reais)

M) ATIVOS E PASSIVOS CONTINGENTES

Ativos contingentes: são reconhecidos somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado. Os ativos contingentes com possibilidade de êxito provável são apenas divulgados em nota explicativa (quando aplicável).

Passivos contingentes: são provisionados quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança, distinguindo-se de passivos originados de obrigações legais.

Os passivos contingentes avaliados como perdas possíveis são apenas divulgados em nota explicativa e os passivos contingentes avaliados como perdas remotas não são provisionados nem divulgados;

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

Obrigações legais: são registradas como exigíveis, independente da avaliação sobre as probabilidades de êxito, de processos em que a Cooperativa questiona a inconstitucionalidade e/ou a legalidade de tributos e obrigações definidas em contrato.

N) APURAÇÃO DE RESULTADO E RECONHECIMENTO DOS INGRESSOS

Os ingressos são originados por várias modalidades de Contratos de Serviços: Assistência Médico-hospitalar, Planos Familiares, Planos Individuais e Intercâmbios e, Fornecimento de Medicamentos. Esses ingressos e os correspondentes dispêndios são apropriados ao resultado da seguinte forma:

- Planos com Preço Prestabelecido: Os ingressos são reconhecidos mediante a emissão das faturas mensais. Os dispêndios desses contratos são reconhecidos quando incorridos;
- Planos com Preço Pós estabelecido: Os ingressos são reconhecidos quando da efetiva utilização dos serviços e da geração dos dispêndios correspondentes;

O) RECONHECIMENTO DOS EVENTOS INDENIZÁVEIS

Os eventos indenizáveis são constituídos com base no valor dos relatórios de produção dos cooperados e das faturas apresentadas pela rede credenciada e Unimed por intermédio do Intercâmbio. Como parte dos eventos não são apresentados dentro do período da sua competência, ou seja, há eventos realizados nestes prestadores e cooperados que não são cobrados/avisados na totalidade à Operadora ao final de cada mês, os eventos ocorridos e não avisados são registrados mediante constituição de PEONA – Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados, conforme parâmetros estabelecidos na RN nº 393/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS.

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS (Em Reais)

P) INFORMAÇÕES POR SEGMENTO

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

Q) NORMAS INTERNACIONAIS DE CONTABILIDADE

A Cooperativa vem adotando as Normas Internacionais de Contabilidade aprovadas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis, com exceção da CPC 11 de seguros e da ICPC-10 do Imobilizado, as quais não foram aprovadas pela Agência Nacional de Saúde, portanto não adotadas pelas operadoras de planos de assistência à saúde no Brasil.

As demais Normas Internacionais de Contabilidade aprovadas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis são aplicáveis as demonstrações contábeis da Cooperativa no que não contrariarem a Resolução Normativa – RN ANS nº 435/18, a qual estabelece que em alguns casos não se aplica integralmente as situações destacadas nestes pronunciamentos, adotando-se regras específicas a serem aplicadas ao setor de saúde.

NOTA 5 – DISPONÍVEL

Está representado por:

Descrição	2020	2019
Caixa	8.285	2.181
Banco Conta Movimento	2.701.043	2.077.855
Subtotal – Caixa e Bancos	2.709.328	2.080.036
Aplicações de Liquidez Imediata	-	410
TOTAL	2.709.328	2.080.446

NOTA 6 – APLICAÇÕES FINANCEIRAS

Segregadas entre Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas (representadas por quotas em Fundos de Investimentos dedicados ao setor de saúde complementar em instituições financeiras administradoras conveniadas pela ANS) e Aplicações Livres (representadas por quotas em Fundos de Renda Fixa e Certificados de Depósitos Bancários), consoante às premissas previstas na RN-ANS nº 419/2016, estão constituídas da seguinte forma:

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS (Em Reais)

Instituição	Modalidade	2020	2019
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		6.967.445	6.821.372
Banco Santander S.A.	Renda Fixa - Fundo ANS II C. Prazo	3.745.581	3.671.234
Sicoob Unimais Mantiqueira	FI ANS Ded. Setor Saúde Sup. FI RF CP	1.969.958	1.927.819
XP Investimentos	"ANS" ARX DENALI FIRF CP- 096	1.251.906	1.222.319
Aplicações Livres		15.787.904	11.102.461
Unicred Vale do Paraíba	RDC Longo Pós CDI	4.377.192	4.293.203
Banco Santander S.A.	CDB Pré Fixada - Fundo Master DI.	-	1.972
Sicoob Unimais Mantiqueira	RDC Longo Pós CDI	7.522.322	6.303.485
Unicred	RDC DIAMANTE	2.029.151	-
XP Investimentos	ARX DENALI FIRF CO- 095	-	503.801
XP Investimentos	CDB/ LF FLU	1.859.138	-
Sicoob	POUPANÇA COOPERADA	101	-
TOTAL DAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS		22.755.349	17.923.833

