



RELATÓRIO DE GESTÃO
E SUSTENTABILIDADE

2 0 2 0

Unimed 

Santa Bárbara
d'Oeste e Americana



RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE

Unimed 
Santa Bárbara
d'Oeste e Americana

ANS - nº 36929-2

© 2021 Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana. Cooperativa de Trabalho Médico
É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana.

Elaboração: Áreas de Sustentabilidade e Marketing & Comunicação - Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

Revisão Ortográfica: Área de Comunicação - Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

Projeto Gráfico e Diagramação: Agência Prática - Limeira (SP)

Revisão Final: Diretoria da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

Período do Relatório: Janeiro a dezembro de 2020

Relatório Anterior: Janeiro a dezembro de 2019

Ciclo de Emissão: Anual

Sumário [102-SS]

Cap
.01

Sobre o Relatório
5

METODOLOGIA **6**
MATRIZ DE MATERIALIDADE **7**
TEMAS MATERIAIS **7**

Cap
.02

Governança
e Sustentabilidade
14

CONSELHO DE
ADMINISTRAÇÃO **16**
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL **17**
MISSÃO, VISÃO E VALORES **18**
CONTROLES INTERNOS **19**
SEGUINDO EM FRENTE EM
NOSSA JORNADA **20**
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO **22**

Cap
.03

Unimed
Santa Bárbara d'Oeste
e Americana
23

ESTRUTURA FÍSICA **24**
PRINCIPAIS PRODUTOS **29**
MERCADOS ATENDIDOS **29**
MARKETING E NEGÓCIOS **30**
CADEIA DE FORNECEDORES **38**
REFORMAS NO HOSPITAL
UNIMED AMERICANA **45**

Cap
.04

Partes
Interessadas
61

COOPERADOS **62**
COLABORADORES **68**
CLIENTES **80**

Cap
.05

Desempenho
Econômico
87

RESULTADO OPERACIONAL **88**
RESULTADO FINAL **89**
DESTINAÇÃO DO RESULTADO **90**
FATURAMENTO **91**
SINISTRALIDADE **93**
CUSTOS ASSISTENCIAIS **94**
DESPESAS ADMINISTRATIVAS **95**
APLICAÇÕES **96**
MARGEM DE SOLVÊNCIA **97**
RATING UNIMED DO BRASIL **99**

Cap
.06

Desempenho
Ambiental
100

MATERIAL RECICLÁVEL **101**
CONSUMO **103**
EMISSÕES **104**
FARMÁCIA SOLIDÁRIA **106**

Cap
.07

Índice Remissivo
107



RELATÓRIO DE GESTÃO
E SUSTENTABILIDADE

VÁ DIRETO AO ASSUNTO
CLICANDO NA NUMERAÇÃO

A ESPIRAL CRESCENTE

Este conceito caracteriza as ações da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana no intuito de promover o cuidado de quem cuida e expandir sua forma de atuação à comunidade local. Para compreendê-lo é importante ter em mente o modelo figurado de expansividade que uma espiral representa. Ao centro da espiral estão os cooperados, que representam o cuidado e norteiam as ações da cooperativa. No próximo nível os colaboradores, que acolhem os beneficiários e dão sequência ao atendimento, levando em conta a técnica e a humanização. No nível sequente estão os clientes e os stakeholders com suas diversas formas de se relacionar com a cooperativa. Assim, apresentamos para vocês nosso Relatório de Gestão e Sustentabilidade em tema espiral crescente, o mesmo que entendemos fazer parte do modelo de gestão trabalhado neste período.



CONCEITO

Cap .01

RELATÓRIO
DE GESTÃO E
SUSTENTABILIDADE
2020

Sobre
o Relatório



Sobre o Relatório

METODOLOGIA [102-43, 102-44 e 102-46]

A definição da estrutura e do conteúdo, incluindo os temas que refletem necessidades e expectativas das partes interessadas (materialidade), considerou:

Estratégia de negócio;

Opinião dos públicos de relacionamento sobre os temas de maior relevância para a sustentabilidade. A pesquisa com os públicos de relacionamento foi realizada entre 11 de dezembro e 23 dezembro de 2020. Foram disponibilizados 10 temas, divididos nos eixos econômico, ambiental e social. Este último, subdividido em indicadores econômicos, de consumo sustentável, governança, corpo funcional, direitos humanos, qualidade assistencial, comunidade e rede de fornecedores.

O questionário permitiu que cada participante classificasse como relevante ou não os temas relacionados. Tendo por base os 97 questionários respondidos, foi identificada a Matriz de Materialidade que possibilitou a escolha dos temas trabalhados no relatório.

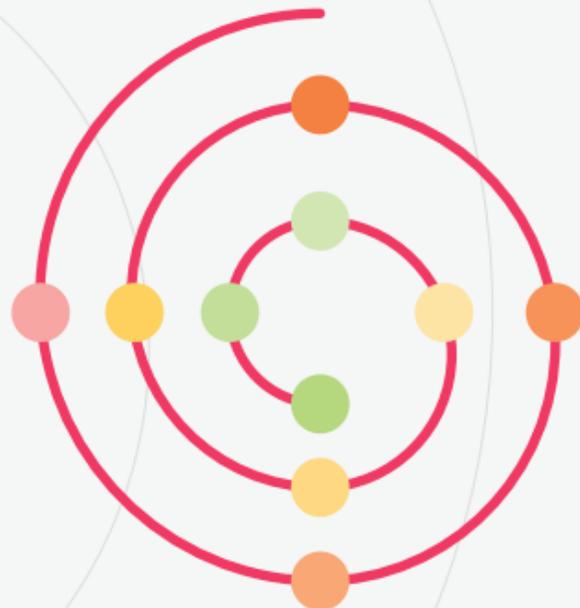
O resultado do Relatório foi validado junto ao corpo de Diretoria e conselheiros da Cooperativa, podendo haver tópicos que serão revisados em anos posteriores a este presente relatório.

O presente relatório apresenta informações da Cooperativa com relação ao período de janeiro a dezembro/2020.

PARTES INTERESSADAS [102-40 e 102-42]

STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS

- Unimed Local
- Sistema Unimed
- Cooperativismo
- Entidades Classistas
- Mercado
- 3º setor
- Sociedade
- Instituições Financeiras
- Governo Local
- Governo Federal



Sobre o Relatório

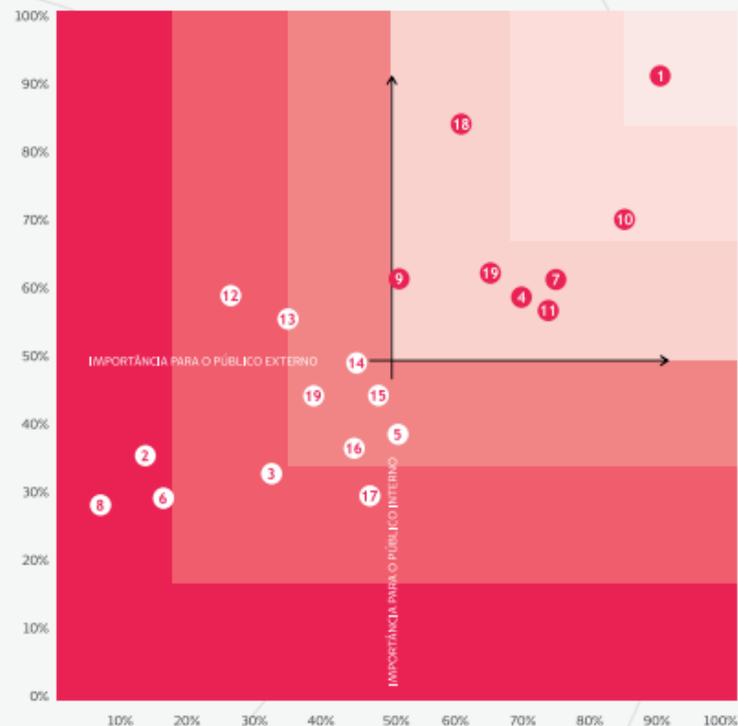
TEMAS MATERIAIS

- 1 Saúde Econômico-Financeira
- 18 Boa Governança Cooperativa
- 10 Saúde e Segurança do Cliente
- 19 Transparência e Prestação de Contas
- 9 Mecanismos Anticorrupção
- 7 Ética e Integridade
- 4 Saúde e Segurança no Trabalho
- 11 Satisfação do Cliente

CORRELAÇÃO COM OS ASPECTOS GRI G4

- 1 Desempenho Econômico
- 18 Governança
- 10 Saúde e Segurança do Cliente
- 19 Ética
- 9 Combate à Corrupção
- 7 Integridade
- 4 Saúde e Segurança no Trabalho
- 11 Rotulagem de Produtos e Serviços

MATRIZ DE MATERIALIDADE [102-47]



Alta Relevância para governança e outros públicos.

Baixa Relevância ou nenhuma relevância tanto para público interno quanto externo

Sobre o Relatório

DOS PÚBLICOS ENVOLVIDOS [102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53 e 102-54]

Seguindo as diretrizes da GRI em versão G4, a Matriz de Materialidade dos temas foi desenvolvida de acordo com a consulta realizada com públicos (interno e externo) no ano de 2020. Com publicação anual, edições anteriores estão disponíveis em www.unimedsa.com.br em versão online. O relatório anterior a este foi publicado em agosto de 2020.

DO CONTEXTO DE SUSTENTABILIDADE

Neste presente relatório são apresentados aspectos dos pilares Social, Ambiental e Econômico da Unimed Santa Bárbara do Oeste e Americana. Além de trazer aspectos de gestão da Cooperativa, seus relacionamentos, projetos e gestão com foco em Desenvolvimento Sustentável.

