


RELATÓRIO DE GESTÃO
E SUSTENTABILIDADE

2021

Unimed 
Ribeirão Preto

50 ANOS



Neste ano, o Relatório de Gestão e Sustentabilidade conta com um acervo de fotos selecionadas de Ribeirão Preto, município do interior do Estado de São Paulo, Região Sudeste do país, com mais de 720 mil habitantes - que abriga a Unimed Ribeirão Preto há meio século. Essa foi a forma que a nossa cooperativa encontrou para homenagear a sua cidade sede.

Veja a legenda nas fotos de cada capítulo desta publicação para identificar locais da cidade e pontos turísticos. Na capa, está em destaque o Theatro Pedro II, um dos maiores teatros de ópera do país, tombado pelo Condephaat (Conselho de Defesa do Patrimônio Histórico, Arqueológico, Artístico e Turístico do Estado de São Paulo). Tradicional espaço de acontecimentos políticos, sociais, sempre recebendo grandes atrações culturais nacionais e internacionais, o teatro está instalado no Quarteirão Paulista.

Av. Prof. João Fiusa, na zona sul da cidade

ÍNDICE

Mensagem do Conselho
de Administração _____ 4

Sobre este Relatório _____ 6

Sobre a Unimed Ribeirão Preto — 11

Compromisso Sustentável _____ 43

Relacionamento _____ 57

Inovação e Tecnologia _____ 89

50 Anos de História _____ 95

Relatório da Administração e
Demonstrações Financeiras _____ 99

Índice Remissivo GRI _____ 151

Mensagem do Conselho de Administração

Um ano singular marcado por grandes desafios, mas também por grandes avanços na nossa cooperativa. Além de ser o ano do nosso cinquentenário.

A alta intensidade da Covid-19 nos fez estressar e testar nossas estruturas físicas e nossos recursos humanos ao máximo. Na medida em que a altíssima exigência de recursos surgia ou persistia, a nossa capacidade de transformação e adaptações aparecia como meta, como se fosse subir o Monte Everest. Felizmente, a nossa Unimed conseguiu enfrentar e superar, talvez, o seu maior teste de capacidade: atender a uma demanda jamais imaginada antes, seja nos nossos hospitais ou nos nossos prontos atendimentos.

Em paralelo a isso, havia o desafio econômico conforme os custos explodiram nos seus valores, tudo totalmente fora do orçamento, mas não tínhamos outra opção além de absorver na totalidade as dezenas de milhões de gastos extras. O desafio já era grande quando

a ANS reduziu o valor das mensalidades dos clientes de planos pessoa física. Novamente, a única opção era enfrentar e seguir em frente. Em paralelo, uma dificuldade nas negociações com nossas empresas clientes, devido à pressão do cenário econômico nacional que afetava diretamente boa parte delas. Mais uma vez, a nossa única opção era enfrentar e seguir em frente.

Observando todo esse cenário caótico, a administração representada pelo nosso Conselho de Administração, pelo nosso CEO e, apoiada pelos nossos cooperados sempre que houve necessidade, decidiu que precisávamos avançar e crescer, mesmo em tempos de crise. E assim aconteceu!

Crescemos em número de clientes e atingimos 160 mil pessoas, uma marca histórica. Assumimos a administração do hospital São Paulo; inauguramos um novo e moderno centro de reabilitação; subimos a parte externa

da segunda torre do Hospital Unimed Ribeirão Preto; erguemos o edifício administrativo/garagem; inauguramos a UTI pediátrica nesta unidade hospitalar - possibilitando o início de procedimentos cirúrgicos complexos em crianças; expandimos a UTI adulta também no HURP; além de avançarmos nas obras da unidade de atendimento em Sertãozinho.

Tivemos também outras grandes conquistas, como a Certificação ONA no HURP e a nota máxima no IDSS e Acreditação nível Ouro na RN 452 (ambas anunciadas no início de 2022). Pelo segundo ano consecutivo, recebemos o selo internacional de Ótima Empresa para se Trabalhar pela GPTW.

Por tudo isso, podemos dizer que 2021 foi um ano singular, jamais visto antes, além de ser o ano do nosso cinquentenário.

Assim, podemos finalizar dizendo: o ano em que completamos 50 anos será inesquecível, seja pelos desafios da Covid-19 ou pelas grandes

conquistas e expansões que obtivemos. Esperamos servir de alicerce para o futuro da nossa cooperativa e para nossos cooperados.



Gustavo Ribeiro de Oliveira
Presidente do Conselho de Administração

GRI: 102-14



Sobre este Relatório

O ano de 2021 foi um marco histórico para a Unimed Ribeirão Preto que comemorou 50 anos de existência. Um novo ciclo de muito trabalho, com execução de projetos e novas projeções de crescimento para o futuro. O **Relatório de Gestão e Sustentabilidade** traz um resumo das principais ações desenvolvidas neste período.

Trata-se de uma publicação anual que traduz os resultados do trabalho e da atuação de centenas de profissionais engajados no desenvolvimento da cooperativa médica. Essa somatória de esforços, de alguma forma, impactou todos os *stakeholders* envolvidos – nosso público de relacionamento e o mercado de prestação de serviços em saúde.

A exemplo do relatório anterior, referente ao ano de 2020, a metodologia adotada é a GRI - opção Essencial, que segue padrões internacionais estabelecidos pela Global Reporting Initiative.

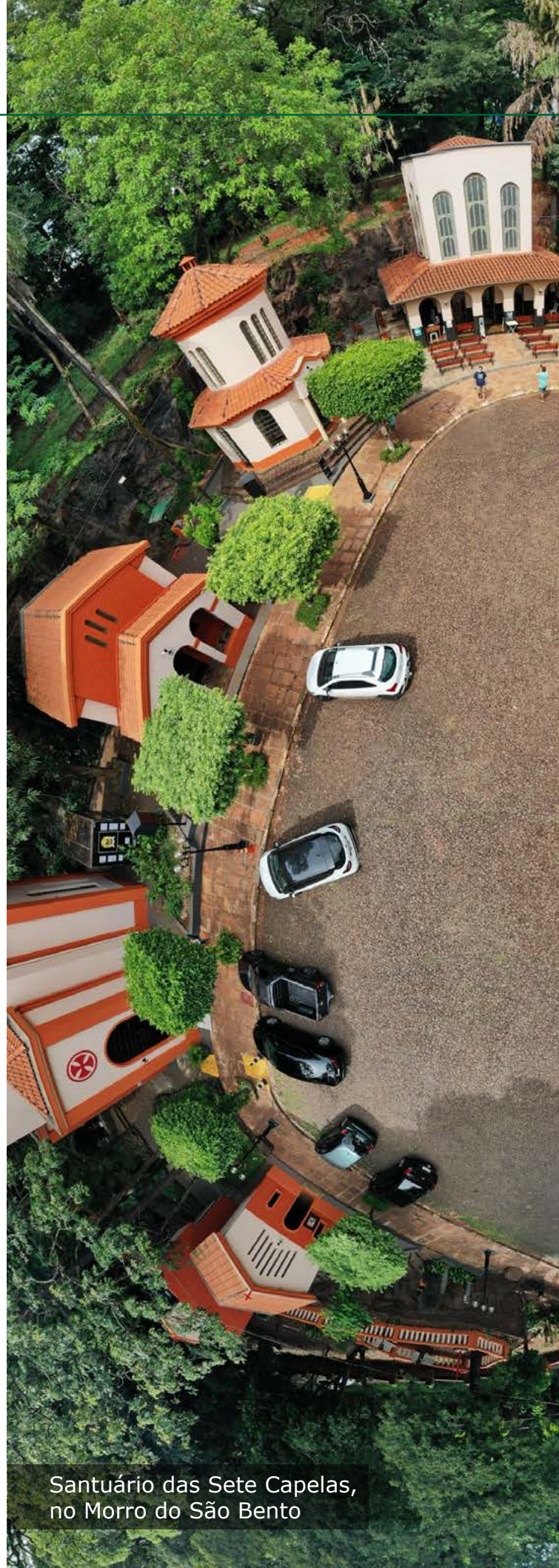
O conteúdo deste relatório foi produzido com base nas informações coletadas com áreas gerenciais internas, bem como dados de sistemas de gestão e inteligência, contando com a contribuição de todas as áreas internas e unidades de negócios exclusivas da Unimed Ribeirão Preto.

As informações presentes neste relatório foram apuradas entre os dias 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2021. Todas as versões anteriores deste relatório estão disponíveis para acesso no site www.unimedribeirao.com.br

A proposta é oferecer uma leitura dinâmica para que você, leitor, tenha uma visão panorâmica dos resultados da Unimed Ribeirão Preto em 2021. Na ocorrência de qualquer dúvida, esclarecimento ou sugestões sobre este relatório, entre em contato com o Departamento de Comunicação da Unimed Ribeirão Preto. E-mail:

comunicacao@unimedribeiraopreto.com.br

GRI: 102-45, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54



Santuário das Sete Capelas,
no Morro do São Bento



PROCESSO, MATERIALIDADE E PARTES INTERESSADAS

Realizada em um período de 10 dias, entre 1º e 11 de fevereiro de 2022 (através de meio eletrônico), a pesquisa de materialidade obteve 78 respostas. O levantamento envolveu a participação de médicos cooperados, colaboradores, clientes e fornecedores, considerados os principais públicos de relacionamento da Unimed Ribeirão Preto.

A pesquisa foi composta por 14 temas apontados como relevantes para a cooperativa, amparados nas esferas econômica, ambiental e social, respeitando a média de avaliação dos públicos internos e externos classificadas como **Relevante, Pouco Relevante e Irrelevante**.

A tabulação dos dados indicou que o item 10 (Treinamento e Educação) é o tema com maior média relevante para ambos os públicos e o item 6 (Emissões de Gases de Efeito Estufa) como tema de menor relevância.

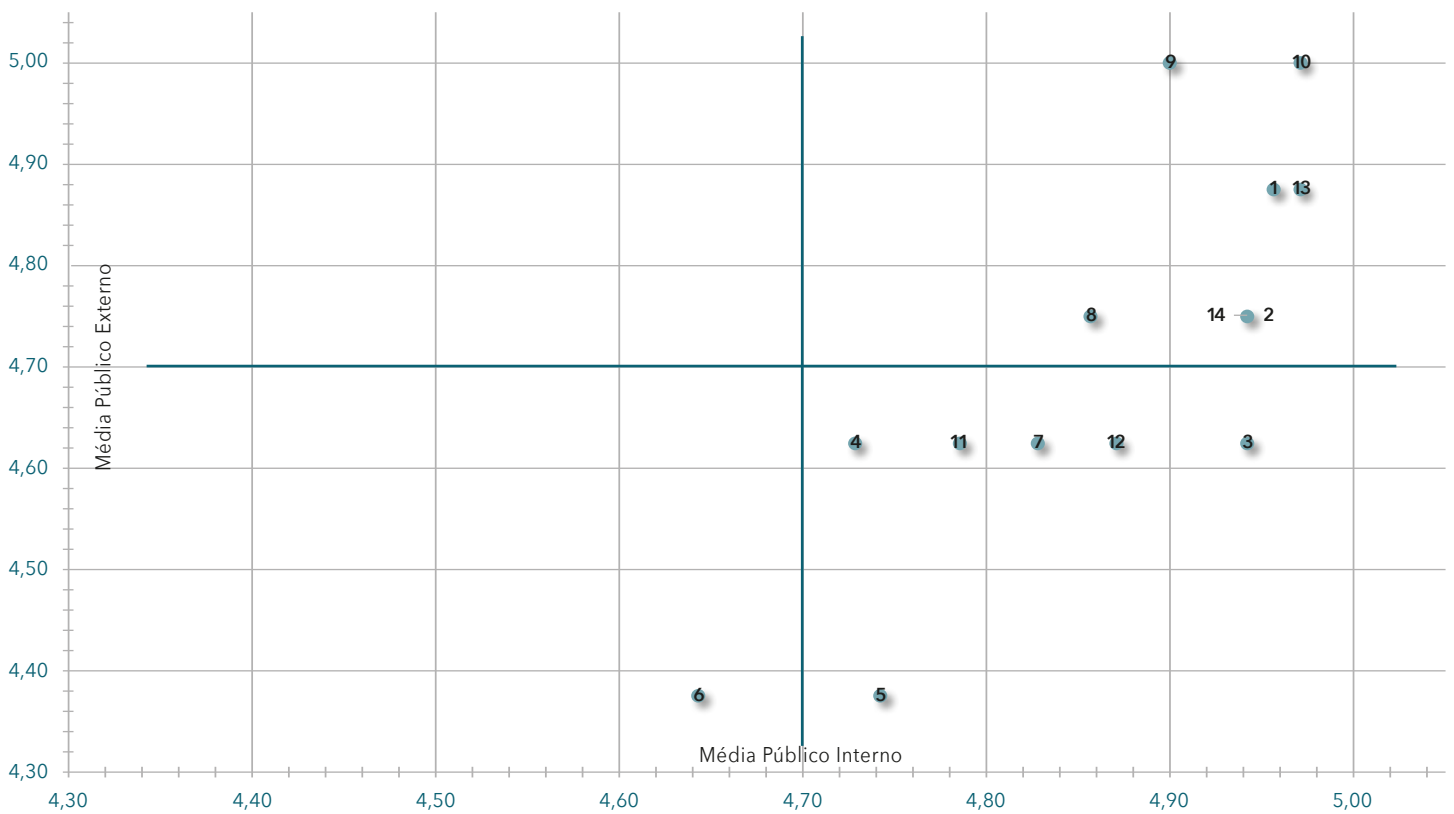
Ao analisar, separadamente as preferências dos dois públicos, obteve-se como principais preferências do grupo interno os itens: 10 (Treinamento e Educação), 13 (Atendimento ao Cliente) e 1 (Governança Corporativa). Já o público externo apontou como mais relevante os itens: 9 (Saúde e Segurança do Trabalho); 10 (Treinamento e Educação) e 1 (Governança Corporativa). Os temas 5 (Efluentes e Resíduos) e 6 (Emissões de Gases de Efeito Estufa) foram classificados como menos relevantes por ambos os públicos.

Dada a relevância dos demais temas abordados na pesquisa e, apesar da representatividade em menor escala, todos são importantes e representam um impacto significativo nas operações da Unimed Ribeirão Preto e, por este motivo, serão também abordados neste relatório. Além dos temas sugeridos pela pesquisa, outros considerados de relevância pela alta administração foram inseridos na composição do relatório.

A validação de todos os relatos e a responsabilidade sobre a apresentação e garantia da qualidade e veracidade das informações são de responsabilidade do Presidente do Conselho de Administração.

GRI: 102-21, 102-32, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 103-1

MATRIZ DE MATERIALIDADE



GRI: 102-47

TEMAS MATERIAIS

DIMENSÃO	Nº TEMA	Nº REF. GRI	TÍTULO PADRÃO GRI	TÍTULO DE DIVULGAÇÃO GRI
Conteúdos Gerais	3	102-6	Mercados Atendidos	Mercados Atendidos
Conteúdos Gerais	1	102-18	Estrutura de Governança	Estrutura de Governança
Econômica	2	201-1	Desempenho Econômico	Valor econômico direto gerado e distribuído
Ambiental	4	302-1	Energia	Consumo de energia dentro da organização
Ambiental	4	303-1	Água	Consumo de água por fonte
Ambiental	6	305-1	Emissões	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)
		305-2		Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)
		305-3		Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)
Ambiental	5	306-2	Efluentes e Resíduo	Resíduos por tipo e método de disposição
Ambiental	7	307-1	Conformidade Ambiental	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais
Social	8	401-1	Emprego	Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados
Social	9	403-1	Saúde e Segurança do Trabalho	Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos
Social	10	404-1	Treinamento e Educação	Média de horas de treinamento por ano, por empregado
		404-2		Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira
Social	11	405-1	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	Diversidade em órgãos de governança e empregados
Social	12	413-1	Comunidades Locais	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento
Social	13	416-1	Saúde e Segurança do Cliente	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços
Social	14	419-1	Conformidade Socioeconômica	Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas social e econômica



Plateia do palco principal do Theatro Pedro II



SOBRE A UNIMED RIBEIRÃO PRETO

Quartirão Paulista, conjunto arquitetônico localizado no centro de Ribeirão Preto

LIDERANÇA, CUIDADO E PERSPECTIVAS

Dois mil e vinte um foi um ano ímpar em todos os sentidos. Grandes desafios, inúmeras conquistas, enorme superação. É praticamente impossível contextualizá-lo sem falarmos do rastro deixado pela Covid-19, da consolidação de nossas principais práticas de gestão e do valor das pessoas nessa história toda.

A pandemia se mostrou persistente em relação a 2020 e ainda mais severa durante 2021, quando atingiu seu pico em gravidade e complexidade de casos. Enquanto prevalecia pouco progresso no desenvolvimento da política nacional de vacinação, a população era acometida por um outro vírus: o da desinformação. A politização da pandemia consumiu tempo exagerado com discussões pouco consistentes enquanto a doença agia. Bastou a vacinação progredir para que o segundo semestre do ano passasse a registrar quedas graduais e contínuas do número de óbitos e mesmo de internações em leitos de UTI. A eficiência da imunização foi igualmente importante durante o surto da variante Ômicron, que embora mais contagiosa, mostrou-se menos severa.

Mesmo diante de tantos eventos extraordinários nossa estrutura não se abalou. Pelo contrário, se mostrou ainda mais madura e resiliente

Com efeito, sob a ótica financeira, os resultados do biênio 2020-2021 foram diretamente afetados pela inflação do setor da saúde. Dentre os principais efeitos destacaram-se a alta do câmbio e, conseqüentemente, de preços de materiais e medicamentos, a escassez de diversos insumos e a incorporação de novos tratamentos.

A explosão dos atendimentos de urgência e emergência, ocorrida entre dezembro de 2021 e o início de 2022, nos exigiu nova ampliação de equipes e estruturas destinadas a este fim, contribuindo para que a Covid-19 entrasse definitivamente em nossa história contábil como a patologia que mais recursos

consumiu em tão curto espaço de tempo. Foram dispendidos desde o início da pandemia R\$ 125,1 milhões em despesas com a assistência dos clientes Unimed.

Mesmo diante de tantos eventos extraordinários nossa estrutura não se abalou. Pelo contrário, mostrou-se ainda mais madura e resiliente, sendo capaz de entregar serviços



excepcionais, com muita qualidade e acolhimento. Nos orgulhamos de nossos indicadores clínicos, cujos resultados são comparáveis com os principais centros de saúde do mundo.

Nossos médicos, profissionais de saúde e colaboradores em geral deram um show de dedicação e de cuidados, e são detentores de nosso respeito, admiração e gratidão. Nossa missão institucional - "*Cuidar de pessoas com excelência*" - foi plenamente honrada e nossos laços com esta vocação foram ainda mais fortalecidos.

No campo da gestão conquistamos as mais importantes láureas da saúde suplementar brasileira e nos posicionamos entre as instituições de maior reputação do mercado, como bem destacado na mensagem da presidência de nosso Conselho de Administração e nos capítulos que compõem este relatório. Essas conquistas nos colocam em posição de liderança em nosso segmento e nos motivam a fazer mais e melhor. Alicerçados no valor do cooperativismo, da ética e da inovação, seguimos nosso plano estratégico e de expansão regional com consistência e sustentabilidade.

Temos a convicção de que projetos como o RES (Repositório Eletrônico de Saúde), a ampliação

de tecnologias de telemedicina, os novos programas de gerenciamento de doenças e de ampliação de serviços trarão melhores resultados a todos.

E, para 2022, fica o nosso recado: maior que os desafios que a trajetória nos apresentar, será a nossa determinação para superá-los e transformá-los em novos aprendizados e crescimento.



Julio Cesar Paim
CEO da Unimed Ribeirão Preto

ESTRATÉGIA E GESTÃO

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Funcionando como bússola que orienta caminhos, diretrizes e decisões que a empresa deve escolher para definir onde quer chegar dentro de um prazo específico, o planejamento é uma importante ferramenta no que se refere às melhores práticas de administração, com foco no alcance de bons resultados em curto, médio e longo prazo, e na geração da evolução de marcas, empresas e produtos.

Facilitar a gestão, promover reflexões e debates, realizando avaliações de pontos fortes e fracos, tanto interna, como externamente, também são ganhos proporcionados por um planejamento bem traçado. Com esses recursos em mãos, torna-se mais assertiva a análise de oportunidades do mercado e a construção de planos de ações. A tarefa de planejar possui diferentes etapas, como preparação, organização e estruturação dos objetivos. Uma vez concluído, o planejamento é uma excelente métrica de resultados para a implantação dos projetos definidos.

As aceleradas e impactantes mudanças vivenciadas pelo mercado de Ribeirão Preto e região na área da saúde, nos últimos três anos, trouxeram novos desafios para o Planejamento Estratégico da Unimed de Ribeirão Preto. Metas foram revistas, projetos foram

reajustados em seus focos e prazos. Nesse período, a cooperativa arrendou o hospital São Paulo, em Ribeirão Preto-SP, e trabalhou na expansão da segunda torre do seu hospital próprio, bem como iniciou a estruturação do Centro de Atenção à Saúde Alto da Semar, na cidade de Sertãozinho-SP.

Esses novos cenários, somados ao estendido advento da pandemia novo Coronavírus, exigiram da diretoria e demais pensadores e execu-

tores do Planejamento Estratégico uma revisão das estratégias da cooperativa no sentido de manter a empresa alinhada e em sintonia com a dinâmica das transformações sociais e mercadológicas.

PROJETOS FINALIZADOS E/OU IMPLEMENTADOS EM 2021

Finalizados: 55

- 24 no Setor Corporativo
- 18 na Operadora
- 13 no Hospital Unimed Ribeirão Preto

Em andamento: 5

- LGPD
- Expansão do Hospital Unimed Ribeirão Preto
- Centro de Atenção à Saúde Alto da Semar (CAS)
- Regimento dos Conselhos
- Plano de Cargos e Salários

SEGURANÇA JURÍDICA E REGULATÓRIA

Tem se tornado cada vez mais comum as demandas judiciais e administrativas que envolvem operadoras de planos de saúde, comportamento bastante ligado às incorporações de novas tecnologias e inovações técnicas e científicas, que possibilitam a busca constante por tratamentos médicos. Além disso, a procura pela medicina preventiva - como tem sido recorrente com a pandemia do novo Coronavírus -, trouxe a utilização específica dos planos de saúde para tratamento ou investigação por exames, e isso também tem impactado a utilização de assistência à saúde. E, nesse cenário amplo, a procura pelo direito judicializado contra operadoras contratadas é crescente.

Mesmo atuando de acordo com os preceitos legais da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), órgão regulador e fiscalizador do setor, e investindo na prestação de serviços de alto desempenho, a Unimed Ribeirão Preto registrou 157 ações judiciais em 2021, que representaram, entre condenações e acordos, o valor de R\$ 811.737,60 (oitocentos e onze mil, setecentos e trinta e sete reais e sessenta centavos).

É importante ressaltar que a judicialização sempre gera desequilíbrio nos contratos mantidos pela cooperativa médica, chegando, em última análise, a ocasionar consequências nos próprios contratos dos consumidores, como ação de causa e efeito. Isso ocorre mesmo com

a operadora de saúde absorvendo e suprindo os gastos gerados pela judicialização.

A Unimed Ribeirão Preto atua com foco na prioridade de garantir os preceitos de sua missão e valores. Por isso, estabelece contratos e oferece prestação de serviços em conformidade com a estrutura legal e regulamentar da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), sempre buscando o equilíbrio financeiro, econômico e a satisfação de seu cliente.

As demandas regulatórias da cooperativa estão em permanente vigilância para efetivar o cumprimento das normas estabelecidas da saúde suplementar, amparada pela lei 9.656/98.

Em 2021, a gestão de atendimento às Notificações de Intermediação Preliminar (NIPs) recebeu 134 demandas geradas pelos clientes. Todos os processos

registrados são acompanhados da recepção à solução da demanda, sempre com análise dos preceitos legais e suas resoluções e instruções normativas. Na maioria dos casos, há o arquivamento das notificações recebidas.

O acesso e a utilização do Sistema Único de Saúde (SUS) pelos beneficiários dos planos de saúde têm representado um grande impacto econômico e financeiro para todas as operadoras de planos de saúde no Brasil. A utilização da rede pública de saúde pelo beneficiário do plano particular leva uma "conta extra" à operadora em questão. Essa cobrança, realizada pela ANS, é estabelecida e conhecida como Ressarcimento ao SUS.

463 Resoluções Normativas

223 Instruções Normativas

29 Súmulas

QUALIDADE

Política de Qualidade

Visando o cumprimento de exigências regulatórias, a sustentabilidade do negócio e a satisfação dos clientes internos e externos, a política de qualidade da Operadora de Planos de Saúde Unimed Ribeirão Preto se mantém alinhada à missão, visão e valores no desenvolvimento da melhoria contínua dos seus serviços e processos.

PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO



Em 2021, a Unimed Ribeirão Preto recebeu duas novas certificações de acreditação. A RN 452, conferida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), configurou a cooperativa entre as únicas seis operadoras de plano de saúde do país a receber a certificação em 2021.

A outra foi a ONA - concedida ao Hospital Unimed Ribeirão Preto pela Organização Nacional

de Acreditação - pela completa estrutura para atendimento de alta complexidade e por ser referência em saúde hospitalar.

Juntas, as certificações demonstram o compromisso da Unimed Ribeirão Preto no cumprimento da excelência de qualidade em seus processos na operadora e também em seu hospital próprio.

DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

O IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar), monitorado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), classificou e colocou a operadora entre as dez maiores do país nesta certificação. A Unimed Ribeirão

Preto obteve, pela primeira vez, nota máxima no índice, o que compreende a avaliação de quatro quesitos: qualidade e atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade de mercado, gestão de processos e regulação.

IDSS DA OPERADORA 2021 (ANO-BASE 2020)



MELHORES EMPRESAS PARA TRABALHAR



Pelo segundo ano consecutivo, a Unimed Ribeirão Preto conquistou o selo internacional GPTW (Great Place to Work) reconhecendo a cooperativa como “Melhor Lugar para se Trabalhar”, o que valida a qualidade organizacional e o cultivo de ações de melhoria contínua no ambiente de trabalho.



GOVERNANÇA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

A longevidade de uma empresa depende da solidez de sua governança corporativa. Segundo o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), "mais do que apenas registrar, controlar e analisar políticas internas, a governança propõe um modelo de consolidação para a segurança de todos os envolvidos"

Criada em 1971, a Unimed Ribeirão Preto consolidou-se como uma cooperativa médica de grande porte. Hoje, atende a quase 160 mil clientes e oferece uma operação completa de planos privados de assistência à saúde, com a proposta de cuidar de vidas.

Essa performance é regida por uma estruturada governança corporativa. O mais alto órgão de governança da instituição é a **Assembleia Geral**. Por meio de reuniões periódicas, os médicos cooperados são responsáveis pela tomada de decisões coletivas, alinhamento de estratégias, aprovação de contas do exercício financeiro anterior, eleição dos conselhos estatutários nos períodos definidos pelo Estatuto Social, entre outras importantes atribuições.

Conselhos e Diretoria

O **Conselho de Administração** é o segundo maior órgão na governança da Unimed Ribeirão Preto. É eleito a cada três anos e composto por 12 membros, sendo nove deles vogais e três formando a **Diretoria Executiva** - responsável

pela condução diária da cooperativa. Juntos, asseguram o cumprimento dos objetivos estratégicos como um todo. A estrutura do C.A. ainda conta com a participação de um diretor não médico (*Chief Executive Officer - CEO*)

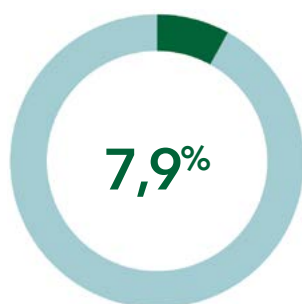
compondo a Diretoria Executiva, com sua definição estabelecida no Estatuto Social da cooperativa, porém sem direito a voto.

A estrutura conta também com um **Conselho Fiscal**, constituído por três membros efetivos e três suplentes, eleitos anualmente, e um **Conselho Técnico**, também composto por três membros efetivos e três suplentes, eleitos conjuntamente ao Conselho de Administração, com o mandato de três anos, com suas definições devidamente estabelecidas no Estatuto Social.

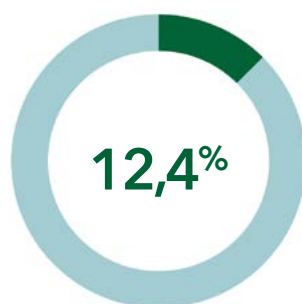
Um dos compromissos desta estrutura corporativa é o aprimoramento contínuo dos métodos de governança e proporcionar cada vez mais a participação dos cooperados nas assembleias e eventos estratégicos, bem como o crescimento sustentável para impulsionar resultados positivos.

Governança corporativa é um conjunto das melhores práticas de uma empresa, que tem ganhado muita relevância no mercado mundial, pois garante uma boa gestão, transparência e eficiência nas estratégias de qualquer organização empresarial

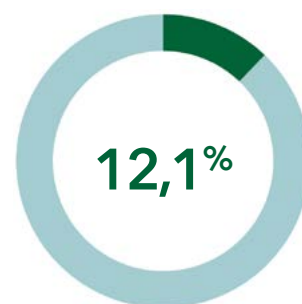
PARTICIPAÇÃO DOS COOPERADOS EM ASSEMBLEIAS ORDINÁRIAS



2019



2020



2021

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL



Missão

Cuidar de pessoas com excelência.



Visão

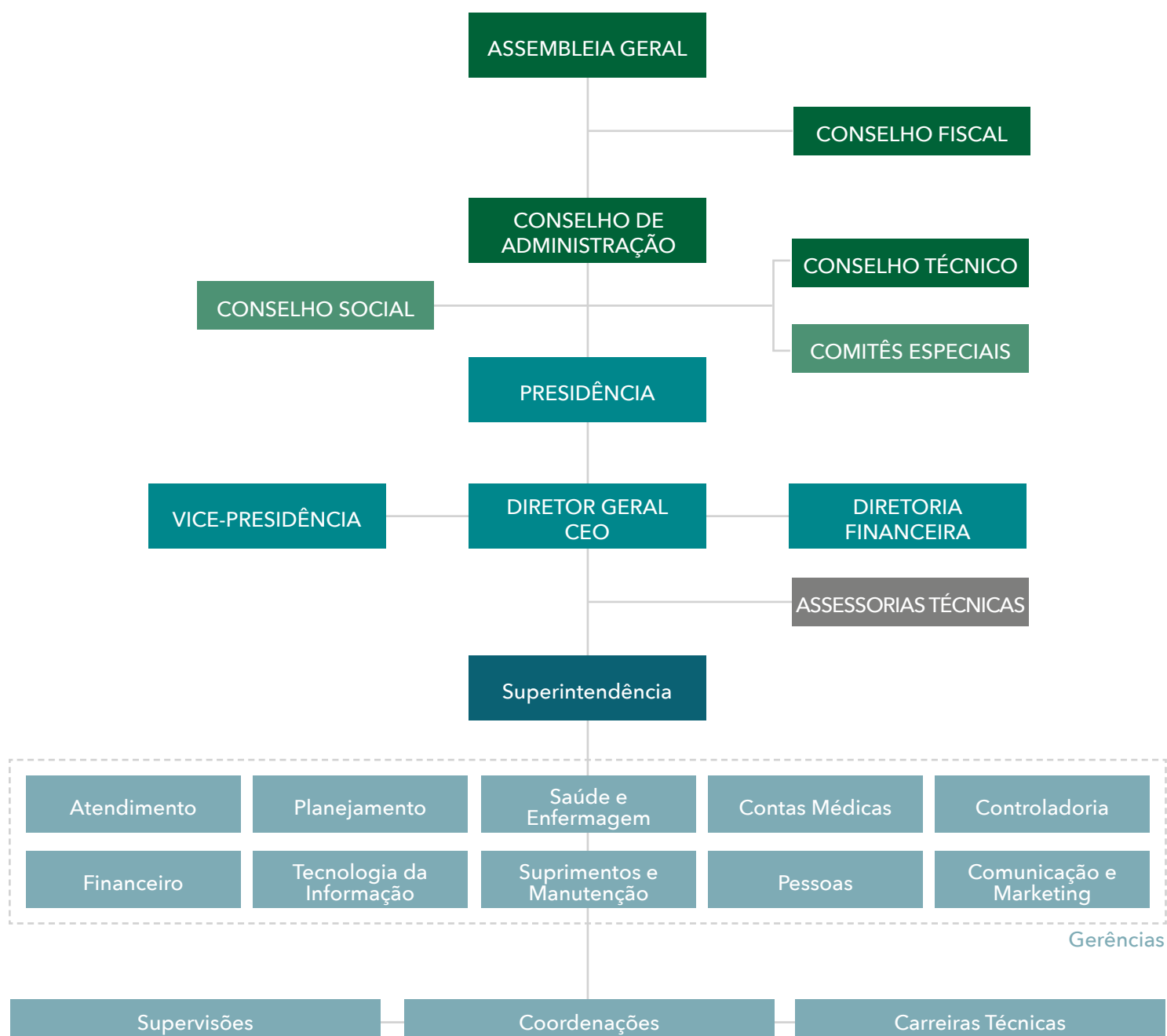
Ser a melhor instituição de saúde para médicos, clientes e colaboradores.