NOTA 7 - CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSIST. À SAÚDE

São compostos por:

Descrição	2020	2019
<u>Contraprestações Pecuniárias a Receber</u>	408.622	326.666
<u>Cobertura Assistencial com Preço Prestabelecido</u>	408.622	326.666
Mensalidades a Receber	627.367	410.695
Faturas a Receber	262.662	62.607
(-) Provisão p/ Perdas sobre Créditos	(481.407)	(146.636)
<u>Operadoras de Planos de Assistência à Saúde</u>	3.302.917	3.885.584
<u>Cobertura Assistencial com Preço Pós-estabelecido</u>	3.302.917	3.885.584
Contraprestação Corresponsabilidade Assumida	2.290.797	2.590.129
Intercambio Habitual a Faturar	1.133.140	2.731.384
(-) Provisão p/ Perdas sobre Créditos	(121.020)	(1.435.929)
<u>Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde</u>	148.956	-
<u>Cobertura Assistencial com Preço Prestabelecido</u>	148.956	-
Suspensão do Reajuste Contratos	297.911	-
(-) Provisão p/ Perdas sobre Créditos	(148.956)	-
TOTAL	3.860.495	4.212.250

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS (Em Reais)

NOTA 8 - CRÉDITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADOS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

Composição:

Descrição	2020	2019
Intercâmbio a Receber – UnimedS	746.484	199.730
Contas a Receber Prest. Serviços Médicos Hospitalares	-	630
Intercâmbio a Receber – Atendimento Eventual	4.044.919	2.961.606
(-) Provisão para Perdas Sobre Créditos	(3.298.435)	(2.762.506)
Outros Créditos – Prestação de Serviços	608.649	209.959
Intercâmbio a Faturar	608.649	209.959
TOTAL	1.355.133	409.689

NOTA 9 - CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

Composição:

Descrição	2020	2019
Restituição de IRRF Requerida ao Fisco	40.614	40.614
Imposto de Renda Retido na Fonte s/ Faturas	80.333	55.720
Imposto de Renda Retido na Fonte s/ Aplic. Financeiras	208.051	263.019
Imposto de Renda a Compensar	96.087	60.346
Pedido Restituição de Créditos Tributários Federais	7.147	7.147
Créditos de PIS/COFINS	124	124
Outros Créditos Previdenciários	10.965	10.965
TOTAL	443.321	437.935

NOTA 10 - BENS E TÍTULOS A RECEBER

Estão representados por:

Descrição		2020	2019
Adiantamentos a funcionários		21.296	35.230
Títulos a Receber	(a)	236.001	237.030
Adiantamentos a Fornecedores Diversos	(b)	303.326	324.269
Empréstimos e Depósitos Compulsórios	(c)	3.761.334	-
(-) Provisão para Perdas sobre Créditos	(d)	(205.454)	(204.827)
TOTAL		4.116.503	391.702

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS (Em Reais)

- (a) Composto por cheques pré-datados na ordem de R\$ 6.000, cartão de crédito em R\$ 23.950 e cheques devolvidos no valor de R\$ 206.051, totalizando R\$ 236.001;
- (b) Trata-se de valores adiantados principalmente a Fornecedores e Prestadores;
- (c) As operações entre a Unimed Guaratinguetá e sua controlada CEPOG, são realizadas dentro do conceito de parceria colaborativa, não visando a realização de lucros ou ganhos financeiros entre as partes, sendo suportado por diversos contratos de mútuo. O saldo de R\$ 3.761.334 (Três milhões, setecentos e sessenta e um mil, trezentos e trinta e quatro reais), classificado no Passivo Circulante, refere-se a adiantamentos de produção, por conta dos serviços em execução aos beneficiários dos planos de saúde da cooperativa.
- (d) Provisão para perdas sobre os créditos referente aos cheques devolvidos com períodos superiores a 90 dias, consoante ao estabelecido no item 10.2.3.3 Anexo I da RN-ANS 435 de 23/11/2018.