UM RELATÓRIO COM FOCO EM MUDANÇA E TRANSPARÊNCIA NUMA ESPIRAL CRESCENTE

Com o tema de envolvimento em Espiral, o presente relatório foi desenvolvido conforme a opção "de acordo - essencial" em diretrizes G4 da GRI (*Global Reporting Initiative*). Utilizando-se de diversos meios de comunicação para contato com seus públicos e seu site para principal publicação do Relatório, mantendo o mesmo comprometimento com as informações relatadas e alinhado com os valores da Cooperativa em Transparência, Ética, Cooperação, Engajamento e Eficiência.

Em caso de dúvidas entre em contato com a área de Sustentabilidade pelo e-mail sustentabilidade@unimedsa.com.br ou telefone: (19) 3471.4250.

Sobre o Relatório

Atendendo ao 7º Princípio do Cooperativismo – Interesse pela Comunidade –, a operadora busca contribuir de forma efetiva com a diminuição de impactos sociais relevantes, que estejam vinculados com o negócio e que também contribuam com Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, de forma mais específica, as 17 metas.

Além disso, com o objetivo de mobilizar a comunidade para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores fundamentais aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, seguimos os 10 princípios do Pacto Global.

[102-13]



17 Objetivos de desenvolvimento sustentável



10 Princípios do pacto global



Sobre o Relatório

PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL

- 1- As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.
- 2- Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos.
- 3- Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva.
- 4- Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.
- 5- Erradicar todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva.
- 6- Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego.
- 7- Assumir práticas que adotem uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais.
- 8- Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental.
- 9- Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis.
- 10- Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo a extorsão e o suborno.



Sobre o Relatório

TEMAS MATERIAIS – DIMENSÃO AMBIENTAL

INDICADOR

DEFINIÇÃO

Materiais usados por peso ou volume



INDICADOR

DEFINIÇÃO

Consumo de água por fonte



INDICADOR

DEFINIÇÃO

Consumo de energia dentro da organização



INDICADOR

DEFINIÇÃO

Emissões de Gases de Efeito Estufa



Sobre o Relatório

TEMAS MATERIAIS – DIMENSÃO SOCIAL

INDICADOR

DEFINIÇÃO

Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período



INDICADOR

DEFINIÇÃO

Média de horas de treinamento por ano, por empregado



INDICADOR

DEFINIÇÃO

Diversidade em órgãos de governança e empregados



INDICADOR

DEFINIÇÃO

Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho



Sobre o Relatório

VERIFICAÇÃO EXTERNA

Para demonstrar e validar os investimentos, foi utilizado o Balanço Social no modelo desenvolvido pelo Ibase (Instituto Brasileiro de Análises Econômicas). A apuração dos dados financeiros foi auditada de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), pela Walter Heuer Auditores e independentes.

Já os indicadores de desempenho socioambiental são apurados e validados internamente e não passam por verificação externa. As informações relatadas pertencem exclusivamente à operadora Unimed Americana e Santa Bárbara d'Oeste e suas unidades administrativas.

Cap .02

RELATÓRIO
DE GESTÃO E
SUSTENTABILIDADE
2020

Governança
e Sustentabilidade

Unimed 
Santa Bárbara
d'Oeste e Americana

Governança e Sustentabilidade

GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

Baseando-se nos princípios cooperativistas, a Unimed de Santa Bárbara d'Oeste e Americana Cooperativa de Trabalho Médico definiu, por meio do Estatuto Social e Regimento Interno, a Estrutura de Governança.

A partir do mandato 2019-2022 passou a vigorar o Novo Modelo de Governança Corporativa, aprovado em AGE (Assembleia Geral Extraordinária) em julho de 2017.

O novo modelo alterou a estrutura do Conselho de Administração, que passou a ser composto por sete membros eleitos, mais dois profissionais de mercado contratados, sem direito a voto, com eleição a cada três anos. A estrutura do Conselho Fiscal, composta por seis membros, sendo três efetivos e três suplentes, manteve-se, mas a eleição passou a ser individual (não mais por chapa), com renovação anual de 2/3 dos membros.

Houve ainda mudança nos critérios para a ocupação dos cargos da Diretoria Executiva, estabelecendo como requisitos possuir formação acadêmica compatível com a função a ser executada, comprovada competência e experiência técnica.

Desta forma, a Diretoria Executiva passou a ser composta por três membros, com mandato por performance, todos contratados e definidos pelo Conselho de Administração, sendo:

- 1 Diretor Executivo Geral (médico cooperado)
- 1 Diretor de Provedimento da Saúde (médico cooperado)
- 1 Diretor Administrativo e Financeiro (médico cooperado ou não)

COMPETE AOS CONSELHOS

A gestão da organização compete aos membros do Conselho de Administração e aos três diretores nomeados. Além das diversas atribuições contidas no Estatuto Social, cabe a eles desenvolver o pensamento sistêmico para assegurar a sustentabilidade da Cooperativa.

Governança e Sustentabilidade

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO GESTÃO 2019-2022

PRESIDENTE



Dr. Eduardo
Miranda Pinto

CEO



Dr. César Augusto
Cleo

DIR. FINANCEIRO



Celso Horikawa

DIR. PROVIMENTO SAÚDE



Dra. Elisângela
Tribulatto

CONSELHEIROS VOGAIS



Dr. André Sampaio
de Martino



Dr. Vicente Von
Glehn



Dra. Cíndia Fabri
Fantil



Dr. Sérgio Paschoalick
Catherino



Dr. João Cristiano
Hansen



Dr. Ricardo Evandro
Morosini

CONSELHO FISCAL



Dr. Orlando Franchi
Júnior



Dr. Guilherme Henrique
Alves Vieira



Dr. Arnaldo Gouveia
Júnior

SUPLENTE



Dr. Tiago da Costa
Moreira

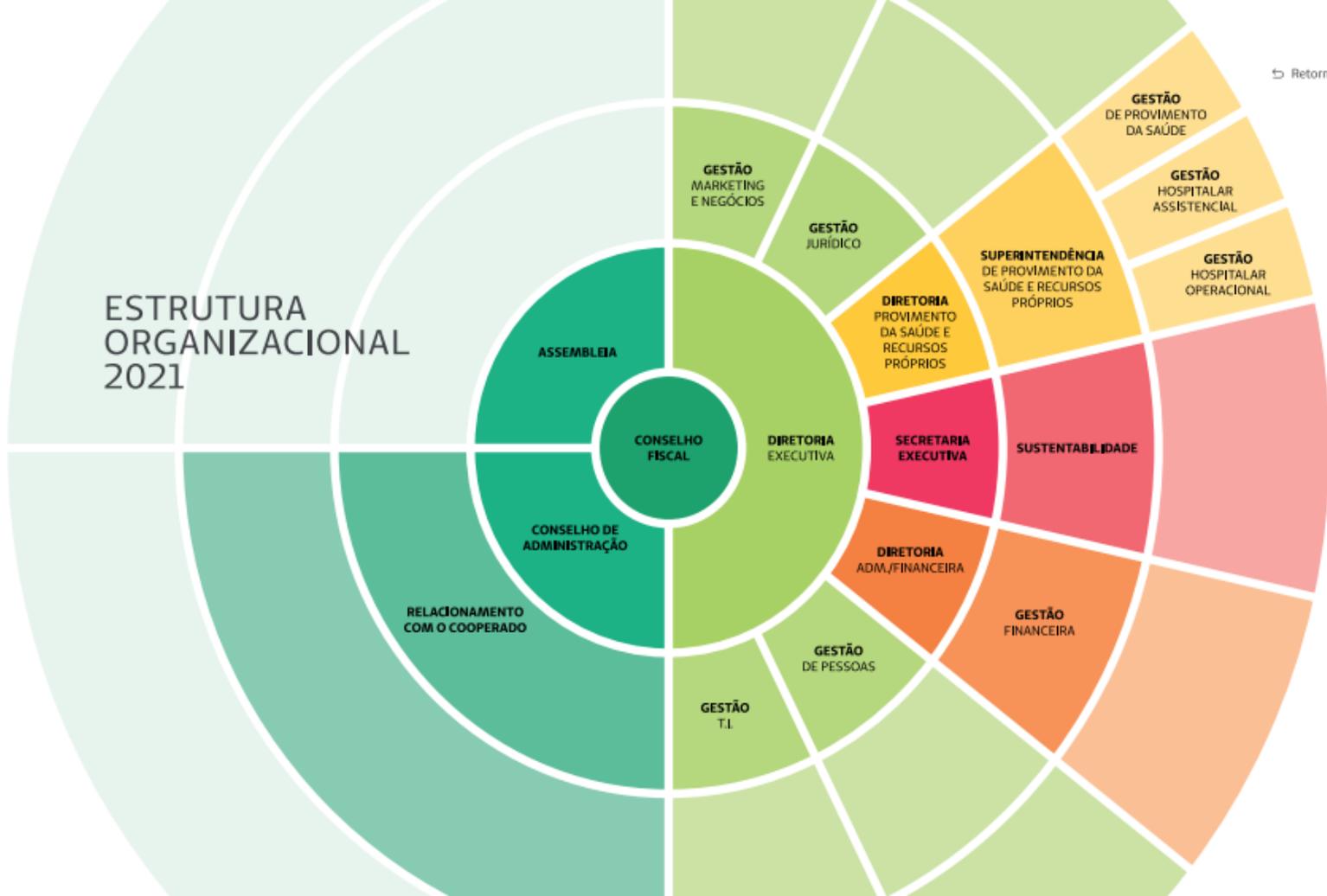


Dr. Victor Pazzi Loverso



Dr. Ulisses Silveira

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL 2021



Governança e Sustentabilidade



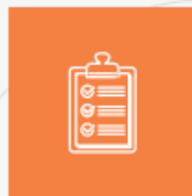
MISSÃO

Operar cuidados de assistência médica integral de excelência, focados em promoção de saúde, valorizando o trabalho médico com crescimento e sustentabilidade.



VISÃO

Ser reconhecida como referência de credibilidade em saúde.