Valores

Cooperação | Ética | Inovação.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA



DIRETORIA EXECUTIVA E CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - 2021 | 2024

Gustavo Ribeiro De Oliveira
Diretor Presidente

Moysés de Oliveira Lima Filho
Diretor Vice-Presidente

Juvelcio Fernandes Peixoto
Diretor Financeiro

Julio Cesar Paim
Diretor Geral - CEO

Vogais

Daniel Carlos Cagnolatti

Décio de Lima Pinho

Fabiano Scanduzzi

Fernando Luiz de Almeida Galante

Jairo Rosa e Silva Júnior

José Augusto Sisson de Castro

Marcelo Jordão Lopes da Silva

Nelson Hisamo Sato Junior

Valdir Vitor dos Santos

CONSELHO TÉCNICO 2021 | 2024

Alessandro José Rodrigues Daré

Anderson Gomes Marin

Giselle Consonni

Paulo Ricardo de O. Pagnano

Ricardo Santos de Oliveira

Sérgio Ricardo de Antonio

CONSELHO FISCAL 2021 | 2022

Evandro Luis da Cunha Oliveira

Flavio Ribeiro Dib

Jacques Bartolomeu

João Almiro Ferreira Filho

Natalia Costa Correa

Sandra Regina de O. Rodrigues Pereira

ÉTICA E GESTÃO DE RISCOS



A construção contínua de uma organização que ofereça o melhor para as pessoas tem como seu principal pilar ético o comprometimento da sua alta administração. A forma como a Unimed Ribeirão Preto atua em seu negócio, se relacionando com seus públicos, é o reflexo da visão de mundo da cooperativa.

As relações só se tornam duradouras e com maior credibilidade quando são pautadas e conduzidas com seriedade e confiança, entrelaçadas pela transparência e pela ética. É inegável que, em nosso país, critérios como a transparência e ética nas relações vêm sendo cada vez mais adotados no mundo corporativo.

A cooperativa reconhece a importância de praticar e incentivar a disseminação do Programa de Integridade, embasado em sua Política de Compliance no combate à corrupção, descumprimento das leis vigentes e demais ilícitos. Durante o ano de 2021, foram realizadas diversas ações de conscientização sobre o tema integridade e, para 2022, a cooperativa está preparando um cronograma ético para selar ainda mais o assunto com todos os seus públicos.

CÓDIGO DE CONDUTA E CANAL CONFIDENCIAL

O Código de Conduta atualmente adotado pela cooperativa é desenvolvido exclusivamente para o Sistema Unimed. Com atualizações efetuadas anualmente, este importante documento legal é disponibilizado e divulgado em todos os canais existentes na cooperativa.

As diretrizes nele previstas conduzem as relações que a cooperativa estimula para o

estabelecimento das melhores práticas e condutas que possam existir em suas relações. As denúncias de violações do Código de Conduta são registradas no Canal Confidencial e tratadas com isenção pelo Comitê de Ética e Conduta da Unimed Ribeirão Preto.

Em operação desde o mês de março de 2021, o Canal Confidencial da Unimed Ribeirão Preto

GRI: 102-10, 102-11, 102-16, 102-17, 103-2, 103-3

é gerido por uma empresa externa totalmente independente e referência de atuação neste mercado. A confiança e a adesão dos colaboradores, cooperados e clientes, públicos que demandaram o canal, restaram evidenciadas dado o volume de relatos recepcionados durante o ano de 2021.

A existência deste Canal Confidencial, exclusivo e isento para o registro de demandas que envolvam práticas violadoras aos nossos princípios de conduta ética e das leis vigentes do país, é o melhor mecanismo de atuação para demonstrar que a Unimed Ribeirão Preto cumpre com seriedade e agilidade a solução de problemas que podem ocorrer e colocar em risco a reputação e a integridade da cooperativa.

GESTÃO DE RISCOS

Durante o ano de 2021, a Unimed Ribeirão Preto teve sua estrutura de gestão de riscos avaliada no processo da acreditação e obteve nota máxima em todos os requisitos, o que demonstra a efetividade no aperfeiçoamento dos processos organizacionais por meio da identificação, análise, avaliação, priorização, tratamento e monitoramento de riscos que possam afetar, positiva ou negativamente, os objetivos da operadora.

Com foco nas melhores práticas elencadas pelo órgão regulador, está prevista para o ano de 2022 a mitigação dos principais riscos das atividades da cooperativa - em especial aqueles relacionados ao crédito, mercado e subscrição.



Praça XV de Novembro - inaugurada em 1890

CONQUISTAS



ACREDITAÇÃO RN 452 NÍVEL OURO

Em 2021, a Unimed Ribeirão Preto conquistou a certificação RN 452, do Programa de Acreditação de Operadoras, da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Apenas seis operadoras do Brasil obtiveram a certificação em Nível Ouro de boas práticas em gestão organizacional e em saúde – todas do Sistema Unimed.

A acreditação identifica as melhores e as implementações dos processos da instituição, proporcionando sustentabilidade e qualidade na prestação dos serviços oferecidos aos clientes. Para a conquista do Nível Ouro, as operadoras devem obter nota final maior ou igual a 90, estar em conformidade em pelo menos 80% dos itens de excelência e IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar) acima de 0,8. O programa abrangeu 21 requisitos e 169 itens de verificação, separados nas categorias essencial, complementar e de excelência.



IDSS

A cooperativa médica atingiu nota máxima no IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar). A avaliação é realizada pelo Programa de Qualificação de Operadoras da ANS, que calcula o desempenho de empresas de planos de saúde em todo o território brasileiro - em quesitos como o cuidado com a saúde dos clientes, gestão econômico-financeira da operadora, a estrutura de operação e satisfação do usuário. Neste mesmo índice (IDSS), a ANS divulgou que a Unimed Ribeirão Preto obteve nota máxima e foi classificada entre as 10 melhores do país. Foram avaliadas 680 operadoras.



GREAT PLACE TO WORK

Em 2021, a Unimed Ribeirão Preto obteve a recertificação internacional da consultoria Great Place to Work (GPTW), com uma das melhores empresas para se trabalhar. O GPTW reconhece, em âmbito global, a qualidade das práticas de gestão de pessoas e a maturidade organizacional das empresas, destacando aquelas que cultivam ações de melhoria contínua em seu ambiente de trabalho.



RANKING NACIONAL DE INTERCÂMBIO

Em 2021, a Unimed Ribeirão Preto manteve a nota máxima (A) no Ranking Nacional de Intercâmbio, que tem como objetivo estimular a qualidade dos serviços prestados pelo Sistema Unimed - a partir de métricas como Performance Eletrônica de Atendimento, Performance do Processo de Cobrança e Contestação e a Gestão da Marca.



ACREDITAÇÃO ONA

O Hospital Unimed Ribeirão Preto recebeu a acreditação ONA, da Organização Nacional de Acreditação - método de avaliação e certificação que comprova a qualidade e a segurança da assistência prestada.

Para atingir o padrão ONA, o hospital comprovou que desempenha critérios rigorosos de qualidade e indicativos de gestão integrada, com processos ocorrendo de maneira fluída e plena comunicação entre as atividades. O certificado é válido por dois anos.



SELO UNIMED DE GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE NÍVEL OURO | SELO HOSPITAL UNIMED DE SUSTENTABILIDADE NÍVEL OURO

A Unimed do Brasil fortalece a integração de sua rede através dos selos Unimed. Em 2021, a Unimed Ribeirão Preto manteve as duas certificações (válidas por dois anos): Selo Unimed de Governança e de Sustentabilidade (para cooperativas e sociedades auxiliares Unimed) e o Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade - certificação conquistada, em 2020, para hospitais das singulares que apresentaram boa gestão focada na sustentabilidade do negócio. A cooperativa passou por um processo de recertificação, conseguindo garantir a continuidade da classificação no nível Ouro.

GRI: 103-3



SELO DE EXCELÊNCIA EM HIGIENE HOSPITALAR

O Hospital Unimed Ribeirão Preto recebeu uma nova certificação que qualifica a excelência nos serviços da Sodexo, empresa responsável pela higiene e limpeza desde 2016. A certificação por Distinção é regulamentada pelo IQG (Health Services Accreditation), instituição acreditadora credenciada pela ONA. O hospital foi o único do interior do Estado de São Paulo a receber o selo, válido por dois anos.



OUVIDORIA DE EXCELÊNCIA

O programa da Unimed do Brasil avalia aspectos de estruturação e/ou revisão de processos internos, infraestrutura da área, ajustes na atuação do Ouvidor, nos objetivos da Ouvidoria da cooperativa e dos meios de comunicação adotados para informação e relacionamento com os públicos externo e interno.

A Unimed Ribeirão Preto
está presente em
12 municípios.

ÁREA DE ATUAÇÃO



Ribeirão Preto



Cajuru



Cravinhos



Cássia dos Coqueiros



Jardínópolis



Pontal



Luiz Antônio



Santa Cruz da Esperança



Serra Azul



Serrana



Sertãozinho



Dumont

GRI: 102-4, 102-6

UNIDADES DE ATENDIMENTO

ATENDIMENTO

Ao Cliente

Rua Lafaiete, 789 | 16 3604.4040

Intercâmbio

Rua João Penteadado, 704 | 16 3604.4057

Ouvidoria

Rua Altino Arantes, 918 | 0800 773.3775

Planos Empresariais

Rua João Penteadado, 704 | 16 3604.4040

Planos Particulares e Planos Coletivos por Adesão

Rua Altino Arantes, 918 | 16 3605.2300

Sertãozinho

Rua Fioravante Sicchieri, 757 | 16 98184.1429

SERVIÇOS

CDI – Centro de Diagnóstico por Imagem

Rua Auxiliar Chácara Olhos D'água, 105 | 16 3913.7000

Centro de Reabilitação

16 3603.7181 | 16 98112.9006

Pediátrico

Av. Nove de Julho, 668

Adulto

Rua Marcondes Salgado, 1435

Espaço Viver Bem

Av. Nove de Julho, 222 | 16 3602.8888

Fármacia Unimed Ribeirão Preto

Av. Independência 1889 | 16 3913.9333

Laboratório Unimed Ribeirão Preto

Unidade 1

Rua Auxiliar Chácara Olhos D'água, 105 | 16 3913.7070

Unidade 2

Av. Nove de Julho, 668 | 16 3913.7070

NAS - Núcleo de Atenção à Saúde

Av. Nove de Julho, 668 | 0800 885 7600 (opção 3)

Saúde Ocupacional

Rua Eliseu Guilherme, 21 | 16 3603.7182

Unimed 24 Horas

Rua Visconde de Inhaúma, 1600A | 16 3610.1000

HOSPITAL UNIMED

Ribeirão Preto

Rua Auxiliar Chácara Olhos D'água, 105 | 16 3913.7000

VENDA DE PLANOS

(UNIVENDAS)

Ribeirão Preto

Rua Lafaiete, 766 | 16 3605.5599

Sertãozinho

Rua Fioravante Sicchieri, 968 | 16 3945.3919

Cajuru

Praça São Bento, 805 | 16 3567.9648

SERVIÇOS PRÓPRIOS

CENTRO DE REABILITAÇÃO



21 MIL

atendimentos
realizados em 2021

Com estrutura moderna e arquitetura projetada para oferecer o melhor acolhimento ao público que recebe, o novo espaço do Centro de Reabilitação, inaugurado em 2021, permitiu a ampliação não somente da oferta de serviços, como da capacidade geral de atendimento.

O quadro de profissionais especialistas também cresceu, equipamentos de última geração foram instalados e a estrutura foi adaptada de maneira personalizada para adultos e crianças.

Outra novidade incorporada foi o agendamento de tratamento direto na recepção e pelo aplicativo whatsapp, oferecendo mais comodidade aos clientes. O centro oferece serviços especializados em reabilitações ortopédicas, respiratórias, cardíacas, vasculares, do assoalho pélvico e neurológicas para pacientes adultos, bem como em casos de pós-operatório, traumas ou lesões agudas, sempre que indicado ou solicitado pelo médico. Também conta com espaço totalmente dedicado à reabilitação neuropediátrica, com uma equipe multidisciplinar formada por profissionais das áreas de fonoaudiologia, terapia ocupacional e fisioterapia para o atendimento às crianças.

O novo espaço está localizado na rua Marcondes Salgado, 1435, com fácil acesso, na região central da cidade.

GRI: 203-1, 416-1

ESPAÇO VIVER BEM

Promoção da qualidade de vida, prevenção e combate a doenças e o objetivo de atenuar complicações de enfermidades em pacientes. Esse conjunto de atenções especiais compõem o perfil do atendimento do Espaço Viver Bem (EVB) – disponibilizado aos clientes da Unimed Ribeirão Preto. Trata-se de um centro de apoio com equipe multiprofissional, que incentiva mudanças de comportamento, prática de atividades físicas e reeducação alimentar. Tudo visando o fortalecimento da saúde da população atendida.

+ de 6 MIL
clientes atendidos em 2021

+ de 24 MIL
atendimentos realizados em 2021

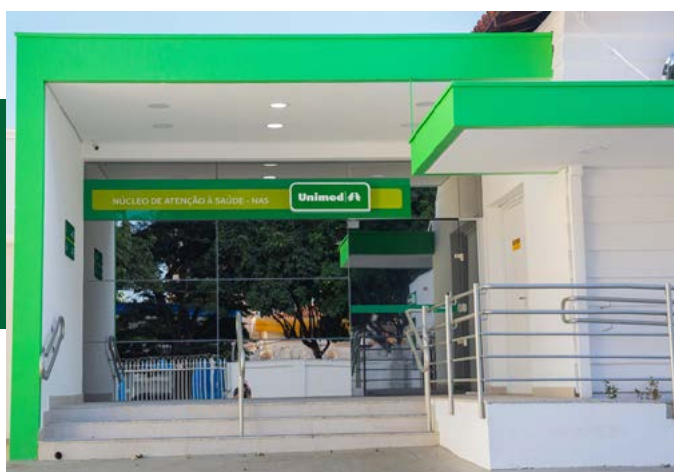
Serviços oferecidos:

- Medicina preventiva
- Atenção primária à saúde
- Sala de medicação
- Sala de curativo
- Ambulatório de estoma
- Atendimento de psicologia e nutrição para pacientes do protocolo de cirurgia bariátrica
- Serviço de atendimento domiciliar



NÚCLEO DE ATENÇÃO A SAÚDE

Reunindo 12 especialidades médicas em seu Ambulatório de Especialidades, o Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) recebe clientes dos planos Unimed Fácil, Plano Corporativo do Hospital Unimed de Ribeirão Preto, planos em carência contratual e demandas que vêm das disposições da RN 259, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).



+ de 5 MIL

clientes foram atendidos pelo NAS em 2021



O grupo de especialidades abriga:

- Alergia e Imunologia
- Cardiologia
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Geriatria
- Ginecologia e Obstetrícia
- Neurologia
- Pediátrica
- Ortopedia
- Otorrino
- Pediatria
- Psiquiatria

SAÚDE OCUPACIONAL



3.482

pessoas sob supervisão do DSO em 2021

6.803

exames ocupacionais realizados

3.723

exames de audiometria, EEG, ECG, psicossocial realizados

401

documentos PCMSO, PPRA, LTCAT emitidos

O DSO (Departamento de Saúde Ocupacional) é um recurso próprio da Unimed Ribeirão Preto, que tem o objetivo de atender às demandas das empresas no cumprimento da legislação de Saúde e Segurança do Trabalho. O serviço conta com equipe profissional capacitada e qualificada, que responde pela realização de exames complementares, clínicos e elaboração de laudos. Tudo visando a criação de medidas que minimizem os riscos presentes em cada ambiente de trabalho, com seus diferentes perfis e peculiaridades.



HOSPITAL UNIMED RIBEIRÃO PRETO

Inaugurado em 2016, o Hospital Unimed Ribeirão Preto é voltado para atendimentos de alta complexidade e oferece 168 leitos clínicos e de UTI, com 11 salas cirúrgicas equipadas com tecnologia de última geração, sendo referência em saúde no Brasil.

Com foco total no paciente, a unidade hospitalar conta com estrutura de excelência e uma equipe multiprofissional pautada pelos mais modernos protocolos assistenciais, prezando pela humanização no atendimento, com segurança e eficiência.

GRI: 416-1





UTI

Em 2021, o Hospital Unimed Ribeirão Preto inaugurou a nova Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica, com 10 novos leitos, inicialmente na Torre 1 do hospital, enquanto prosseguia a construção da Torre 2, que teve início em fevereiro do mesmo ano. Também abriu mais 21 leitos de Terapia Intensiva para adultos e 12 novos quartos na UTCA (Unidade de Tratamento Cardiológico Avançado) – todos individuais, o que possibilita a participação dos familiares do paciente durante o tratamento.

Outro diferencial da assistência multidisciplinar é a presença diária de um profissional de odontologia na UTI, responsável pelo controle de infecção dentária e pelo trabalho profilático dos pacientes da Unidade de Tratamento Cardiológico Avançado, realizando, inclusive, pequenas intervenções, caso necessário. A presença de um dentista na equipe multidisciplinar visa detectar problemas bucais que podem ocasionar, inclusive, acometimentos cardíacos. Um cuidado extra para os pacientes do Hospital Unimed Ribeirão Preto.

Em tão curto tempo de funcionamento, a UTI já se consolidou como umas das melhores do país, com indicadores de qualidade compatíveis com hospitais de grandes centros do mundo.



GRI: 203-1

Sobre a Unimed Ribeirão Preto

Expansão

A criação dos novos leitos - localizados no 2º andar da Torre 2 - faz parte do plano de expansão do hospital. As obras executadas ampliaram a estrutura em mais 6,5 mil metros quadrados, totalizando 25 mil m² de área construída. A conclusão do cronograma de ocupação da nova torre está prevista para dezembro de 2023.

Nas demais fases de ocupação, serão implementadas instalações de centro obstétrico, maternidade, UTI neonatal, unidade de transplantes, hemodinâmica, Hospital Dia, internação cirúrgica e urgência obstétrica.

Para dar vazão a este crescimento, em breve entrará em funcionamento um edifício de apoio com 6 mil m² de área construída, com três andares de estacionamento para até 125 veículos e mais dois pavimentos para transferência de todas as áreas administrativas e de apoio hospitalar, que cederão os espaços que hoje ocupam no prédio principal para a expansão de novos serviços.



Investimento

Com um investimento total projetado de cerca de R\$ 50 milhões, 200 empregos diretos foram gerados na construção da nova estrutura do hospital. Com a construção, não houve interferências no dia a dia dos atendimentos no hospital.

Reconhecimento

Em 2021, o Hospital Unimed Ribeirão Preto recebeu a acreditação Nível Pleno ONA, da Organização Nacional de Acreditação - método de avaliação e certificação que comprova, através de requisitos, a qualidade e a segurança da assistência prestada. Para atingir o padrão ONA, o hospital comprovou que desempenha critérios rigorosos de qualidade e indicadores de gestão integrada, com processos ocorrendo de maneira fluída e plena comunicação entre as atividades.



A UTI do Hospital Unimed Ribeirão Preto também recebeu o selo de reconhecimento da Epimed Solutions em parceria com a AMIB - Associação de Medicina Intensiva Brasileira. A certificação mensurou os esforços da unidade no enfrentamento da pandemia da Covid-19 e na assistência aos pacientes críticos e apurou a gestão de indicadores, contribuindo com dados importantes para o Registro Nacional de Terapia Intensiva.

A importância das certificações se somam ao principal reconhecimento que temos: o de médicos, colaboradores e clientes.

GRI: 203-1, 416-1

UNIMED 24 HORAS



Instalado junto às dependências do Hospital São Paulo - instituição recentemente incorporada pela Unimed Ribeirão Preto -, o Pronto Atendimento 24 Horas Unimed dispõe de completa estrutura para atenção emergencial a adultos e crianças sendo, inclusive, referência local no atendimento pediátrico.

Em função do novo contexto mundial causado pela pandemia do Coronavírus, esta unidade foi intensamente reestruturada para garantir a segurança dos colaboradores e pacientes. Para tanto, contou com a criação do Pronto Atendimento Digital, que reduziu substancialmente a aglomeração dos clientes em seu espaço físico, redirecionando a atenção aos casos mais simples para o canal online.

Por meio de chamada de vídeo, os médicos realizam consultas, orientam os pacientes, esclarecem suas dúvidas e direcionam as ações mais assertivas no sentido de atender plenamente aos beneficiários e evitar o contingenciamento presencial no Pronto Atendimento. Essa conduta foi amplamente utilizada no ano de 2021.

Construído com dedicação, comprometimento, embasamento científico, modernização e atenção total à saúde de nossos clientes, o Pronto Atendimento 24 Horas Unimed possui 26 anos de uma história sólida, com alta confiabilidade junto ao público atendido.

CENTRO DE ATENDIMENTO CORONAVÍRUS

Criado para atender à alta de demanda de pacientes durante a pandemia, o CAC (Centro de Atendimento ao Coronavírus) funciona na avenida Nove de Julho, 222, passando a oferecer os novos serviços desde o início da pandemia da Covid-19 no país, a partir de março de 2020.

Em 2021, o CAC passou a liderar e a concentrar os atendimentos aos clientes da Unimed Ribeirão Preto com sintomas relacionados à Covid-19, depois de toda sua performance dinâmica realizada durante o primeiro ano no combate à crise sanitária.

O espaço tem uma proposta revolucionária de acolhimento, diante da necessidade urgente de reestruturação dos serviços públicos e privados de saúde. É destinado ao atendimento de adultos com sinais de sintomas relacionados ao vírus, englobando os casos suspeitos em uma unidade especializada, com segurança e cuidado aos clientes. Respiradores, exames laboratoriais e de imagem específicos para diagnóstico e tratamento, são realizados no próprio local.



O CAC atendeu,
em média,

170 novos casos diários
nos períodos de
pico da pandemia



LABORATÓRIO

A conquista da certificação ONA pelo Hospital Unimed Ribeirão Preto - processo de avaliação que assegura práticas de qualidade, gestão e assistência à saúde em níveis de excelência - conferiu ao Laboratório da Unimed de Ribeirão Preto maior reconhecimento da qualidade de seus serviços junto aos clientes. Outra importante realização: a criação da terceira unidade laboratorial, na cidade de Sertãozinho – com inauguração prevista para o primeiro trimestre de 2022, reformula as fronteiras de alcance direto do público ao laboratório.

O crescimento reflete diretamente na ampliação da equipe técnica e no incremento de novas tecnologias, como a realização de PCR com equipamento de biologia molecular. Entre os diferenciais de exclusividade no atendimento, destaque para:

- Drive-thru de exames
- Estação de coleta nas empresas
- Voucher de desjejum
- Coleta domiciliar
- Autorização de exames no momento do atendimento, se necessário
- Internalização de alguns exames de hormônios, sendo o único laboratório de Ribeirão Preto com liberação dos resultados no mesmo dia da coleta

Expertise

O laboratório dispõe de 10 setores que estão aptos a realizar mais de 3 mil tipos de exames.

São eles:

- Medicina laboratorial
- Análises clínicas
- Exames de bioquímica
- Hematologia
- Hormônios
- Imunologia
- Genética
- Microbiologia
- Coprologia
- Marcadores tumorais

GRI: 416-1

202.112

clientes atendidos
em 2021

1.209.046

procedimentos realizados
em 2021



FARMÁCIA



A Farmácia Unimed Ribeirão Preto manteve, em 2021, investimentos em segurança e preservação da saúde. Para isso, potencializou os esforços para atender às necessidades dos clientes ainda em meio à pandemia do novo Coronavírus. O serviço de entregas de medicamentos em domicílio – controlados e antibióticos - teve ampla adesão, com crescimento de 10% na demanda.

Além disso, foi inserido, no teleatendimento, um número exclusivo pelo aplicativo whatsapp, o que facilitou ainda mais a comunicação entre clientes e a farmácia. Para 2022, a novidade é a implementação do e-commerce, que promete agregar mais volume a esse serviço.

GRI: 416-1

+ de 48 MIL
entregas realizadas

+ de 79 MIL
atendimentos realizados

CENTRO DE ATENÇÃO À SAÚDE ALTO DA SEMAR

Um importante avanço estratégico da Unimed Ribeirão Preto foi alavancado em 2021 com a construção do **Centro de Atenção à Saúde Alto da Semar (CAS)**, em Sertãozinho-SP, que oferecerá, a partir de março de 2022, uma nova projeção em saúde e atendimento médico.

O primeiro e maior complexo integrado de saúde da cidade foi construído em um prédio de 7 mil m² - local onde funcionou a antiga Faculdade Semar. Cuidadosamente escolhido por ser referencial histórico para a cidade, o espaço faz parte do acervo memorial da população.

O CAS também oferecerá, em breve, atendimento multiprofissional como Fonoaudiologia, Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Nutrição e Medicina Preventiva.

O investimento total com a nova estrutura é de aproximadamente R\$ 6 milhões de reais.



O novo centro médico (CAS) está instalado na Rua Jordão Borghetti, 1260, no Alto da Semar, em Sertãozinho-SP.

Serviços médicos e assistenciais oferecidos

- Duas amplas e modernas recepções
- 11 consultórios de especialidades médicas para atendimento por meio de agenda de consultas
- Salas para atendimento de urgência e emergência 24h (adulto e infantil)
- Sala de observação e medicação
- Sala de inalação
- Salas de sutura e curativo
- Laboratório de análises clínicas e diagnóstico por imagem com raio X e ultrassonografia (para suporte à unidade de emergência)
- Ambulância 24h (para transporte de casos mais graves até os hospitais administrados pela operadora em Ribeirão Preto)

**Na área de urgência em Clínica Médica e Pediatria, o funcionamento será 24 horas. Para consultas nas especialidades médicas e realização de exames laboratoriais, o atendimento será feito em horário comercial.*

GRI: 203-1, 416-1

NOSSOS NÚMEROS

977 Médicos
Cooperados

1.371 Colaboradores

158.002 Clientes

18
Hospitais*

35
Laboratórios*

3.868.448 Exames e Terapias Sequenciais,
Laboratoriais e de Imagem

237.277 Consultas em Unidades
de Pronto Atendimento

1.724 Partos

928.500 Consultas Eletivas em
Consultórios

20.513 Internações Hospitalares,
Clínicas e Cirúrgicas

21 Centros de Diagnósticos
por Imagem*

*REDE PRÓPRIA + REDE CONTRATADA



Parque Prefeito Luiz Roberto Jábali, conhecido como Parque Curupira



**COMPROMISSO
SUSTENTÁVEL**

GESTÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA



Calçadão do centro, na Praça XV de Novembro

Comprometimento, gestão eficiente e planejamento foram fatores fundamentais para garantir à Unimed Ribeirão Preto um balanço de resultados financeiros positivos em 2021.

A sustentabilidade econômica apurada vem de uma base sólida da cooperativa médica, associada ao uso dos recursos de forma equilibrada, com uma visão de longo prazo. Esse tripé estratégico possibilita um modelo que atende às necessidades do presente, gerando fortalecimento das atividades planejadas, com suporte a todos os públicos de relacionamento. Uma conduta que mira o futuro e preserva os princípios corporativos, em busca de crescimento e continuidade da organização.

GRI: 103-2, 103-3, 201-1

CAIXA, EQUIVALENTES E APLICAÇÕES FINANCEIRAS

Houve registro de aumento em 2021, relacionado à destinação das operações da cooperativa em aplicações financeiras livres. Parte do montante foi aplicada em fundos vinculados às provisões técnicas e como lastro de garantias financeiras exigidas pela ANS.

2018	R\$ 83.185.124
2019	R\$ 101.276.424
2020	R\$ 132.345.580
2021	R\$ 139.099.081

FATURAMENTO

O gráfico sinaliza a receita total de contraprestações pecuniárias e serviços prestados. Constam na apuração os valores referentes às entradas de intercâmbio do Sistema Unimed, além da Farmácia Unimed Ribeirão Preto.

Durante o ano de 2021, a carteira de clientes da Unimed Ribeirão Preto continuou crescendo, o que potencializou o faturamento.

2018	R\$ 827.398.094
2019	R\$ 930.610.666
2020	R\$ 948.124.028
2021	R\$ 1.076.469.534

*Inclui atividade de serviços e produtos

PATRIMÔNIO LÍQUIDO

O capital social e os fundos de reserva legal, assistencial e de desenvolvimento compõem o Patrimônio Líquido da Unimed Ribeirão Preto. Nos últimos quatro anos houve crescente acúmulo neste quesito. Este resultado positivo é capitalizado no patrimônio social da cooperativa.

2018	R\$ 131.495.642
2019	R\$ 166.159.075
2020	R\$ 208.832.388
2021	R\$ 215.279.394

REPASSE DA PRODUÇÃO MÉDICA

Garantir e desenvolver o trabalho médico cooperativo por meio de valores repassados através de suas produções é uma das prioridades da missão da Unimed Ribeirão Preto destinada a seus cooperados. Em 2021, a cooperativa recuperou sua performance - que vinha em ritmo crescente nos anos anteriores à pandemia da Covid-19 - e ainda registrou aumento neste quesito.

2018	R\$ 217.181.891
2019	R\$ 284.064.787
2020	R\$ 264.355.020
2021	R\$ 349.275.975

GRI: 102-7, 103-3, 201-1

LIQUIDEZ CORRENTE

Medir a capacidade que a cooperativa tem em assumir as suas obrigações financeiras. Este é o papel do índice de liquidez corrente. Através deste indicador, é possível analisar a saúde financeira da cooperativa em curto prazo. A evolução, ao longo dos anos, indica a segurança quanto ao cumprimento dos compromissos financeiros firmados.



LIQUIDEZ GERAL

O índice de Liquidez Geral representa o quanto a cooperativa possui em seu ativo circulante e no realizável a longo prazo, para cada R\$ 1,00 do total da sua dívida. Quanto maior for o índice, mais saudável será a situação financeira da cooperativa.



ENDIVIDAMENTO GERAL E CURTO PRAZO

Os indicadores de Endividamento Geral e de Curto Prazo sinalizam melhora e equilíbrio quanto à necessidade de obtenção do capital de terceiros. O índice de Curto Prazo equilibrado e a queda no índice Geral refletem o menor comprometimento dos ativos totais frente às dívidas contraídas em curto e longo prazos.