NOTA 11 - REALIZÁVEL A LONGO PRAZO

Representado por:

Descrição		2020	2019
Títulos e Créditos a Receber		118	118
Outros Créditos		118	118
Depósitos Judiciais e Fiscais		417.151	690.295
Depósitos Judiciais - Ressarcimento SUS	(a)	298.620	298.620
Depósitos Judiciais - Cíveis	(b)	118.531	391.675
TOTAL		417.269	690.413

- (a) Depósitos em garantia de litígios judiciais referentes a contestações de cobranças de ressarcimentos ao SUS, geradas pela ANS;
- (b) Destinados à cobertura em processos judiciais movidos por terceiros em causas de natureza cível.

NOTA 12 - INVESTIMENTOS

A movimentação das contas de investimentos no exercício de 2020 foi a seguinte:

Descrição	Saldos em 31/12/2019	Adições	Equivalência Patrimonial	Saldos em 31/12/2020
Particip. Societárias pelo Método de Equivalência Patrimonial	7.050.961	4.471.600	(2.184.199)	9.338.362
Participações Societárias em Rede Hospitalar	7.050.961	4.471.600	(2.184.199)	9.338.362
Centro Pediátrico e Ortopédico de Guaratinguetá S/C Ltda.	7.050.961	4.471.600	(2.184.199)	9.338.362
Particip. Societárias pelo Método de Custo	2.994.815	51.983	-	3.046.798
Participações em Operadoras e Rede Assistencial	2.727.017	30.976	-	2.757.993
Federação das Unimed do Estado de São Paulo	2.394.292	-	-	2.394.292
Federação Intrafederativa Coop. Médica - Vale do Paraíba	70.530	4.231	-	74.761
Central Nacional Unimed Coop. Central	262.195	26.745	-	288.940
Participações em Instituições Reguladas	267.798	21.007	-	288.805
Sicoob Vale do Paraíba	166.508	360	-	166.868
Unicred Mantiqueira	96.970	20.647	-	117.617
Unicred Estado de São Paulo	4.320	-	-	4.320
Outros Investimentos	801.328	433.758	-	1.235.084
Outros Investimentos	801.328	433.758	-	1.235.084
CEOV - Clínica de Oncologia	801.328	433.758	-	1.235.084
TOTAL	10.847.104	4.957.339	(2.184.199)	13.620.244

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS (Em Reais)

NOTA 13 - IMOBILIZADO

A movimentação das contas do imobilizado durante o exercício de 2020 foi a seguinte:

Descrição	Saldos em 31/12/2019	Adições	Baixas	Saldos em 31/12/2020
Imóveis de Uso Próprio - Não Hospitalares				
Edificações	636.611	-	-	636.611
(-) Depreciação Acumulada – Imóveis Não Hospitalares	(486.965)	(4.009)	-	(490.974)
Valor Líquido - Imóveis Não Hospitalares	149.646	(4.009)	-	145.637
Bens Móveis de Uso Próprio - Hospitalares				
Maquinários e Equipamentos	24.840	-	-	24.840
Veículos	119.161	-	-	119.161
(-) Depreciação Acumulada - Bens Móveis Hospitalares	(137.485)	(1.636)	-	(139.121)
Valor Líquido - Bens Móveis – Hospitalares	6.516	(1.636)	-	4.880
Bens Móveis de Uso Próprio - Não Hospitalares				
Instalações	177.756	-	-	177.756
Maquinários e Equipamentos	111.542	14.012	(450)	125.104
Equipamentos de Informática	364.771	3.434	-	368.205
Móveis e Utensílios	386.799	10.603	(3.128)	394.274
Veículos	156.962	-	-	156.962
(-) Depreciação Acumulada - Bens Móveis Hospitalares	(921.391)	(43.319)	3.578	(961.132)
Valor Líquido - Bens Móveis – Hospitalares	276.439	(15.270)	-	261.169
Outras Imobilizações em Curso - Não Hospitalares				
Benfeitorias Imóveis de Terceiros	185.997	-	-	185.997
(-) Amortização Acumulada - Benf. Imóveis de Terceiros	(182.125)	(3.872)	-	(185.997)
Valor Líquido - Outras Imobilizações Não Hospitalares	3.872	(3.872)	-	-
TOTAL	436.473	(24.787)	-	411.686