VALORES

- Transparência
- Ética
- Cooperação
- Engajamento
- Eficiência

CÓDIGO DE CONDUTA

O Código de Conduta é o instrumento que norteia as ações dos cooperados e colaboradores da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana. Disponível para acesso na intranet e distribuído durante os acolhimentos de novos colaboradores, o documento tem como objetivo integrá-los quanto ao comportamento e às práticas adotadas em nossa Cooperativa.

Nele estão presentes orientações para diferentes situações profissionais e diante de variados públicos, com foco na preservação da ética e na construção de um padrão de atendimento que contribua para a boa imagem da nossa Unimed dentro e fora de nossos estabelecimentos.

Governança e Sustentabilidade

CONTROLES INTERNOS

Como forma de gerir riscos, a Unimed conta com a área de Controles Internos e contrata auditorias independentes para casos específicos como forma de precaução. Além disso, todos os novos projetos possuem Matriz de Riscos para suas atividades. A área de Controles Internos atua de forma independente desde 2019 e durante o ano de 2020, em atenção à resolução normativa nº 443 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), iniciou o mapeamento de riscos. Esta normativa dispõe sobre a adoção de práticas de governança corporativa pelas operadoras com gradualismo e previsibilidade.

Para adequação às novas exigências normativas, houve a contratação de uma consultoria externa para a capacitação da alta administração e dos gestores em gerenciamento de risco corporativo e para a posterior elaboração de um regimento contendo as políticas de Riscos Corporativos e de Compliance. A construção do texto foi feita em 2020 para o início da aplicação em 2021. O prazo final para as adequações determinado pela ANS é 31 de dezembro de 2022.

A partir dos indicadores definidos no planejamento estratégico da Cooperativa, houve o mapeamento dos riscos estratégicos e a definição dos principais indicadores de performance, que passam a ser a prioridade da gestão. Além disso, foram criados os comitês de Risco Corporativo e Compliance, cuja finalidade é assessorar o Conselho de Administração.

Por meio das boas práticas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, a Unimed se beneficia com a redução do valor de margem de solvência atualmente exigido. Além desse ganho, a área contribui com o aumento e a proteção do valor organizacional, cuidando do cumprimento das decisões estratégicas, missão, visão e valores da Cooperativa. Outro papel relevante do mapeamento de riscos é que ele passa a balizar a tomada de decisões, junto aos principais indicadores da Cooperativa, tornando-se um importante instrumento estratégico.

No mapeamento feito durante 2020, a área incluiu a implantação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que entrou em vigor em setembro com a finalidade de criar um ambiente de segurança jurídica, com a padronização de normas e práticas, para promover a proteção de dados.

Como atualmente o maior trânsito de dados pessoais acontece no âmbito da internet, todos aqueles que se utilizem desses dados (tratamento de dados) foram incumbidos de investir, cada vez mais, em segurança no ambiente virtual, uma vez que serão diretamente responsabilizados em casos de vazamentos (intencional ou não intencionais) dessas informações. Houve também a revisão e formalização da Cadeia de Valor da organização, com o mapeamento dos processos estratégicos e táticos da alta gestão. Para 2021, a perspectiva é de continuidade deste trabalho, com o levantamento dos principais indicadores operacionais.

Governança e Sustentabilidade

SEGUINDO EM FRENTE EM NOSSA JORNADA

Um ano de desafios, de exercitar a empatia e de se reinventar. Este foi o 2020 para o mundo todo e para a nossa Unimed não foi diferente. Unimos forças em prol do mesmo objetivo e conseguimos implementar muitos projetos que faziam parte do nosso Planejamento Estratégico, mesmo em um cenário complexo provocado pela pandemia da Covid-19. Em alguns casos, foram necessárias adaptações, todavia nos orgulhamos em afirmar que nenhum deles perdeu o padrão de excelência pelo qual tanto prezamos.

Nossa preocupação com a qualidade dos trabalhos foi reconhecida nacionalmente. O sistema Unimed se destacou neste ano como uma das 20 marcas mais transformadoras durante a pandemia no Brasil e foi a única ligada à saúde a constar neste ranking. Orgulhamo-nos muito em fazer parte deste time.

Empenhamo-nos em preparar o nosso hospital para receber e tratar nossos beneficiários. O cuidado intenso com o centro de compras, estoque de medicações e insumos, deu-nos a garantia de que ninguém ficaria desassistido, além de nos tornar referência para instituições públicas e privadas na nossa região e possibilitar até mesmo o empréstimo de insumos para outros hospitais pertencentes a ela.



Conselho de Administração: Dr. André Sampaio de Martino, Dr. João Cristiano Hansen, Dr. Sérgio Paschoalick Catherino, Dr. Eduardo Miranda Pinto, Dr. Vicente Von Glehn, Dra. Candice Fabri Fantí e Dr. Ricardo Evandro Morosini

Governança e Sustentabilidade

Em meio a tantas incertezas, conseguimos duplicar a capacidade da UCI (Unidade Crítica Intermediária), reorganizamos o fluxo de atendimento de pacientes no Hospital Unimed Americana (HUA), separando aqueles com sintomas gripais (suspeitos ou confirmados com Covid-19) dos demais, desde a entrada até a internação; adquirimos novos ventiladores mecânicos e medicamentos e melhoramos a capacidade de atendimento médico nos setores que mereciam e merecem maior atenção e cuidados (UTI e UCI).

Diante do menor fluxo de circulação e cirurgias, avaliamos a estrutura hospitalar e pudemos realizar uma reforma nessa estrutura tanto por necessidade de risco quanto para adequação às normas das Vigilâncias Sanitária e Epidemiológica e na qualificação para obtenção do AVCB (Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros), além de adequações para o funcionamento de novas salas no prédio do Espaço Unimed.

Em relação ao atendimento nos consultórios, mantivemos a opção de atendimento presencial e implantamos a teleconsulta como opção de atendimento aos cooperados que desejavam manter-se em atividade, porém à distância, em respeito ao protocolo da Covid-19, e por apresentarem idade avançada e/ou comorbidades.

Em sinergia com a Unimed Participações S/A, adquirimos um aparelho para realização dos exames RT-PCR, o que nos proporcionou economia com a aquisição dos testes e celeridade para a obtenção dos resultados. A pandemia também exigiu investimentos para adequar o hospital com equipamentos para controle de acessos, medição de temperatura e álcool em gel.

Tais ações preventivas nos proporcionaram resultados satisfatórios. O tempo médio de permanência de pacientes em leitos de UTI e de enfermaria para tratamento da Covid-19 em nosso hospital mostrou-se abaixo do esperado e possibilitou a redução das despesas previstas com o número de diárias. Além disso, a taxa de mortalidade pela doença que registramos figurou no mesmo patamar dos grandes hospitais do país.

Na área econômica, conseguimos equacionar as dívidas da Cooperativa, com a redução do endividamento, melhora na margem de solvência e evolução do resultado operacional em 175,4% em comparação com o ano de 2019, cenário que nos permitiu fazer os provisionamentos necessários e seguir com foco na sustentabilidade financeira e na redução de custos.

Governança e Sustentabilidade

Vale mencionar os projetos de sustentabilidade, desde o trabalho de reciclagem com material de esterilização, criando máscaras, sacolinhas, blocos de anotação e desenho para a ala infantil. Além do projeto de plantio de árvores de acordo com o número de vidas que nasceram no nosso hospital, realizando revitalização em vários lugares das cidades de Americana e Santa Bárbara d'Oeste.

Construímos o nosso planejamento estratégico de forma coletiva e o colocamos em prática. Hoje contamos com um documento dinâmico feito a partir das vivências de colaboradores, gerentes e do Conselho de Administração. Muito mais do que nos adequar à legislação vigente, o planejamento estratégico foi elaborado para servir como bússola, afinal, "para quem não sabe para onde ir, qualquer caminho serve".

Como gestores, entendemos que a transparência e o diálogo são fundamentais para manter o bom andamento da Cooperativa. Nós continuamos acreditando que o "olho no olho" é insubstituível, por isso, ressaltamos que as nossas portas sempre estarão abertas para vocês.

Em 2021, seguiremos nos reinventando para lidar com os novos desafios de mercado de forma proativa e preventiva. Nosso propósito é seguir com investimentos de forma sustentável e sempre prezando pela qualidade e excelência.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Depois de várias reuniões em que ouvimos colaboradores, gerentes e o Conselho de Administração foi possível chegar à versão final do nosso planejamento estratégico. Temos orgulho em contar com um documento que foi elaborado coletivamente, de acordo com as vivências e experiências de vários setores da Cooperativa. Criamos um documento moderno e dinâmico que atualizou nossa missão, visão e valores e implantou seis novas diretrizes que são: "Somos cooperativa"; "Somos um ecossistema de saúde"; "Novo modelo de gestão"; "Operação enxuta"; "Otimização do resultado"; "Sustentabilidade do negócio".

Foi a partir dessas diretrizes que conseguimos chegar à cadeia de valor que, ao invés de focar em departamentos, demonstra a importância de "sistemas", ou seja, os macroprocessos de uma organização que, no nosso caso, foi dividido por:

Negócio: processos que criam valor por si próprios;

Gestão: processos que asseguram que as atividades anteriores cumpram com os padrões necessários;

Apoio e suporte: processos que permitem que as atividades diretas funcionem normalmente;

(Nosso planejamento estratégico está disponível para consulta na intranet e será revisto sempre que houver necessidade).

Cap .03

RELATÓRIO
DE GESTÃO E
SUSTENTABILIDADE
2020

Unimed
Santa Bárbara
d'Oeste e Americana



Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

Este relatório contém informações sobre a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana, uma das 347 cooperativas médicas de primeiro grau que integram o Sistema Unimed. Fundada em 1976, sua função é prestar serviços de assistência médico-hospitalar para clientes, pessoa física e pessoa jurídica, nos municípios de Santa Bárbara d'Oeste, Americana e Nova Odessa. Com sede na Avenida Brasil, 555, em Americana, no estado de São Paulo, possui gestão autônoma e independente e dispõe de uma ampla rede assistencial, formada por recursos próprios e credenciados distribuídos em toda a sua área de ação, entre hospitais, consultórios médicos e clínicas especializadas. Também opera no Intercâmbio Nacional Unimed, que compreende o atendimento de uma Unimed por outra, desde que o plano contratado permita.