Geral



Curto Prazo



TAXA DE ADMINISTRAÇÃO

Essa é a taxa que representa o percentual desembolsado com as despesas administrativas em relação à receita total de serviços (contraprestações + intercâmbio) e produtos.



SINISTRALIDADE

Em 2021, o índice de Sinistralidade da Unimed Ribeirão Preto apresentou aumento em relação ao ano anterior, registrando a marca de 80,90%. O cálculo é feito através das receitas geradas pelas mensalidades pagas e dos custos assistenciais totais produzidos pelos clientes nos contratos diretos (não inclui intercâmbio).




GESTÃO AMBIENTAL

Atuar com responsabilidade, compreendendo a importância da preservação do meio ambiente e da comunidade. Essa é uma busca constante da Unimed Ribeirão Preto nestes 50 anos de atividade. A cooperativa médica acredita que as políticas e práticas ambientais devem estar alinhadas à sustentabilidade do negócio.

Em 2021, nenhum registro de não conformidade com leis e regulamentos ambientais foi acionado e o cumprimento e acompanhamento de todos os requisitos legais e normativos foi garantido pelo setor de Engenharia Ambiental.

GRI: 103-2, 103-3



Parque das Artes, no bairro Nova Aliança

GERENCIAMENTO DOS RESÍDUOS

Atualmente, o foco da gestão ambiental é destinar corretamente os resíduos gerados na operadora de saúde. O desafio para os próximos anos é atingir a redução do consumo e geração desses itens, garantindo, assim, uma ação eficaz no que diz respeito ao controle correto e adequado às condições ambientais.

Vale destacar que todos os resíduos gerados são segregados na fonte de acordo com a sua característica física e de origem. Os resíduos considerados perigosos (infectantes e químicos) são encaminhados a tratamentos específicos para reduzir seu grau de perigo.

Em 2021, foi observado um aumento na geração de resíduos infectantes nas unidades de saúde. Esse aumento está diretamente relacionado ao período da pandemia do Coronavírus. Dessa forma, todos os resíduos gerados em áreas de atendimento da Covid-19 devem ser tratados como infectantes.

76,72 ▲ 2019	138,91 ▲ 2020	221,93 ▲ 2021
--------------------	---------------------	----------------------------

* Montante em Toneladas

* Todos os resíduos gerados são devidamente tratados e destinados ao descarte de forma correta e sustentável.

*Em 2021, a Unimed Ribeirão Preto passou a coordenar toda a gestão do Hospital São Paulo. Portanto, os dados no que se refere ao controle de resíduos gerados nesta unidade hospitalar, não foram computados.

GRI: 102-12, 103-2, 103-3, 305-1, 305-2, 305-3, 306-3

CONTROLE DE EMISSÕES

Carbono Neutro é um projeto desenvolvido para o sistema Unimed que a cooperativa local participa desde 2016. A proposta é colaborar para a construção de uma economia de baixo carbono, através de ações que incluem diminuição do consumo de energia elétrica e da utilização de carros.

O programa auxilia as cooperativas no gerenciamento das emissões, bem como no desenvolvimento de um inventário anual que busca mensurar os impactos gerados pelas atividades realizadas, com cálculos padronizados, possibilitando a promoção da sustentabilidade no gerenciamento das emissões.

Em 2021, as emissões de gases efeito estufa sofreram um grande impacto, em virtude da pandemia da Covid-19. A geração de resíduos infectantes nas unidades assistenciais teve um aumento expressivo que, conseqüentemente, aumentou as emissões de gases relatados no IGEE ano base 2021.

Escopo 1 (tCO2e)	Escopo 2 (tCO2e)	Escopo 3 (tCO2e)
Emissões diretas	Emissões indiretas	Outras emissões indiretas
45.878 ▲ 2019	421,015 ▲ 2019	116,853 ▲ 2019
27.027 ▲ 2020	431,163 ▲ 2020	151,742 ▲ 2020
70.315 ▲ 2021	529,539 ▲ 2021	455.031 ▲ 2021

*Emissões medidas em toneladas

CONSUMO DE ENERGIA

Através do planejamento estratégico na área de meio ambiente, a Unimed Ribeirão Preto está alinhada com as metas estabelecidas pela Política Estadual de Mudanças Climáticas (PEMC) – Lei 13.798/2009.



A cooperativa vem adotando técnicas, processos e equipamentos de construção, bem como a operação ideal para garantir a diminuição do consumo de energia como a utilização de lâmpadas de baixo consumo, equipamentos com acionamento automático, aquecimento de água através de placas solares, uso de placa de alumínio branca nas fachadas, incorporação de vidros laminados refletivos nas faces externas dos edifícios (maximizando o uso da luz solar de forma equilibrada com o conforto térmico).

Com a expansão de sua estrutura física e aumento do número de postos de trabalho, houve um aumento significativo na utilização de energia.

Consumo Anual X Consumo Colaboradores (KWH)		
2019	5.731.759	4.788
2020	5.036.393	5.579
2021	5.244.879	3.826

CONSUMO DE ÁGUA

Preocupada com consumo de água em suas unidades, a Unimed Ribeirão Preto utiliza a captação de água de chuva nos telhados e pavimento drenante na planta do Hospital Unimed, como forma de armazenar o escoamento superficial.



Foram alternativas adotadas para reduzir o consumo de água potável para irrigação dos jardins, lavagem de pátios e fachadas, bem como diminuir a pressão sobre os recursos hídricos, visando aumentar a infiltração de água para o lençol freático.

Torneiras com sensor de presença e acionamento automático, além de caixas de descarga acopladas com sistema de descarga parcial e total, que consomem de 3 a 6 litros de água por uso, respectivamente, também foram adotadas no Hospital Unimed Ribeirão Preto como forma de reduzir o consumo de água.

Consumo Anual X Consumo Colaboradores (M3)		
2019	30.020	25
2020	34.703	31
2021	34.651	25

PROJETOS EDUCATIVOS E SOCIOAMBIENTAIS

Compostagem



A cooperativa desenvolveu em 2021 um projeto de gerenciamento de resíduos sólidos e implantou, no mês de fevereiro, uma composteira elétrica no Hospital Unimed. Em um ano, foram gerados 1.175,33 kg de resíduos orgânicos que, após o processo de compostagem, foram reduzidos a 117,53 kg de composto orgânico, utilizados como adubos em áreas jardina-das do Hospital.

O que diferencia uma composteira elétrica de uma compostagem tradicional é que a tradicional demora dias e até meses para gerar o adubo. A composteira elétrica acelera o processo para obter o resultado em algumas horas, uma vez que a decompo-sição da comida é feita a partir de um processo de controle de temperatura, umidade e aeração do composto.

Com capacidade de 30 kg por ciclo de duas horas, a compos-teira elétrica reduziu o resíduo a 10% do volume inicial, ou seja, a cada 30 kg de resíduos são produzidos 3 kg de com-posto orgânico.

Com a composteira, a cooperativa está destinando corretamente um material com grande valor biológico para ser transformado em adubo orgânico de boa qualidade.

Campanha ação contra Dengue

Com o objetivo de conscientizar os perigos do mosquito *Aedes Aegypti*, no dia 24 de fevereiro teve início a campanha de combate ao mosquito, incen-tivando os colaboradores a eliminar possíveis criadouros.



Dividida em duas fases, a ação alertou a importância do cuidado aos locais que podem acumular água e também informou os sintomas e as formas corretas de tratar doenças como Dengue, Zika e Chikungunya. No dia 26 de fevereiro foi realizado o mutirão de combate aos focos de dengue nas unidades da Unimed Ribeirão Preto.

Perfilagem - Poço Artesiano no Parque Curupira

A terceira fase do projeto de revitalização do Parque Prefeito Luiz Roberto Jábali (Curupira), espaço público apoiado pela Unimed Ribeirão Preto, foi concluída em 2021 através da perfilagem ótica com o objetivo de reativar o poço artesiano que abastece o parque.

O estudo permitiu reconstituir o perfil construtivo do poço e identificou que o local possui 167 metros de profundidade, sendo o nível estático (profundidade de água dentro do poço em repouso) em 124 metros. Após a análise dos dados da perfilagem ótica foi possível identificar o diâmetro da bomba e determinar a profundidade correta de instalação, viabilizando novamente o abastecimento da água do parque.

A perfilagem ótica do poço artesiano foi coordenada pela equipe da Engenharia Ambiental da Unimed Ribeirão Preto e executada por uma empresa especializada terceirizada.



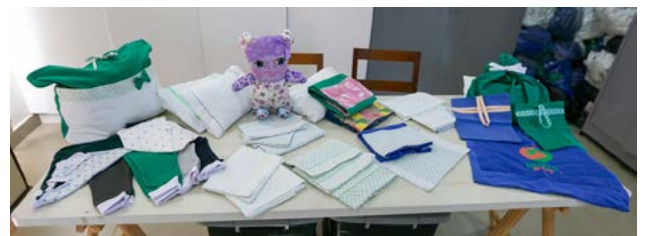
Doação de Tecidos



Visando a diminuição da geração de resíduos sólidos e a compensação de emissões de gases efeito estufa, a cooperativa buscou uma alternativa sustentável para o descarte de tecidos utilizados no atendimento aos pacientes do Hospital Unimed Ribeirão Preto. O que antes era incinerado, há cinco anos é transformado em novas peças de roupas e enxovais para famílias com vulnerabilidade social.

Em 2021, foram doadas 3.121 peças para as ONGs Instituto Íris de Luz e Fraternidade Feminina Cruzeiro do Sul Amor das Acácias.

Todos os enxovais produzidos pelas entidades foram doados para as mães carentes da comunidade.



Peças de enxoval produzidas com os tecidos doados pelas artesãs dos projetos.

GESTÃO SOCIAL



Biblioteca Sinhá Junqueira, concebida com o conceito de "Biblioteca Viva", no centro

O verbo cuidar permeia todas as relações do cotidiano da Unimed Ribeirão Preto e tem sido aprimorado a cada passo da cooperativa, seguindo os princípios inseridos em seu DNA.

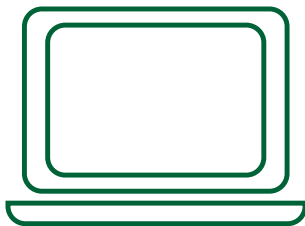
A constante busca do atendimento primoroso e o zelo com a vida também se efetivam na convivência com a comunidade, na qual a cooperativa está inserida. Para isso, desenvolve ações, campanhas e projetos visando contribuir para o desenvolvimento social de sua área de atuação. Essa política ativa que valoriza o coletivo se traduz por iniciativas que pretendem manter o diálogo aberto entre a empresa, os cidadãos, as organizações civis, governantes e todos atores que formam a sociedade.

PROJETO FÉLIX

Garantir a democratização do acesso à tecnologia e atingir o maior número de pessoas. Essa é a principal meta da inclusão digital, que quando bem desenvolvida e aplicada, pode trazer qualidade de vida às minorias, melhorando as condições dos diferentes grupos, bem como nivelando oportunidades.

Trata-se de um importante indicador na análise do desenvolvimento de qualquer nação e vai muito além do acesso à internet. Para que a inclusão digital se estabeleça, são necessários três itens básicos: o computador, o acesso à internet e o conhecimento de como utilizar as ferramentas.

Visando contribuir com o acesso às diferentes tecnologias e garantir as diretrizes da inclusão digital, o Projeto Félix oferece aulas teóricas e práticas de informática para desenvolver e capacitar centenas de crianças, jovens e adultos



- de forma plena para a utilização de dispositivos digitais.

É destinado para frequentadores do Lar da Criança e da Creche Vinde Meninos, no Jardim Jandaia, em Ribeirão Preto. Dividido em duas turmas, o grupo conta com uma sala equipada com vários computadores.

Esse serviço contribui para o aumento do desenvolvimento de raciocínio lógico e linguístico dos participantes, bem como para a elevação da autoestima e a abertura da instituição para a comunidade, como ponto de apoio para as necessidades do mercado de trabalho, como currículo on-line, noções básicas de informática e pesquisas e em estudos diversos.

Em 2021, o projeto contou com aulas de programação e robótica, duas grandes qualificações que têm o objetivo primordial de possibilitar a inserção dos jovens no mercado de trabalho.

CAMPANHA DE DOAÇÃO - BANCO DE ALIMENTOS

A Unimed Ribeirão Preto segue a vocação de estar sempre próxima da comunidade e destina recursos para apoiar projetos sociais. Essa conduta faz parte das ações de cidadania empresarial da cooperativa, que tem os seus processos decisórios pautados pela ética e pelo cuidado e auxílio à sociedade, de forma a contribuir com o desenvolvimento social sustentável.

Anualmente, a iniciativa é promovida em benefício da comunidade de Ribeirão Preto por meio da doação de cestas básicas para a campanha Ribeirão Solidária, criada pelo Fundo Social de

Solidariedade do município. Esse elo entre as arrecadações da cidade e as famílias que mais precisam de auxílio foi intensificado durante as oscilações dos efeitos da pandemia do Coronavírus.

O objetivo da campanha é arrecadar alimentos, produtos de limpeza e de higiene pessoal, doações em recursos financeiros e cadastrar pessoas para trabalhos voluntários.



GRI: 102-12, 103-2, 103-3, 413-1

CAMPANHA "EU AJUDO NA LATA"



Coordenada nacionalmente pela Unimed Brasil, a campanha "Eu Ajudo Na Lata" também é desenvolvida em Ribeirão Preto, seguindo as diretrizes deste projeto de cunho social. A iniciativa tem a finalidade de envolver a comunidade na arrecadação de lacres de alumínio de embalagens de bebidas, que seriam descartados para angariar recursos financeiros.

A Unimed se envolve em todas as fases do projeto, desde a arrecadação, a coleta dos lacres, depois realiza a venda do alumínio e converte o valor em cadeiras de rodas doadas às entidades da cidade. A contribuição permite auxílio a pessoas que necessitam de itens de acessibilidade. Atualmente, os esforços da cooperativa são destinados à compra de cerca de três cadeiras de roda para serem doadas, em breve.

PARADA SOLIDÁRIA



A cooperativa mobilizou, em 2021, as comunidades de Ribeirão Preto e Sertãozinho para arrecadar alimentos e destiná-los a famílias com dificuldades e, principalmente, às que tiveram ainda mais carência de itens durante a pandemia. Realizada em sistema drive-thru, a 2ª Parada Solidária Unimed Ribeirão Preto integrou o calendário de 50 anos da cooperativa médica, arrecadando ao todo 212 quilos de itens de higiene e 85,5 quilos de agasalhos, totalizando mais de 4,6 toneladas de donativos.

Todo o material arrecadado foi destinado a três entidades assistenciais de Ribeirão Preto: Lar Padre Euclides, que atualmente acolhe 45 idosos; SOS Vidas, onde são atendidas 65 crianças

portadoras de comorbidades, além do suporte a 250 famílias em situação de vulnerabilidade; e ONG Garotos do Futuro, que durante a crise sanitária fez a entrega de café da tarde e marmitas para as comunidades Sete Curvas (Vila Albertina), dos Trabalhadores (Jardim Antônio Palocci) e Anjitos (Jardim Marchesi). A quantidade de 1,6 toneladas de alimentos foi doada para o Fundo de Solidariedade de Sertãozinho, que atende à população carente do município e a famílias vulneráveis.

A ação contou com o apoio de empresas parceiras como a Gold Pão, Núcleo de Responsabilidade Social Brasil Salomão, RTE Rodonaves, Santa Helena e Vitta Residencial Construtora e Incorporadora.





Viaduto Profissionais da Saúde, localizado na avenida Maria de Jesus Condeixa - seu nome foi uma homenagem aos profissionais que atuaram no enfrentamento ao Coronavírus



RELACIONAMENTO

COOPERADOS

O **NIC - Núcleo de Integração do Cooperado** foi criado para oferecer um atendimento diferenciado e exclusivo a todos os médicos cooperados e garantir um bom relacionamento entre esse público estratégico e a diretoria executiva da cooperativa médica. A base deste relacionamento é centrada nos pilares de confiança, proximidade, transparência e diálogo, proporcionando um ambiente com condições adequadas ao desenvolvimento de um trabalho médico de qualidade.



A Unimed Ribeirão Preto tem a convicção de que a integração e a boa comunicação entre todos os setores são imprescindíveis para o fortalecimento da estrutura da cooperativa.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Núcleo de Integração do Cooperado (Atendimento Presencial)

Rua Lafaiete, 779 | 16 3610.3355

Analista de Relacionamento (Atendimento Externo)

- Conhecer opiniões, expectativas e necessidades dos médicos cooperados.
- Neutralizar possíveis insatisfações.
- Estimular a participação em reuniões de comitês de especialidades, assembleias, eventos e ações da cooperativa.
- Acompanhar os cooperados de acordo com sua evolução na cooperativa.
- Disseminar informações para que o cooperado compreenda melhor o funcionamento da Unimed.
- Levar a cooperativa ao cooperado, difundindo o espírito cooperativista aos novos cooperados.
- Acolher os novos cooperados.

App Coopera

Aplicativo com conteúdos exclusivos para o médico cooperado, disponível para os sistemas operacionais IOS e Android.

Aplicativo WhatsApp

Canal exclusivo para comunicação assertiva com o médico cooperado através do número: 16 98184.0774.

E-mail

Canal para disseminação, comunicação, resolução de demandas e demais assuntos: nucleo@unimedribeirao.com.br

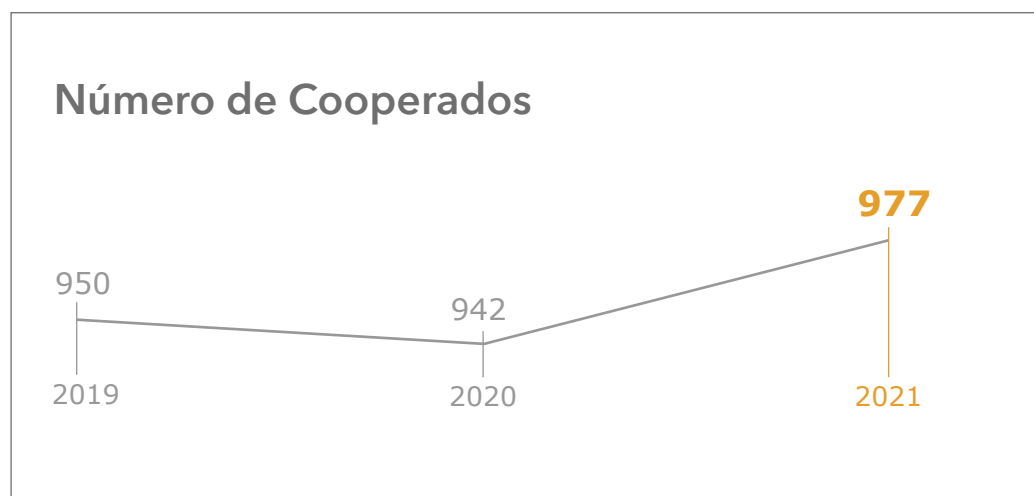
Site Institucional

Área exclusiva para o médico cooperado com acesso aos demonstrativos da produção, extrato de pagamento, solicitações de benefícios, circulares, notícias, entre outros serviços. Endereço: www.unimedribeirao.com.br - área restrita do médico Cooperado.



Prédio Central da Medicina USP Ribeirão Preto e, ao fundo, o prédio do HC

PERFIL COOPERADOS



Número de Cooperados por Gênero



Número de Cooperados por Faixa Etária



Número de Cooperados por Especialidade

Acupuntura	13
Alergia e Imunologia	3
Anestesiologia	62
Angiologia	16
Cardiologia	51
Cirurgia Cardiovascular	8
Cirurgia da Mão	12
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	3
Cirurgia do Aparelho Digestivo	15
Cirurgia Geral	29
Cirurgia Oncológica	5
Cirurgia Pediátrica	7
Cirurgia Plástica	26
Cirurgia Torácica	4
Cirurgia Vascular	16
Citopatologia	5
Clínica Médica	56
Coloproctologia	16
Dermatologia	40
Ecocardiografia	8
Endocrinologia e Metabologia	21
Endoscopia	17
Gastroenterologia	21
Genética Médica	1
Geriatrics	1
Ginecologia e Obstetrícia	79
Hematologia e Hemoterapia	6
Hemodinâmica e Cardiologia Intervencionista	12
Homeopatia	18

Infectologia	6
Mastologia	10
Medicina do Trabalho	10
Medicina Esportiva	2
Medicina Física e Reabilitação	3
Medicina Intensiva	4
Medicina Legal e Perícia Médica	0
Medicina Nuclear	4
Nefrologia	10
Neurocirurgia	13
Neurofisiologia Clínica	14
Neurologia	18
Neurologia Pediátrica	3
Neurorradiologia	1
Nutrologia	15
Oftalmologia	73
Oncologia Clínica	13
Ortopedia e traumatologia	65
Otorrinolaringologia	27
Patologia	7
Patologia Clínica/Medicina Laboratorial	6
Pediatria	58
Pneumologia	9
Pneumologia Pediátrica	2
Psiquiatria	28
Radiologia e Diagnóstico por Imagem	35
Radioterapia	4
Reumatologia	8
Urologia	27

*Números referentes à quantidade de cooperados que atendem nas respectivas especialidades mencionadas, podendo existir casos de um mesmo cooperado atender em até duas especialidades. Foram considerados apenas cooperados em atividade.

GRUPOS ESTRATÉGICOS

Conselho Social

Discutir pontos ligados à operação e estratégia da cooperativa, sugerindo melhorias e transparência com os demais médicos cooperados sobre os rumos e caminhos do negócio. Essa é a função do Conselho Social, um órgão consultivo não estatutário, que tem ainda o papel de zelar pelos princípios, valores do sistema de governança da cooperativa. As decisões são sempre em favor do melhor interesse da cooperativa.

Em razão da pandemia do Coronavírus, as atividades do Conselho Social foram suspensas durante o ano de 2021. A proposta é que os trabalhos sejam retomados em 2022.

Comissões de Ética Médica

Após eleitas, as comissões de ética médica na Unimed Ribeirão Preto atuam como fiscalizadoras das atividades profissionais nas respectivas unidades assistenciais. O objetivo é assegurar, entre todas as condições previstas pelo CRM, os preceitos éticos e legais estabelecidos para o exercício da profissão.

Operadora (Gestão 2020 - 2022)

Presidente

Eduardo de Barros Correia

Secretária

Belanize Brunetti Calixto

Membros

Carlos Henrique Flora de Castro
Maria Analba U. de C. Machado
João Manoel Caracanhas
Marcos Aurélio de Freitas Machado

Hospital Unimed Ribeirão Preto (Gestão 2020 - 2022)

Presidente

Jorge Resende Lopes Junior

Secretária

Juliana Rodrigues de Souza Gentil

Membros

Fábio Nunes Mucke
Herton Rodrigo Tavares Costa
Federico Enrique Garcia Cipriano
Nickson Russo Júnior

Representantes das Especialidades Médicas

Em apoio à administração da cooperativa, os médicos cooperados eleitos têm como principal atribuição representar os demais colegas de profissão e especialidades de seus interesses de modo consultivo. Esse trabalho prima sempre pelo desenvolvimento e melhoria do trabalho médico.

Biênio 2021 - 2023

Acupuntura

Dr. Alexandre Mader Seixas

Alergia e Imunologia

Dr. Ullissis Pádua de Menezes

Anestesiologia

Dr. Alex Davidson Biagioni Pimenta

Suplente: Dr. Gustavo Gameiro Vivancos

Angiologia

Dr. Oswaldo Teno Castilho Junior

Cancerologia

Dr. Fábio Eduardo Zola

Cardiologia

Dr. Evandro José Cesarino

Suplente: Dr. Paulo César Sadala Ferreira

Cirurgia Cardiovascular

Dr. Luiz Antonio Castilho Teno

Suplente: Dr. Adilson Scorzoni Filho

Cirurgia da Cabeça e Pescoço

Dr. Paulo Barrero Marques Netto

Cirurgia da Mão

Dr. Alex Eduardo Calderon Irusta

Suplente: Dr. Frederico Balbão Roncaglia

Cirurgia do Aparelho Digestivo

Dr. Diogo Carneiro Balestra

Cirurgia Geral

Dr. Eduardo Barros Correia

Suplente: Dr. Eduardo Luiz Bin

Cirurgia Pediátrica

Dr. Evandro Luis da Cunha Oliveira

Cirurgia Plástica

Dr. Henrique Cardoso Tardelli

Cirurgia Torácica

Dr. Federico Enrique Garcia Cipriano

Cirurgia Vascular

Dr. Oswaldo Teno Castilho Junior

Citopatologia

Dra. Catarina Shaletich

Clínica Médica

Dra. Regina Helena Pereira Lima

Coloproctologia

Dr. Luiz Renato Ricci Camperoni

Suplente: Dr. Paulo Henrique Pisi

Dermatologia

Dra. Vani Ap. De Miranda Moscardini

Ecocardiografia

Dr. Ulisses Bruno Stella

Eletroneuromiografia

Dra. Daisy Isabel Cabrini

Endocrinologia e Metabologia

Dr. José Augusto Sisson de Castro

Endoscopia

Dr. Rafael Pasqualini de Carvalho

Suplente: Dr. Daniel Martone

Gastroenterologia

Dr. Rodrigo Borges Correa

Genética Médica

Dr. Jair Huber

Ginecologia e Obstetrícia

Dra. Helena Takako Sato

Suplente: Dra. Suzi Volpato Fabio

Hematologia e Hemoterapia

Dra. Maria do Carmo Favarin de Macedo

Suplente: Dra. Marina Assirati Coutinho

Hemodinâmica e Cardiologia Intervencionista

Dr. Antonio Luiz Secches

Suplente: Dr. Elias Mello Ayres Neto

Homeopatia

Dra. Cláudia Cardoso Garcia

Infectologia

Dra. Karen Mirna Loro Morejon

Suplente: Dra. Regina Helena Pereira Lima

Mastologia

Dr. Willian Simões Clagnan

Suplente: Dr. Heitor Ricardo Cosiski Marana

Medicina do Trabalho

Dr. Antônio Augusto Salles Paschoal

Medicina Esportiva

Dr. Alexandre Mader Seixas

Medicina Física e Reabilitação (Fisioterapia)

Dr. João Haroldo Pontin Barbosa

Suplente: Dr. Antonio José da Cruz Santos

Medicina Intensiva

Dr. Paulo César Sadala Ferreira

Suplente: Dr. Clóvis Carbone Junior

Medicina Nuclear

Dra. Mery Kato

Nefrologia

Dr. Sérgio Ricardo de Antonio

Neurocirurgia

Dr. Vinícius Marques Carneiro

Neurologia

Dra. Daisy Isabel Cabrini

Neurologia Pediátrica

Dr. Marco Antonio Penna

Nutrologia

Dr. Nelson Iucif Junior

Suplente: Dr. Ricardo Martins Borges

Oftalmologia

Dr. Gleilton Carlos Mendonça da Silva

Ortopedia e Traumatologia

Dr. Alexandre Cury

Suplente: Dr. Murilo Toledo Moreira

Otorrinolaringologia

Dr. Guilherme Pietrucci Buzatto

Patologia

Dra. Catarina Shaletich

Patologia Clínica / Medicina Laboratorial

Dr. Fernando Henriques Pinto Júnior

Pediatria

Dra. Sandra Regina de Oliveira R. Pereira

Suplente: Dra. Maria Luísa Fortis Silveira

Pneumologia

Dr. Carlos César Tolotti

Suplente: Dra. Giselle Consonni

Psiquiatria

Dra. Célia Regina Barreto Bianco

Radiologia e Diagnóstico por Imagem

Dr. Marcelo Novelino Simão

Suplente: Dr. Lucas Giansante Abud

Radiologia Intervencionista e Angiorradiologia

Dr. Lucas Moretti Monsignore

Radioterapia

Dr. Diogo Alexandre Pereira

Reumatologia

Dr. Marcos Aurélio de Freitas Machado

Ultrassonografia

Dr. Adilson Cunha Ferreira

Urologia

Dr. Luiz Carlos Hornburg Junior

PROGRAMAS E BENEFÍCIOS

Os programas existentes oferecem benefícios, que podem ser custeados de forma total ou parcial, conforme normatizações do Conselho de Administração. São eles:

Programa de Remuneração por Performance (SUPERA)

Trata-se de um modelo de remuneração inovador, idealizado para envolver o médico no resultado da sua remuneração. Mensalmente, quatro indicadores são avaliados e, caso o médico cooperado atinja o valor previsto pela cooperativa, é acrescentado um percentual adicional na sua remuneração.

Os pilares do projeto SUPERA são:

- Qualidade Assistencial
- Sustentabilidade da Empresa
- Valorização do Trabalho Médico

Programa Cuidando de Quem Cuida

Estimular o cuidado da saúde dos médicos cooperados através da realização de exames. Assim funciona o programa **Cuidando de Quem Cuida** que, além de todo os cuidados e serviços, oferece ainda um saudável café da manhã aos médicos em encontro com outros colegas de profissão.

**Em razão da pandemia do Coronavírus, as atividades presenciais do "Cuidando de Quem Cuida" foram suspensas durante os anos de 2020/2021, mas as atividades devem ser retomadas em breve.*

Plano Médico Hospitalar

Os médicos cooperados da Unimed de Ribeirão Preto e seus dependentes legais contam com o plano de saúde através de um contrato com pré-pagamento, com custeio parcial, de acordo com as normas regulamentares do setor de saúde suplementar.

Plano de Continuidade Assistencial

Benefício que oferece suporte à família do cooperado no caso de falecimento do titular. O programa possibilita aos dependentes dos médicos cooperados a continuidade assistencial de três anos sem o pagamento da mensalidade (com previsão de extensão pelo período de cinco anos).

Reembolso da Anuidade

Trata-se de um benefício que o cooperado tem referente à sua anuidade do Cremesp. O valor é reembolsado aos médicos cooperados que tenham participado de, no mínimo, duas reuniões oficiais da cooperativa durante o ano anterior.

Seguro de Incapacidade e Seguro de Vida

Os cooperados podem contar também com seguros subsidiados pela Unimed Ribeirão Preto, com cobertura padrão, que garante o pagamento de um capital segurado em caso de afastamento de sua atividade profissional por motivo de saúde. Em caso de morte natural ou acidental, a cooperativa oferece ainda indenização aos herdeiros legais. O cooperado poderá contratar cobertura complementar, de acordo com sua necessidade e conveniência.

Férias com Produção

Todos os médicos, com produção individual que saem de férias, seja por 15 ou 30 dias, têm direito ao benefício proporcionado, conforme normatização aprovada pelo Conselho de Administração. O direito ao descanso e repasse é válido para cooperados com pelo menos um ano de trabalho cooperativado.

Capacitação Profissional

Trata-se de uma ajuda de custo bianual, em forma de reembolso, para participação em eventos de capacitação em gestão cooperativista ou serviços de saúde médicos e científicos na especialidade que se encontrar cadastrada no Guia Médico da Unimed de Ribeirão Preto.

Previdência Privada

Ter reserva patrimonial e complementar ao fim da sua jornada profissional. Essa é a proposta do Programa de Previdência Privada, realizado em parceria com uma instituição líder no mercado de previdência complementar aberta. O cooperado tem direito ao plano de previdência através de adesão voluntária e contribuição mínima mensal do valor equivalente a uma consulta médica vigente.

Assistência à Saúde

O cooperado e seus dependentes legais podem contar com ajuda de custo para tratamentos de saúde não cobertos pelo ROL-ANS. O regulamento dos critérios de acesso e teto de valor por beneficiário é aprovado pelo Conselho de Administração.

Feliz Aniversário

Médicos cooperados também podem comemorar seu aniversário. A Unimed Ribeirão Preto oferece um bônus de aniversário mediante à apresentação do cupom fiscal, comprovando o consumo em qualquer restaurante de sua preferência dentro do mês do aniversário.