NOTA 14 - INTANGÍVEL

A movimentação das contas do ativo intangível no exercício de 2020 foi a seguinte:

Descrição	Saldos em 31/12/2019	Adições	Baixas	Saldos em 31/12/2020
Ativo Intangível - Não Hospitalar - Custo Acumulado				
Softwares e Aplicativos	547.796	39.061	-	586.857
Ativo Intangível - Não Hospitalar-Amortização Acumulada				
Softwares e Aplicativos	(493.978)	(26.630)	-	(520.608)
Intangível Líquido	53.818	12.431	-	66.249

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS (Em Reais)

NOTA 15 - PROVISÕES TÉCNICAS DE OPERAÇÕES DE ASSIST. À SAÚDE

Descrição		2020	2019
Provisão de Contraprestação Não Ganha - PPCNG	(a)	814.876	688.425
Provisão para Eventos a Liquidar - Ressarcimento ao SUS	(b)	337.665	373.444
Provisão p/ Eventos a Liq. - Outros Prest. Servs. Assists. Preço Pré	(c)	2.484.509	2.126.330
Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA	(d)	3.617.632	3.296.346
Provisão p/ Eventos a Liq. - Outros Prest. Servs. Assists. Preço Pós	(c)	2.603.672	3.626.893
Total Passivo Circulante		9.858.354	10.111.438
Provisão p/ Eventos a Liquidar - Ressarcimento ao SUS	(b)	298.620	298.620
Total Passivo Não Circulante		298.620	298.620
Total Geral das Provisões Técnicas		10.156.974	10.410.058

- (a) Provisão constituída de acordo com os parâmetros estabelecidos na Resolução Normativa nº 393 de 09/12/2015, correspondendo a parcela das contraprestações emitidas em Dezembro/2020 relativas aos contratos em pré-pagamento, cujo período de cobertura (vigência de risco) refere-se a Janeiro/2021;
- (b) Referem-se a lançamentos realizados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS, correspondentes a cobranças oriundas de despesas assistenciais com usuários da Unimed de Guaratinguetá na rede do Sistema Único de Saúde - SUS. A referida provisão encontra-se constituída conforme disposições contidas na Instrução Normativa Conjunta IN nº 05 da DIOPE/DIDES de 30 de setembro de 2011. O valor mantido no Passivo Não Circulante refere-se a cobranças em contestação judicial, correspondidas por depósito judicial descrito na nota nº 11-a;
- (c) Provisão destinada a garantia de eventos já ocorridos, registrados contabilmente e ainda não pagos, constituída com base nas faturas apresentadas pelos prestadores de serviços médico-hospitalares, bem como, na comunicação por parte dos respectivos prestadores quando da ocorrência da despesas médica, composta da seguinte forma:

Descrição	2020			Total 2019
	Cobertura Assist. com Preço Preestabelecido	Cobertura Assist. com Preço Pós- Estabelecido	Total 2020	
Hospitais	1.035.998	1.315.677	2.351.675	2.747.142
Clínicas e Institutos	444.544	938.173	1.382.717	1.664.290
Laboratórios	167.246	176.772	344.018	297.129
Médicos Credenciados	17.604	8.450	26.054	36.823
Fornecedores de Materiais - OPME	357.680	-	357.680	455.036
Médicos Cooperados	148.490	164.600	313.090	431.242
Intercâmbio Unimeds - Eventual	294.730	-	294.730	114.094
Reembolso	18.217	-	18.216	7.467
TOTAL	2.484.509	2.603.672	5.088.180	5.753.223

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS (Em Reais)

(d) Provisão constituída com base nos parâmetros com os parâmetros contidos na RN nº 393, de 09/12/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, destinada a fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente. Apurada com base no maior valor entre 8,5% do total das contraprestações nos últimos 12 (doze) meses na modalidade de preço preestabelecido e 10% do total dos eventos indenizáveis na modalidade de preço preestabelecido, nos últimos 12 (doze) meses, a qual encontra-se integralmente lastreada através de aplicações vinculadas descritas na nota nº 6.