ESTRUTURA FÍSICA

A Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana oferece aos seus clientes dois hospitais próprios: o Hospital Unimed Americana e o Hospital Unimed Santa Bárbara d'Oeste, além de uma parceria com a Santa Casa, de Santa Bárbara d'Oeste.

HOSPITAIS

O Hospital Unimed Americana possui instalações modernas e confortáveis, com novos equipamentos no Centro Cirúrgico, UTI Adulto e UTI Neonatal. Além disso, o local conta com serviço de hemodinâmica, diagnóstico por imagem, nutrição, farmácia e espaço exclusivo para cirurgias ambulatoriais.

Já o Hospital Unimed Santa Bárbara d'Oeste conta com um espaço amplo e um atendimento especializado, com serviços de nutrição, farmácia, além de uma área especial de Oncologia, onde são realizados os tratamentos oncológicos e acompanhamentos quimioterápicos. Na unidade há ainda o Pronto Atendimento, alas independentes para crianças e adultos e serviço de radiologia e pequenas cirurgias.

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

HOSPITAL UNIMED AMERICANA

O número de leitos foi flutuante durante a pandemia, de acordo com o número de casos durante o ano todo. Os recursos foram gerenciados conforme a necessidade de isolamento imposto pela Covid-19.

A UCI absorveu a unidade intensiva respiratória para os casos de tratamento da Covid-19.

PRONTO ATENDIMENTO ADULTO



7 leitos (3 para
isolamento respiratório)

UNIDADE CRÍTICA INTERMEDIÁRIA



14 leitos

PRONTO ATENDIMENTO INFANTIL



4 leitos

EMERGÊNCIA ADULTO



4 leitos

EMERGÊNCIA INFANTIL



1 leitos

ALA I



20 leitos

ALA III



22 leitos

RPA



5 leitos

UTI ADULTO



9
(8 leitos + 1 isolamento)

UTI NEO



7
(5 leitos + 2 isolamentos)

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

HOSPITAL UNIMED AMERICANA

SALAS CIRÚRGICAS



6 leitos

GO (GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA) E MATERNIDADE



25 leitos
(16 no alojamento + 8 na G.O
+ 1 no Centro Obstétrico)

PEDIATRIA



14 leitos
(2 Intensivos)

POLTRONAS NA SALA DE OBSERVAÇÃO



7

POLTRONAS NA SALA DE INALAÇÃO



6

LITOTRIPSIA



RADIOLOGIA (RAIO X, ULTRASSOM E TOMOGRAFIA)



HEMODINÂMICA



LABORATÓRIO INTERNO DE ANÁLISE CLÍNICA



Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

HOSPITAL UNIMED SANTA BÁRBARA D'OESTE

OBSERVAÇÃO
ADULTO



6 leitos

OBSERVAÇÃO
INFANTIL



3 leitos

EMERGÊNCIA



2 leitos

ONCOLOGIA

MASCULINOS



4 leitos

FEMININOS



4 leitos

SANTA CASA

ALA EXCLUSIVA
LEITOS CLÍNICOS



ALA EXCLUSIVA
LEITOS CIRÚRGICOS



LEITOS DE UTI



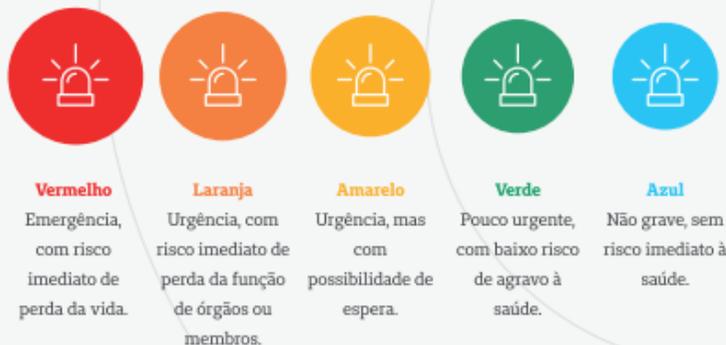
CENTRO CIRÚRGICO



Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

PRONTO ATENDIMENTO

Os hospitais Unimed Americana e Santa Bárbara d'Oeste possuem Prontos Atendimentos para atender casos de urgência e emergência. Nestes locais, cada paciente é classificado em uma cor, sendo que os casos mais graves são atendidos primeiro. Essa prioridade é baseada no quadro clínico e não na ordem de chegada dos pacientes. Veja como funciona:



Fonte: Protocolo de Manchester.

ETAPAS DE ATENDIMENTO



Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

PRINCIPAIS PRODUTOS

A carteira de produtos é constituída de planos de saúde individuais, familiares e empresariais, nas modalidades sem coparticipação, participativo e APS (Atenção Primária à Saúde), comercializados de acordo com a Lei 9656/98. Os planos apresentam-se nas seguintes modalidades:

	PLANO VIP	PLANO Pleno	PLANO Participativo	PLANO Maxi
Enfermaria				
Apartamento				

MERCADOS ATENDIDOS

Acompanhe no mapa do estado de São Paulo nossa localização geográfica, os municípios cobertos e as informações sobre nossos clientes:



Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

MARKETING E NEGÓCIOS

Em 2020 a área comercial passou por uma importante mudança. Com o encerramento do contrato de exclusividade com a corretora Clarian, em setembro, houve uma reestruturação na qual as vendas de Pessoa Física (PF) passaram a ser efetuadas 100% por equipe própria. Para Pessoa Jurídica (PJ), além de vendedor próprio, passamos a contar com corretoras contratadas e iniciamos parcerias com as associações comerciais, com foco no crescimento desta carteira.

Em Americana, montamos a estrutura de vendas junto à área de atendimento principal, na entrada da sede administrativa, na Avenida Brasil, para facilitar o fluxo do cliente, pois todo o processo de venda e cadastro poderá ser feito na hora.



Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

O cliente pode fazer a compra, passar pela entrevista qualificada e sair com o cartão em mãos, tudo rápido, prático e sem burocracias.

Também reativamos a área de vendas em Santa Bárbara d'Oeste, em nossa sede administrativa na Avenida Tiradentes, dando aos clientes mais uma opção de compras.



Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

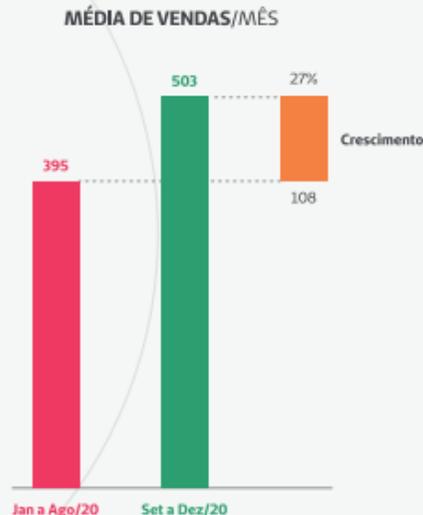
Toda a gestão da área comercial é realizada no Sales Force, considerado um dos melhores sistemas de acompanhamento de vendas do mundo. Com ele, é possível saber quantas vendas foram efetivadas e quantas estão em negociação, o desempenho de cada vendedor, a taxa de conversão, além de acompanhar qual campanha ou canal de marketing foi mais efetivo.

Alinhamos um processo de marketing digital estratégico pelo qual, através das campanhas, os clientes interessados na compra são direcionados ao nosso portal de vendas on-line (e-commerce), e posteriormente encaminhados ao Sales Force, gerando leads (clientes potenciais) que são trabalhados ativamente pela equipe de vendas.

Otimizamos os processos do e-commerce com o Sales Force, criando pacotes de assinatura com o DocuSign, assim o cliente pode comprar online ou com o vendedor, sem sair de casa, modalidade especialmente importante devido às limitações de deslocamento da pandemia de Covid-19.

Com todas essas mudanças, passamos a ter uma gestão mais efetiva sobre todo o fluxo de vendas e seus resultados. Para o lançamento da área de vendas, foram realizadas duas campanhas promocionais (Ter Unimed nunca foi tão simples e Black Friday Unimed) que contribuíram para a atração de novos clientes e para fixar a informação sobre os novos locais de comercialização dos planos de saúde da nossa Unimed.

Avaliando números, conseguimos constatar que o resultado da média de vendas subiu 27% a partir de setembro, data em que a Unimed passou a fazer a comercialização direta dos produtos, saindo de 395 para 503 vendas/mês.

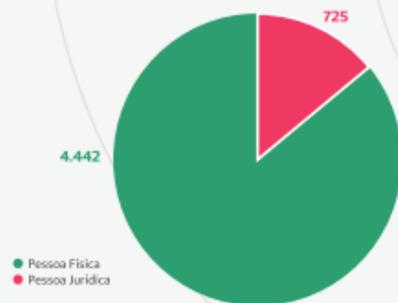


Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

Os planos de pessoa física representaram 85% do volume das vendas.

O total de vendas de pessoa jurídica foi de 725 vidas, o maior acúmulo nesta carteira desde 2012. No período de setembro a dezembro, já com as vendas efetivadas pela equipe interna, houve a inclusão de 522 vidas, 72% de todo o volume do ano.