Unimed Aberta

Enfrentar situações de vulnerabilidade profissional todos estão sujeitos. Como forma de colaborar para a solução de conflitos ou dificuldades, a cooperativa oferece assistência jurídica de cunho pessoal ou familiar.

Assistência Mútua

A cooperativa médica oferece o plano de assistência Mútua ao médico cooperado, caso venha a falecer durante sua jornada de trabalho, o que garante uma indenização aos beneficiários nomeados.



Totem "Eu amo Ribeirão", inaugurado no aniversário de 165 anos da cidade (2021) - em frente à tradicional Choperia Pinguim

COLABORADORES

A construção de um ambiente de trabalho saudável é fundamental para a colheita de uma produtividade que atenda às metas definidas pelo planejamento estratégico da empresa. A Unimed Ribeirão Preto investe no desenvolvimento de seus colaboradores para garantir um pilar de valorização e o crescimento profissional.



A cooperativa médica valoriza o conceito de que pessoas motivadas e felizes reverberam positivamente no bem-estar de toda equipe e inspiram as diferentes instâncias do ambiente de trabalho. Os resultados para o clima organizacional são cada vez mais exitosos e impactantes em todas as áreas da operadora de saúde.

CUIDAR DAS PESSOAS

Para a Organização Mundial da Saúde, saúde não é ausência de doenças. Esse conceito vai além, alcançando o bem-estar físico, mental e social. Reconhecer o empenho e a dedicação de seus colaboradores faz parte da filosofia de trabalho da Unimed Ribeirão Preto, assim como o cuidado de quem nos ajuda a cuidar dos outros.

Em 2021, cinco ações pontuais celebraram essa premissa. No primeiro semestre, foram realizadas a Ação de Páscoa e o Maio Amarelo - com a proposta de educação para o trânsito. No segundo semestre, as principais atividades oferecidas foram: as tradicionais campanhas Outubro Rosa - de prevenção ao câncer de mama e o Novembro Azul, em alerta ao câncer de próstata, bem como a Ação de Natal.

Reconhecimento e Incentivo

O plano de cargos e salários foi finalizado, com produção e divulgação de manual específico a todas as lideranças de áreas. Este trabalho representa um importante avanço no processo de promoções e mudanças de cargos, com critérios que reconhecem e privilegiam os profissionais de destaque de maneira imparcial.

O manual permite que todos os colaboradores da cooperativa tenham amplo conhecimento de sua própria trajetória de carreira e saibam até onde podem chegar em sua evolução. Essa tratativa prevê promoções horizontais e verticais, que abrangem reconhecimento salarial e mudança de cargos, aplicadas dentro ou fora dos setores.

Relacionamento

Com essa metodologia, o colaborador da Unimed Ribeirão Preto assume o papel de protagonista de sua carreira, sendo o principal responsável por suas conquistas. À sua disposição, estão o PDI (Plano de Desenvolvimento Individual) e a Faculdade Unimed, com variedade de cursos EAD para auxiliar seu desenvolvimento. Cada profissional tem autonomia para realizar o curso de interesse para impulsionar seu crescimento, sendo necessário apenas compartilhar a busca com a liderança.

Satisfação

Pelo segundo ano consecutivo, a Unimed Ribeirão Preto recebeu excelente qualificação na pesquisa de avaliação do Instituto Great Place to Work (GPTW), referência mundial em ferramentas de aferição do nível de confiança do quadro de profissionais em relação à empresa onde atuam. Credibilidade, respeito, imparcialidade, orgulho e cooperativismo foram os itens mensurados, com melhora de resultados para a cooperativa em relação ao ano anterior.

79% foi o índice de satisfação dos colaboradores em 2021



GRI: 103-3

O certificado garante à cooperativa uma chancela como ótimo lugar para se trabalhar e reconhece práticas organizacionais que têm como compromisso a melhoria contínua das suas práticas de gestão.



AÇÕES E PROGRAMAS

Programa Qualidade de Vida

Formatado em função de pesquisa interna que apontou, sobretudo, sobrepeso e ansiedade entre os colaboradores - principalmente devido à pandemia, o Programa Qualidade de Vida organiza e direciona ações focadas na promoção de maior e melhor qualidade de vida e bem-estar. Entre as diversas atividades implementadas estão ginástica laboral virtual, Programa de Saúde Mental com Atendimento Psicológico e Programa Viva Leve, focado no sobrepeso, com coordenação de uma nutricionista responsável.

Outra novidade é o Programa Corporativo de Saúde do Colaborador (PCSC), que possibilita ações de cuidado integral da saúde do trabalhador e atenção diferenciada às comorbidades identificadas. A ideia é investir em mais saúde aos profissionais por meio de acompanhamento personalizado via exames periódicos, participação voluntária e sigilo de informações. São convidados a participar do PCSC os colaboradores que apresentam pelo menos um dos seguintes itens:

- Ser diabético
- Ser obeso
- Ser hipertenso
- Ter insônia frequente
- Ter complicações alérgicas
- Apresentar dor muscular/coluna de forma frequente
- Apresentar ansiedade ou nervosismo de forma frequente

Além disso, programas já existentes foram mantidos em 2021. Confira na página 72.

GRI: 404-2

Avaliação de Autoconhecimento

Teste de autoconhecimento que utiliza a metodologia DISC. Os resultados apontados são incorporados a ações futuras. A meta é com a melhoria e o aperfeiçoamento dos profissionais que ocupam cargos de liderança.

Comemoração de Aniversário

A Unimed Ribeirão Preto oferece um kit presente a todo colaborador, que ainda concorre ao sorteio de cartões-presente com os demais aniversariantes do mês. Também é permitido usufruir de um dia de folga durante o mês de comemoração do seu aniversário.

Adicional à Participação em Lucros e Resultados (PLR)

O benefício, que é concedido anualmente a todos os colaboradores das unidades administrativas da cooperativa, conforme a determinação prevista na Convenção Coletiva de Trabalho, conta com um adicional ao percentual padrão. Como forma de valorização espontânea, a Unimed Ribeirão Preto acrescenta um percentual adicional que varia de acordo com os resultados das avaliações de desempenho e o PDI de cada colaborador.

Holerite Eletrônico

Projeto que impacta a economia e gera otimização dos processos internos, reforçando a preocupação da cooperativa com o meio ambiente.

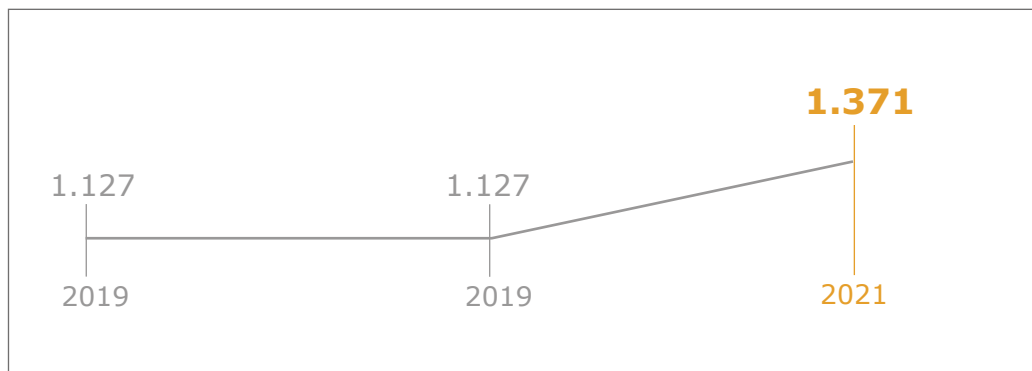
Banco de Ideias

Programa que visa valorizar as ideias dos colaboradores, elevar o sentimento de pertencimento à cooperativa e promover uma cultura baseada na inovação. Os projetos são registrados através de um link na área de trabalho da respectiva estação de trabalho. Inovação, aplicabilidade e compatibilidade com o negócio foram critérios para seleção das melhores concepções.

Programa de Reconhecimento por Performance (PRP)

O PRP premia os colaboradores que conseguem, no mínimo, obter 70 pontos durante o mês analisado, a partir dos critérios definidos previamente pelo setor de Gestão de Pessoas. O prêmio consiste no fornecimento de um cartão pré-pago no valor de R\$ 65,00. O programa tem como objetivo reconhecer a performance dos colaboradores das áreas assistenciais.

PERFIL COLABORADORES



Gênero



Faixa Etária



BENEFÍCIOS

BENEFÍCIO	CONTRATAÇÃO CLT	ESTAGIÁRIOS
Auxílio Creche	X	
Bônus Casamento	X	X
Convênio Farmácia Unimed	X	
Day Off - Folga de Aniversário	X	X
Empréstimo Consignado	X	
Gift Card – Aniversário (sorteio)	X	X
Gift Card de Natal (todos)	X	X
Ginástica Laboral virtual	X	X
Kit Maternidade/Paternidade	X	X
Plano de Saúde	X	
Participação em Lucros e Resultados (PLR) (unidades administrativas)	X	
Presente de Aniversário	X	X
Programa de Reconhecimento por Performance (PRP) (unidades assistenciais)	X	
Quinquênio (unidades administrativas - admitidos até dez/2020)	X	
Refeitório	X	X
Seguro de Vida	X	X
Treinamentos	X	X
Uniforme	X	X
Vacina contra Gripe	X	X
Vale Alimentação/Refeição	X	X
Vale Transporte	X	X

EDUCAÇÃO CONTINUADA

O setor de Educação Continuada da Unimed Ribeirão Preto realiza atividades de treinamento e capacitação de seus colaboradores, trabalhando com demandas programadas, sinalizadas pelo LNT (Levantamento de Necessidade de Treinamento) e demandas não programadas, apontadas pelos consultores de treinamento.

No primeiro semestre, os treinamentos online foram mantidos - com apoio da Faculdade Unimed e SESCOOP - em função da permanência da pandemia da Covid-19. Capacitações presenciais foram realizadas de forma individualizada em cada setor, além de acompanhamento aos colaboradores das áreas assistenciais, com foco no grupo de novatos e temporários.

No segundo semestre, os treinamentos presenciais foram retomados de forma gradual, paralelamente à demanda EAD, com início de uma plataforma própria vinculada à Universidade MV, para uso institucional. E, ainda, foi iniciada a capacitação médica com treinamentos voltados para habilidades teórico-prática. No total, 689 diferentes temas foram abordados pela Educação Continuada, com destaque para:

- **Metas internacionais de Segurança do Paciente (identificação segura do paciente, higienização das mãos, protocolo de cirurgia segura)**
- **Campanha Sepsis (institucional)**
- **Campanha AVC (institucional)**
- **Campanha dor torácica (institucional)**
- **Paramentação e desparamentação Covid-19**
- **Integração unificada de novos colaboradores**

- **Jeito Unimed de se relacionar (institucional)**
- **Atualização do Manual de Gestão de Pessoas com foco nas lideranças (parceria com o RH)**

+ de
27 mil
horas
em treinamentos

1h44
foi a média de
capacitação por
colaborador

64,82% Demanda programada

35,18% Demanda não programada

GERAÇÃO DE EMPREGO E ÍNDICE DE ROTATIVIDADE

As ações voltadas diretamente à retenção dos profissionais na empresa alcançaram retorno muito satisfatório em 2021, com a redução do percentual de faltas e/ou atrasos. A cooperativa obteve uma média geral de absenteísmo, de 1,06 – uma redução na comparação com a média de 2020 (1,7). O absenteísmo é um indicador de Recursos Humanos usado para medir a soma de ausências dos colaboradores durante o expediente de trabalho e pode ser detectado por faltas, atrasos ou saídas adiantadas. Duas ações importantes que contribuíram positivamente para essa regressão foram o Plano de Cargos e Salários e a manutenção do selo GPTW.

DIVERSIDADE E IGUALDADE

A cooperativa adota um manual de inclusão e de diversidade com o objetivo de engajar a todos na promoção de uma cultura inclusiva. A proposta é envolver a equipe completa, independentemente de condição física, sexo, identidade de gênero, orientação sexual, raça ou etnia.

Um avanço detectado em 2021 foi relativo à quantidade de contratos de pessoas com deficiências que dobrou, na comparação com o ano de 2020. Para a Unimed Ribeirão Preto, contratar pessoas com diferentes características não garante a inclusão, este é um processo de interação, que conta com a contribuição de cada um para transformar a empresa num lugar mais harmonioso.

Para a cooperativa, a inclusão só ocorre quando todo o time demonstra-se pleno para o trabalho e as pessoas se sentem respeitadas para assumirem sua identidade.



Av. Presidente Vargas, no Jardim América



SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Com o objetivo primordial de cuidar das pessoas, ações de saúde e segurança do colaborador, desenvolvidas pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), são incentivadas pela Unimed Ribeirão Preto, tanto no Hospital Unimed Ribeirão Preto quanto nas demais unidades da operadora.

Um dos destaques desta postura foi a ação Maio Amarelo, desenvolvida em maio de 2021 por meio de uma palestra de direção defensiva - um verdadeiro alerta pela vida no trânsito. Em agosto, em parceria com o Banco de Sangue, a cooperativa realizou a campanha "Sangue Bom" para os colaboradores. A intenção foi fortalecer a cidadania do público interno e o compromisso social da instituição.

Anualmente, também acontece a Sipat (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho) com o foco na saúde e no bem-estar dos colaboradores, atividade que foi oferecida entre os dias 13 a 17 de setembro. O evento aconteceu no ambiente virtual devido aos cuidados em função da Covid-19.

As campanhas intituladas "Outubro Rosa" e "Novembro Azul" distribuíram comunicados internos, reforçando a importância da prevenção, do comparecimento ao médico com frequência e da realização de exames preventivos, demonstrando todo o carinho e cuidado da cooperativa com os seus colaboradores.

TRABALHO INFANTIL

A Unimed Ribeirão Preto repudia qualquer prática que seja contrária aos direitos humanos e somente contrata colaboradores menores de idade de acordo com Lei nº 10.097/2000 (Lei do Menor Aprendiz).

O programa Jovem Aprendiz é um projeto do Governo Federal que incentiva empresas a desenvolverem programas de aprendizagem para jovens e adolescentes entre 14 e 24 anos. A lei prevê que o aprendiz estude e trabalhe ao mesmo tempo. Entretanto, ele deve estar cursando uma escola regular (se ainda não concluiu o ensino médio) ou estar matriculado e frequentando regularmente a instituição de ensino técnico profissional conveniada com a empresa.

As contratações dos aprendizes pela cooperativa são realizadas em parceria com o Centro de Integração Empresa Escola (CIEE) e com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP). Para a contratação desses jovens, no processo seletivo, além das atribuições, é também avaliada a identificação com os valores e a nossa cultura da organização.

O período de vigência do contrato de trabalho com o Jovem Aprendiz é de dois anos. Desta forma, a cooperativa garante um ambiente de conhecimento e aprendizagem, capacitando o menor para o mercado de trabalho, o que geram oportunidades de efetivação àqueles que se destacam no desenvolvimento das atribuições, após o cumprimento do período do programa. A idade mínima para contratação é de 18 anos.

CLIENTES

O sucesso da operação da Unimed Ribeirão Preto - certificada em diferentes avaliações de qualidade - também é resultado de um intenso e focado trabalho na busca da aprovação de seus clientes externos e internos. Construir um relacionamento de excelência com esses dois grupos faz parte dos pilares da cooperativa. Esse princípio é refletido na constante implementação de processos e atendimentos diferenciados e na priorização da alta eficiência na entrega dos serviços prestados.



Nesse sentido, em 2021, a empresa incorporou mais uma novidade: o monitoramento da experiência do cliente externo com a operadora e seus serviços próprios, por meio do *Net Promoter Score* (NPS). O método, bastante simples, flexível e confiável, consiste na mensuração do grau de satisfação e de fidelidade dos beneficiários com a realização de apenas uma pergunta: numa escala de 0 a 10, qual a probabilidade de recomendar esta empresa a um amigo ou colega? No resultado final, a Unimed Ribeirão Preto obteve o NPS Excelente, com 78% de aprovação.

Essa resposta permite mapear pontos que podem ser melhorados e/ou aprimorados e fortalece a padronização da identidade da marca, alinhada à sua missão, visão e valores. Esse movimento de ajuste é realizado pelo programa **Jeito Unimed de se Relacionar**, criado para cuidar do encantamento dos clientes externos e internos, buscando uma relação de empatia, respeito e gentileza.

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Realizada pela agência Zoom Pesquisas e auditada pela Bureau de Projetos e Pesquisas, a investigação sobre o índice de satisfação dos nossos clientes ouviu 600 beneficiários entre titulares e dependentes maiores de 18 anos, de planos familiares e empresariais, ativos no período de um ano anterior à pesquisa. Durante um mês, esses clientes foram contatados por telefone e responderam a questões que atendem às normativas técnicas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), sendo o Índice de Desempenho de Saúde Suplementar (IDSS) e a Resolução Normativa de Acreditação da operadora (RN 452). A pesquisa foi realizada entre os meses de fevereiro e março, utilizando o ano de 2020 como base referencial.

89,8%

consideram o plano da Unimed Ribeirão Preto como Bom ou Muito Bom.

83,2%

recomendam a Unimed Ribeirão Preto para amigos e familiares.

80,67%

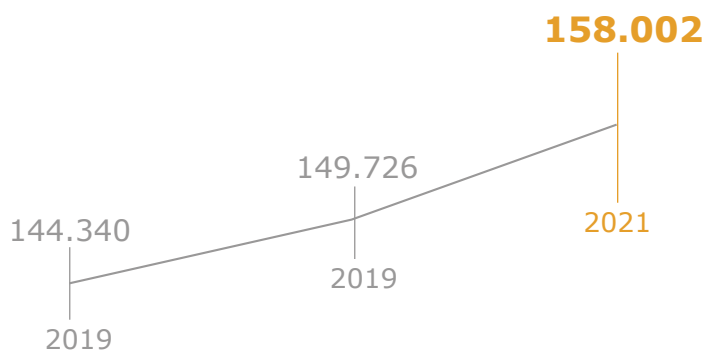
foi o percentual de aprovação dos Canais de Atendimento da Unimed Ribeirão Preto, sendo que pouco mais de um décimo dos clientes ouvidos registraram reclamação na operadora, dos quais, a maioria teve sua demanda resolvida.

*A pesquisa na íntegra está disponível no site unimedribeirao.com.br/pesquisa-de-satisfacao

GRI: 102-40, 103-3

PERFIL DA CARTEIRA

Nos últimos três anos, a Unimed Ribeirão Preto vem contabilizando progressivo e constante crescimento em seu número de clientes, conquista que reflete o esforço e o empenho contínuos de todas as áreas da empresa, alinhados com a oferta de produtos adequados para cada necessidade.



Pessoa Física **29%**

Pessoa Jurídica **71%**

Unidades e Canais de Atendimento ao Cliente

- Controle de Internações de Urgência
- Serviço de Atendimento ao Cliente - Ouvidoria
- Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC
- Unidade de Atendimento Altino Arantes
- Unidade de Atendimento Associação de Engenharia
- Unidade de Atendimento Cravinhos
- Unidade de Atendimento João Penteado
- Unidade de Atendimento Lafaiete
- Unidade de Atendimento Sertãozinho
- Unidade de Autorização de Guias - HURP
- E-mail
- Aplicativo WhatsApp
- SARA (Chat Bot - Inteligência Artificial)
- Aplicativo Unimed Clientes (APP)

PRODUTOS COMERCIALIZADOS

A Unimed Ribeirão Preto caminha, ano a ano, centrada em empenhar esforços para refinar a oferta de diferenciais que valorizam os seus planos. Para isso, oferece soluções integradas e completas, com múltiplos serviços próprios e ampla rede credenciada, tanto na esfera de pessoas jurídicas, como para pessoas físicas. Todos esses esforços, somados a benefícios opcionais exclusivos, geram alta valorização dos nossos planos e produtos, todos comercializados de acordo com a Lei nº 9.656/98, nas modalidades a seguir.



PLANO PLENO
Acomodação em enfermaria ou apartamento
Opções de planos com e sem coparticipação
EMPRESARIAL
INDIVIDUAL E FAMILIAR
Coletivo por adesão
Abrangência: grupo de Municípios

PLANO ESSENCIAL
Acomodação em enfermaria
Com coparticipação
EMPRESARIAL
INDIVIDUAL E FAMILIAR
Coletivo por adesão
Abrangência: grupo de Municípios

GRI: 102-2, 102-7



Estádio Santa Cruz ou Arena Eurobike é um campo de futebol pertencente ao Botafogo Futebol Clube

PLANO REFERÊNCIA
Acomodação em enfermaria
Sem coparticipação
EMPRESARIAL
INDIVIDUAL E FAMILIAR
Coletivo por adesão
Abrangência: grupo de Municípios

PLANO MASTERPLAN
Acomodação em enfermaria ou apartamento
Opções de planos com e sem coparticipação
EMPRESARIAL
INDIVIDUAL E FAMILIAR (SOMENTE A OPÇÃO ISENTO)
Abrangência: Nacional

Benefícios opcionais exclusivos:

- Seguro Remissão Saúde
- Auxílio Desemprego
- Seguro de Vida
- Garantia Funeral
- UTI Móvel



GRI: 102-2, 102-7



OUVIDORIA

Intermediar o relacionamento entre o cliente e a Unimed Ribeirão Preto, de forma a executar uma comunicação assertiva e transparente. Esse é o principal papel da Ouvidoria que se propõe a escutar o cliente na busca do aprimoramento contínuo de processos internos. O foco primordial é a qualidade e a segurança dos serviços oferecidos.

O setor atua de forma estratégica e auxilia na cultura organizacional voltada à prestação de serviços e de soluções frente às necessidades e as perspectivas dos clientes.

Em conformidade com a Resolução Normativa nº 323 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Ouvidoria é um setor que recebe demandas em segundo nível de atendimento, ou seja, não substitui os serviços prestados pelo Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) - que continua a prestar o atendimento em primeiro nível.

A meta da Ouvidoria é influenciar positivamente a satisfação do cliente. Faz parte do DNA do setor desempenhar práticas inovadoras

e ser agente transformador de cunho educativo, o que é resultante de sua participação junto ao programa Ouvidoria de Excelência, desenvolvido pela Unimed do Brasil. Essa experiência tem permitido à Unimed Ribeirão Preto a busca de soluções efetivas, aculturação das áreas e desenvolvimento de indicador que acompanha a jornada do cliente e sua satisfação com os serviços prestados.

Trata-se de um trabalho baseado na premissa de que toda organização sólida deve ser respeitada e desejada pelo seu público, tendo como diretriz uma gestão participativa que compreende as reais necessidades do cliente.

Em 2021, a Ouvidoria aprimorou o programa "Falando Bem da Gente", que ressalta o nível de satisfação durante a experiência do cliente. Também proporcionou o Dia do Cliente - comemorado em 15 de setembro de 2021, que ofereceu ao público consumidor uma entrega especial de kits personalizados; além da divulgação da Ouvidoria no boleto mensal dos clientes, entre outras ações que demonstraram valorização, cuidado e atenção aos beneficiários.

Demandas da Ouvidoria



PROGRAMA DE MONITORIA DA QUALIDADE

Mensalmente é realizada a avaliação, através de escutas aleatórias dos atendimentos realizados pelos colaboradores que atuam no SAC, como forma de mensurar a qualidade desempenhada no atendimento e aplicar feedbacks de melhorias das demandas provenientes dos clientes da Unimed Ribeirão Preto.

Em 2021

300 Escutas aleatórias foram realizadas

457 Ligações foram monitoradas

81 Feedbacks foram realizados

Melhorias Implantadas

Atendimento de demandas pós-venda e não assistenciais

É nítido que a forte atuação da área de pós-vendas e o comitê estratégico tem permitido ao cliente a continuidade no plano de saúde, com opções mais acessíveis como forma de mantê-lo ativo na operadora. Esse trabalho insere o cliente no centro das ações, acompanhando a sua trajetória em três modalidades: pós-aquisição do produto, pagamento das mensalidades, de modo a evitar o cancelamento do plano.

GARSIM

O Grupo de Análise das Reclamações e Solicitações para Implementação de Melhorias (GARSIM) realiza avaliações periódicas, em reuniões mensais, estabelecendo prioridades e decidindo quando agir oportunamente, com base nas queixas e solicitações realizadas pelos beneficiários através dos canais de primeira e segunda instância.

Composto por uma equipe multissetorial, formada por representantes das áreas de Ouvidoria, SAC, Atendimento Presencial, Gestão da Qualidade e Relacionamento com o Cliente, o grupo tem como objetivo identificar as demandas vindas dos canais, a análise de pontos específicos para o implemento de melhorias e ações preventivas.

Ao todo, em 2021, foram registradas 24.076 interações sob manifestações de primeira e segunda instância. Foram realizadas diversas ações que impactaram positivamente na pesquisa de satisfação da operadora (IDSS) e refletiram no aculturamento da empresa e na forte atuação do relacionamento com o cliente.

GRI: 416-1

FORNECEDORES E PRESTADORES

A gestão da rede de fornecedores e prestadores de serviços de uma organização empresarial



é essencial para que as atividades, processos e procedimentos fluam de maneira harmônica e eficiente, gerando resultados para todos. Manter um relacionamento sólido e estratégico com esses profissionais é um exercício que deve alinhar objetivos e valores culturais em mão dupla. A Unimed Ribeirão Preto valoriza o papel deste público para o seu desenvolvimento.

Trata-se de uma relação que a cooperativa médica estabelece com bastante seriedade e, por isso opta, cada vez mais, pela comunicação aberta e assertiva, bem como busca a transparência, a ética e o respeito como diretrizes de trocas diárias. Como atributos deste relacionamento, a melhoria contínua para ambas as partes, bem como a correta valorização desta relação norteiam a orientação das operações desempenhadas – já que a Unimed acredita que os fornecedores e prestadores são parceiros, que juntos auxiliam no negócio.

GRI: 102-40



Estádio Doutor Francisco de Palma Travassos, também conhecido como Coliseu do Jardim Paulista. Pertence ao Comercial Futebol Clube



FORNECEDORES E PRESTADORES NÃO ASSISTENCIAIS

A segunda onda da Covid-19 marcou o início do ano de 2021. Porém, todo aprendizado e ações colocadas em prática no ano anterior com o advento da pandemia no Brasil, evitaram qualquer impacto operacional no atendimento da Unimed Ribeirão Preto. Alternativas mercadológicas foram levantadas e apresentadas para validação técnica, para que a escassez de medicações detectadas no mercado nacional não prejudicasse o atendimento aos pacientes conveniados à cooperativa médica.

Prestadores de Serviços

Com a unificação de fluxos e processos desenhada em 2020, o ano de 2021 foi um período marcado pelas “sinergias” e otimizações nas contratações de prestadores de serviços.

A Unimed Ribeirão Preto agregou à sua operação a gestão do Hospital São Paulo. Essa incorporação trouxe ainda mais oportunidades e palpáveis resultados de otimização.

Com dois hospitais para conduzir, foi necessário gerenciar as melhores oportunidades e colocá-las em prática, de forma consolidada e corporativa, mensurando a cada passo, o que cada um trazia de melhor.

O resultado foi a consolidação de prestadores de serviços, com um custo mais baixo para a cooperativa e gerenciamento de contratos mais equilibrados, como uma redução pontual da carteira de prestadores de serviços. A operação norteia um trabalho cíclico, que sempre evidencia sinais de melhoria contínua, entretanto o passo maior e mais importante foi dado.

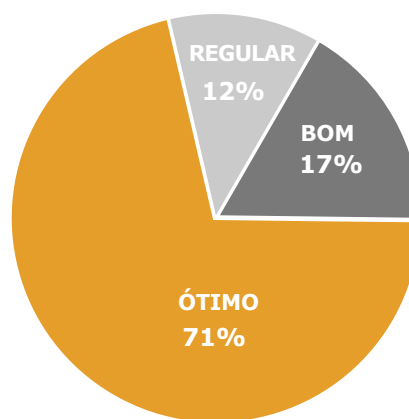
A importação de medicamentos, modalidade de certa forma menos utilizada dentro da cooperativa até então, foi uma das soluções para o momento de grande dificuldade no país.

Como prioridade de ações, a criação do Departamento de Suprimentos Corporativo provocou uma integração positiva entre áreas e unidades, que foi de suma importância para tomada de decisões mais ágeis e assertivas.

Política de Fornecedores

Trata-se de um política importante e que foi essencial na condução do relacionamento da cooperativa com seus fornecedores. Com atuação cada vez mais madura, constituiu-se num documento padronizado de diretrizes efetivas, que tem contribuído de forma prática e assertiva para a escolha de parceiros confiáveis e que realizam suas entregas dentro das expectativas pautadas.

Ranking por qualificação - ano 2021



FORNECEDORES E PRESTADORES ASSISTENCIAIS

Programa de Qualificação da Rede Prestadora

Voltado à melhoria da experiência do beneficiário e, também, a subsidiar a tomada de decisões pela direção da cooperativa, este programa promove a avaliação efetiva dos serviços prestados pela Unimed Ribeirão Preto - próprios ou credenciados -, seguindo rigorosos critérios de qualidade. O resultado auxilia a construção de estudos e políticas de pagamento por desempenho e de novos modelos de remuneração, alternativos às taxas de serviço, sempre reafirmando a parceria entre a operadora e sua rede prestadora, sendo que o foco central é o paciente.

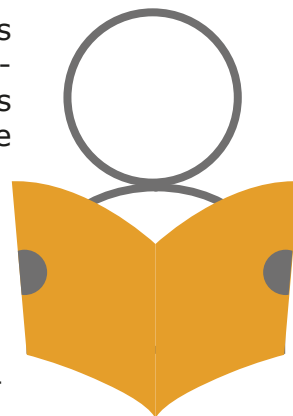
O processo de avaliação da rede prestadora foi feito por meio de visitas realizadas por uma equipe multidisciplinar, com aplicação de listas de verificação baseadas em normas e legislações vigentes específicas para cada serviço, além de considerar o ramo de atividade de cada prestador, acompanhando a conformidade dos processos, os requisitos técnicos, as boas práticas e a estrutura física disponibilizada aos clientes. Tudo somado à troca de experiências e ao estímulo à melhoria contínua da qualidade.

331 É o número de prestadores assistenciais credenciados da Unimed Ribeirão Preto

GRI: 102-9, 102-10

Manual de Boas Práticas

O Manual de Boas Práticas é disponibilizado a todos os cooperados e prestadores da rede Unimed de Ribeirão Preto. O material aborda temas importantes, como qualificação dos serviços de saúde, visitas técnicas, importância da confidencialidade e guarda de prontuários, qualidade nos atendimentos, segurança do paciente, certificação da rede prestadora, atualização de documentação, entre outros assuntos pertinentes.



A implantação desse trabalho tem reflexo direto na assistência prestada aos clientes da cooperativa, com aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços oferecidos e na significativa queda do índice de reclamações e insatisfações em nossos canais de interatividade com os beneficiários.



Cruzamento das avenidas 13 de Maio e Meira Júnior, no Jardim Mosteiro



**INOVAÇÃO E
TECNOLOGIA**

As inovações tecnológicas tornaram-se importantes aliadas no mundo dos negócios, promovendo a criação ou o aprimoramento de um produto, serviço ou processo, com implantação de novos sistemas ou de outros já existentes e também de comportamentos culturais. No setor da saúde, são diversos os instrumentos tecnológicos e as ferramentas que representam uma diversidade de benefícios, tanto para os operadores da área, como para os seus clientes. São infinitos os caminhos para a melhoria da qualidade, eficiência e efetividade dos serviços que o mercado demonstra que pode realizar - tanto interna como externamente.