NOTA 16 – DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Estão representados por:

Descrição	2020	2019
Contraprestação Pecuniária Recebida Antecipadamente	-	26.909
Intercâmbio a Pagar de Corresponsabilidade Cedida (a)	298.139	116.822
Outros Débitos de Operações com Planos de Assistência Médico-Hospitalar	-	2.397
TOTAL	298.139	146.129

(a) Valores a pagar referentes a atendimentos de beneficiários em caráter continuado por outras Operadoras UnimedS na modalidade de Intercâmbio Habitual.

NOTA 17 – DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSIST. À SAÚDE NÃO RELACIONADOS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

São compostos por valores a pagar a prestadores de serviços de assistência médico-hospitalar por conta de atendimentos a beneficiários de outras Operadoras UnimedS na modalidade de Intercâmbio Eventual, assim descritos:

Descrição	2020	2019
Cooperados a pagar	81.026	20.327
Hospitais a pagar	555.300	154.133
Laboratórios a pagar	72.231	14.994
Clínicas a pagar	193.434	89.648
Credenciados a pagar	3.624	1.055
Fornecedores de Mat. de Órteses e Próteses – OPME	1.696	1.695
TOTAL	907.311	281.852

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS (Em Reais)

NOTA 18 – TRIBUTOS E ENCARGOS SOCIAIS A RECOLHER

Descrição		2020	2019
Tributos e Contribuições	(a)	179.306	210.049
Imposto Sobre Serviços - ISSQN		30.782	31.910
Taxa de Saúde Suplementar		1.265	1.722
Contribuições Previdenciárias e Sociais		80.492	88.248
PIS/COFINS sobre Faturamento		66.767	88.169
Retenções de Impostos e Contribuições	(b)	501.784	524.135
Imposto de Renda Retido na Fonte - Funcionários		14.433	14.452
Imposto de Renda Retido na Fonte – Terceiros		271.404	283.844
PIS/COFINS Retido na Fonte - Terceiros		148.946	161.369
Imposto Sobre Serviços Retido na Fonte		-	54
Contribuições Previdenciárias Retidas de Terceiros		67.001	64.416
TOTAL		681.090	734.184

- (a) Tributos e contribuições governamentais e taxas regulamentares, de exigência normal no desenvolvimento das atividades operacionais da Operadora;
- (b) Impostos e contribuições calculados e retidos sobre as folhas de pagamento, produção médica e de terceiros, cujo repasse às respectivas autoridades fazendárias ocorre na forma e prazos definidos pela legislação vigente;

NOTA 19 – EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Referem-se a saldo de empréstimo, descritos a seguir:

Empréstimos por Instituição	Finalidade/ Vencimento	Encargos Financeiros	2020			2019
			Curto Prazo	Longo Prazo	Total	Total
Empréstimos			875.000	2.322.917	3.197.917	-
Sicoob Unimais Mantiqueira Coop. de Crédito	Capital de Giro - 01/2024	CET 2,46% a.a.	125.000	260.417	385.417	-
Sicoob Unimais Mantiqueira Coop. de Crédito	Capital de Giro – 03/2024	CET 2,46% a.a.	250.000	562.500	812.500	-
Sicoob Unimais Mantiqueira Coop. de Crédito	Capital de Giro – 12/2024	CET 2,46% a.a.	250.000	750.000	1.000.000	-
Sicoob Unimais Mantiqueira Coop. de Crédito	Capital de Giro – 12/2024	CET 2,46% a.a.	250.000	750.000	1.000.000	-
Financiamentos			13.045	-	13.045	27.275
Banco Volkswagen	Aquisição de ativos	IOF e taxas	13.045	-	13.045	27.275
TOTAL			888.044	2.322.917	3.210.961	27.275

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS (Em Reais)

NOTA 20 - DÉBITOS DIVERSOS

Os débitos diversos de curto e longo prazo possuem a seguinte composição:

Descrição		2020	2019
Obrigações com Pessoal		337.884	278.561
Fornecedores		58.537	44.960
Depósitos de Beneficiários de Plano de Saúde e de 3ºs		8.619	975
Outros Débitos a Pagar		1.933	3.068
Juros sobre Capital Próprio	(a)	131.731	234.434
Total Geral		538.704	561.998

(a) Juros sobre o Capital Social de 2020 calculado sobre a taxa SELIC do exercício, conforme determina o artigo 19 do Estatuto Social da Cooperativa.