VIDAS POR TIPO DE EMPRESA



TOTAL DE BENEFICIÁRIOS

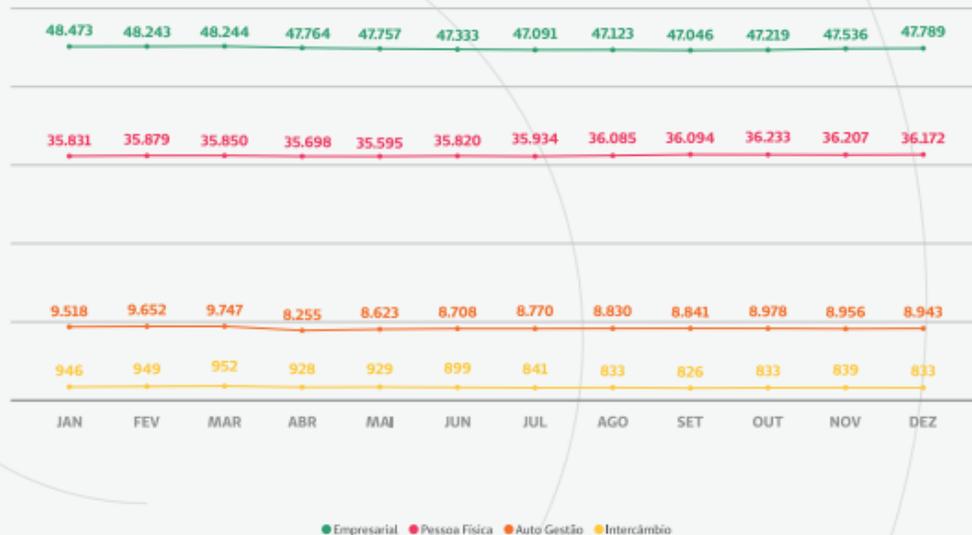


Quanto ao número geral de beneficiários, fechamos o ano com 93.737, o que significou queda de 1%.

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

O impacto de março para abril foi a saída de 1.800 vidas da Fundação Cesp, um contrato em custo operacional que migrou para atendimento em intercâmbio através da Fesp. Não deixamos de atender as vidas e não perdemos faturamento, no entanto, as vidas não são mais contabilizadas em nossa operadora.

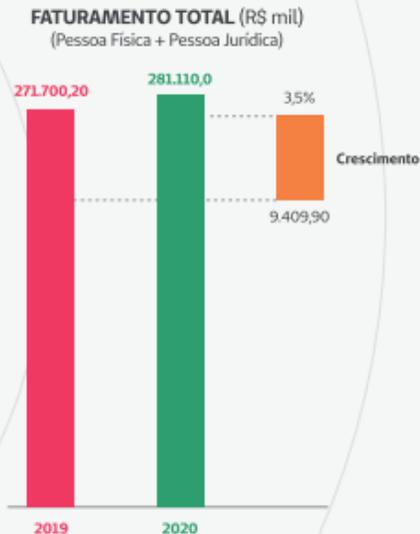
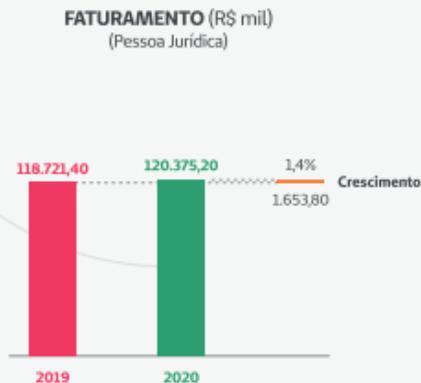
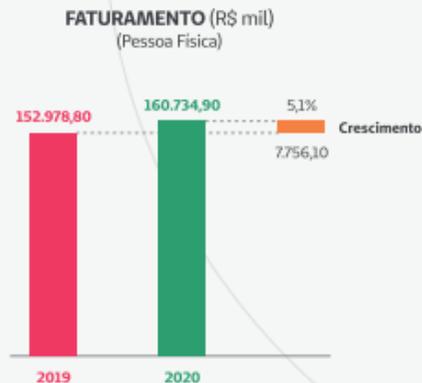
TOTAL DE BENEFICIÁRIOS POR TIPO



Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

As vidas por carteira não sofreram muita flutuação, uma vez que não houve o cancelamento de contratos empresariais. A diminuição de vidas se deu apenas pela movimentação da carteira por demissões.

O faturamento destas carteiras cresceu 3,5% (R\$ 9,4 milhões), sendo 5,1% na carteira de pessoa física e 1,4% na pessoa jurídica, mesmo com a suspensão dos reajustes, imposta pela ANS.

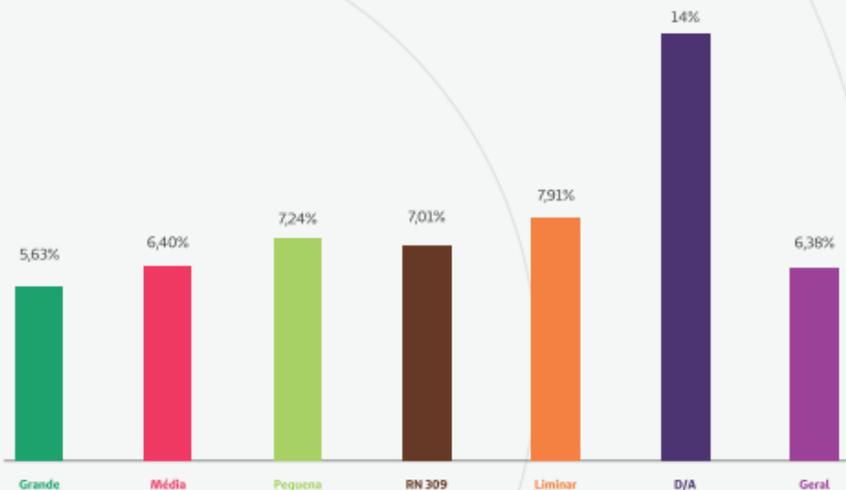


Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

Foi um ano árduo para a negociações dos reajustes, muitas empresas sentiram o impacto da pandemia com a retração da economia e a suspensão dos contratos de trabalho, com isso, recebemos inúmeros pedidos para não repassarmos os reajustes e renegociações de valores.

Reajuste %	Renegociações
35 empresas	32 empresas
23.466 vidas	1.894 vidas

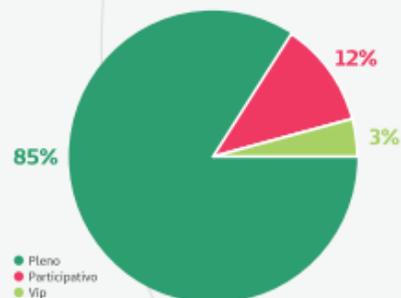
REAJUSTES



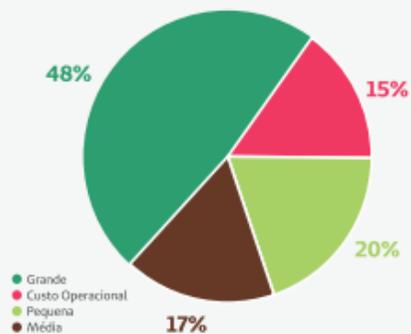
O reajuste geral das empresas foi de 6,38%. As grandes empresas foram as de menor reajuste, com 5,63%, e os demitidos e aposentados com 14%, respectivamente.

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

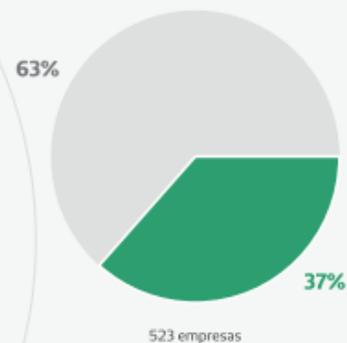
VENDAS POR PLANO



DISTRIBUIÇÃO DE VIDAS POR TIPO DE CARTEIRA



PARTICIPAÇÃO DE MERCADO



Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

CADEIA DE FORNECEDORES

As principais atividades da cadeia de fornecedores são a homologação, gerenciamento estratégico do ressuprimento dos produtos, serviços e negociações para que sejam contratadas empresas idôneas, com as melhores práticas de mercado e sempre voltadas para obtenção do melhor custo benefício para a Cooperativa.

A aquisição de produtos do Almoarifado, Farmácia Central, Farmácia Oncológica, materiais não padronizados e prestações de serviços atendem a necessidade de ressuprimento, abastecimento e funcionamento de toda a Cooperativa.

O processo de compra de produtos ou aquisição de serviços é formado por etapas que estão descritas no Regimento de Compras (veja ao lado):

PROCESSO DE COMPRAS



Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

A responsabilidade do comprador é negociar e comprar os produtos, conforme marcas padronizadas, para os itens de estoque, visando a sustentabilidade financeira da Cooperativa. O comprador não tem autonomia para comprar marcas que não sejam padronizadas. Quando elas estão em falta, a área técnica é consultada e valida outra marca a ser comprada, sempre de acordo com a disponibilidade de mercado.

Os fornecedores homologados para os produtos do estoque são avaliados por meio do sistema de farol que consta na plataforma de compras Bionexo. O farol verde significa que o fornecedor está apto a fornecer o produto. Para os medicamentos de alto custo é avaliado se o fornecedor tem a carta de credenciamento do laboratório para a comercialização da marca.

São utilizados para o processo de compras quatro sistemas de acordo com cada particularidade de integração: ERP MV Soul, Plataforma Bionexo, Plataforma Plannexo e TOTVS/BPM.

Para efetuar uma compra, a solicitação deve estar preenchida com todos os requisitos necessários bem como com a aprovação eletrônica do gestor responsável.

A Comissão de Padronização de Materiais e Medicamentos realiza um trabalho de oportunidades e leva em conta a redução de custos com qualidade através da introdução de novas marcas, necessidade de padronização de algo novo, para atender legislações ou quando não possui nenhum produto que possa ser substituído.

A ficha de solicitação de teste e padronização deve ser preenchida com as informações dos produtos, fornecedor, marca, valor, com controle de número, data e enviada para a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) para dar continuidade aos testes junto as áreas responsáveis. A devolutiva quanto a aprovação ou reprovação é feita em reunião da comissão realizada mensalmente.