Atenta a esse cenário e alinhada à dinâmica das novas demandas desafiadoras, a Unimed Ribeirão Preto atua de forma incansável no aprimoramento tecnológico de todos os seus sistemas e processos. Seja no atendimento e acompanhamento dos clientes - desde a aquisição do plano até ao acesso à toda rede de serviços disponibilizados, a cooperativa tem investido em inovações que permitem a evolução contínua na relação cliente-operadora e médico-paciente. Essa conduta conduz à maior agilidade em todos os atendimentos, otimização de tempo, redução de custos e desperdícios, maior proximidade de comunicação entre cliente e empresa, entre outros atributos.

De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), a tecnologia em saúde pode ser definida como a aplicação de conhecimentos e habilidades organizadas na forma de dispositivos, medicamentos, vacinas, procedimentos e sistemas desenvolvidos para acelerar soluções assertivas aos problemas de saúde e melhorar a qualidade de vida. E é dessa forma que a Unimed Ribeirão Preto atua, há 50 anos.

ASSISTENTE VIRTUAL SARA

Em 2021, os clientes da Unimed Ribeirão Preto intensificaram seu contato com a Sara, assistente virtual da cooperativa, em busca de informações sobre diferentes serviços, como esclarecimento de dúvidas, segunda via de boletos, situação de autorizações, extrato de coparticipação e acesso ao Guia Médico, entre outros. Desenvolvida a partir da tecnologia IBM Watson, a ferramenta funciona com uso de inteligência artificial para conversação e atendimento de maneira humanizada. Integrada aos canais eletrônicos da empresa, a Sara permite ao cliente uma interação rápida e segura com a operadora.



33.326
atendimentos foram realizados
por meio da Sara

APLICATIVO UNIMED CLIENTES

Levando mais praticidade e conforto aos nossos clientes, o aplicativo Unimed Clientes é direcionado para visualização do Guia Médico e rede credenciada, consulta de autorização de exames e procedimentos, pedidos de segunda via do cartão, emissão de segunda via de boletos e de extrato de utilização do plano e coparticipação, visualização do cartão de identificação - pessoal e dos dependentes, fundamental em casos de emergência, entre outras possibilidades.

O acesso ao aplicativo gerou

34.264
downloads

ASSEMBLEIA ONLINE

As mudanças no formato de encontros, impostas pela crise sanitária, criaram a necessidade de se implementar alternativas tecnológicas para que a cooperativa seguisse caminhando em suas necessidades deliberativas, mas de forma virtual. Por meio da ferramenta da videoconferência e de um software de votação, desenvolvido de forma exclusiva pela equipe de Tecnologia da Informação (TI) da empresa, todos os médicos cooperados puderam, em 2021, estar presentes virtualmente em reuniões importantes, como as Assembleias Gerais realizadas ao longo do ano.

GRI: 203-1, 416-1

PRONTO SOCORRO VIRTUAL

Implantado a partir das novas demandas criadas pela Covid-19, que impôs limites aos atendimentos presenciais de forma geral, o pronto socorro virtual da Unimed Ribeirão Preto trouxe dois objetivos importantes: filtrar o acesso físico aos pronto-atendimentos e oferecer excelência no atendimento à distância nos casos de urgências simples.

Por meio de videochamada pelo celular ou computador, os clientes relatam sua queixa ao médico e recebem esclarecimento de suas dúvidas, orientação para tratamento domiciliar, emissão de receita eletrônica e até indicação para procura do pronto socorro ou do consultório médico presenciais. O atendimento é realizado por especialistas em urgência e o serviço tem suporte das 8h às 22h, sete dias por semana, incluindo feriados. Em 2021, em meio a alta da pandemia do Coronavírus, a ferramenta reduziu significativamente o número de pacientes em nossos pronto-atendimentos.

9.624
foi o número de consultas realizadas de modo online

NEOH - IMPLANTAÇÃO DO AGENDAMENTO ONLINE DE CIRURGIA

Plataforma online integrada ao sistema hospitalar da Unimed Ribeirão Preto, a NEOH permite a realização de agendamento de cirurgias de forma mais rápida, facilitando a gestão do centro cirúrgico de forma a otimizar o calendário de uso e preparação desse espaço.



12.074

agendamentos de cirurgias foram efetivadas por meio da NEOH

IMPLANTAÇÃO DE PESQUISA NPS

Medir o índice de satisfação dos clientes e avaliar o grau de fidelidade do mesmo. Esse é o trabalho da metodologia Net Promoter Score (NPS), implementada em 2021 pela Unimed Ribeirão Preto, primeiramente nas áreas de atendimento ao público e, depois, nas consultas médicas. Nesse primeiro ano de uso NPS, a métrica obtida comprovou o alto nível de satisfação de nossos beneficiários em todos os atendimentos, com avaliação média de 81 pontos, o que também traduz o nível de excelência deste serviço.



92

Nos consultórios, a nota obtida foi de **92** pontos

AXREG - FICHA ANESTÉSICA

Ferramenta utilizada pelos anestesiológicos, a Axreg - também incorporada pela Unimed Ribeirão Preto em 2021 - possibilita a gestão eletrônica do processo de anestesia, dispensando o uso de papel. Esse recurso trouxe qualidade, segurança e assertividade a esse procedimento, utilizando uma ficha anestésica totalmente eletrônica. Atualmente, 90% das cirurgias realizadas no Hospital da Unimed Ribeirão Preto são feitas com uso dessa tecnologia.

AGENDAMENTO DE EXAMES ONLINE

Otimizar o tempo, melhorar o atendimento e interferir de forma positiva na produtividade do Hospital da Unimed de Ribeirão Preto. Esses são os objetivos do serviço de agendamento online para realização de exames, também implantado em 2021. Com funcionamento ininterrupto 24 horas, sete dias por semana, a ferramenta oferece ao paciente a possibilidade de escolher o melhor horário para seus exames de acordo com sua disponibilidade de tempo. Enquanto o cliente ganha praticidade e agilidade, o médico reduz custos e aumenta a rentabilidade e as secretárias dos consultórios têm mais facilidade e maior produtividade sem excesso de telefonemas de confirmações e avisos.

DISPONIBILIZAÇÃO DE EXAMES ONLINE

Também novidade implantada em 2021, o recurso de visualização online de laudos e imagens de exames pelos pacientes e pelos médicos solicitantes trouxe melhoria na satisfação do cliente, além de reduzir despesas com insumos e custos operacionais, trazer alinhamento de tecnologia com a concorrência e promover sustentabilidade nesse processo, que gera impacto positivo financeiro e ambiental com a diminuição do uso de papel.



60 mil

exames foram disponibilizados
no ambiente virtual

GIF - GESTÃO INTELIGENTE DE FATURAMENTO

Com minuciosa varredura nas configurações, tabelas, regras e dados, que possuem relação direta ou indireta com o faturamento, a plataforma GIF realiza uma análise crítica do faturamento e o processo de conta limpa.



Concerto de Gala no Palco Principal do Theatro Pedro II



**50 ANOS
DE HISTÓRIA**

JUBILEU DE OURO

No dia 30 de abril de 2021, a Unimed Ribeirão Preto completou 50 anos, uma trajetória centrada em valores como ética, transparência e responsabilidade. A cooperativa chegou ao seu cinquentenário com um corpo clínico composto por mais de 900 médicos que prestam atendimento aos cerca de 160 mil clientes.

Com o propósito de ressignificar o que foi desenvolvido nestes anos de trabalho, foram realizadas ações comemorativas no período - voltadas a cooperados, colaboradores e à comunidade, entre eles, a live-show com a banda Rod Hanna e a Orquestra Sinfônica de Ribeirão Preto, realizada de forma virtual, na data oficial de aniversário da instituição, respeitando as regras de distanciamento social impostas em função da pandemia do Coronavírus.

O show foi transmitido do palco do Theatro Pedro II, em Ribeirão Preto, pelo canal do YouTube da cooperativa. Antes do espetáculo musical, uma solenidade da atual diretoria, com participação de ex-presidentes, marcou a comemoração histórica.



1



2



3

1. O presidente Dr. Gustavo Ribeiro de Oliveira durante abertura da comemoração | 2. Noite do Cinquentenário: apresentação do Dr. Denizard Rivail Gomes, um dos médicos fundadores da cooperativa | 3. Apresentação da Banda Rod Hanna com a Orquestra Sinfônica de Ribeirão Preto



Homenagens: 4. Ex-presidente, Dr. Antônio Luiz Chaguri | 5. Ex-presidente, Dr. Humberto Jorge Isaac. | 6. Ex-presidente, Dr. Antonio Alberto de Felício. | 7. Ex-presidente, Dr. Álvaro Afonso Truite. | 8. Presidente em exercício, Dr. Gustavo Ribeiro de Oliveira

DESTAQUES DO ANO

Nova Diretoria

O ano comemorativo também foi caracterizado pela eleição da nova diretoria que assumiu a gestão do período de 2021-2024, com assembleia realizada de modo semipresencial e votação online, através de sistema exclusivo, desenvolvido pela área de TI da cooperativa.

Gestão Hospital São Paulo

Novidades na gestão também marcaram os 50 anos. No mês de maio, a Unimed Ribeirão Preto assumiu a gestão do Hospital São Paulo, localizado na Rua Visconde de Inhaúma, 1.600, em Ribeirão Preto. A estrutura de serviços inclui internações clínicas, cirúrgicas, hemodinâmica, maternidade, UTI Adulto e Neonatal, além de um centro de diagnóstico por imagem de apoio.

Além da gestão, a cooperativa inovou e lançou uma nova área de atendimento exclusivo para mulheres nas dependências do Hospital São Paulo, com maternidade e atendimentos de urgência em obstetrícia e ginecologia, com partos realizados em salas exclusivas.



Vista aérea de Ribeirão Preto, região central



**RELATÓRIO DA
ADMINISTRAÇÃO E
DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS**



Relatório da Administração

Exercício Social de 2021

A Unimed de Ribeirão Preto é uma sociedade cooperativa de trabalho médico de primeiro grau, com sede, administração e foro jurídico em Ribeirão Preto, Estado de São Paulo, com fundação datada de 30 de abril de 1971.

Para consecução de seu objeto social - a congregação dos integrantes da profissão médica e a organização da assistência privada em saúde de forma ética - atua como operadora de planos de assistência à saúde regularmente registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar sob registro nº 35.120-2, viabilizando assim o atendimento dos beneficiários por meio de planos de saúde por estes contratados.

As principais práticas contábeis adotadas pela instituição encontram-se detalhadamente mencionadas em suas demonstrações financeiras, as quais foram regularmente auditadas, publicadas no site da instituição, e estão em consonância com as legislações cooperativista (Lei nº 5.764/71), dos planos de saúde (Lei nº 9.656/98) e normas publicadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Este relatório segue as diretrizes gerais preconizadas pela Resolução Normativa nº 435/18 e atualizações posteriores, e visa sintetizar as principais políticas e práticas da administração da instituição, comunicando-as aos públicos de interesse conforme segue:

a) Política de destinação de superávits (sobras)

A operação do exercício de 2021 resultou em sobras líquidas à disposição da AGO da ordem de R\$ 5,9 milhões (R\$ 23,0 milhões em 2020). Em obediência ao seu estatuto social e à legislação cooperativista, este resultado encontra-se líquido dos valores obrigatoriamente retidos no patrimônio da instituição para composição da margem de solvência, capitalização da sociedade para investimentos e ações de assistência técnica e social, bem como para a absorção de eventuais resultados deficitários de exercícios seguintes. Cabe a Assembleia Ordinária de sócios dar destino a estas sobras líquidas.

b) Negócios sociais e principais fatos internos e/ou externos que tiveram influência na “performance” da instituição e no resultado do exercício

A operadora intensificou seu programa de gestão de doenças crônicas durante a pandemia e está reformulando os programas de atenção primária, inicialmente dirigido a contratos coletivos (planos corporativos).



“Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz.”
Roberto Rodrigues

ANS - Nº 35120-2



Houve avanço em todos os controles internos e a consolidação das políticas de qualidade foram determinantes para a certificação da operadora no programa de Acreditação incentivado pela ANS e regulamentado pela Resolução Normativa 452, atualizando a certificação que já possuía nos moldes da RN 277/11.

A taxa de ocupação de sua estrutura hospitalar própria se manteve alta durante o ano, tanto pelo reflexo da COVID-19 quanto em relação as cirurgias eletivas. O mesmo perfil foi verificado nos hospitais que integram a rede de hospitais credenciados à operadora.

No que se refere ao rol de procedimentos com cobertura obrigatória, a Cooperativa cumpriu regularmente as diretrizes contidas na RN nº 465/21, suas atualizações, e as alterações específicas relacionadas ao Coronavírus, consolidadas pela RNs nº 465/21, em consonância ainda com a RN nº 259/11 e os pronunciamentos do órgão regulador (ANS) sobre as regras específicas de adaptação de prazos.

Por força da alta demanda de serviços, a operadora não suspendeu contratos de trabalho ou reduziu jornadas de seus colaboradores como permitia a Lei 14.040/20.

Todos os reflexos financeiros verificados em decorrência do cumprimento das referidas normativas, foram incorporados às demonstrações contábeis da Cooperativa.

Em consonância com a Resolução Normativa nº 443/19, as políticas de gestão de riscos foram revisadas, e conjuntamente com as boas práticas de governança que determinarão os novos parâmetros para cálculo da solvência exigida, nos termos da RN nº 451/20. O processo de acreditação pela RN 452/20 contribuiu de forma relevante para o fortalecimento das melhores práticas de gestão.

Os efeitos da elevação de custos com exames diagnósticos, atendimentos de urgência, insumos hospitalares e equipes de saúde continuaram elevados em 2021, quando a pandemia atingiu seu pico na região de atuação da operadora. Somando o valor dispendido na assistência dos beneficiários próprios e de intercâmbio (apenas relativo à Covid-19), a operadora registrou despesas da ordem de R\$ 125,0 milhões (acumulado até 31.12.2021).

A alta do câmbio, da inflação, e dos preços em geral, associados a determinação da ANS para aplicação de redutor de 8,19% nas contraprestações dos planos individuais e familiares, afetaram de forma relevante o resultado do exercício de 2021, reduzindo-o a montante 57,1% menor do que o verificado no exercício de 2019 e a 70,7% menor em relação ao resultado de 2020.



c) Reorganizações societárias e/ou alterações de controle direto ou indireto

A instituição não esteve submetida a nenhuma reorganização societária e nem modificações no controle de sua administração.

Em 1º de maio de 2021, com autorização de Assembleia Extraordinária de sócios, a instituição firmou contrato de usufruto de ações do Hospital São Paulo “Memorial” de Ribeirão Preto-SP, o que lhe outorgou o direito de administrá-lo desta data em diante.

A operação visou a manutenção da sustentabilidade operacional e estratégica da operadora no mercado regional, e contribuiu diretamente para o suprimento da demanda por assistência nas áreas materno-infantil, assim como na ampliação de leitos de UTI para pacientes adulto e de neonatologia.

d) Perspectivas e planos da administração para o(s) exercício(s) seguinte(s)

A cooperativa concluiu com êxito o ciclo do planejamento estratégico traçado para o triênio 2019-2021. Foram necessários ajustes temporais na cronologia de projetos relevantes em razão do cenário imposto pela pandemia do Coronavírus, incluindo a retardação de alguns investimentos em infraestrutura.

Um novo ciclo estratégico foi estruturado para o triênio 2022-2024.

Os órgãos que compõem a governança da instituição norteiam suas ações pelo mapa estratégico, missão, visão e valores institucionais aprovados pelo Conselho de Administração.

A perspectiva para o exercício de 2022 é pela conclusão de projetos que tiveram seu início de 2021 conjuntamente com o início de novos projetos oriundos do planejamento estratégico, dentre os quais destacam-se:

- i) Investimentos na melhoria contínua dos serviços e processos de gestão para assegurar a manutenção do nível de acreditação máximo alcançado pela operadora em 2021 nos termos da RN 452 da ANS;
- ii) Ações de melhoria contínua do plano de adaptação plena dos processos internos à lei geral de proteção de dados “LGPD”;
- iii) Conclusão e auditoria da implantação de todos os requisitos de governança, compliance e gestão de riscos previstos na Resolução normativa nº 443/19.

- iv) Retomada do projeto de reformulação do programa de atenção primária à saúde (prejudicado pela pandemia), com ampliação dos programas de gestão de pacientes crônicos e complexos;
- v) Modernização dos processos de regulação em saúde (auditoria médica e de enfermagem);
- vi) Ampliação da base de clientes atendidos na cidade de Sertãozinho-SP, de acordo com as perspectivas trazidas pelo início de operação do novo Centro de Atenção à Saúde Alto da SEMAR;
- vii) Continuar a expansão de oferta dos serviços de terapias multidisciplinares em rede própria, com ênfase nos serviços de reabilitação física, cujos resultados assistenciais de 2021 se mostraram muito consistentes;
- viii) Continuar a ampliação dos leitos de UTI no Hospital Unimed (em 2021 foram aumentados 20 novos leitos);
- ix) Modernização da infraestrutura de hotelaria e centro cirúrgico do Hospital São Paulo “Memorial” de Ribeirão Preto-SP;
- x) Continuidade do programa de valorização médica variável (projeto supera) com estudos de novas ferramentas e métodos de promoção da valorização profissional;
- xi) Elevação do nível de acreditação do Hospital Unimed, considerando o importante estágio alcançado em 2021 com a certificação pela ONA;
- xii) Expansão das pesquisas de aferição da satisfação de clientes (NPS) em todas as unidades de atendimento e recursos próprios;
- xiii) Implantação e consolidação do projeto RES - Repositório Eletrônico de Saúde, com o objetivo de integrar os dados assistenciais dos beneficiários, segundo as diretrizes legais dos órgãos normatizadores (ANS, CFM e MS);
- xiv) Continuar os investimentos na expansão do Hospital Unimed, que entra em 2022 na etapa de instalações técnicas, cujo término é previsto para o primeiro trimestre de 2023;

e) Descrição dos principais investimentos realizados, objetivo, montantes e origens dos recursos alocados, inclusive aqueles voltados aos programas de promoção e prevenção à saúde

Os investimentos realizados em 2021 somaram R\$ 47,5 milhões e os principais valores estão relacionados com : i) aquisição de equipamentos hospitalares; ii) mobiliário de novos serviços e equipamentos de saúde; iii) equipamentos e serviços de tecnologia da informação; iv) ampliação de áreas assistenciais incluindo Centro de Reabilitação; v) expansão da estrutura física do hospital unimed, incluindo novo edifício de apoio ; vi) projeto da unidade Sertãozinho-Semar.

Todos estes investimentos tiveram como objetivo a melhoria de processos, da qualidade dos atendimentos prestados aos beneficiários da operadora e a ampliação de oferta de novos serviços. O investimento nas equipes e estrutura dos programas de saúde, notadamente relacionado à gestão de pacientes crônicos e complexos foi de R\$ 1,1 milhão.



f) Resumo dos acordos de acionistas (sócios)

Pela natureza jurídica da sociedade, não há acordos de sócios específicos. As relações societárias que regem a relação da cooperativa com seus sócios estão disciplinadas em seu estatuto social, regimento interno, código de conduta e possuem aplicação isonômica.

g) Declaração sobre a capacidade financeira e a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria mantidos até o vencimento

A instituição não realiza transações diretas com títulos e valores mobiliários à balcão. Todavia, mantém em seus ativos parcela de aplicações financeiras lastreadas em valores mobiliários, negociadas regularmente no mercado financeiro.

A administração adota como política institucional a realização de transações apenas com instituições de elevada reputação e boas notas de rating, segundo diretrizes de sua política interna de investimentos, e declara possuir capacidade financeira para manter em sua carteira, se necessário, estes investimentos até a data de seus respectivos vencimentos.

h) Emissão de debêntures ou títulos de crédito

A emissão de debêntures não se aplica ao tipo societário da instituição.

Não houve emissão de quaisquer outros títulos de créditos representativos de obrigações para a instituição junto a terceiros.

i) Investimentos da companhia em sociedades coligadas e/ou controladas e modificações ocorridas durante o exercício

A instituição não possuía em 2020-2021 investimentos em sociedades que sejam classificadas como coligadas ou controladas nos termos da legislação vigente.

Os investimentos registrados no ativo não circulante mantidos em 2020-2021 foram somente aqueles necessários à integração da instituição ao sistema cooperativo Unimed nos âmbitos regional, estadual e federal, além de uma parte menor representada por cotas de capital em cooperativas de crédito.

Todos estes investimentos estão demonstrados no balanço com valorização pelo custo de aquisição e sua composição detalhada constam das notas explicativas que integram as demonstrações contábeis.



j) Compromisso com a qualidade dos serviços, com o acolhimento, o meio ambiente e a sociedade

A administração entende que os programas de educação continuada, o desenvolvimento de lideranças e seu programa de integridade (que conta com canal confidencial externo desde 2020), destinado à tratativa de questões de ética e compliance, são fundamentais para a manutenção de um ambiente sadio, e refletem diretamente na entrega de serviços de qualidade aos clientes Unimed.

O compromisso com o desenvolvimento profissional e a valorização da ética nas relações com as pessoas é outro importante valor institucional. No final de 2020, como resultado de suas políticas institucionais, a instituição havia sido certificada como sendo um excelente lugar para se trabalhar, conforme metodologia de avaliação de clima organizacional aplicada pela instituição Great Place to Work. Em 2021 a instituição se submeteu a um novo ciclo de avaliação desta consultoria, tendo sido recertificada com aumento na pontuação final, o que para a administração denota acerto nas políticas e práticas de gestão adotadas na cooperativa.

Os projetos de cuidados com o meio ambiente puderam ser atestados com o gerenciamento eficiente do tratamento de 217,6 toneladas de resíduos da operação (em 2020 138,9 toneladas), além da destinação de 34,4 toneladas de materiais recicláveis tratados e destinados para cooperativas sociais e entidades recicladoras (em 2020 28 toneladas).

A elevação da quantidade de resíduos gerados está diretamente relacionada com o maior consumo de insumos descartáveis e do maior número de atendimentos ocorridos durante a pandemia.

A instituição manteve os investimentos nos projetos sociais que já possuía (campanha do agasalho, treinamento de informática para jovens carentes, orientação para prática de esportes, coleta e troca de lacres de alumínio por cadeiras de rodas para entidades carentes, ações em datas comemorativas, parada solidária para arrecadação de alimentos, doações para cidadãos afetados pela pandemia) e deu manutenção à parceria público privada que possibilitou em outubro de 2019 a reinauguração do Parque Municipal Prefeito Luiz Roberto Jábali - “Curupira”, mantendo vitalizada uma das principais áreas verdes da cidade, promovendo mais saúde e bem estar à toda comunidade da micro região de Ribeirão Preto-SP.

k) Efeitos econômicos e operacionais relacionados ao novo Coronavírus

Conforme citado no parágrafo “B” deste relatório, a operadora dispendeu desde o início da pandemia em 2020, o montante de R\$ 125,0 milhões para atendimento de clientes afetados pela Covid.



Com o avanço de maior cobertura vacinal na população, foi constatada a redução expressiva dos casos mais graves da doença, e conseqüentemente do número de internações. Todavia, no final de 2021 foi registrado o pico de atendimentos de urgência nos prontos socorros em razão da variante Omicron, o que elevou novamente os custos de operação.

Ainda são desconhecidos os efeitos colaterais no médio e longo prazo que os contaminados pelo novo Coronavírus podem apresentar.

Verifica-se até o presente momento nos pacientes que tiveram a Covid-19 o aumento da utilização de terapias, consultas especializadas e exames complementares.

Os principais efeitos projetados para o exercício entrante são:

- i) Recuo da utilização de serviços de emergência aos níveis pré-pandemia, mas sem redução imediata no custo de manutenção destas estruturas;
- ii) Dificuldade de recuo dos preços dos insumos aos níveis pré-pandemia, com tendência de estabilização de seus custos no patamar mais elevado que predominou em 2021;
- iii) Incertezas quanto ao impacto econômico que podem advir da alteração na Lei dos Planos de Saúde trazidas pela publicação da Lei nº 14.307 publicada em 03 de março de 2022, que modifica o rito de atualização do Rol de Procedimentos cobertos pelas operadoras.
- iv) Incertezas sobre a recuperação da economia e da capacidade de consumo das pequenas e médias empresas e também das famílias, tanto pelo impacto de fatores externos como o aumento da inflação mundial e a guerra da Rússia contra a Ucrânia, quanto pela proximidade das eleições presidenciais no Brasil. Ambos os fatores podem afetar o ingresso de novos consumidores nos planos de saúde.

Havendo estabilidade das variáveis acima mencionadas, a expectativa da administração é para que a correlação histórica (até 2019) estabelecida entre a taxa de crescimento do mercado suplementar com a taxa de crescimento do PIB seja mantida.



Embora no ano de 2021 as reservas patrimoniais tenham apresentado crescimento menor que o verificado nos exercícios anteriores, a administração manteve hígidas a margem de solvência e as reservas financeiras determinadas pela regulamentação do setor e fortaleceu seu compromisso com médicos cooperados, colaboradores, fornecedores e clientes durante a crise, com ações pautadas pela qualidade dos serviços prestados e gestão norteada pelos melhores princípios de governança corporativa de seu setor.

Ribeirão Preto, 22 de fevereiro de 2022.

Gustavo Ribeiro de Oliveira
Presidente do Conselho ADM

Julio Cesar Paim
Diretor Geral - CEO

Relatório da Administração e Demonstrações Financeiras

UNIMED DE RIBEIRÃO PRETO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Balancos patrimoniais
Em 31 de dezembro de 2021 e 2020
(Em Reais)

	Nota	2021	2020
Ativo			
Circulante		276.530.161	254.042.892
Disponível		3.975.927	2.727.796
Realizável		272.554.234	251.315.096
Aplicações Financeiras	5	135.123.154	129.617.784
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		71.235.515	66.034.680
Aplicações Livres		63.887.639	63.583.104
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	6	51.965.171	55.952.273
Contraprestação Pecuniária/Prêmio a Receber		7.506.078	7.789.737
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		38.252.351	30.513.404
Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		6.206.742	17.649.132
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora	7	12.599.831	7.002.062
Créditos Tributários e Previdenciários	8	6.078.578	7.335.099
Bens e Títulos a Receber	9	50.612.542	42.140.178
Despesas Antecipadas	10	14.691.150	8.879.991
Conta-Corrente com Cooperados	11	1.483.808	387.709
		312.958.154	280.365.882
Não circulante		102.297.205	145.986.401
Realizável a longo prazo			
Créditos Tributários e Previdenciários	8	72.869	72.869
Títulos e Créditos a Receber		8.914	1.099.533
Depósitos judiciais e fiscais	12	66.977.645	78.153.593
Conta corrente com cooperados		35.237.777	66.660.406
Investimentos	13	7.990.614	7.869.726
Participações Societárias pelo Método de Equivalência Patrimonial		7.977.604	7.856.716
Participações em outras sociedades		13.010	13.010
Imobilizado	14	161.101.673	123.702.866
Imóveis de Uso Próprio		84.133.889	86.486.703
Imóveis - Hospitalares / Odontológicos		83.623.364	85.957.570
Imóveis - Não Hospitalares / Odontológicos		510.525	529.133
Imobilizado de Uso Próprio		37.265.729	33.831.152
Imobilizado - Hospitalares / Odontológicos		34.055.785	32.026.256
Imobilizado - Não Hospitalares / Odontológicos		3.209.944	1.804.896
Imobilizações em Curso		37.417.175	315.314
Outras Imobilizações		2.284.880	3.069.697
Intangível	15	41.568.662	2.806.889
Total do ativo		589.488.315	534.408.774

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

	Nota	2021	2020
Passivo			
Circulante		165.436.699	141.655.455
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	16	74.941.834	64.211.361
Provisões de Prêmios / Contraprestações		7.690.330	6.951.731
Provisão de Prêmio / Contraprestação Não Ganha - PPCNG		6.497.615	5.949.121
Provisão para Remissão		1.192.715	1.002.610
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS		3.803.190	7.267.831
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais		47.086.618	38.561.717
Provisão para Eventos / Sinistros Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		16.361.696	11.430.082
Débitos de Operações de Assistência à Saúde		1.301.021	427.849
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		1.301.021	427.849
Débitos com Oper. de Assistência à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operadora	17	6.447.333	6.245.464
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	18	15.027.470	20.761.596
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	19	18.826.254	13.929.178
Débitos Diversos	20	47.152.422	35.529.779
Conta-Corrente de Cooperados		1.740.365	550.228
Não circulante		208.772.222	183.920.928
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	16	17.163.965	16.743.249
Provisão para Remissão		1.883.258	1.462.542
Provisão de Eventos / Sinistros a Liquidar para o SUS		15.280.707	15.280.707
Provisões	21	88.595.431	109.246.332
Provisões judiciais		88.595.431	109.246.332
Tributos e encargos sociais a recolher	18	7.442.059	26.713.028
Parcelamento de Tributos e Contribuições		7.442.059	26.713.028
Empréstimos e financiamentos a pagar	19	56.747.661	25.898.870
Débitos diversos	20	38.823.106	5.319.449
Patrimônio líquido	23	215.279.394	208.832.391
Capital social integralizado		18.361.118	18.211.712
Reservas:		190.943.352	167.575.493
Reserva legal		42.085.854	40.799.202
Reserva de Assistência técnica, educacional e social		11.103.920	10.460.593
Reserva de Desenvolvimento		137.753.578	116.315.698
Sobras à disposição da AGO		5.974.924	23.045.186
Total do passivo e do patrimônio líquido		589.488.315	534.408.774

Relatório da Administração e Demonstrações Financeiras

UNIMED DE RIBEIRÃO PRETO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Demonstrações do resultado
Em 31 de dezembro de 2021 e 2020
(Em Reais)

	Nota	2021	2020
Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde		802.430.943	725.313.978
Ingressos com Operações de Assistência à Saúde		809.222.557	735.911.977
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos		809.833.379	735.895.166
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		(610.822)	16.811
Ingressos com Administração		-	-
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora		(6.791.614)	(10.597.999)
Eventos Indenizáveis Líquidos / Sinistros Retidos	24	(642.282.968)	(500.334.247)
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados		(637.351.355)	(496.406.653)
Variação da Provisão de Eventos / Sinistros Ocorridos e Não Avisados		(4.931.613)	(3.927.594)
Resultado das operações com planos de assistência à saúde		160.147.975	224.979.731
Outras Ingressos Operacionais de Planos de Assistência à Saúde		36.526	18.500
Ingressos de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora	26	43.156.650	25.902.162
Ingressos com Operações de Assistência Médico-Hospitalar		30.644.501	19.776.770
Ingressos com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar		3.996.549	3.565.524
Outras Ingressos Operacionais		8.515.600	2.559.868
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde		-	-
Outras Dispêndios Operacionais com Plano de Assistência à Saúde		2.359.365	4.353.864
Outras Dispêndios de Operações de Planos de Assistência à Saúde		(600.000)	900.000
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças		-	-
(-) Recuperação de Outras Dispêndios Operacionais de Assistência à Saúde		-	-
Provisão para Perdas Sobre Créditos		2.959.365	3.453.864
Outras Dispêndios Oper. de Assist. à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operadora	27	(123.758.761)	(134.408.026)
Resultado bruto		81.941.755	120.846.231
Dispêndios de Comercialização		(19.956.349)	(18.144.832)
Dispêndios Administrativas	28	(51.989.798)	(59.856.810)
Resultado Financeiro Líquido	29	6.297.445	2.645.435
Ingressos Financeiras	29	18.254.344	8.296.181
Dispêndios Financeiras	29	(11.956.899)	(5.650.746)
Resultado Patrimonial		2.387.245	250.838
Ingressos Patrimoniais		2.387.245	250.838
Dispêndios Patrimoniais		-	-
Resultado antes dos impostos e participações	30	18.680.298	45.740.862
Imposto de Renda		(4.058.648)	(1.108.164)
Contribuição Social		(1.469.753)	(406.139)
Impostos Diferidos		-	-
Participações sobre o Lucro		(285.370)	(339.486)
Resultado líquido		12.866.527	43.887.073
Utilização da RATES			
(-) Transferência para o Fundo de Reserva - 10%		(1.286.652)	(4.388.707)
(-) Transferência para o FATES - 5%		(643.327)	(2.194.354)
(-) Transferência para o Fundo de Desenvolvimento - 30%		(3.859.958)	(13.166.120)
(-) Provisão para Pagamento de Juros sobre o Capital		(1.101.666)	(1.092.706)
Sobras à disposição da AGO		5.974.924	23.045.186