NOTA 21 - PROVISÕES PARA AÇÕES JUDICIAIS - NÃO CIRCULANTE

Provisões destinadas a fazer frente às contingências passivas existentes contra a Cooperativa, cujas exigibilidades são contestadas por nossa Assessoria Jurídica correspondendo a:

Descrição		2020	2019
Provisões para Ações Tributárias	(a)	2.673.654	1.740.029
Provisões para Ações Cíveis	(b)	1.172.315	658.496
Provisões para Multas Administrativas da ANS		21.774	21.774
TOTAL GERAL		3.867.743	2.420.299

(a) A partir de 2018 a Unimed de Guaratinguetá optou em provisionar os valores referente ao ISSQN referente a parte controversa dos valores referente aos clientes com domicílios fora da cidade de Guaratinguetá em razão da insegurança jurídica causada por efeito de liminar.

(b) Tratam-se de provisões conservadoramente constituídas, sobre processos judiciais em ações cíveis diversas, destacando aquelas que objetivam o custeio de procedimentos e tratamentos não cobertos pelo plano, recebimento de indenização, anulação de reajuste, dentre outros, para as quais nossa assessoria jurídica considera como **prováveis** (*) as chances de perdas nas respectivas ações. (*) Algumas das provisões constituídas são causas possíveis.

Os valores das contingências são quantificados utilizando-se modelos e critérios que permitam a sua mensuração de forma adequada, apesar da incerteza inerente ao prazo e valor, estando assim representados:

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS (Em Reais)

Processo nº	Causa Cível de Natureza (ação)	Saldos em:	
		2020	2019
0000112-08.2011.8.26.0220	-	-	234.180
0198408-79.2010.8.26.0100	Reparação de danos	250.000	250.000
0005479-02.2014.8.26.0028	-	-	11.316
0006166-19.2013.8.26.0220	Cautelar de exibição de documentos	5.000	5.000
1004597-22.2017.8.26.0156	-	-	1.000
1003915-69.2017.8.26.0220	Ação Reparatória	15.000	15.000
1001498-91.2018.8.26.0323	-	-	10.000
1003499-67.2018.8.26.0220	-	-	2.000
1005036-98.2018.8.26.0220	Obrigação de fazer c.c. tutela antecipada e danos morais	100.000	100.000
1000972-11.2019.8.26.0220	-	-	30.000
1004294-39.2019.8.26.0220	Perdas e danos	4.490	-
1004274-48.2019.8.26.0220	Obrigação de fazer e danos morais	206.362	-
1001065-37.2020.8.26.0220	Obrigação de fazer e danos morais	25.000	-
1003679-15.2020.8.26.0220	Obrigação de fazer	15.000	-
1000910-68.2019.8.26.0220	Erro médico	140.840	-
1005157-92.2019.8.26.0220	Ação monitoria - Prestação de serviços	7.575	-
1000416-72.2020.8.26.0220	Indenização por danos morais	2.000	-
1002059-65.2020.8.26.0220	Danos morais	2.800	-
1002109-91.2020.8.26.0220	Obrigação de fazer	15.000	-
1002915-29.2020.8.26.0220	Obrigação de fazer	95.000	-
1003019-21.2020.8.26.0220	Obrigação de fazer	11.509	-
1003126-65.2020.8.26.0220	Obrigação de fazer	10.400	-
1004066-30.2020.8.26.0220	Obrigação de fazer	38.200	-
8030-22.2015.8.26.0156	Acordo homologado - U. Guaratinguetá condenada na forma solidária.	15.000	-
1004235-17.2020.8.26.0220	Obrigação de fazer	15.000	-
1004622-14.2020.8.26.0323	Obrigação de fazer	170.680	-
1000036-15.2021.8.26.0220	Obrigação de fazer	5.460	-
1000213-76.2021.8.26.0220	Obrigação de fazer	22.000	-
		1.172.316	658.496

NOTA 22 - CAPITAL SOCIAL

O Capital Social Integralizado em 31 de dezembro de 2020 é de **R\$ 6.017.799** (Seis milhões, dezessete mil, setecentos e noventa e nove reais), compostos de quotas-partes indivisíveis, podendo ser transferidas entre cooperados mediante aprovação da Assembleia Geral.