O resultado deste trabalho em equipe gerou economia de R\$ 49.241,46 no período de janeiro a dezembro de 2020.

A avaliação de fornecedores é realizada no ato do recebimento dos produtos por meio formulário eletrônico. Avaliam-se questões comerciais, qualidade dos produtos e se a nota é espelho do pedido.

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

Caso alguma ocorrência seja identificada, o fornecedor é notificado via telefone e e-mail para que o problema seja resolvido. Caso a solução imediata não seja possível, é realizada a recusa e as devoluções da nota e produto. Exemplo: no indicador de recebimento de notas de 2020 foram recebidas **5.249 notas**. Foram devolvidas **22 notas parciais de medicamentos, 04 notas parciais de materiais, 15 notas integrais de medicamentos e 35 notas integrais de materiais**.

Com o trabalho realizado em 2020, a Cooperativa teve uma economia estimada em **R\$ 560.710,56**. Negociações de custos evitados no valor total de **R\$ 616.052,38** (reajuste de preços e trabalho junto ao cliente interno quanto à real necessidade de compra). O número estimado de fornecedores **ativos em toda a cadeia é de 976** e o número total de fornecedores engajados, com os quais realizamos compra em 2020, é de **790**, e a maioria está localizada geograficamente no estado de São Paulo.

No ano de 2020 foram adquiridos **18.933** itens e o valor estimado dos pagamentos feitos aos fornecedores contratados pela área de Compras foi de **R\$ 58.359.706,40**. Seguindo as premissas de segurança é solicitado aos fornecedores de serviço a documentação conforme as exigências da legislação nacional. Já o controle e a validação para a execução de um serviço são realizados pela área de Segurança do Trabalho.

ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS (OPME)

A aquisição de produtos de OPME atende a linha cirúrgica da Cooperativa. Toda cirurgia que envolve Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) necessita do crivo da Auditoria. Para facilitar a análise dos produtos e a liberação para os procedimentos cirúrgicos, implantou-se a padronização de acordo com os protocolos dos procedimentos e especialidades. Com o alinhamento da padronização de produtos, foi definida como estratégia de negociação a homologação de fornecedores, cujo objetivo é identificar a qualidade no serviço prestado e no produto fornecido, bem como a facilidade no atendimento logístico.

Os fornecedores homologados são responsáveis por manter uma estrutura de atendimento de OPME diretamente no Hospital Unimed Americana para cirurgias de emergência. Para isso, o estoque conta com produtos consignados e equipamentos comodatados para uso imediato. No ano de 2020 houve a continuidade da negociação com os fornecedores mantendo o formato de homologação. O objetivo foi manter os acordos de preços para que não houvesse impacto financeiro nesta categoria, bem como queda na qualidade dos produtos e serviços disponibilizados pelos fornecedores.

Devido à pandemia de Covid-19, houve a suspensão das cirurgias eletivas em março, o que refletiu no resultado de cirurgias realizadas. **Desta forma, foram realizadas 1.300 cirurgias no valor total de R\$ 5.830.973,29. A economia estimada nas negociações em OPME neste período foi de R\$ 167.247,19.**

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

CADEIA DE SUPRIMENTOS

A Cadeia de suprimentos da Cooperativa teve grandes desafios em 2020, diante da pandemia de Covid-19. O cenário do mercado de produtos para saúde foi marcado por:

- Escassez aguda dos insumos: Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), materiais hospitalares, medicamentos, kits de diagnósticos e equipamentos;
- Aumento de preços nos produtos devido à grande demanda no mercado, falta de matéria-prima e elevação expressiva devido à alta do dólar e do euro;
- Ausência de protocolo de atendimento e tratamento.

Para tanto, foi fundamental o planejamento e o gerenciamento de estoque neste momento e, para enfrentamento dos reflexos da pandemia, a cadeia de suprimentos tomou como ações corretivas:

- Aumento de produtos no estoque;
- Compras e programações antecipadas para garantia de preço;
- Compra em mais de um fornecedor para garantir o ressuprimento.

Naturalmente, além das ações descritas acima, houve reforço daquelas já desempenhadas pela cadeia de suprimentos, sendo:

- Padronização de novos produtos e medicamentos;
- Desenvolvimento de novas marcas e fornecedores.

Mesmo diante de inúmeras ações desempenhadas pela cadeia de suprimentos, o impacto financeiro da pandemia pôde ser observado principalmente no

aumento dos preços (se comparado ao encontrado em 2019), bem como na alta do giro de estoque (devido ao reforço do saldo dos produtos, a fim de que não houvesse falta de materiais). Abaixo variação dos preços se compararmos 2019 e 2020:

- **Medicamentos – variação de preços em 11,25%**
- **Materiais e Diversos – variação de preços em 19,89%**
- **Materiais de laboratórios – variação de preços em 47,99%**

Quanto ao giro, segue comparativo entre 2019 e 2020:

- **Giro estoque 2019 = 0,79**
- **Giro estoque 2020 = 0,62**

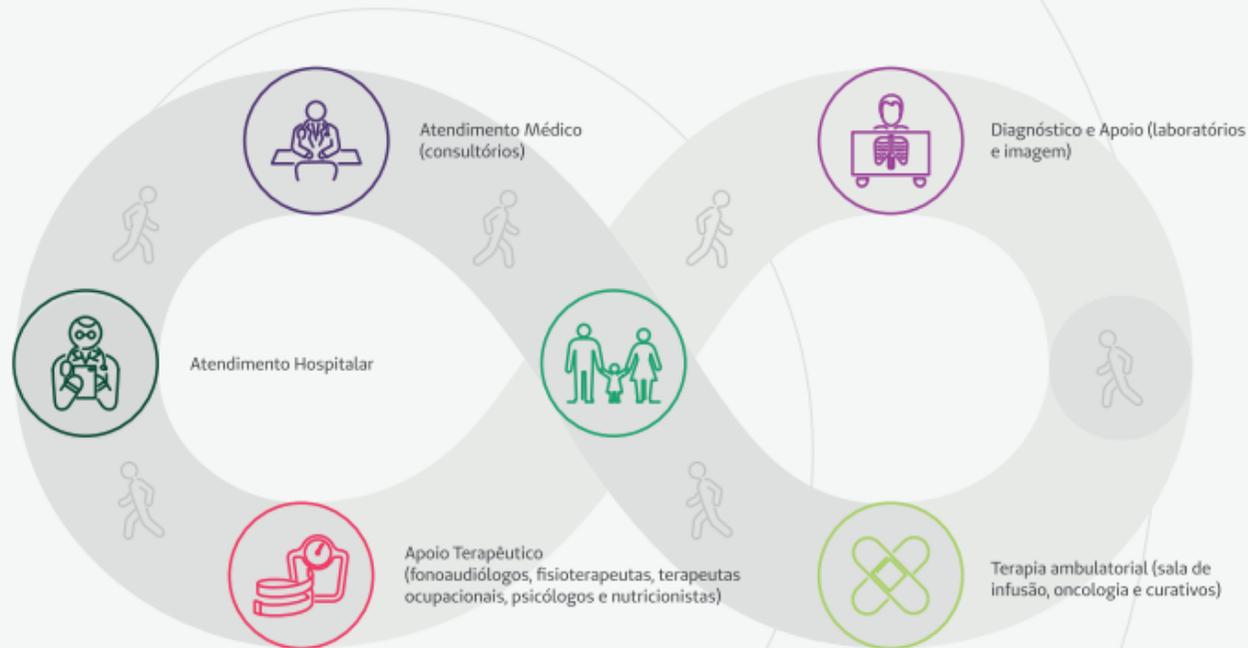
O impacto no giro de estoque está diretamente ligado ao reforço do saldo dos produtos e à antecipação das entregas para garantia de preço. Conclui-se, então, que a estratégia adotada pela área de Suprimentos no gerenciamento da crise provocada pela Covid-19 resultou em:

- Custo evitado;
- Disponibilidade de produtos sem interrupção no tratamento;
- Possibilidade de empréstimo de produtos para outros hospitais da região;
- Referência de informações de mercado para outras instituições públicas e privadas (benchmarking);
- Colaboração para que o atendimento aos pacientes, colaboradores e médicos cooperados permanecesse seguro e eficiente.

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

REDE DE ATENDIMENTO

Integrar a jornada do paciente no sistema de saúde tem sido um dos principais desafios dentro da proposta de implantar um ecossistema de saúde. Esse objetivo está presente em toda a rede de atendimento da Unimed:



Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

CADEIA DE VALOR

MÉDICOS
COOPERADOS



342

MÉDICOS
DE RECURSOS
PRÓPRIOS



20

CLÍNICAS



108

PROFISSIONAIS
DA REDE
DE TERAPIAS



118

HOSPITAIS
PRÓPRIOS



2



ATENDIMENTO
DOMICILIAR



1

HOSPITAIS
CREDENCIADOS



2

LABORATÓRIOS DE
PATOLOGIA CLÍNICA



3 prestadores

(12 postos de atendimento)

LABORATÓRIO DE
ANATOMIA
PATOLÓGICA



2 prestadores

(3 postos de atendimento)

LABORATÓRIO DE
HEMOTERAPIA E
HEMATOLOGIA CLÍNICA



1

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

MUDANÇAS NO FLUXO DE ATENDIMENTO NO HUA

Uma das mudanças significativas de rotina no hospital foi no fluxo do Pronto Atendimento de acordo com os sintomas respiratórios, um dos parâmetros durante a pandemia. Inicialmente, houve a divisão de atendimento entre pacientes com sintomas gripais, que foram orientados a se dirigirem ao anexo hospitalar, que fica ao lado do Hospital Unimed Americana (HUA), dos demais casos, que permaneceram sendo atendidos no Pronto Atendimento do HUA.