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

UNIMED DE RIBEIRÃO PRETO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Demonstrações do resultado abrangente
Em 31 de dezembro de 2021 e 2020
(Em Reais)

	2021	2020
Sobra líquida do exercício	12.866.527	43.887.073
Outros resultados abrangentes	-	-
Resultado abrangente total	12.866.527	43.887.073

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

UNIMED DE RIBEIRÃO PRETO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Demonstrações das mutações do patrimônio líquido
Em 31 de dezembro de 2021 e 2020
(Em Reais)

	Capital social	Fundo de reserva	RATES	Fundo de desenvolvimento	Sobras (perdas) à disposição da AGO	Total
Saldo em 31 de dezembro de 2019	18.332.764	21.617.022	8.266.239	99.523.984	18.419.067	166.159.076
Destinações conforme AGO de 17 de junho de 2020	-	-	-	-	-	-
Aumento de Capital	119.336	-	-	-	-	119.336
Baixa de capital	(240.388)	-	-	-	-	(240.388)
Lucro/Superávit/Prejuízo Líquido do Exercício	-	-	-	-	-	-
Destinações estatutárias	-	-	-	-	43.887.073	43.887.073
Reserva Legal	-	4.388.707	-	-	-	-
Rates	-	-	2.194.354	-	-	-
Fundo de desenvolvimento	-	-	-	13.166.120	-	-
Juros a distribuir	-	-	-	-	-	-
Saldos em 31 de dezembro de 2020	18.211.712	40.799.202	10.460.593	116.315.698	23.045.186	208.832.391
Destinações conforme AGO de 10 de março de 2021	-	-	-	-	-	-
Aumento de reserva	-	-	-	17.577.922	-	-
Distribuição de sobras	-	-	-	-	-	-
Aumento de Capital	348.305	-	-	-	-	348.305
Baixa de capital	(198.899)	-	-	-	-	(198.899)
Lucro/Superávit/Prejuízo Líquido do Exercício	-	-	-	-	-	-
Destinações estatutárias	-	-	-	-	-	-
Reserva Legal	-	1.286.652	-	-	-	-
Rates	-	-	643.327	-	-	-
Fundo de desenvolvimento	-	-	-	3.859.958	-	-
Juros a distribuir	-	-	-	-	-	-
Saldos em 31 de dezembro de 2021	18.361.118	42.085.854	11.103.920	137.753.578	5.974.924	215.279.394

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

Relatório da Administração e Demonstrações Financeiras

UNIMED DE RIBEIRÃO PRETO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Demonstrações do fluxo de caixa - Método Direto

Em 31 de dezembro de 2021 e 2020

(Em Reais)

	2021	2020
Atividades operacionais		
(+) Recebimento de Planos Saúde	989.521.950	872.227.180
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	730.222.844	595.827.452
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	8.595.240	3.144.095
(+) Outros Recebimentos Operacionais	55.511.901	38.349.250
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(601.931.658)	(491.894.514)
(-) Pagamento de Comissões	(15.638.810)	(14.526.408)
(-) Pagamento de Pessoal	(57.137.740)	(45.772.756)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(1.458.340)	(5.126.841)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(51.325.048)	(40.249.939)
(-) Pagamento de Tributos	(86.015.577)	(78.850.717)
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(4.330.298)	(2.963.917)
(-) Pagamento de Aluguel	(5.403.089)	(3.455.692)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(2.141.870)	(2.035.339)
(-) Aplicações Financeiras	(727.861.508)	(638.003.635)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(216.808.723)	(159.976.781)
Caixa Líquido das Atividades Operacionais	13.799.273	26.691.439
Atividades de investimentos		
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Hospitalar	-	-
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Outros	-	-
(+) Recebimento de Venda de Investimentos	-	-
(+) Recebimento de Dividendos	-	-
(+) Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	-	-
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Hospitalar	(22.547.000)	(5.169.613)
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(8.761.154)	(4.219.313)
(-) Pagamento Relativos ao Ativo Intangível	1	-
(-) Pagamento de Aquisição de Participação em Outras Empresas	-	-
(-) Outros Pagamentos das Atividade de Investimento	-	-
Caixa Líquido das Atividades de Investimentos	(31.308.153)	(9.388.926)
Atividades de financiamento		
(+) Integralização de Capital em Dinheiro	1.029.533	533.705
(+) Recebimento – Empréstimos/Financiamentos	40.000.000	10.000.000
(+) Títulos Descontados	-	-
(+) Outros Recebimentos da Atividade de Financiamento	-	-
(-) Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(2.915.135)	(4.283.733)
(-) Pagamento de Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(19.357.386)	(22.195.596)
(-) Pagamento de Participação nos Resultados	-	-
(-) Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	-	-
Caixa Líquido das Atividades de Financiamento	18.757.012	(15.945.624)
Variação líquida do caixa	1.248.132	1.356.889
Caixa – Saldo Inicial	1.356.889	1.370.907
Caixa - Saldo Final	2.605.021	2.727.796
Variação líquida do caixa	1.248.132	1.356.889

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

Unimed de Ribeirão Preto – Cooperativa Trabalho Médico

Notas explicativas às demonstrações financeiras

Em 31 de dezembro de 2021 e de 2020

Em reais

1 Contexto operacional

A Unimed de Ribeirão Preto Cooperativa de Trabalho Médico é uma singular do sistema Unimed, sediada em Ribeirão Preto SP, que contava com 975 e 951 médicos cooperados no final de 2021 e 2020, respectivamente, tem por objeto disponibilizar ao mercado, em nome dos cooperados, serviços médicos profissionais, assistência médico-hospitalar através de rede própria/credenciada de atendimento.

A Cooperativa tem como atividade preponderante a comercialização de planos de saúde, firmando, em nome dos associados, contratos de prestação de serviços com pessoas físicas e jurídicas nas modalidades de valor determinado (preestabelecidos) e por serviços prestados (pós-estabelecidos), a serem atendidos pelos médicos associados e pela rede credenciada.

Conta com um Hospital Próprio, uma Unidade de urgência e emergência 24 horas que funciona junto ao Hospital São Paulo “Memorial”, cuja administração passou a ser da Unimed a partir de 1º de maio de 2021. Possui ainda um Centro de Diagnóstico por Imagem, dois laboratórios, um núcleo de atenção integral a saúde - Viver Bem, um Centro de Reabilitação para adultos, Serviço de Saúde Ocupacional Unimed (SOU) e diversas unidades administrativas localizadas no município de Ribeirão Preto. Para o ano de 2022 é previsto o início de operação do Centro de Atenção à Saúde Unimed SEMAR, localizado na cidade de Sertãozinho.

Os resultados do exercício foram muito impactados pelos efeitos da regulação do setor pela ANS, com destaque para a incorporação de novas coberturas e tecnologias, e para o efeito do deflator determinado pelo regulador sobre as contraprestações dos contratos individuais e familiares. A pandemia também representou importante impacto nos custos e resultados da operação. Parte dos efeitos destas mudanças serão sentidas ainda no exercício de 2022.

1.1 Impactos da pandemia covid-19 nas demonstrações financeiras

A Unimed de Ribeirão Preto tem adotado diversas medidas de precaução em todas as suas áreas assistenciais e administrativas para reduzir a exposição de seus colaboradores, cooperados e beneficiários, bem como garantir a continuidade de seus negócios. Adicionalmente, tem fornecido máscaras para todos os colaboradores, disponibilizado álcool em gel em todas as dependências da empresa e, também, foram divulgados comunicados contendo medidas de prevenção. A Cooperativa segue cumprindo os protocolos de segurança e higienização determinadas pelas autoridades competentes para garantirem o bem-estar e a segurança de todos.

As contas do ano de 2021 apresentaram grande elevação, seja pela alta dos custos de operação, seja pela maior utilização dos recursos de saúde pelos beneficiários dos planos. Enquanto no ano de 2020 o distanciamento social e os temores da pandemia provocaram uma momentânea redução de demanda nos atendimentos eletivos (que

não se enquadram como urgência ou emergência) em 2021 os resultados foram fortemente impactados pela associação da alta utilização dos serviços com a manutenção de preços de insumos e serviços indispensáveis aos atendimentos em alta, ocasionando a maior sinistralidade da série histórica na operadora, a qual alcançou a representatividade de 80% do custo assistencial sobre as contraprestações líquidas.

A soma dos recursos destinados ao enfrentamento da COVID 19 desde o início da pandemia, tanto para atender os beneficiários da própria operadora, quanto para prestar assistências aos beneficiários de outras operadoras do sistema Unimed ultrapassaram a cifra de R\$ 125 milhões.

2 Ambiente regulatório

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

Como operadora de planos de assistência à saúde, a Unimed de Ribeirão Preto encontra-se registrada na ANS, sob o nº 351202.

3 Base para preparação e apresentação das demonstrações financeiras

a Declaração de conformidade

As demonstrações financeiras da Cooperativa foram elaboradas e estão sendo apresentadas em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com observância às disposições contidas na legislação societária brasileira e nos pronunciamentos, orientações e interpretações técnicas emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e regulamentação complementar da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, ainda adaptadas às peculiaridades da atividade cooperativista em consonância com a Lei 5.764/1971. Esses pronunciamentos visam à convergência das Normas Brasileiras de Contabilidade às Normas Internacionais de Contabilidade. As demonstrações financeiras estão sendo também apresentadas segundo os critérios estabelecidos pelo plano de contas instituído pela ANS através da Resolução Normativa nº 435 de 23 de novembro de 2018.

A Administração avaliou a capacidade da Cooperativa em continuar operando normalmente e está convencida de que ela possui recursos para dar continuidade a seus negócios no futuro. Adicionalmente, a Administração não tem conhecimento de nenhuma incerteza material que possa gerar dúvidas significativas sobre a sua capacidade de continuar operando. Assim, estas demonstrações financeiras foram preparadas com base no pressuposto de continuidade.

A emissão das demonstrações financeiras foi autorizada pela Administração da Cooperativa em 22 de fevereiro de 2022.

b Mensuração de valor

As demonstrações financeiras foram preparadas com base no custo histórico.

c Moeda funcional e moeda de apresentação

As demonstrações financeiras estão apresentadas em Real, que é a moeda funcional e de apresentação da Cooperativa. Todas as informações financeiras foram apresentadas em Reais, e foram arredondadas para o milhar mais próximo, exceto quando indicado de outra forma em nota explicativa.

d Uso de estimativas e julgamentos

A preparação das demonstrações financeiras de acordo com as normas do CPC e regulamentação complementar da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS exige que a Administração da Cooperativa faça julgamentos, estimativas e premissas que afetam a aplicação de políticas contábeis e os valores reportados de ativos, passivos, ingressos e dispêndios. Os resultados reais podem divergir dessas estimativas.

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

As informações sobre julgamentos críticos referentes às políticas contábeis adotadas pela Cooperativa e que possuem maior complexidade, bem como aquelas cujas premissas e estimativas são significativas para as demonstrações financeiras estão incluídas nas respectivas notas explicativas.

Incertezas sobre premissas e estimativas

As informações sobre as incertezas relacionadas a premissas e estimativas que possuem um risco significativo de resultar em um ajuste material no exercício a findar-se em 31 de dezembro de 2021 estão incluídas nas seguintes notas explicativas:

- **Nota explicativa nº 6** - Análise econômica para fins de mensuração da provisão para perdas estimadas com créditos de liquidação duvidosa dos créditos de operações com planos de assistência à saúde;
- **Nota explicativa nº 14** – Análise da vida útil econômica para fins de determinação da depreciação do ativo imobilizado;
- **Nota explicativa nº 15** – Análise da vida útil econômica para fins de determinação da amortização do ativo intangível; e
- **Nota explicativa nº 16** – Provisão para eventos ocorrido e não avisados – PEONA e PEONA SUS.

4 Principais políticas contábeis

As políticas contábeis descritas abaixo têm sido aplicadas de maneira consistente aos exercícios apresentados nessas demonstrações financeiras.

a Instrumentos financeiros

Os instrumentos financeiros somente são reconhecidos a partir da data em que a Cooperativa se torna parte das disposições contratuais dos instrumentos financeiros. Quando reconhecidos, são inicialmente registrados ao seu valor justo acrescido dos custos de transação que sejam diretamente atribuíveis à sua aquisição ou emissão, quando aplicável. Sua mensuração subsequente ocorre a cada data de balanço de acordo com as regras estabelecidas para cada tipo de classificação de ativos e passivos financeiros.

a.1 Ativos financeiros

Classificados nas seguintes categorias: ao custo amortizado; ao valor justo por meio de outros resultados abrangentes (VJORA) – instrumento de dívida; ao valor justo por meio de outros resultados abrangentes (VJORA) – instrumento patrimonial; ou ao valor justo por meio do resultado (VJR). A classificação depende do modelo de negócio da Cooperativa para a gestão dos ativos, quanto nas características de fluxo de caixa contratual do ativo financeiro.

a.2 Passivos financeiros

A Cooperativa reconhece passivos financeiros classificados como mensurados ao custo amortizado ou ao VJR. Um passivo financeiro é classificado como mensurado ao valor justo por meio do resultado caso for classificado como mantido para negociação, for um derivativo ou for designado como tal no reconhecimento inicial. Passivos financeiros mensurados ao VJR são mensurados ao valor justo e o resultado líquido, incluindo juros, é reconhecido no resultado. Outros passivos financeiros são subsequentemente mensurados pelo custo amortizado utilizando o método de juros efetivos. A despesa de juros, ganhos e perdas cambiais são reconhecidos no resultado. Qualquer ganho ou perda no desreconhecimento também é reconhecido no resultado.

Os ativos e passivos financeiros são compensados e o valor líquido é apresentado no balanço patrimonial quando, e somente quando, a Cooperativa tenha o direito legal de compensar os valores e tenha a intenção de liquidar em uma base líquida ou de realizar o ativo e quitar o passivo simultaneamente.

b Caixa e equivalentes de caixa

Representado por numerários em caixa, saldos em bancos conta movimento e aplicações financeiras de liquidez imediata com vencimento original de três meses ou menos a partir da data da contratação, os quais são sujeitos a um risco insignificante de alteração no valor, e são utilizados na gestão das obrigações de curto prazo da Cooperativa. Conforme determinação da ANS em grupo titulado "Disponível".

c Aplicações financeiras

As aplicações financeiras estão classificadas como:

Livres: são resgatáveis no prazo até 90 dias com risco insignificantes de mudança de seu valor de mercado, e,

Garantidoras de provisões técnicas: visam lastrear as provisões técnicas, no âmbito do sistema de saúde suplementar em conformidade com a RN 392/2015 e posteriores alterações pela RN 419/2016, as quais possuem cláusulas restritivas de resgate dependendo de prévia autorização da ANS à instituição financeira.

As aplicações financeiras estão demonstradas ao custo, acrescido dos rendimentos auferidos até a data do encerramento do balanço patrimonial e são de liquidez imediata. Os ganhos ou perdas são registrados no resultado do exercício respeitando a competência, em sua maioria são classificadas na categoria de ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado.

d Créditos de operações com planos de assistência à saúde

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

e Estoques

Os estoques são demonstrados ao custo ou ao valor líquido de realização, dos dois, o menor. O custo é determinado pelo método de avaliação de estoque "custo médio ponderado" e o valor líquido de realização corresponde ao preço de venda estimado menos os custos.

f Investimentos

Representados, substancialmente, por participações societárias no sistema cooperativista e atividade médica, que são avaliados pelo valor justo das cotas.

g Imobilizado

g.1 Reconhecimento e mensuração

Itens do imobilizado são avaliados pelo custo histórico de aquisição ou construção, deduzido de depreciação acumulada e quaisquer perdas não recuperáveis. O custo histórico inclui gastos que são diretamente atribuíveis à aquisição de um ativo. Quando partes de um item do imobilizado têm diferentes vidas úteis, elas são registradas como itens individuais. Ganhos e perdas na alienação de um item do imobilizado, apurados pela diferença entre os recursos advindos da alienação e o valor contábil do imobilizado são reconhecidos em outras receitas (despesas) operacionais no resultado.

g.2 Custos subsequentes

Gastos subsequentes são capitalizados na medida em que seja provável que benefícios futuros associados com os gastos serão auferidos pela Cooperativa. Gastos de manutenção e reparos recorrentes são reconhecidos no resultado quando incorridos.

g.3 Depreciação

Itens do ativo imobilizado são depreciados pelo método linear no resultado do exercício baseado na vida útil econômica estimada de cada componente. Terrenos não são depreciados. Itens do ativo imobilizado são depreciados a partir da data em que são instalados e estão disponíveis para uso, ou em caso de ativos construídos internamente, do dia em que a construção é finalizada e o ativo está disponível para utilização. Os métodos de depreciação, as vidas úteis e os valores residuais foram revistos a cada encerramento de exercício financeiro e eventuais ajustes são reconhecidos como mudança de estimativas contábeis.

h Intangível

Ativos intangíveis consistem em softwares de computador reconhecidos pelo custo, menos a amortização acumulada e quaisquer perdas acumuladas por redução ao valor recuperável. Eles são amortizados ao longo de sua vida útil estimada, utilizando-se o método linear. Se houver uma indicação de que houve uma mudança significativa na taxa de amortização, na vida útil ou no valor residual de um ativo intangível, a amortização é revista prospectivamente para refletir as novas expectativas.

i Provisão para redução ao valor recuperável de ativos não financeiros (*impairment*)

O valor recuperável de um ativo ou de determinada unidade geradora de caixa é definido como sendo o maior entre o valor em uso e o valor líquido de venda. A Administração da Cooperativa revisa anualmente o valor contábil líquido dos ativos não financeiros (ou grupo de ativos relacionados), com o objetivo de avaliar eventos ou mudanças nas circunstâncias econômicas, operacionais ou tecnológicas que possam indicar deterioração ou perda de seu valor recuperável. Quando tais evidências são identificadas, e o valor contábil líquido excede o valor recuperável, é constituída provisão para recuperação, ajustando o valor contábil líquido dos ativos ao valor recuperável (*impairment*), em contrapartida do resultado. Se uma perda por redução ao valor recuperável for subsequentemente revertida, o valor contábil do ativo (ou grupo de ativos relacionados) é aumentado para a estimativa revista de seu valor recuperável, mas sem exceder o valor que teria sido determinado caso nenhuma perda por redução ao valor recuperável tivesse sido reconhecida em exercícios anteriores.

j Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

São aquelas estabelecidas pela ANS para garantir liquidez financeira e operacional das operadoras de planos de assistência à saúde, a saber:

j.1 Provisão para remissão

Decorrente de cláusulas contratuais estabelecida pela RN 104 da ANS. É calculada mensalmente decorrente de obrigação contratual de manter assistência à saúde aos dependentes, quando da ausência do titular. A provisão é segregada entre benefícios concedidos e benefícios a conceder, conforme segue:

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

j.2 Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS

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

j.3 Provisão de eventos/ sinistros a liquidar

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

j.4 Provisão de eventos ocorridos e não avisados – PEONA

Conforme disposto na Resolução Normativa da ANS nº 209, de 29 de dezembro de 2009, a Cooperativa deve constituir mensalmente Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA), para fazer frente ao pagamento dos eventos já ocorridos e ainda não apresentados. Até 2013 ela foi constituída com base na RN 160 e posteriores alterações. A partir de setembro de 2014, a Cooperativa elaborou Nota Técnica Atuarial de Provisão aprovada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS. A provisão teve seu início em janeiro de 2008.

j.5 Outras Provisões

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

k Empréstimos e financiamentos a pagar

Os financiamentos são inicialmente reconhecidos pelo valor da transação, ou seja, pelo valor recebido do banco, incluindo os custos da transação. Após o reconhecimento inicial, estão sujeitos a juros e são mensurados subsequentemente pelo custo amortizado, utilizando o método de taxa de juros efetivos. Ganhos e perdas são reconhecidos na demonstração do resultado no momento da baixa dos passivos, bem como durante o processo de amortização pelo método da taxa de juros efetivos.

l Provisões

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

exigido para liquidar a obrigação. As provisões são apuradas através do desconto dos fluxos de caixa futuros esperados a uma taxa antes de impostos que reflete as avaliações atuais de mercado quanto ao valor do dinheiro no tempo e riscos específicos para o passivo. Os custos financeiros incorridos são registrados no resultado. As provisões são registradas tendo como base as estimativas do risco envolvido.

m Outros ativos e passivos (circulantes e não circulantes)

Um ativo é reconhecido no balanço patrimonial quando for provável que seus benefícios econômicos futuros serão gerados em favor da Cooperativa e seu custo ou valor puder ser mensurado com segurança. Um passivo é reconhecido no balanço quando a Cooperativa possui uma obrigação legal ou constituída como resultado de um evento passado, sendo provável que um recurso econômico seja requerido para liquidá-lo. São acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes rendimentos, encargos e atualizações monetárias incorridas até a data do balanço e, no caso dos ativos, retificados por provisão para perdas quando necessário. Os ativos e passivos são classificados como circulantes quando sua realização ou liquidação é provável que ocorra nos próximos doze meses. Caso contrário, são demonstrados como não circulantes.

n Imposto de renda e contribuição social

Calculados com base no lucro real tributável conforme determinações da Secretaria da Receita Federal, às operações consideradas não cooperadas, às alíquotas estabelecidas para o imposto de renda e para a contribuição social, nos termos da legislação fiscal e alíquotas vigentes. O resultado decorrente da operação com cooperados é isento destes tributos.

o Atos cooperativos e não cooperativos

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

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

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

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

- Os custos diretos (eventos indenizáveis líquidos) da Cooperativa são identificados por ato cooperativo e ato não cooperativo;
- O faturamento em coparticipação e custo operacional são classificados em ato cooperativo e não cooperativo, de acordo com o evento ocorrido.

- As despesas e as demais receitas indiretas são alocadas entre atos cooperativos e não cooperativos na proporção do faturamento desses atos, desde que não seja possível separar objetivamente, o que pertence a cada espécie de despesa ou receita.

p Ativos e passivos contingentes e obrigações legais

As práticas contábeis para registro e divulgação de ativos e passivos contingentes e obrigações legais são as seguintes:

Ativos contingentes: são reconhecidos somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado. Os ativos contingentes com êxitos prováveis são apenas divulgados em nota explicativa.

Passivos contingentes: são provisionados quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança. Os passivos contingentes avaliados como de perdas possíveis são apenas divulgados em nota explicativa e os passivos contingentes avaliados como de perdas remotas não são provisionados nem divulgados.

Obrigações legais são registradas como exigíveis, independente da avaliação sobre as probabilidades de êxito, de processos em que a Cooperativa questionou a inconstitucionalidade de tributos.

q Capital social

As cotas de capital de cada cooperado são classificadas no patrimônio líquido conforme artigo 140, da Lei nº 13.097/2015. No caso de demissão, eliminação ou exclusão os valores das cotas são reclassificados para o passivo circulante, aguardando aprovação do Conselho de Administração e será devolvido conforme o estatuto da Cooperativa e a legislação.

r Apuração das sobras ou perdas

Os ingressos e dispêndios de cooperados e as receitas e despesas com terceiros foram apropriados obedecendo ao regime de competência dos exercícios, e considera:

- Ingressos com operações de assistência à saúde: geralmente acordada entre a operadora e o comprador ou usuário do serviço de saúde, é mensurada pelo valor justo da contraprestação recebida, deduzida de quaisquer descontos e/ou abatimentos.
- Eventos/ sinistros conhecidos ou avisados: é reconhecida no primeiro momento da identificação da ocorrência da despesa médica, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas, reconhecidas pelo valor integral cobrado pelo prestador de serviço de saúde credenciado da Cooperativa.

Relatório da Administração e Demonstrações Financeiras

5 Aplicações financeiras

Modalidade	2021	2020
Aplicações garantidoras de provisões técnicas (i)		
CDB/RDB pós-fixado / pré	68.033.902	63.004.312
Fundos de investimento ANS	3.201.613	3.030.368
	71.235.515	66.034.680
Aplicações livres		
CDB/RDB pós-fixado / pré-fixado	26.609.613	43.510.798
Fundos de investimento	37.278.026	20.072.306
	63.887.639	63.583.104
	135.123.154	129.617.784

As aplicações financeiras são de conversibilidade imediata em um montante conhecido de caixa, sujeitas a um insignificante risco de mudança de valor e representadas substancialmente por aplicações financeiras em fundos e certificados de depósitos bancários.

As taxas de juros são as normais do mercado para as modalidades, considerando o valor e a época das aplicações, e podem ser resgatadas de acordo com a necessidade de recursos da Cooperativa.

(i) As aplicações garantidoras de provisões técnicas, conforme nota explicativa nº 16, são aplicações financeiras vinculadas a Fundos Dedicados ao Setor de Saúde Suplementar, por meio de convênios entre a ANS e as instituições financeiras, cuja movimentação ou desvinculação está sujeita à aprovação prévia da ANS, de acordo com a RN 392/2015 e posteriores modificações pela RN 419/2016.

6 Créditos de operações com planos de assistência à saúde

Descrição	2021	2020
Contraprestações pecuniárias		
Plano individual	14.125.896	12.878.086
Plano coletivo	14.778.005	14.749.082
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC (i)	(21.397.823)	(19.837.432)
	7.506.078	7.789.736
Operadoras de planos de assistência à saúde		
Contraprestação de corresponsabilidade assumida	38.792.790	30.651.953
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC (i)	(540.439)	(138.549)
	38.252.351	30.513.404
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde		
Outros créditos de operações de assistência à saúde	6.206.742	17.649.133
	6.206.742	17.649.133
	51.965.171	55.952.273

(i) A provisão para cobertura de eventuais perdas na realização dos créditos a receber é constituída pela totalidade do crédito dos contratos vencidos há mais de 60 dias nos casos de operações com planos individuais na modalidade de pré-pagamento e 90 dias para os demais planos.

7 Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora

Descrição	2021	2020
Intercâmbio a receber	14.671.979	18.708.395
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	(2.072.148)	(11.706.333)
	12.599.831	7.002.062

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

A provisão para cobertura de eventuais perdas na realização dos créditos a receber é constituída pela totalidade dos créditos dos contratos vencidos há mais de 90 dias.

8 Créditos tributários e previdenciários

Descrição	2021			2020		
	Circulante	Não circulante	Total	Circulante	Não circulante	Total
IRRF s/ Aplicações Financeiras	9.920	-	9.920	-	-	-
IRRF s/ Faturas L. 8981/95 (i)	1.739.714	72.869	1.812.583	1.939.060	72.869	2.011.929
IRRF s/ Faturas - Órgãos Públicos (i)	585.947	-	585.947	582.724	-	582.724
CSLL s/ Faturas - Órgãos Públicos (i)	85.631	-	85.631	85.631	-	85.631
PIS Retido S/ Faturas (L. 10.833)	355.851	-	355.851	303.742	-	303.742
COFINS Retido s/ Faturas (L. 10.833)	1.459.808	-	1.459.808	1.214.118	-	1.214.118
PIS s/ Faturas - Órgãos Públicos	161.127	-	161.127	159.731	-	159.731
COFINS s/ Faturas - Órgãos Público	594.826	-	594.826	588.380	-	588.380
ICMS a Recuperar - Farmácia	1.085.754	-	1.085.754	592.698	-	592.698
Parcelamento Ressarcimento ao Sus	-	-	-	1.869.015	-	1.869.015
Créditos de PIS	-	240.436	240.436	-	240.436	240.436
Créditos de COFINS	-	1.110.045	1.110.045	-	1.110.045	1.110.045
(-) Provisão p/ perda Créd. Tributários	-	(1.350.481)	(1.350.481)	-	(1.350.481)	(1.350.481)
	6.078.578	72.869	6.151.447	7.335.099	72.869	7.407.968

(i) Representam retenções de IRRF e contribuições sociais ocorridas na fonte pelos contratantes dos planos, compensáveis no curso do exercício seguinte.

9 Bens e títulos a receber

Descrição	2021	2020
Estoques (i)	15.682.498	11.879.191
Adiantamentos (ii)	27.977.295	25.508.166
Títulos a receber	3.291.310	2.712.982
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	(593.577)	(600.368)
Outros bens e títulos a receber	4.255.016	2.640.207
	50.612.542	42.140.178

Relatório da Administração e Demonstrações Financeiras

- (i) Representam materiais de uso e consumo e materiais médicos e medicamentos para fornecimento a clientes (atividade de farmácia) e contemplam os estoques dos estabelecimentos da Farmácia Unimed, Unimed 24 horas e Hospital Unimed Ribeirão Preto. Os estoques estão valorizados pelo menor valor entre o custo médio de aquisição e o valor realizável líquido.
- (ii) Operação de adiantamento a fornecedores de materiais e serviços, no qual são baixados no recebimento das notas fiscais de prestação ou de venda de materiais. As maiores variações do exercício de 2021 estão relacionadas com as operações de órteses, próteses e materiais especiais entre Unimed e com o projeto do módulo do coração, com a finalidade de disponibilizar cobertura aos procedimentos cardíacos.

10 Despesas Antecipadas

Descrição	2021	2020
Seguros	67.506	53.615
Vale Transporte	-	1.956
Vale Refeição	669.784	368.050
Órtese e Prótese a apropriar	2.208.163	2.063.543
Quimioterapia/Diu/Botox a apropriar	7.095.233	3.171.800
Serviços Adicionais a Apropriar	998.313	501.113
Aluguel	77.671	42.471
Bolsa de Colostomia a Apropriar	-	252.442
OPME - Compra c/ pagto antecipado	-	551.628
Ressarcimento SUS - ABI	3.574.480	1.873.374
	14.691.150	8.879.991

Os saldos relevantes estão representados por pagamentos realizados a fornecedores de serviços e materiais, cuja prestação de serviço ou fornecimento de materiais ocorrerá ou será integralmente concluída em competências seguintes.