No exercício de 2020 a movimentação de cooperados foi a seguinte:

Posição em 31/12/2019	Admissões	Exclusões	Posição em 31/12/2020
148	08	1	155

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS (Em Reais)

NOTA 23 - RESERVAS

Estatutariamente e de acordo com a Lei Cooperativista nº 5.764/71, são previstas as seguintes destinações:

- **Fundo de Reserva:** Constituído por 10% (dez por cento) das sobras do exercício, que de 2020 está representado por **R\$ 691.673** (Seiscentos e noventa e um mil, seiscentos e setenta e três reais), perfazendo o saldo acumulado em 31 de dezembro de 2020 no montante de **R\$ 4.135.449** (Quatro milhões, cento e trinta e cinco mil, quatrocentos e quarenta e nove reais), destinados a reparar perdas de qualquer natureza;
- **FATES:** Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social, apurado pelo percentual de 5% (cinco por cento) das sobras do exercício, que de 2020 está representado por **R\$ 345.836** (Trezentos e quarenta e cinco mil, oitocentos e trinta e seis reais), perfazendo em 31 de dezembro de 2020 o saldo acumulado de **R\$ 1.720.593** (Um milhão, setecentos e vinte mil, quinhentos e noventa e três reais), destinados a prestar amparo aos cooperados e seus familiares bem como aos empregados da Cooperativa, além de programar atividades de incremento técnico e educacional dos sócios cooperados
- **Fundo de Contingências:** O saldo atual em 31 de dezembro de 2020 no montante de **R\$ 12.372.364** (Doze milhões, trezentos e setenta e dois mil, trezentos e sessenta quatro reais), provenientes de destinação de sobras de exercícios anteriores, conforme deliberação das respectivas Assembleias Gerais Ordinárias, visando fazer face às necessidades emergenciais ou circunstanciais com aquisições de imóveis para a Cooperativa, asseguração com fundos às despesas imprevisíveis no transcorrer do exercício, ampliação predial, eventual incorporação à Reserva Técnica, prevista na Lei nº 9.656/98, manutenção de reserva financeira rotativa, bem como, compensar antecipações concedidas aos cooperados.
- **Fundo de Investimentos:** O saldo atual em 31 de dezembro de 2020 perfaz o montante de **R\$ 65.626** (Sessenta e cinco mil, seiscentos e vinte e seis reais), criado com a finalidade de suprir os investimentos necessários a manutenção das atividades da cooperativa.
- **Juros sobre Capital:** juros remuneratórios representados em 31 de dezembro de 2020 pelo montante de **R\$ 131.731** (Cento e trinta e um mil, setecentos e trinta e um reais), devidamente suportado pelas sobras da cooperativa do exercício em questão, consoante à previsão no artigo 19º do Estatuto Social. O referido valor encontra-se classificado em rubrica própria no Passivo Circulante (nota nº 20-a), no aguardo de deliberação da Assembleia Geral Ordinária sobre a destinação.

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS (Em Reais)

NOTA 24 - RESULTADO

O resultado do exercício após destinações legais e estatutárias indicou **Sobras Líquidas** no total de **R\$ 5.879.216** (Cinco milhões, oitocentos e setenta e nove mil, duzentos e dezesseis reais), para deliberação por parte da Assembleia Geral Ordinária.

NOTA 25 - EVENTOS CONHECIDOS OU AVISADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE MÉDICO-HOSPITALAR

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

Cobertura Assistencial com Preço Preestabelecido - Carteira de Planos Individuais/Familiares pós Lei 9.656/1998						
Descrição	Consulta Médica	Exames	Terapias	Internações	Outros Atendimentos	TOTAL
Rede Própria	487.220	100.130	71.121	103.196	8.927	770.594
Rede Contratada	162.609	846.877	186.305	2.596.386	2.149.159	5.941.336
Reembolso	-	-	-	-	-	-
Intercâmbio	50.333	70.215	20.576	466.299	99.261	706.685
TOTAL	700.162	1.017.222	278.002	3.165.881	2.257.347	7.418.615

NOTA 26 - PARTES RELACIONADAS

A Cooperativa e sua Controlada “**Centro Pediátrico e Ortopédico de Guaratinguetá S/C Ltda. (CEPOG)**” realizaram operações entre si, relativas aos aspectos financeiros e operacionais da entidade, cuja a mais relevante destacamos a seguir:

- Compra de serviços médicos prestados pela controlada aos beneficiários de planos de saúde próprio e/ou intercâmbio, no montante de **R\$ 3.761.334**. O referido valor encontra-se classificado em rubrica própria no Passivo Circulante (nota nº 10-c).