Posteriormente, devido ao aumento expressivo de demanda, foi estabelecido um novo fluxo, separando os pacientes adultos com sintomas gripais (que passaram a ser atendidos em uma área específica dentro do Pronto Atendimento) dos pacientes infantis com sintomas gripais (que passaram a ser atendidos no anexo hospitalar).

Houve também a suspensão das consultas de seguimento para pacientes oncológicos e a orientação para que familiares buscassem uma quantidade de medicamentos suficientes para 60 dias, com o objetivo de evitar o deslocamento durante a pandemia. Seguindo determinação das entidades de saúde internacionais, houve ainda a suspensão das visitas e da presença de acompanhantes para pacientes internados.

Outra ação foi a mudança nos refeitórios dos hospitais, que passaram a ter horário de funcionamento estendido e reposicionamento de cadeiras para evitar aglomerações. Além disso, foram definidas outras estratégias, com o objetivo de minimizar a possibilidade de contágio da doença, tais como:

- Plano de afastamento dos Colaboradores com mais de 60 anos, gestantes, DMI, oncológicos e imunossuprimidos a partir do 1º caso em nossa área de abrangência;
- Implementação de estrutura para realização de trabalho remoto para colaboradores elegíveis;
- Treinamento do uso correto de EPIs, paramentação e desparamentação;
- Suspensão das cirurgias eletivas por tempo indeterminado;
- Distribuição de máscaras para médicos cooperados e secretárias de consultório;
- Suspensão do funcionamento da Cafeteria do 3º andar do HUA por tempo indeterminado;
- Realização de pequenas cirurgias no Centro Cirúrgico;
- Disponibilização de uma unidade exclusiva do Unicoo Laboratório para testes de Covid-19.

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

REFORMAS NO HOSPITAL UNIMED AMERICANA

O cenário imposto pela pandemia, com menor fluxo de cirurgias e redução da circulação, foi propício para intensificar as obras de adequação no Hospital Unimed Americana, em cumprimento às normas das Vigilâncias Sanitária e Epidemiológica e ao Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros.

Em 2020, foram realizados reparos no teto, especialmente nos pontos que ainda tinham base de isopor, no piso, nos leitos, em áreas de uso comum, além da manutenção preventiva da cabine primária de energia, entre outras ações.

As adequações foram iniciadas após a elaboração de um plano de ações a curto, médio e longo prazos. Até o momento, o investimento foi de R\$ 1 milhão.

As áreas que passaram por reforma foram: Ala 3, Pediatria, Alojamento Conjunto, Ginecologia e Obstetrícia, hall do 3º e do 4º andar, 5º andar, além da criação de uma nova área de isolamento no Pronto Atendimento.

Confira fotos de algumas áreas antes e após a reforma:



Pediatria: antes da reforma



Pediatria: após a reforma

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

UNICOO LABORATÓRIO: AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTO PARA EXAMES RT-PCR

Outra ação relevante durante a pandemia foi a aquisição de um equipamento para realização de exames RT-PCR, considerados padrão-ouro para o diagnóstico de Covid-19. A compra foi feita pela Unimed Participações S/A, da qual a Unimed Santa Bárbara d'Oeste é a principal acionista. Com isso, nos tornamos o primeiro hospital de nossa área de atuação a ser credenciado pelo Instituto Adolfo Lutz para realizar esse tipo de exame. A validação do instituto, órgão responsável por conceder essa autorização no Estado de São Paulo, foi obtida após o envio de uma série de documentos, bem como da adaptação da estrutura física para comportar a nova máquina (que fica no 5º andar do Hospital Unimed Americana - HUA) e da realização de uma sequência de análises de amostras de testes.

Diante do aumento de casos de Covid-19, foi promovida uma mudança para otimizar os recursos do laboratório, concentrando toda a parte técnica no 5º andar do HUA. Foi realizada ainda uma expansão, englobando parte do auditório, para a instalação dos equipamentos de RT-PCR e de duas estações de biologia molecular.

O investimento total com a aquisição da máquina para os exames, bem como dos equipamentos complementares foi de R\$ 336.773,08, valor cuja taxa de retorno foi obtida no terceiro mês de uso graças à autonomia na realização destes exames, antes adquiridos de laboratórios parceiros.



Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

INSTALAÇÕES

Outro avanço significativo em 2020 foi o investimento no laboratório de Nova Odessa. Um novo espaço foi alugado e completamente reformulado. Além de melhores condições para a realização dos atendimentos, as instalações têm a função de marcar mercado, ou seja, mostram o olhar da Unimed para os clientes de Nova Odessa.

Neste prédio passou a funcionar também uma sede administrativa da Unimed, espaço voltado ao beneficiário para a resolução de questões administrativas, sem a necessidade de que ele se desloque às sedes administrativas de Americana e Santa Bárbara d'Oeste. Tanto a administração quanto o laboratório iniciaram os atendimentos na nova sede em novembro de 2020. Em 2021, será a vez do ambulatório de especialidades.

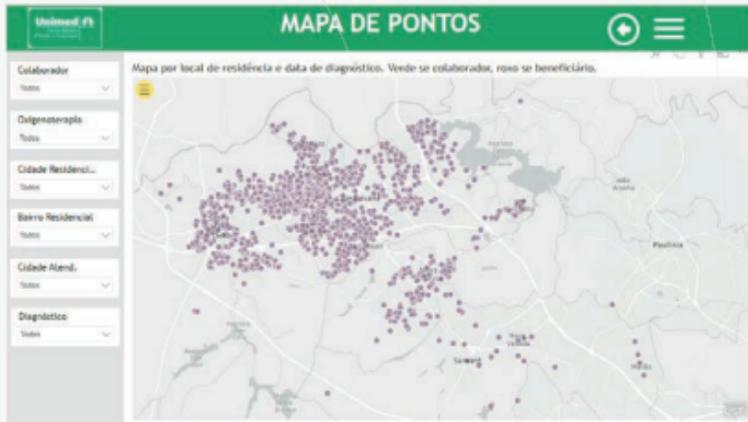
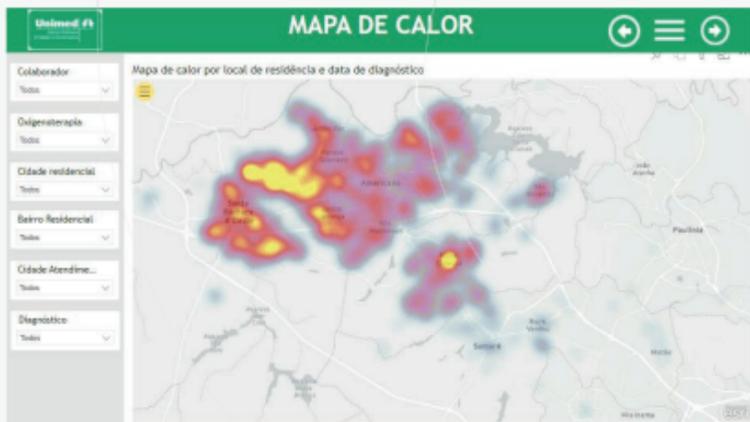


Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

TELEMONITORAMENTO

Neste contexto de pandemia, a tecnologia tornou-se grande aliada para que parte significativa dos atendimentos presenciais passasse a ser à distância e com acompanhamento, sempre com muita efetividade. Graças à telemedicina, a Unimed passou a monitorar usuários após a realização de exames por meio de um mapa de calor.

O recurso permite saber onde está o cliente por região dos municípios. O telemonitoramento, que também foi estendido para os familiares, permitiu que pacientes recebessem orientações imediatas em caso de oscilação nos parâmetros de saúde.



Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

MONITORAMENTO COVID-19

Para acompanhar os casos de Covid-19, a Cooperativa estabeleceu dois critérios.

Crítérios de monitoramento (inicial): este padrão foi seguido junto aos beneficiários atendidos no Pronto Atendimento (PA) com coleta para Covid. Uma lista com os nomes dos atendidos era elaborada diariamente e o contato era feito em até 48h após a alta do PA. O contato inicial era realizado pelo enfermeiro (captação) e o monitoramento diário era de responsabilidade dos técnicos de enfermagem.

Crítério de alta: o atendimento era encerrado em caso de exame PCR negativo ou, se o PCR fosse positivo, após o término do isolamento com melhora completa dos sintomas respiratórios ou melhora completa de todos os sintomas.

ESTRUTURA FÍSICA

A Cooperativa adotou o envio de mensagens SMS com os resultados dos exames. Inicialmente eram enviados somente os negativos, mas, posteriormente, a mesma dinâmica foi adotada para todos os resultados. — A partir da segunda quinzena de dezembro, a Cooperativa passou a fazer contato com todos os beneficiários positivos para verificar sinais e sintomas. Em caso de piora, persistência de febre alta ou falta de ar, era mantido o monitoramento pelo enfermeiro.

O contato era diário ou a cada dois dias. Dependendo do diagnóstico, as ligações tornavam-se mais frequentes. Desta forma, o paciente só se deslocava ao Pronto Atendimento caso apresentasse sintomas específicos. Nestes casos, a equipe do Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) entrava em contato com o Pronto Atendimento para informar previamente sobre a ida do paciente. Também foi feito o monitoramento dos familiares dos beneficiários internados no HUA com diagnóstico de Covid e no pós-alta.

DADOS DE MONITORAMENTO 2020

A Cooperativa fez contato com, aproximadamente, 4.630 beneficiários que coletaram amostras para Covid em 2020. Cerca de 450 beneficiários positivos foram orientados a retornarem ao Pronto Atendimento devido à piora dos sintomas ou queixas com sinais de alarme, como febre alta persistente sem melhora com medicação, falta de ar importante ou piora do estado geral.

O NAS promoveu a aproximação dos beneficiários ao realizar o monitoramento para os casos suspeitos e confirmados de Covid-19. Com isso, evitamos que 90% dos pacientes se deslocassem desnecessariamente e, nos casos realmente necessários, houve o contato para que o paciente recebesse atendimento na unidade o mais rápido possível e de forma mais organizada.