11 Conta corrente com cooperados

Descrição	2021			2020		
	Circulante	Não circulante	Total	Circulante	Não circulante	Total
Saldo Devedor de Cooperados	13.197	-	13.197	13.197	-	13.197
Medicamentos a Prazo - Cooperados	154.706	-	154.706	125.844	-	125.844
Quotas - Clínicas Cooperativadas	73.650	-	73.650	-	-	-
Quotas e Inscrição de cooperados	1.242.255	-	1.242.255	248.668	-	248.668
Contingências Ativas IN20 (I)	-	35.237.777	35.237.777	-	66.660.406	66.660.406
	1.483.808	35.237.777	36.721.585	387.709	66.660.406	67.048.115

- (i) Em 31 de dezembro de 2021 e de 2020, o saldo era composto pelos débitos parcelados através da Instrução Normativa DIOPE nº 20/2008, a forma de as Operadoras de Planos de Saúde contabilizarem obrigações legais como definidas há época pela NPC 22 do Instituto dos Auditores Independentes do Brasil (IBRACON). De maneira geral, determinou que as obrigações legais, principal, juros e outros encargos fossem registrados a débito do resultado do exercício social corrente naquele período, somente para o exercício de 2008 e de 2011, permitiu que as Operadoras, classificadas na modalidade de Cooperativas Médicas, transferissem para

seus cooperados a responsabilidade de pagamento das obrigações legais, desde que deliberado pela Assembleia Geral Ordinária relativa àquele exercício social, através da contabilização a débito do ativo não circulante (realizável a longo prazo) e a crédito da conta de sobras ou perdas acumuladas. A Cooperativa, na forma estabelecida pela IN ANS 20 e 48, transferiu o montante das sobras ou perdas acumuladas no patrimônio líquido para o ativo não circulante, na rubrica de créditos a receber de cooperados. A Cooperativa fez adesão ao Programa Especial de Regularização Tributária (PERT) nos termos da Lei 13.496/17, sendo assim parte das obrigações legais que foram ativadas, estão sendo pagas no âmbito do referido parcelamento e parte continua sob demanda judicial. Os valores estão compostos pelas seguintes obrigações:

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
PIS e COFINS	23.121.401	31.572.397
IRPJ e CSLL	12.116.377	22.981.949
INSS	-	12.106.060
	<u>35.237.778</u>	<u>66.660.406</u>

A movimentação no ocorrida no exercício, foram as seguintes:

	<u>2020</u>	<u>Correção</u>	<u>Baixa</u>	<u>2021</u>
PIS e COFINS	31.572.397	14.417	(8.465.413)	23.121.401
IRPJ e CSLL	22.981.949	(72.299)	(10.793.273)	12.116.377
INSS	12.106.060	-	(12.106.060)	-
	<u>66.660.406</u>	<u>(57.883)</u>	<u>(31.364.746)</u>	<u>35.237.777</u>

A composição dos valores ativados, reflexos das provisões para contingências e dos parcelamentos de obrigações legais, conforme as notas nº 18 e 21, nos termos do referido normativo da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

12 Depósitos judiciais

a Composição do saldo

<u>Descrição</u>	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Depósitos judiciais e fiscais - Tributos	41.341.410	51.554.709
Depósitos judiciais e fiscais - Cíveis	11.461.352	12.434.061
Depósitos judiciais e fiscais - Trabalhistas	137.135	127.075
Depósitos judiciais e fiscais - Ressarcimento ao SUS	14.037.748	14.037.748
	<u>66.977.645</u>	<u>78.153.593</u>

b Movimentação dos depósitos judiciais

<u>Descrição</u>	<u>1º/1/2021</u>	<u>Depósitos efetuados</u>	<u>Atualização monetária</u>	<u>Baixas</u>	<u>31/12/2021</u>
Depósitos judiciais e fiscais - Tributos	51.554.709	270.585	1.367.163	(11.851.047)	41.341.410
Depósitos judiciais e fiscais - Cíveis	12.434.061	1.579.364	-	(2.552.073)	11.461.352
Depósitos judiciais e fiscais - Trabalhistas	127.075	10.060	-	-	137.135
Depósitos judiciais e fiscais - Ressarcimento ao SUS	14.037.748	-	-	-	14.037.748
	<u>78.153.593</u>	<u>1.860.009</u>	<u>1.367.163</u>	<u>(14.403.120)</u>	<u>66.977.645</u>

Relatório da Administração e Demonstrações Financeiras

13 Investimentos

a Composição do saldo

Descrição	2021	2020
Participações societárias - operadoras de planos de assistência à saúde		
Unimed do Estado de São Paulo	5.333.442	5.333.442
Unimed Intrafederativa Nordeste	146.477	146.477
Central Nacional Unimed	2.491.228	2.370.340
Aliança Nacional Cooperativista	1.000	1.000
Unicred do Estado de São Paulo	5.457	5.457
	7.977.604	7.856.716
Participações em instituições reguladas		
Medcred Ribeirão Preto	11.730	11.730
CPFL	1.280	1.280
	13.010	13.010
	7.990.614	7.869.726

Os investimentos mais relevantes são tratados como instrumentos financeiros e se referem a quotas integralizadas em outras cooperativas para a garantia do funcionamento do sistema de cooperativismo em decorrência dos critérios da Lei nº 5.764/71, não existindo influência significativa sobre eles. Tais instrumentos são de natureza intransferível e são mensurados ao custo de aquisição, eventualmente reduzidos ao valor recuperável, considerando que há previsão normativa para que as cooperativas mantenham seus investimentos em outras cooperativas avaliados pelo método de custo e que não há bases confiáveis para mensuração dessas participações a valor justo.

b Movimentação dos investimentos

	1º/1/2020	Ajuste a valor justo	31/12/2020	Ajuste a valor justo	31/12/2021
Unimed do Estado de São Paulo	5.333.442	-	5.333.442	-	5.333.442
Unimed Intrafederativa Nordeste	146.477	-	146.477	-	146.477
Central Nacional Unimed	1.000	-	1.000	-	1.000
Aliança Nacional Cooperativista	2.150.944	219.396	2.370.340	120.888	2.491.228
Unicred do Estado de São Paulo	5.457	-	5.457	-	5.457
	7.637.320	219.396	7.856.716	120.888	7.977.604
Participações em instituições reguladas					
Medcred Ribeirão Preto	11.730	-	11.730	-	11.730
CPFL	1.280	-	1.280	-	1.280
	13.010	-	13.010	-	13.010
	7.650.330	219.396	7.869.726	120.888	7.990.614

14 Imobilizado

a Composição do saldo

Descrição	Taxa anual de depreciação	2021		2020	
		Custo	Depreciação acumulada	Líquido	Líquido
Terrenos	-	2.406.581	-	2.406.581	2.406.581
Edifícios	4%	1.008.961	(865.018)	143.943	162.551
Edifício hospitalar	3%	93.368.424	(11.785.059)	81.583.365	83.917.571
Móveis e Utensílios	10%	12.052.031	(6.115.997)	5.936.034	6.044.889
Instalações	10%	11.544.815	(3.235.612)	8.309.203	8.912.716
Máquinas e Equipamentos	10%	747.692	(407.998)	339.694	3.764
Instrumentação cirúrgica	5%	6.876.624	(1.302.225)	5.574.399	5.216.527
Equipamentos hospitalares	10%	20.201.559	(5.854.489)	14.347.070	11.337.948
Computadores e periféricos	20%	10.898.280	(8.026.709)	2.871.571	2.418.726
Veículos	20%	492.542	(466.811)	25.731	34.558
Benfeitorias em bens de terceiros	20%	5.395.957	(3.249.050)	2.146.907	2.931.721
Imobilizações em andamento (i)	-	37.417.175	-	37.417.175	315.314
		202.410.641	(41.308.968)	161.101.673	123.702.866

(i) Saldo composto através de reformas para melhorias de serviços próprios nas unidades do Centro de Reabilitação na cidade de Ribeirão Preto/S, Centro de Atenção à Saúde Unimed SEMAR localizado na cidade de Sertãozinho/SP e substancialmente pela construção do edifício Garagem e da segunda Torre presentes no Hospital Unimed Ribeirão Preto.

b Movimentação do custo de aquisição

Descrição	1º/1/2020	Aquisição	Baixa	31/12/2020	Aquisição	Baixa	31/12/2021
Terrenos	2.406.581	-	-	2.406.581	-	-	2.406.581
Edifícios	1.008.961	-	-	1.008.961	-	-	1.008.961
Edifício hospitalar	92.531.629	836.795	-	93.368.424	-	-	93.368.424
Móveis e Utensílios	10.499.496	695.643	-	11.195.139	856.892	-	12.052.031
Instalações	11.470.890	70.235	-	11.541.125	3.690	-	11.544.815
Máquinas e Equipamentos	409.064	1.292	-	410.356	337.336	-	747.692
Instrumentação cirúrgica	5.875.617	314.558	-	6.190.175	686.449	-	6.876.624
Equipamentos hospitalares	12.449.644	2.929.840	-	15.379.484	4.822.075	-	20.201.559
Computadores e periféricos	9.042.418	524.497	-	9.566.915	1.368.359	(36.994)	10.898.280
Veículos	492.542	-	-	492.542	-	-	492.542
Benfeitorias em bens de terceiros	4.543.493	951.807	(99.343)	5.395.957	-	-	5.395.957
Imobilizações em andamento	1.006.830	1.311.679	(2.003.195)	315.314	38.976.867	(1.875.006)	37.417.175
	151.737.165	7.636.346	(2.102.538)	157.270.973	47.051.668	(1.912.000)	202.410.641

c Movimentação do custo da depreciação

Descrição	1º/1/2020	Adição	31/12/2020	Adição	31/12/2021
Edifícios	(827.801)	(18.609)	(846.410)	(18.608)	(865.018)
Edifício hospitalar	(7.135.791)	(2.315.062)	(9.450.853)	(2.334.206)	(11.785.059)
Móveis e Utensílios	(4.237.727)	(912.521)	(5.150.248)	(965.749)	(6.115.997)
Instalações	(2.024.111)	(604.298)	(2.628.409)	(607.203)	(3.235.612)
Máquinas e Equipamentos	(406.613)	(267)	(406.880)	(1.118)	(407.998)
Instrumentação cirúrgica	(673.376)	(300.272)	(973.648)	(328.577)	(1.302.225)
Equipamentos hospitalares	(2.672.364)	(1.368.888)	(4.041.252)	(1.813.237)	(5.854.489)
Computadores e periféricos	(5.124.711)	(2.023.478)	(7.148.189)	(878.520)	(8.026.709)
Veículos	(448.034)	(9.950)	(457.984)	(8.827)	(466.811)
Benfeitorias em bens de terceiros	(1.833.639)	(630.595)	(2.464.234)	(784.816)	(3.249.050)
	(25.384.167)	(8.183.940)	(33.568.107)	(7.740.861)	(41.308.968)

Relatório da Administração e Demonstrações Financeiras

15 Intangível

a Composição do saldo

Descrição	Taxa anual de amortização	Custo	Amortização acumulada	2021	2020
				Líquido	Líquido
Aquisição Carteira Plano Assist. Saúde	-	1.800.000	(1.800.000)	-	600.000
Softwares	20,00%	1.717.316	(147.112)	1.570.204	1.511.901
Marcas e Patentes	-	1.600	(1.600)	-	-
Hospital São Paulo – Usufruto (i)	6,67%	41.000.000	(1.822.222)	39.177.778	-
Sistemas de Informática	20,00%	3.483.920	(2.663.240)	820.680	694.988
		48.002.836	(6.434.174)	41.568.662	2.806.889

(i) Trata-se de um Contrato de Usufruto de Ações e Outras Avenças (“Contrato de Usufruto”), em conformidade com o artigo 114 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976 (“Lei das S.A.”), suas alterações e demais dispositivos legais aplicáveis, celebrado para a aquisição das participações societárias em favor da Usufrutuária, da estrutura existente no Hospital São Paulo, incluindo equipamentos e espaço físico, com o prazo de 15 (quinze) anos.

b Movimentação do custo

Descrição	1º/1/2020	Aquisição	31/12/2020	Aquisição	31/12/2021
Aquisição Carteira Plano Assist. Saúde	1.800.000	-	1.800.000	-	1.800.000
Sistemas de Informática - Hospital	1.584.705	17.612	1.602.317	114.999	1.717.316
Marcas e Patentes	1.600	-	1.600	-	1.600
Hospital São Paulo - Usufruto	-	-	-	41.000.000	41.000.000
Sistemas de Informática	2.800.852	313.882	3.114.734	369.186	3.483.920
	6.187.157	331.494	6.518.651	41.484.185	48.002.836

c Movimentação da amortização

Descrição	1º/1/2020	Adição	31/12/2020	Adição	31/12/2021
(-) Amortização da Aquisição de Carteira	(600.000)	(600.000)	(1.200.000)	(600.000)	(1.800.000)
(-) Sistemas de Informática - Hosp.	(36.761)	(53.655)	(90.416)	(56.696)	(147.112)
(-) Marcas e Patentes	(1.600)	-	(1.600)	-	(1.600)
(-) Hospital São Paulo - Usufruto	-	-	-	(1.822.222)	(1.822.222)
(-) Sistemas de Informática	(2.208.504)	(211.242)	(2.419.746)	(243.494)	(2.663.240)
	(2.846.865)	(864.897)	(3.711.762)	(2.722.412)	(6.434.174)

16 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

Descrição	2021		2020	
	Circulante	Não circulante	Total	Total
Provisão de Prêmio / Contraprestação Não Ganha - PPCNG				
Plano individual	4.160.993	-	4.160.993	3.938.476
Plano coletivo	2.336.622	-	2.336.622	2.010.645
	6.497.615	-	6.497.615	5.949.121
Provisão para remissão				
Provisão para remissão	1.192.715	1.883.258	3.075.973	1.462.542
	1.192.715	1.883.258	3.075.973	1.462.542
Provisão para eventos a liquidar para o SUS				
Provisão para eventos a liquidar para o SUS	3.803.190	15.280.707	19.083.897	15.280.707
	3.803.190	15.280.707	19.083.897	15.280.707
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar				
Rede credenciada	27.920.849	-	27.920.849	23.168.318
Cooperados	12.819.388	-	12.819.388	10.339.515
Intercâmbio	6.124.247	-	6.124.247	667.585
Reembolso	-	-	-	-
Rede própria	222.135	-	222.135	4.386.299
	47.086.619	-	47.086.619	38.561.717
Provisão de eventos ocorridos e não avisados - PEONA				
Provisão de eventos ocorridos e não avisados - PEONA	14.161.232	-	14.161.232	11.430.082
Provisão de eventos ocorridos e não avisados - PEONA SUS	2.200.463	-	2.200.463	-
	16.361.695	-	16.361.695	11.430.082
	74.941.834	17.163.965	92.105.799	64.211.361
				16.743.249
				75.005.489

Relatório da Administração e Demonstrações Financeiras

As provisões técnicas foram constituídas em conformidade com a RN nº 451/20 da ANS, e posteriores alterações, que dispõe sobre os critérios de manutenção de Recursos Próprios Mínimos e constituição de Provisões Técnicas a ser observados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde. Essas provisões devem ser garantidas por ativos que correspondem às aplicações financeiras lastreadas nos segmentos de renda detalhados na nota explicativa nº 5. A Cooperativa possui lastro plenamente suficiente para garantir a totalidade das provisões técnicas.

- (i) A provisão para prêmio/ contraprestações não ganhas - PPCNG é constituída conforme previsto na resolução normativa RN ANS 314/12 que corresponde à parcela das contraprestações referente ao período de cobertura do risco não decorrido, e aplica-se somente aos contratos de preço pré-estabelecidos, vigentes na data-base de sua constituição. Os valores registrados na PPCNG não precisam ser lastreados por ativos garantidores.
- (ii) Provisão constituída sobre planos que possuem cláusula de remissão, destinada à cobertura de assistência médico-hospitalar aos dependentes em caso de falecimento do usuário titular, apurada seguindo a metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial aprovada em 29/09/2006, conforme ofício 3349/2006/GGAME(GEHAE)/DIOPE/ANS.
- (iii) Provisão de eventos a liquidar para o SUS: a Cooperativa está em demanda administrativa e judicial contra as cobranças do ressarcimento ao Sistema Único de Saúde (SUS), estabelecido pelo artigo 32 da Lei 9656/1998, advinda de atendimento médico, hospitalar e ambulatorial pela rede pública de saúde, de beneficiários do seu próprio plano de saúde. Diante das diversas controvérsias que recaem sobre essas cobranças, na opinião da Administração da Cooperativa e dos assessores jurídicos, as estimativas provisionadas conservadoramente são suficientes para eventuais perdas com essas demandas. Existem depósitos judiciais classificados no ativo não circulante no montante de R\$ 14.037.748, conforme nota explicativa n.º 12.
- (iv) A provisão de eventos/ sinistros a liquidar de operações de assistência à saúde representa valores relativos à prestação de serviços médicos cooperados e credenciados efetuados para a Cooperativa em atendimento aos usuários dos serviços de saúde, reconhecidos pelo regime de competência e apresentados no grupo de provisões técnicas, conforme determinação da ANS.
- (v) A Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA) registrada no passivo circulante, foi constituída a partir de janeiro de 2008 com base na Resolução Normativa – RN nº 209/2009 e alterações posteriores da ANS. É destinada para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente pela Cooperativa por falta de avisos. A Unimed de Ribeirão Preto a partir de 05 de setembro de 2017 passou utilizar metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial de Provisão.

Adicionalmente as operadoras de planos de saúde do grupo estão sujeitas às seguintes exigências estabelecidas pela RN ANS nº 451/2020, RN 472/2021, RN 392/2015, RN 393/2015 e alterações vigentes:

- Patrimônio Mínimo Ajustado (PMA): representa o valor do capital mínimo do Patrimônio Líquido, tomando como capital-base o valor de R\$ 9.726.594 para 31 de dezembro de 2021 (R\$ 8.977.014 em 2020), multiplicado pelo fator $K=4,76\%$ que equivale a R\$ 462.985 (R\$ 427.305 em 2020) e;
- Margem de Solvência: Determina o nível econômico que o patrimônio líquido das Operadoras de Plano de Saúde deverá atingir. Esse critério deve ser observado mensalmente. Corresponde à suficiência do patrimônio líquido ajustado para cobrir o maior montante entre os seguintes valores:
 - a.1 0,20 (zero vírgula vinte) vezes a soma dos últimos 12 (doze) meses de 100% (cem por cento) das contraprestações líquidas na modalidade de preço preestabelecido, e de 50% (cinquenta por cento) das contraprestações líquidas na modalidade de preço pós-estabelecido, que representou:
 - Modalidade de preço preestabelecido: R\$ 660.391.955 em dezembro de 2021 (R\$ 609.928.372 em 2020); e;
 - Modalidade de preço pós-estabelecido: R\$ 20.874.548 em dezembro de 2021 (R\$ 17.280.426 em 2020).
 - a.2 0,33 (zero vírgula trinta e três) vezes a média anual dos últimos 36 (trinta e seis) meses da soma de: 100% (cem por cento) dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço preestabelecido e de 50% (cinquenta por cento) dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço pós-estabelecido, que representou:
 - Modalidade de preço preestabelecido: R\$ 884.171.547 em dezembro de 2021 (R\$ 873.266.945 em 2020); e;
 - Modalidade de preço pós-estabelecido: R\$ 45.617.871 em dezembro de 2021 (R\$ 47.744.246 em 2020).

A Margem de Solvência Parcial Exigida apresentada é de R\$ 124.435.044 (R\$ 113.857.057 em 2020) e o Patrimônio Líquido Ajustado em conformidade com as normas da ANS é de R\$ 151.028.968 em 31 de dezembro de 2021 (R\$ 190.020.506 em 2020).

17 Débitos de operações assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora

Descrição	2021	2020
Intercâmbio eventual a pagar	6.176.822	5.971.484
Outros débitos	270.511	273.980
	<u>6.447.333</u>	<u>6.245.464</u>

Referem-se a valores a pagar à rede prestadores relativos à atendimentos médico-hospitalar aos beneficiários não relacionados com plano de saúde da própria operadora, ou seja, atendimentos por meio de intercâmbio eventual.

Relatório da Administração e Demonstrações Financeiras

18 Tributos e encargos sociais a recolher

Descrição	2021	2020
IRPJ	429.561	86.253
CSLL	367.143	99.508
ISS	240.779	822.364
Contribuições previdenciárias (i)	1.913.656	1.260.655
FGTS	593.469	498.058
COFINS e PIS	162.596	529.644
Outros impostos e contribuições	12.963	38.959
IRRF - Funcionários	645.968	542.624
IRRF - Terceiros	900.007	1.062.548
ISSQN	39.371	24.514
Outros (ii)	1.931.951	1.894.304
REFIS - Lei 11.941/09 (iii)		
Previdenciário	-	13.391.266
Não previdenciário	12.139.274	22.981.951
Não previdenciário - reabertura da lei 11.941/09	1.447.227	2.162.238
PERT - Lei 13.496/17	1.645.564	2.079.738
	22.469.529	47.474.624
Circulante	15.027.470	20.761.596
Não circulante	7.442.059	26.713.028

(i) Refere-se as Contribuições retidas na fonte dos colaboradores e encargos sociais.

(ii) Composto pelas contribuições previdenciárias de Terceiros, Cooperados e Autônomos (468.374,81) e PIS, COFINS E CSLL (1.483.409,79), retidos na fonte.

(iii) A Cooperativa possui parcelamentos especiais ativos com a Fazenda Federal envolvendo os tributos e as contribuições PIS, COFINS, IRPJ, CSLL e INSS.

Em 2009, a Cooperativa aderiu ao parcelamento especial de que trata a Lei nº 11.941/09 (REFIS) para o pagamento de tributos e contribuições federais no prazo de 180 meses. A adesão inicial à Lei nº 11.941/09 teve sua consolidação concretizada no prazo regular determinado pela legislação federal (junho de 2011), com as parcelas mensais recolhidas de acordo com o valor efetivamente consolidado pela Fazenda Federal.

O parcelamento dos previdenciários foi liquidado em 100% para no período de 2021, de acordo com uma revisão tributária realizada por uma consultoria terceirizada.

O saldo a pagar, subdividido em parcelas registradas no passivo circulante e no passivo não circulante, encontra-se corrigido monetariamente até 31 de dezembro de 2021.

Em 30 de agosto de 2017, a Cooperativa fez a adesão ao Programa Especial de Regularização Tributária (PERT) nos termos da Lei nº 13.496/17 e teve o deferimento por parte da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional em 02 de setembro de 2017 estando o saldo devidamente consolidado cujo montante será pago em 150 parcelas.

A administração da Cooperativa considera o valor das parcelas vigentes suportável pelo fluxo de caixa projetado para o ano de 2019 e subsequentes de acordo com sua construção orçamentária.

Durante o exercício de 2021 a Cooperativa liquidou as parcelas mensais ordinárias com recursos financeiros resultantes das próprias atividades operacionais, não tendo sido necessário recorrer a empréstimos ou quaisquer outras modalidades de crédito para o seu pagamento. Segundo a mesma Administração, não há previsão de tomada de empréstimos bancários, tampouco da busca de quaisquer contribuições adicionais dos sócios cooperados para cumprimento das obrigações assumidas pela Cooperativa nestes parcelamentos.

Tanto o ISS quanto o PIS e a COFINS dos exercícios de 2021 e 2020 foram apurados com base na legislação vigente, tendo a base de cálculo sido composta com as exclusões previstas na legislação municipal e federal, respectivamente.

19 Empréstimos e financiamentos a pagar

Modalidade	Vencimento final	2021			2020		
		Circulante	Não circulante	Total	Circulante	Não circulante	Total
Capital de giro	mai/27	18.460.252	56.473.159	74.933.411	7.186.916		7.186.916
Outras linhas	set/23	366.002	274.502	640.504	6.742.263	25.898.870	32.641.133
		18.826.254	56.747.661	75.573.915	13.929.178	25.898.870	39.828.049

Os contratos de empréstimos e financiamentos possuem cláusulas compromissórias com a Cooperativa equiparadas à *covenants* que preconizam a prestação de informações periódicas, franquia ao acesso as contas relacionadas ao investimento visando o acompanhamento do emprego dos recursos objeto do contrato exclusivamente no projeto hospitalar, coobrigando a Cooperativa a manter as instituições financiadoras dos recursos permanentemente informadas sobre sua posição econômico financeira, alterações no estatuto e pessoas chave da administração. Além disso, o contrato de empréstimo captado junto ao Banco Santander prevê avaliação e manutenção dos níveis de indicadores de performance estabelecidos em contrato.

A Cooperativa entende estar cumprindo todas as cláusulas contratuais exigidas.

20 Débitos diversos

Descrição	2021	2020
Circulante		
Fornecedores	29.596.588	18.949.733
Obrigações com pessoal	8.256.599	6.552.572
Débito de beneficiários e de terceiros	3.828.512	3.589.338
Outros débitos a pagar	5.470.723	6.438.136
	47.152.422	35.529.779
Não circulante		
Intercâmbio a pagar	32.080.223	85.092
Remissão creditada a apropriar	6.742.883	5.234.357
	38.823.106	5.319.449
	85.975.528	40.849.228

Relatório da Administração e Demonstrações Financeiras

Compreendem obrigações com terceiros, inclusive o valor da remissão a apropriar referente às indenizações recebidas da Unimed Seguros, correspondentes às mensalidades dos beneficiários remidos de períodos futuros, cujas apropriações para o resultado ocorrem na competência da cobertura a que a indenização se refira.

21 Provisões judiciais

Descrição	2021	2020
Provisões para ações - Tributárias	61.290.757	81.938.740
PIS e COFINS - Períodos não parcelados	4.527.273	7.213.490
PIS e COFINS - Depósitos judiciais	26.043.136	25.278.765
INSS - depósitos judiciais produção especial (i)	-	11.768.511
INSS - depósitos judiciais alíquota SAT	606.969	312.319
Taxa de saúde complementar ANS (ii)	-	2.152.968
Outros tributos e contribuições - depósitos judiciais	8.378.459	7.882.268
PIS e COFINS - IN 20	21.734.920	20.518.191
IRPJ e CSLL - IN 20 (iii)	-	6.812.228
Provisões para ações - Cíveis (iv)	25.206.622	24.579.046
Provisões para ações - Trabalhistas (iv)	2.098.052	2.728.546
	88.595.431	109.246.332

- (i) Processo INSS Produção Especial: Proc. 0009102-15.2004.403.6102 (2004.61.02.009102-9) 5ª Vara da Justiça Federal de Ribeirão Preto – Baixa do Depósito Judicial, por motivo de encerramento do Processo INSS Produção Especial sem Êxito para a Unimed Ribeirão Preto.
- (ii) Processo Taxa Saúde Suplementar: 0064261-43.2016.402.5101, em trâmite na 10ª Vara Federal do Rio de Janeiro, movida pela Unimed de Ribeirão em face da ANS. Trata-se de ação declaratória ajuizada em face da Agência Nacional de Saúde Suplementar visando afastar a cobrança da taxa de saúde suplementar por plano de assistência à saúde. TPS, a qual foi julgada procedente e transitou em julgado. Os valores depositados para garantia do juízo no curso do processo, e que foram agora levantados com atualização monetária.
- (iii) Processo Administrativo 10840.001629/2006-32 e execução fiscal nº 0009563-98.2015.403.6102, aprovado no CARF em última instância cobrança indevida da Multa Isolada de IRPJ e CSLL.
- (iv) A Cooperativa, no desenvolvimento normal de suas operações, está sujeita a certos riscos, representados por eventuais processos tributários, reclamações trabalhistas e cíveis. O valor provisionado em 31 de dezembro de 2021 e de 2020 é considerado suficiente pela Administração e assessoria jurídica da Cooperativa para fazer face a eventuais perdas que possam advir no futuro.

De acordo com as legislações vigentes, as operações da Cooperativa estão sujeitas a revisões pelas autoridades fiscais em períodos prescricionais diferentes para os diversos impostos e contribuições federais, estaduais e municipais.

22 Passivos contingentes

Os passivos contingentes avaliados como perda possível sobre a posição atualizada e consistente dos prognósticos das ações judiciais, representam R\$ 44.073.952,90 distribuídas em 384 processos de naturezas cíveis, trabalhistas e regulatórias.

A Administração da Cooperativa, com base no parecer da assessoria jurídica, que avaliou o risco de perda desses processos como sendo possível, não constituiu nenhuma provisão para perdas.

23 Patrimônio líquido

a. Capital social

O capital social é de R\$ 18.361.118 (em 31 de dezembro de 2020, R\$ 18.211.712) e está representado por 18.361.118 (em 31 de dezembro de 2020, 18.211.712) quotas-partes no valor de R\$ 1,00 cada.

b. Reserva de sobras

As importâncias constituídas foram determinadas consoantes à Lei Cooperativista e ao Estatuto Social, como segue:

- **Fundo de reserva:** constituído ao percentual mínimo de 10% das sobras líquidas do exercício, destinando-se a reparar perdas e atender ao desenvolvimento de suas atividades;
- **Fundo de assistência técnica, educacional e social - FATES:** constituído ao percentual mínimo de 5% das sobras líquidas apuradas no exercício, é destinado à prestação de assistência aos associados, seus familiares e, quando previsto nos estatutos, aos empregados da Cooperativa;
- **Fundo de desenvolvimento:** constituído ao percentual de 30% das sobras apuradas no exercício, e destina-se à construção ou arrendamento de sistema hospitalar próprio, criação de serviço próprio para atendimento de urgência, criação de serviço de diagnósticos próprio, informatização dos consultórios médicos, manutenção de contratos estratégicos, criação de recursos de atendimento a usuários, campanhas de marketing e investimentos em recursos humanos, além de outras atividades, com o objetivo de empreender o desenvolvimento cooperativista, sendo indivisível entre os cooperados.

c. Sobras à disposição da AGO

As sobras apuradas após a constituição das reservas estatutárias ficam à disposição da Assembleia Geral Ordinária (AGO) para deliberação quanto à sua destinação, conforme demonstrado:

Sobra líquida	12.866.527	43.887.073
Transferência para o Fundo de Reserva - 10%	(1.286.652)	(4.388.707)
Transferência para o FATES - 5%	(643.327)	(2.194.354)
Transferência para o Fundo de Desenvolvimento - 30%	(3.859.958)	(13.166.120)
Provisão para Pagamento de Juros sobre o Capital	(1.101.666)	(1.092.706)
Sobras à disposição da AGO	5.974.924	23.045.186

Relatório da Administração e Demonstrações Financeiras

De acordo com a legislação que rege as sociedades cooperativas, Lei 5.764/1971, e o Estatuto Social, as sobras à disposição da AGO podem ser capitalizadas ou distribuídas aos cooperados de acordo com a usufruição dos serviços da Cooperativa ou, ainda, incorporadas em reservas conforme deliberação dos cooperados na Assembleia Geral. Em 2021 as sobras à disposição da AGO são de R\$ 5.974.924 conforme demonstração do resultado.

24 Eventos indenizáveis líquidos / Sinistros retidos

Descrição	2021	2020
Eventos/sinistros conhecidos ou avisados		
Consulta médica	(160.996.340)	(123.061.457)
Exames	(105.203.995)	(84.663.143)
Terapias	(73.199.175)	(60.348.673)
Internações	(255.736.384)	(194.223.282)
Outros atendimentos ambulatoriais	(41.996.969)	(33.958.949)
Demais despesas médicas hospitalares	(218.492)	(151.149)
	(637.351.355)	(496.406.653)
Provisão de eventos ocorridos e não avisados - PEONA		
Varição da PEONA	(4.931.613)	(3.927.594)
	(4.931.613)	(3.927.594)
	(642.282.968)	(500.334.247)

25 Cobertura Assistencial com Preço Pré-Estabelecido –Carteira de planos individuais/familiares após Lei 9.656/1998

Descrição	Consulta		Terapias	Internações	Outros atendimentos	Demais despesas	Total
	médica	Exames					
Rede própria	102.755.615	24.049.376	-	79.795.225	10.635.747	-	217.235.963
Rede contratada	4.821.075	44.973.438	50.499.421	101.608.027	6.223.132	-	208.125.093
Reembolso	-	-	-	-	3.184.442	-	3.184.442
Intercâmbio eventual	-	-	-	-	16.657.073	-	16.657.073
Total	107.576.690	69.022.814	50.499.421	181.403.252	36.700.394	-	445.202.571
Corresponsabilidade cedida	-	-	-	-	64.502.864	-	64.502.864

A distribuição dos saldos do quadro auxiliar de Eventos Médicos Hospitalares de Assistência Médico-Hospitalar do Documento de Informações Periódicas – DIOPS do 4º trimestre de 2021 está em conformidade com o Ofício Circular DIOPE nº 01, de 1º/11/2013, referente aos planos individuais firmados posteriormente à Lei 9.656/1998, com cobertura médico-hospitalar e modalidade de preço pré-estabelecido.

A Cooperativa registra contabilmente os valores segregados entre ato principal e atos auxiliares.