NOTA 27 - SEGUROS

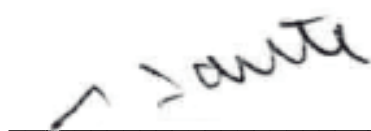
O ativo relevante (Edificação-Sede) que possui seguro contratado, está representado por:

Seguradora	Apólice nº	Item Segurado	Cobertura Valor em R\$	Vigência
Unimed Seguros Patrimoniais S.A.	019702020010118000193	Sede – C. Empresarial Incêndio/Danos	2.000.000	15/02/2020 a 15/02/2021

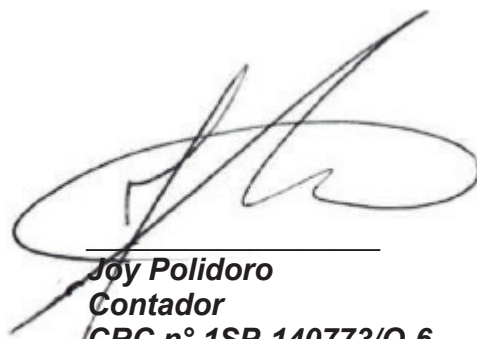
NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS (Em Reais)

NOTA 28 - EVENTOS SUBSEQUENTES

Não ocorreram eventos entre a data de encerramento do exercício social e de elaboração das demonstrações contábeis (12/02/2021), que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a posição econômica e financeira da Cooperativa.



Antonio Vitor Priante
Presidente
CPF nº 386.452.118-15



Jôy Polidoro
Contador
CRC nº 1SP-140773/O-6

PARECER DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Aos

Administradores e Cooperados da

Unimed de Guaratinguetá - Cooperativa de Trabalho Médico

Opinião

*Examinamos as demonstrações contábeis da **Unimed de Guaratinguetá - Cooperativa de Trabalho Médico**, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2020 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais práticas contábeis.*

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

Base para Opinião

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

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

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

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

PARECER DOS AUDITORES INDEPENDENTES

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

Responsabilidade da administração sobre as demonstrações contábeis

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

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

Responsabilidade do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

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

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

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar*

PARECER DOS AUDITORES INDEPENDENTES

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

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

São Paulo, 12 de fevereiro de 2021.

Ápice Auditores Independentes S/S
C.R.C. 2SP 020.790/O-4



Paulo Rogério de Azevedo
CRC1SP 192.653/O-5

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Os membros do Conselho Fiscal da Unimed Guaratinguetá - Cooperativa de Trabalho Médico, com base no artigo 56 da Lei nº 5764/71, no artigo 163 da Lei nº 6404/76, e nos termos do artigo 55 do Estatuto Social, examinaram as demonstrações contábeis elaboradas sob a responsabilidade da Administração da Cooperativa, relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, compostas do Balanço Patrimonial, Demonstrações de Sobras e Perdas, das Mutações do Patrimônio Líquido e do Fluxo de Caixa, acompanhadas das respectivas notas explicativas.

As demonstrações contábeis foram auditadas pela ÁPICE AUDITORES INDEPENDENTES S/S, que emitiu parecer datado de 12 de fevereiro de 2021, sem ressalvas. Após analisarem as demonstrações contábeis e, em função das atividades de fiscalização dos atos do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva, realizadas ao longo de 2020, os membros do Conselho Fiscal da Unimed Guaratinguetá são da opinião de que as demonstrações contábeis representam a posição patrimonial e financeira da Cooperativa e se encontram em condição de aprovação.

Guaratinguetá, 10 de março de 2021.



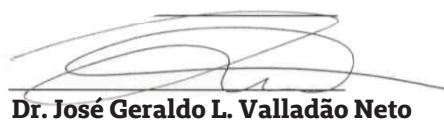
Dr. Silvio Luiz Veiga França



Dr. Afranio Rolim Cabral Junior



Dra. Elisete A. Franco Constantino



Dr. José Geraldo L. Valladão Neto



Dr. Walter Ursulino da Silva



Dr. Filipe Francisco Heins



ANOTAÇÕES

RELATÓRIO DE **GESTÃO** 2020



Projeto Gráfico e Diagramação
Interativa Assessoria de Comunicação e Marketing

Produção
Comitê Executivo

Av. Juscelino Kubitschek de Oliveira, 831
Campo do Galvão | Guaratinguetá/SP

www.unimedguaratingueta.com.br

ANS - nº 35557-7