26 Ingressos de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora

Descrição	2021	2020
Ingressos/ receitas com operações de assistência médico-hospitalar		
Intercâmbio	2.828.047	(1.632.120)
Saúde ocupacional	802.375	747.382
Outras receitas com operações de assistência médico-hospitalar	8.704.846	6.881.062
Transporte terrestre	1.386	16.714
Ambulatório	464	-
Recursos próprios	18.307.383	13.763.732
	30.644.501	19.776.770
Ingressos com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar		
Taxa de administração de intercâmbio	3.996.549	3.565.524
	3.996.549	3.565.524
Outros ingressos/ receitas operacionais		
Outras receitas operacionais	8.515.600	2.559.868
	8.515.600	2.559.868
	43.156.650	25.902.162

27 Dispêndios/despesas com operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora

Descrição	2021	2020
Dispêndios/despesas com prestação de serviço hospitalar		
Despesas com prestação de serviço hospitalar	49.836.634	57.958.681
Remoção área e terrestre	4.716.158	4.260.121
Outras despesas com prestação de serviço hospitalar	26.711.042	30.335.729
Outras despesas	42.494.927	41.853.495
	123.758.761	134.408.026

28 Dispêndios/ despesas administrativas

Descrição	2021	2020
Pessoal	22.383.048	22.177.143
Serviços de terceiros	8.140.058	7.529.810
Localização e funcionamento	9.815.862	7.646.188
Publicidade e propaganda	3.919.220	2.872.408
Tributos	680.218	412.779
Diversas	7.051.392	19.218.482
	51.989.798	59.856.810

Relatório da Administração e Demonstrações Financeiras

29 Resultado financeiro líquido

Descrição	2021	2020
Ingressos financeiros		
Rendimentos de aplicações financeiras (i)	8.997.981	2.768.379
Juros e multa por recebimento em atraso	2.158.566	1.946.385
Atualização monetária	4.632.714	1.846.974
Outras receitas	2.465.083	1.734.443
	18.254.344	8.296.181
Dispêndios financeiros		
Descontos concedidos	(78.611)	(73.254)
Juros e atualização(ii)	(9.038.983)	(2.197.744)
Juros por pagamento em atraso	(106.804)	(386.311)
Despesas financeiras diversas	(2.732.501)	(2.993.437)
	(11.956.899)	(5.650.746)
	6.297.445	2.645.435

(i) Em 2020, devido às incertezas econômicas causadas pela pandemia covid-2019, a taxa básica de juros - SELIC (Sistema de Liquidação e Custódia) - recuou em 55,5%, encerrando o exercício em 2% a.a. Com a forte redução da taxa de referência de rentabilidade, as remunerações dos rendimentos de renda fixa também sofreram redução. Outra consequência foi o ajuste negativo de marcação a mercado que ocasionou perda em títulos e valores mobiliários. Em 2021 a Unimed Ribeirão Preto, diversificou sua carteira que antes estava concentrada, sendo distribuída o seu maior volume entre 3 Instituições Financeiras.

Destacando que as operações de crédito firmados com estas Instituições Financeiras, sendo umas delas com operações de crédito "casada" com um COE como garantia e outra com a contratação de Capital de Giro, com participação de garantias de Aplicações Financeiras. Em ambos os casos foram operações de crédito direcionadas a dar suporte aos Investimentos fixos da Cooperativa.

(ii) Liquidação da operação de 7 milhões com a operação da Desenvolve SP, houve substituição da operação por outra, com a redução de custos da operação.

30 Imposto de renda e contribuição social

O resultado apurado em operações realizadas com cooperados é isento de tributação e o resultado de atos não cooperados são tributados pelas alíquotas vigentes, conforme demonstrado abaixo:

	2021	2020
Sobras antes dos tributos	18.680.298	45.740.862
Adição/ exclusões		
Resultados não tributáveis de sociedades cooperativas	(2.349.708)	(41.228.208)
Base de cálculo	16.330.590	4.512.654
Imposto de renda - 15%	2.449.588	676.898
Adicional do imposto de renda - 10%	1.609.059	431.265
Imposto de renda	4.058.647	1.108.164
Contribuição social - 9%	1.469.753	406.139

31 Transações com partes relacionadas

A estrutura de governança corporativa da Cooperativa compreende a Diretoria, cujas atribuições, poderes e funcionamento são definidos no Estatuto da Cooperativa. Os diretores são os representantes legais da Cooperativa, responsáveis principalmente, pela sua administração e pelo desenvolvimento das políticas e diretrizes gerais. São eleitos pela Assembleia Geral Ordinária, com mandato de três anos para o Conselho de Administração, sendo permitida a reeleição de seus componentes em novos pleitos eleitorais, resguardada a renovação mínima obrigatória de 1/3 de seus integrantes. Para o Conselho Fiscal o mandato tem prazo de um ano, sendo permitida a reeleição, para um período imediato, de apenas 1/3 dos integrantes.

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

Parte relacionada	Natureza da operação	2021	2020
Conselho de Administração	Prestação de serviços	1.548.218	1.751.736
Conselho de Administração	Diárias e pró-labore	2.610	9.113
Conselho de Administração	Capital social	203.496	258.672
Conselho Fiscal	Prestação de serviços	-	-
Conselho Fiscal	Cédula de presença	54.112	37.696
Conselho Fiscal	Capital social	118.276	106.191

32 Instrumentos financeiros e gerenciamento de riscos

32.1 Análise dos instrumentos financeiros

A Cooperativa participa de operações envolvendo ativos e passivos financeiros com o objetivo de gerir os recursos financeiros disponíveis gerados pelas operações. Os riscos associados a esses instrumentos são gerenciados por meio de estratégias conservadoras, visando à liquidez, à rentabilidade e à segurança. A avaliação de tais ativos e passivos financeiros em relação aos valores de mercado é feita por meio de informações disponíveis e metodologias de avaliação apropriadas. Entretanto, a interpretação dos dados de mercado e métodos de avaliação requerem considerável julgamento e estimativas para se calcular o valor de realização mais adequado. Como consequência, as estimativas apresentadas podem divergir se utilizadas hipóteses e metodologias diferentes.

O valor justo dos ativos e passivos financeiros é incluído no valor pelo qual o instrumento poderia ser trocado em uma transação corrente entre partes dispostas a negociar, e não em uma venda ou liquidação forçada. Os valores contábeis, tais como aplicações financeiras, contas a receber e a pagar e outros referentes aos instrumentos financeiros constantes nos balanços patrimoniais, quando comparados com os seus valores que poderiam ser obtidos na sua negociação em um mercado ativo ou, na ausência destes, com o valor presente líquido ajustado com base na taxa vigente de juros no mercado, representam efetivamente o valor justo.

32.2 Gerenciamento de riscos financeiros

A gestão de risco é realizada pela gerência financeira, segundo as políticas aprovadas pela Administração. A gerência financeira identifica, avalia e protege a Cooperativa contra eventuais riscos financeiros. A gerência financeira estabelece princípios para a gestão de risco global, bem como para áreas específicas, como risco de taxa de juros, risco de crédito e investimento de excedentes de caixa.

A Cooperativa possui exposição para os seguintes riscos resultantes de instrumentos financeiros: a) risco de mercado; b) risco de crédito; e c) risco de liquidez.

a Risco de mercado

Risco de mercado é o risco de alterações nos preços de mercado — tais como taxas de câmbio, taxas de juros e preços de ações — afetarem os ganhos da Cooperativa ou o valor de seus instrumentos financeiros. O objetivo do gerenciamento de risco de mercado é gerenciar e controlar as exposições a riscos de mercado, dentro de parâmetros aceitáveis, e ao mesmo tempo otimizar o retorno.

A Cooperativa não utiliza derivativos para gerenciar riscos de mercado. Todas essas operações são conduzidas dentro das orientações estabelecidas pela Administração.

A Cooperativa não aplica contabilidade de hedge para gerenciar a volatilidade no resultado.

a.1 Risco de taxas de juros

A Cooperativa não possui alto o risco do fluxo de caixa ou valor justo associado com taxa de juros para seus financiamentos. A Cooperativa não trabalha com instrumentos derivativos e todas as contas estão atreladas a taxas básicas da economia brasileira, principalmente Certificado de Depósito Interbancário (CDI).

a.2 Risco cambial

A Cooperativa não está exposta a riscos cambiais.

b Riscos de crédito

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

b.1 Exposição a riscos de crédito

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

Descrição	Nota	2021	2020
Disponível			
Aplicações financeiras	5	135.123.154	129.617.784
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	6	51.965.171	55.952.273
Créditos de oper. de assist. à saúde não relat.com planos de saúde da operadora	7	12.599.831	7.002.062
Bens e títulos a receber	9	50.612.542	42.140.178
Conta corrente com cooperados	11	36.721.585	67.048.115
		<u>287.022.283</u>	<u>301.760.412</u>

b.2 Contas a receber e outros recebíveis

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

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

c Risco de liquidez

Risco de liquidez é o risco de a Cooperativa encontrar dificuldades em cumprir as obrigações associadas com seus passivos financeiros que são liquidados com pagamentos em caixa ou com outro ativo financeiro. A abordagem da Cooperativa na Administração da liquidez é de garantir, na medida do possível, que sempre terá liquidez suficiente para cumprir com suas obrigações no vencimento, tanto em condições normais como de estresse, sem causar perdas inaceitáveis ou risco de prejudicar a reputação da Cooperativa.

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

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

Relatório da Administração e Demonstrações Financeiras

32.3 Gestão de capital

Os objetivos da Cooperativa ao administrar seu capital são os de salvaguardar a capacidade de continuidade da Cooperativa para oferecer retorno aos cooperados e benefícios às outras partes interessadas, além de manter uma estrutura de capital ideal para reduzir esse custo. Em 31 de dezembro de 2021, a Cooperativa possui, aproximadamente, 23% (24% em 2020) do seu ativo total registrado como Caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras.

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

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Fluxo de caixa das atividades operacionais		
Sobras líquidas do exercício	12.866.527	43.887.073
Ajuste ao resultado		
Depreciação	7.740.862	8.183.939
Amortização	2.722.412	864.897
Juros sobre empréstimos	6.980.309	3.236.949
Resultado da venda de imobilizado	(452)	(980)
Juros de Aplicações financeiras	(8.997.981)	(2.768.379)
Aumento nos investimentos (sobras e dividendos recebidos)	2.380.967	249.858
Aumento/ Redução dos Créditos de Operações com Planos	3.987.102	(5.249.331)
Redução dos Créditos de Operações Não Relacionados a Planos	(5.597.769)	(3.706.386)
Aumento/ Redução de Créditos Tributários e Previdenciários	1.256.521	(271.873)
Redução de Bens e títulos a receber	(8.472.364)	(20.117.579)
Redução de Despesas Antecipadas	(5.811.159)	(2.202.758)
Aumento de Conta Corrente com Cooperados	30.326.530	15.835.347
Aumento das Provisões Técnicas	11.151.189	10.182.978
Aumento/ Redução dos Débitos de Operações de Assistência à Saúde	873.172	(981.422)
Aumento dos Débitos de Operações Assist. à Saúde Não Relacionadas com Pl. Saúde da OPS	201.869	144.694
Redução/ Aumento das Provisões	(20.650.901)	3.406.438
Redução dos Tributos e Contribuições a Recolher	(25.005.095)	(16.736.022)
Aumento do Conta-Corrente de Cooperados	1.190.137	94.282
Aumento do Débitos Diversos	17.406.507	6.747.670
Redução das Contingências com efeito no resultado do exercício	(10.749.110)	(14.107.956)
Caixa líquido gerado das atividades operacionais	<u>13.799.273</u>	<u>26.691.439</u>

34 Teste de adequação de passivo (TAP)

A adequação dos passivos é avaliada através de um teste mínimo de adequação com base nas regras e parâmetros definidos pela nos itens 9.1.4, 10.12.2 e 10.12.2.1 anexo Capítulo I – Normas Gerais da RN 435/2018 e alterações vigentes. Esse teste considerou todos os tipos de contratos vigentes na data base 31/12/2021, os quais: coletivo empresarial, coletivo por adesão, individual familiar e responsabilidade assumida. As estimativas correntes dos fluxos de caixa consideram o horizonte máximo de 8 (oito) anos.

Foram adotadas premissas atuariais para realização do teste. Para estimativa de sobrevivência e de morte utilizou-se a tábua BR-EMSB.2015 que melhor se adequou ao cenário da operadora, não sendo necessário realizar ajustes por critério de desenvolvimento de longevidade, foi utilizado o método *Run-off* e não foram consideradas taxas de cancelamento. Os parâmetros para projeção das receitas e despesas foram baseados na experiência observada pela cooperativa. As estimativas de fluxos de caixa foram descontadas a valor presente com base nas estruturas a termo da taxa de juros (ETTJ) livre de risco pré-fixada definidas pela ANBIMA na competência de 31/12/2021.

O resultado do TAP foi calculado com estimativa de R\$373.347.973,63, detalhado conforme segue:

	Ajuste na tábua biométrica (sim ou não)	Taxa de cancelamento de contratos* (valor em percentual)	Inflação Médica estimada para o primeiro ano de apuração do TAP (valor em percentual)	Reajuste máximo estimado para os planos individuais no primeiro ano de apuração do TAP (valor em percentual)	Reajuste médio por variação de custos estimado para os planos coletivos no primeiro ano de apuração do TAP (valor em percentual)	Utilização das faixas etárias da RN 63/2003 para estimativa das despesas assistenciais (sim ou não)	Método de interpolação da ETTJ utilizado	Estimativa corrente de fluxo de caixa na data-base (valor em R\$)
Agregação de contratos utilizada no teste	não	0%	10,21%	9,76%		sim	Svensson	383.169.917,43
Carteira individual	não	0%	10,21%		9,50%	sim	Svensson	(41.950.557,07)
Coletivo por adesão	não	0%	10,21%		9,50%	sim	Svensson	32.150.523,02
Coletivo empresarial	não	0%	10,21%		9,50%	sim	Svensson	(21.909,74)
Corresponsabilidade assumida em pré-pagamento								

35 Cobertura de seguro

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

Gustavo Ribeiro de Oliveira
Presidente do Conselho de Administração
CPF.: 138.859.118-92

Juvelcio Fernandes Peixoto
Diretor Financeiro
CPF.: 066.593.358-46

Osvaldo Pereira Marques
Contador – CRC 1SP234932/O-1
CPF.: 156.156.078-23

Julio Cesar Paim
Diretor Geral – CEO
CPF: 250.544.278-99

Emiliana Leite Pereira
Atuária – MIBA 2.329
CPF.: 074.591.676-73

*** fim ***



Moore Prisma Auditores e
Consultores

Rua Milton José Robusti, 75
15º andar
CEP 14021-613
Ribeirão Preto - SP

T. 55 (16) 3019-7900
E. moorerp@moorebrasil.com.br

www.moorebrasil.com.br

Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras

Aos cooperados e administradores da
Unimed de Ribeirão Preto – Cooperativa de Trabalho Médico
Ribeirão Preto SP

Opinião com ressalva

Examinamos as demonstrações financeiras da Unimed de Ribeirão Preto – Cooperativa de Trabalho Médico (“Cooperativa”), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2021 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, exceto pelos possíveis efeitos dos assuntos descritos na seção a seguir intitulada “Base para opinião com ressalva”, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Unimed de Ribeirão Preto – Cooperativa de Trabalho Médico em 31 de dezembro de 2021, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Base para opinião com ressalva

Contas a receber de cooperados (IN 20 ANS)

Conforme mencionado nas notas explicativas 11 e 21, a Cooperativa, com base nas Instruções Normativas IN DIOPE nº 20, de 20/10/2008, e 48, de 19/10/2011, registrou provisão para contingências referente a débitos tributários tendo como contrapartida a parcela correspondente para aqueles períodos no resultado do exercício há época. Ainda, com base nas mesmas instruções, a Cooperativa transferiu esse valor de despesa para o ativo não circulante a título de créditos a receber de cooperados, cujo saldo após movimentações é de R\$ 35.237.777 em 31 de dezembro de 2021. Esse valor será exigido dos cooperados à medida que a Cooperativa tiver que pagar as obrigações legais provisionadas. Considerando que não foi tratado como um ativo devidamente individualizado e que não há prazo de realização definido e vinculado a demandas passivas em andamento, sua recuperação pode ser classificada como incerta e, portanto, sujeita a eventos futuros não estimados. Nenhuma provisão para perdas foi considerada nas demonstrações financeiras sobre esse ativo.

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



responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião com ressalva.

Outros assuntos

Auditoria dos valores correspondentes ao exercício anterior

Os valores correspondentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, apresentados para fins de comparação, foram examinadas por outro auditor, cujo relatório, datado de 25 de fevereiro de 2021, continha ressalva sobre as contas a receber de cooperados (IN 20 ANS).

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

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

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

Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com o 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 esse respeito.

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

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

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

Os responsáveis pela Administração da Cooperativa são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.



Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

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

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

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Cooperativa.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Cooperativa. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Cooperativa a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Relatório da Administração e Demonstrações Financeiras



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.

Ribeirão Preto SP, 22 de fevereiro de 2022.

Moore Prisma Auditores Independentes
CRC 2SP017256/O-3

Ricardo Aurélio Rissi
CRC 1SP137183/O-8



PARECER DO CONSELHO FISCAL

Os abaixo assinados, membros do Conselho Fiscal da UNIMED DE RIBEIRÃO PRETO Cooperativa de Trabalho Médico, pessoa jurídica de direito privado registrada no CNPJ nº 45.232.246/0001-27, no exercício de suas atribuições legais e estatutárias, examinaram o Balanço Patrimonial levantado em 31 de dezembro de 2021 totalizando R\$ 589.488.315,03 (quinhentos e oitenta e nove milhões, quatrocentos e oitenta e oito mil, trezentos e quinze reais e três centavos), a Demonstração de Resultados do Exercício, Demonstração do Fluxo de Caixa, a Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido e a de Valor Adicionado, as Notas explicativas do balanço, bem como tiveram acesso aos documentos que deram suporte às referidas demonstrações e ao relatório dos auditores independentes, verificando uma sobra líquida à disposição da Assembleia Geral Ordinária de R\$ 5.974.923,83 (cinco milhões, novecentos e setenta e quatro mil, novecentos e vinte e três reais e oitenta e três centavos), e após constatarem a exatidão e perfeita ordem da escrituração consoante à regulamentação vigente, **aprovam as contas do exercício de 2021** recomendando sua aprovação pela assembleia geral ordinária.

Ribeirão Preto, 09 de março de 2022.



 Dr. Evandro Luis da Cunha Oliveira



 Dr. Flavio Ribeiro Dib



 Dr. Jacques Bartolomeo



 Dra. Sandra Regina de O. Rodrigues Pereira



 Dr. João Almiro Ferreira Filho



 Dra. Natalia Costa Correa



Catedral Metropolitana de Ribeirão Preto ou Catedral São Sebastião - principal igreja católica da cidade



**ÍNDICE
REMISSIVO GRI**

Índice Remissivo GRI

Norma GRI	Conteúdo	Página	Omissão	
GRI 101: Fundamentos 2016	Não possui divulgações	-	-	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	Perfil Organizacional			
	102-1 Nome da Organização	155	-	
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	18 e 80-81	-	
	102-3 Localização da sede da organização	155	-	
	102-4 Local de operações	26 e 27	-	
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	18	-	
	102-6 Mercados atendidos	26 e 79	-	
	102-7 Porte da organização	18, 40-41, 45-46 e 80-81	-	
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	40 e 73	-	
	102-9 Cadeia de fornecedores	40-41, 60-61 e 86-87	-	
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	22-23 e 86-87	-	
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	14, 15 e 22-23	-	
	102-12 Iniciativas externas	49, 52 e 53-55	-	
	102-13 Participação em associações	A Unimed Ribeirão Preto tem sua participação consolidada junto às sociedades cooperativas Unimed Federação Intrafederativa Nordeste Paulista, Unimed do Brasil, Central Nacional Unimed e Sistema Ocesp/Sescoop desenvolvendo e participando de atividades e grupos de discussões.	-	
	Estratégia			
	102-14 Declaração do mais alto executivo	4	-	
	Ética e Integridade			
	102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	19 e 22-23	-	
	102-17 Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética	22 e 23	-	
	Governança			
	102-18 Estrutura de governança	18, 20 e 21	-	
	102-21 Consulta a stakeholders sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	7	-	
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	18	-	
	102-24 Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança	18	-	
	102-31 Análise de tópicos econômicos, ambientais e sociais	14	-	
	102-32 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	7	-	
	Engajamento de Stakeholders			
	102-40 Engajamento de stakeholders	58, 69, 78 e 84	-	
	102-41 Acordos de negociação coletiva	Todos os colaboradores com regime de contratação conforme a CLT estão cobertos por acordo de negociação coletiva.	-	
	102-42 Identificação e seleção de stakeholders	7	-	
	102-43 Abordagem para engajamento de stakeholders	7	-	
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	7	-	
	Práticas de Relato			
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	6	-	
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos	7	-	
	102-47 Lista de tópicos materiais	8 e 9	-	
	102-48 Reformulações de informações	Não foram apontadas necessidades de reformulações.	-	
	102-49 Alterações no relato	Não houve necessidade de mudanças e/ou alterações.	-	
	102-50 Período coberto pelo relatório	6	-	
	102-51 Data do relatório mais recente	6	-	
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	6	-	
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	6	-	
	102-54 Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	6	-	
	102-55 Sumário de conteúdo da GRI	152-153	-	
	102-56 Verificação externa	Não houve verificação externa do conteúdo.	-	
	GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	7	-
		103-2 Forma de gestão e seus componentes	14, 18, 22-23, 44, 48-50, 52, 53-55 e 100-107	-
103-3 Avaliação da forma de gestão		14, 18, 22-23, 24-25, 44-47, 48-52, 53-55, 58, 70, 78 e 100-107	-	
GRI 200: Econômicos	GRI 201 - Desempenho Econômico 2016			
	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	44-46	-	
	GRI 203 - Impactos Econômicos Indiretos 2016			
203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	28, 33-34, 39 e 90-93	-		

GRI: 102-55

Norma GRI	Conteúdo	Página	Omissão
GRI 300: Ambientais	GRI 302 - Energia 2016		
	302-1 Consumo de energia dentro da organização	50	-
	GRI 303 - Água e Efluentes 2018		
	303-5 Consumo de água	50	-
	GRI 305 - Emissões 2016		
	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	49	-
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	49	-
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	49	-
	GRI 306 - Resíduos 2020		
	306-3 Resíduos gerados	49	-
GRI 307 - Conformidade Ambiental 2016			
307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Não houveram registros de não conformidade com a legislação ambiental para o período deste relatório.		-
GRI 400: Sociais	GRI 401 - Emprego 2016		
	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	76	-
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	74	-
	GRI 403 - Saúde e Segurança do Trabalho 2018		
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	77	-
	GRI 404 - Capacitação e Educação 2016		
	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	75	-
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	71-72 e 76	-
	GRI 405 - Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016		
	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	60 e 73	-
GRI 408 - Trabalho Infantil 2016			
408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Não foram identificados casos ou riscos relacionados ao trabalho infantil nas operações e/ou com os fornecedores.		-
GRI 413 - Comunidades Locais 2016			
413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	52, 54-55	-	
GRI 416 - Saúde e Segurança do Consumidor 2016			
416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	28-39, 51, 78, 82-83 e 90-93	-	
GRI 417 - Marketing e Rotulagem 2016			
417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	A identificação e posterior rotulagem dos produtos comercializados seguem critérios internos de identificação da necessidade do serviço a ser prestado ao cliente obedecendo aos critérios mínimos estabelecidos pela ANS, enquadrando situações como valor, cobertura e atendimento, rede prestadora dentre outros. A segurança do atendimento à utilização dos produtos é constantemente acompanhada pelos índices de satisfação do cliente e também pelo setor de ouvidoria da cooperativa. Internamente, atividades como a do Comitê de Sinistralidade auxiliam no cumprimento das metas estabelecidas para equilibrar a saúde financeira da operação.		-
GRI 418 - Privacidade do Cliente 2016			
418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Não foram identificados registros relacionados à violação da privacidade ou perda de dados do cliente na cooperativa.		-
GRI 419 - Conformidade Socioeconômica 2016			
419-1 Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica	Não foram identificados registros relacionados à violação da privacidade ou perda de dados do cliente na cooperativa.		-



Parque Tom Jobim, na zona norte de Ribeirão Preto

EXPEDIENTE

Diretoria Executiva

Gustavo Ribeiro de Oliveira
Moisés de Oliveira Lima Filho
Juvelcio Fernandes Peixoto

Direção Geral

Julio Cesar Paim

Coordenação e Desenvolvimento

Alex Rafael Lourenço

Projeto Gráfico e Diagramação

Rita Corrêa

Produção de Conteúdo e Revisão

Verbo Nostro Comunicação Planejada

Suporte

Ana Cristina di Bonifácio

Colaboração

As áreas internas da Unimed Ribeirão Preto foram envolvidas na produção deste relatório.

Fotografia

Rafael Cautella (Fotos Ribeirão Preto)
Rafael Fernandes (Fotos Unimed Ribeirão Preto)
Rita Corrêa (Foto Parque das Artes)
Banco de Imagens – Unimed Ribeirão Preto

Fotos – Área de Cobertura Unimed Ribeirão Preto

Arquivo da Prefeitura Municipal de Cajuru

Arquivo da Prefeitura Municipal de Cássia dos Coqueiros – Alan Maurício dos Santos

Arquivo da Prefeitura Municipal de Cravinhos

Arquivo da Prefeitura Municipal de Dumont - Vanderci Pessoti

Arquivo da Prefeitura Municipal de Luiz Antônio - Bruno Giacomeli

Arquivo da Prefeitura Municipal de Pontal

Arquivo da Prefeitura Municipal de Sertãozinho

Arquivo da Prefeitura Municipal de Santa Cruz da Esperança

Arquivo da Prefeitura Municipal de Serra Azul

Arquivo da Prefeitura Municipal de Serrana - Devalcir Manduca

Cidade de Jardinópolis - Ricardo Perez

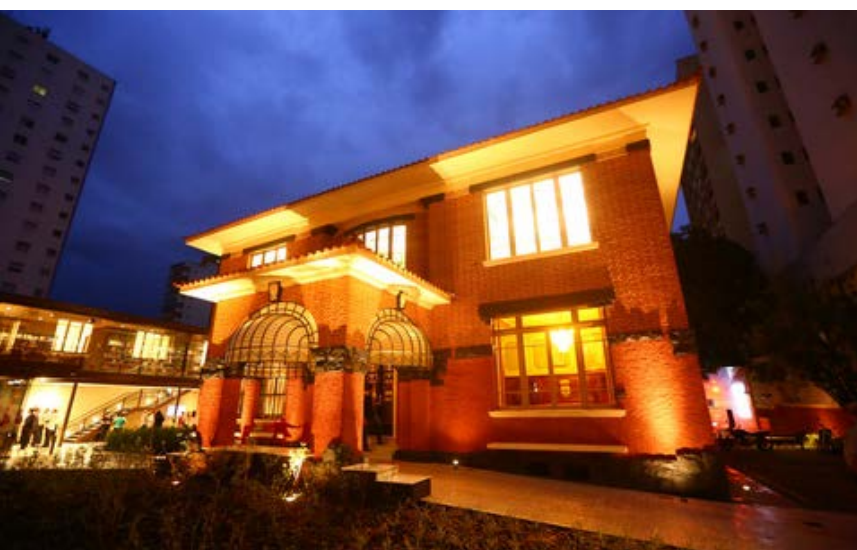
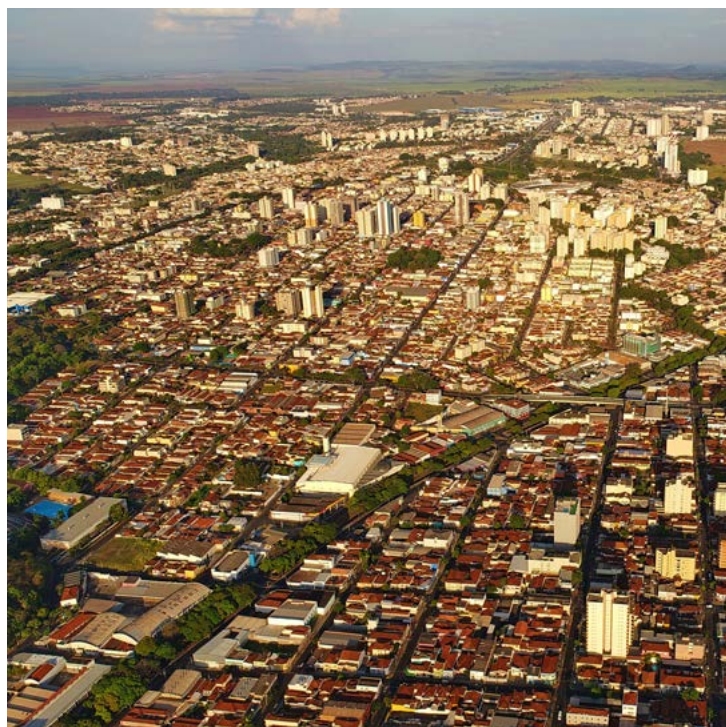
Cidade de Ribeirão Preto – Rafael Cautella

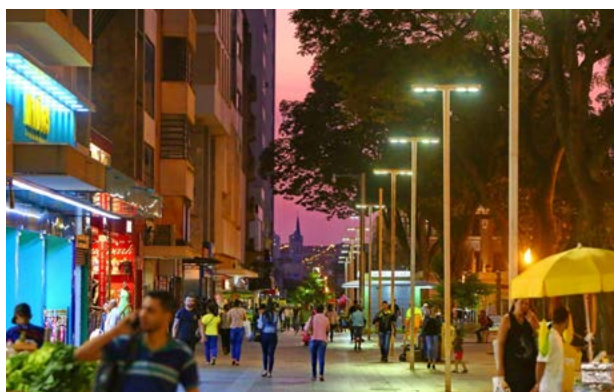


Unimed de Ribeirão Preto
Cooperativa de Trabalho Médico

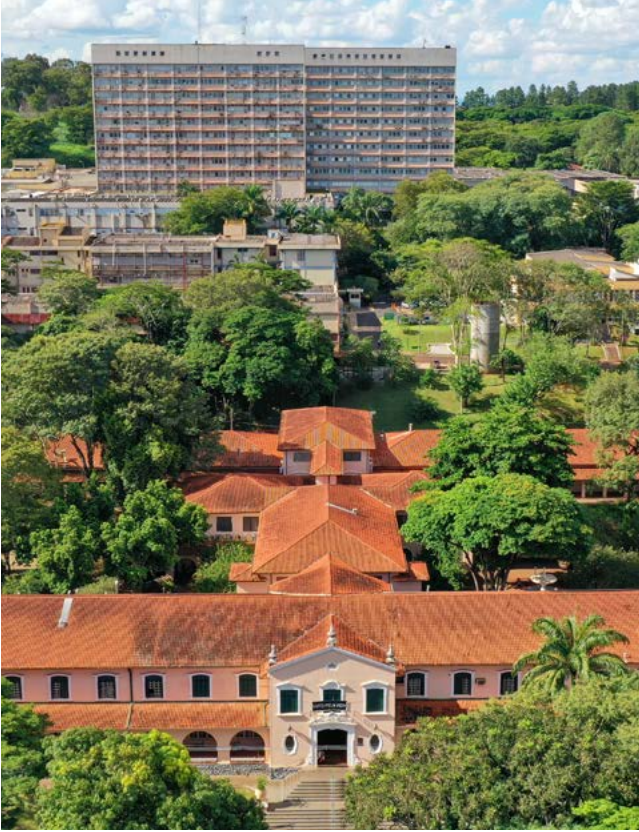
Rua Lafaiete, 789 – Centro
Ribeirão Preto/SP – CEP 14015-080
Telefone: 16 3605.2212

www.unimedribeirao.com.br











Avenida Prof. João Fiúsa, na zona sul

Unimed 
Ribeirão Preto

50 ANOS

ANS - nº 35120-2