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

COMITÊ DE CRISE

Todas essas medidas foram tomadas por decisão do Comitê de Crise, formado em fevereiro com as grandes lideranças do hospital, como infectologistas, CCIH (Comissão de Controle de Infecções Hospitalares), lideranças administrativas, médico de coordenação de urgência, emergência e UTI. O Comitê tinha reuniões semanais para definições sobre atendimentos, padronização de materiais, quantidade de medicamentos, gestão de pessoas, de riscos etc. A cada nova normativa da Organização Mundial de Saúde, o Comitê se reunia e reorganizava, com dinamismo, os protocolos de atendimentos e procedimentos.

Outra decisão do comitê foi a de dar publicidade às ações relacionadas ao plano de contingência da Unimed, seja por meio da imprensa regional ou por meio de comunicados em nossos canais oficiais, quais sejam as redes sociais, site e e-mail.

As decisões foram determinantes para a organização do hospital diante da pandemia e para as orientações sobre os atendimentos e os cuidados gerais aos pacientes e colaboradores. Os resultados do trabalho do Comitê de Crise foram tão positivos que a Unimed chegou a emprestar medicamentos para outros hospitais devido ao alto nível de planejamento. O objetivo era estar sempre um passo à frente.

Também foi possível duplicar a capacidade da UCI (Unidade Crítica Intermediária) e adquirir novos aparelhos respiradores e medicamentos.

Esse dinamismo se refletiu em dados. O tempo médio de permanência de pacientes em leitos de UTI e de enfermaria para tratamento da Covid-19 em nosso hospital foi de 11 dias, número abaixo do esperado, o que possibilitou a redução das despesas previstas com o número de diárias. Além disso, a taxa de mortalidade pela doença que registramos foi de 22%, mesmo patamar dos grandes hospitais do país.

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

TELA DO SISTEMA DRG



Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

NIPs

(300-4)

Em 2020, houve pequena redução no número de Notificações de Intermediação Preliminar (NIP), passando de 54, em 2019, para 50 no ano de análise deste relatório.

As NIPs são uma ferramenta estratégica fundamental para a melhoria de processos internos. Essa métrica é baseada em três eixos de atuação que são o preditivo, o relacionamento com acolhimento diferenciado para o cliente atritado e o administrativo, com dados utilizados para defesa junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

As NIPs são registradas por um sistema sem nenhum juízo de valor e são rapidamente solucionadas, assim que chegam. Das 50 notificações recebidas, apenas quatro não foram finalizadas e arquivadas. Das quatro, três resultaram em Autos de Infração, para os quais apresentamos defesa e aguardamos a análise da ANS e uma ainda está no aguardo do recebimento do Auto de Infração, mas nenhuma resultou na necessidade de pagamento à ANS até o fechamento deste relatório.

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

PLANTÃO 24 HORAS

Mesmo diante da pandemia, mantivemos o plantão médico presencial de cirurgia geral 24 horas no Hospital Unimed Americana, que havia sido iniciado em 2019. O objetivo é promover agilidade no atendimento a pacientes com necessidade de cirurgia de urgência e emergência.

Com esse novo método de trabalho, o tempo em que o paciente que precisa de cuidados emergenciais leva desde que chega ao Pronto Atendimento até ir ao Centro Cirúrgico diminuiu de forma considerável. Na prática, muitas cirurgias foram agilizadas porque o atendimento médico foi realizado de forma rápida e eficiente.

TELECONSULTA

Os cooperados que aderiram à plataforma Teams, da Microsoft, passaram a atender à distância com gravação de consultas e liberação de receitas controladas assinadas. Todos os procedimentos foram feitos seguindo as determinações do Conselho Regional de Medicina. Posteriormente, a telemedicina passou a ser realizada pelo sistema Emed.

Outro serviço que ganhou a oportunidade de ser realizado também à distância foi o atendimento psicológico, por meio da ferramenta Psicologia Viva. A praticidade é um importante diferencial, uma vez que os atendimentos podem ser feitos fora do horário comercial e até aos finais de semana e feriados. Com a evolução da pandemia, as adesões cresceram e a mudança foi considerada um sucesso, principalmente junto aos pacientes mais jovens, e proporcionou economia aos profissionais, que puderam integrar o projeto mesmo não dispondo de uma sala comercial para atendimentos.

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

VIVER BEM

O programa Viver Bem teve continuidade nas plataformas digitais. As aulas na academia ao ar livre de Santa Bárbara d'Oeste, por exemplo, ganharam versões online. O educador físico passou a enviar as orientações por meio de vídeos e o retorno foi muito positivo. Alunos chegaram a gravar vídeos durante a execução dos movimentos e enviar ao educador físico para correção de possíveis erros.

Os vídeos também foram os recursos adotados pelas nutricionistas na cozinha experimental. As profissionais continuaram com os grupos pela plataforma Teams e produziram o passo a passo de receitas saudáveis para serem enviados aos participantes e para divulgação no site e redes sociais da Unimed, possibilitando que o conteúdo fosse acessado pelos beneficiários e pela comunidade em geral. As oficinas de papinhas, que apresentam receitas e orientações sobre a introdução alimentar aos bebês, também passaram a ser realizadas de forma virtual.

No Espaço Nascer, os grupos focados no início da gravidez foram encerrados e as pacientes passaram a ter atendimentos individuais pela equipe de enfermagem. A mudança foi necessária para reduzir riscos diante da proliferação do novo coronavírus.

Dentro do hospital, as consultas precisaram ser paralisadas momentaneamente, mas as orientações por meio do Farol de Amamentação foram mantidas. Essa ferramenta permite o acompanhamento da hidratação e da nutrição do bebê por meio das cores de um semáforo. A meta é diminuir o número de internações como por icterícia, por exemplo. De acordo com as cores verde, amarelo ou vermelho são feitos os direcionamentos quanto à amamentação. Após a alta hospitalar, as mães que apresentam dificuldades são encaminhadas ao ambulatório do Espaço Nascer para receberem orientações por telefone.

OFICINAS



Alimentação saudável



Vida e movimento



Acompanhamento à gestante



Oficina culinária



Grupo de tabagismo



Cuidado ao idoso



Emagrecimento saudável



Saúde emocional

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

MAPA ASSISTENCIAL DA UNIMED

O foco na redução de custos manteve o olhar atento para todos os prestadores de serviços da rede credenciada. Esse trabalho, que começou com a atualização do Mapa Assistencial da Unimed em 2019, teve continuidade em 2020.

Graças aos novos critérios de segurança e de qualidade adotados, cada prestador de serviço comprova diariamente, por meio de auditorias mais rigorosas e entrega de documentos, que está apto para atender nossas necessidades.

UNIFICAÇÃO

A unificação da gestão dos Hospitais Unimed Americana e Unimed Santa Bárbara d'Oeste possibilitou uma conexão ágil e precisa, com foco na padronização.

Resultados positivos foram constatados na área de Qualidade dos hospitais e da Operadora, responsável pela busca e manutenção de nossos selos, certificações e creditações, e nas farmácias satélites, com a centralização dos atendimentos e o estoque, gerando redução da quantidade de itens e extinção de cargos.

A reestruturação também gerou avanços na unidade de internação, com a coordenação unificada, sem perda da qualidade dos trabalhos, e no setor de Auditoria Médica, onde o foco passou a ser o desenvolvimento de protocolos médicos fundamentados em Medicina Baseada em Evidência.

REPADRONIZAÇÃO

As medidas para reduzir custos e evitar desperdícios geraram resultados positivos. Tivemos economia com a repadronização de materiais e de medicamentos, com a renegociação de contratos com fornecedores e com o programa de reformulação dos honorários médicos. Tudo isso, sem perda na qualidade de assistência.

Também houve economia com o Plano de Investimento para a Previsibilidade Orçamentária e com o Plano de Crescimento e Sustentabilidade, implantados para evitar gastos excessivos com consertos de equipamentos.

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

PROCESSOS JUDICIAIS

O departamento jurídico da Unimed, por meio de um trabalho de assessoria consultiva e preventiva efetiva tem conquistado excelentes resultados para a cooperativa. Ao longo dos 21 meses de atuação da nova equipe responsável pelo setor, houve redução de 47,7% no número geral de processos, passando de 1067 para 582, somados os 268 novos processos que entraram no período de abril de 2019 até o final de 2020.

Existem atualmente 69 ações de erro médico em andamento, que resultam em R\$ 17 milhões, com risco provável de R\$ 3,2 milhões a curto prazo, para o qual também já há provisão contábil, conforme exigido em normas de procedimentos contábeis, prezando pela transparência e pela segurança dos resultados.

Foram mais 84 cumprimentos de sentença ou execução distribuídas pela Cooperativa ao longo dos 21 meses, visando recuperar valores de direito da Unimed.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO / SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O desenvolvimento tecnológico e a segurança da informação também geraram mudanças significativas para a Cooperativa em 2020. No projeto de implantação do SGU (Sistema de Gestão Unimed) houve avanços importantes como a homologação unitária, na qual cada área executa seus processos, a homologação integrada, em que os processos que passam por mais de uma área são executados em conjunto, e o paralelo, onde os processos são executados visando ficarem o mais próximo possível do ambiente de produção. Outro avanço significativo foi a atualização do sistema de servidores da Cooperativa. Isso só foi possível depois de um longo projeto de análise de cenários de tecnologia para computação local ou em nuvem. O investimento deve atender às demandas de crescimento computacional pelos próximos três anos.

A Cooperativa também deu início à aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei Federal nº. 13.709/2018), que entrou em vigor em agosto de 2020. A nova legislação tem a finalidade de criar um ambiente de segurança jurídica, com a padronização de normas e práticas, para promover a proteção dos dados pessoais de todo cidadão que esteja no Brasil. Com isso, a Cooperativa iniciou o mapeamento dos dados e identificação de riscos pela Qualidade com apoio das áreas de Tecnologia da Informação e do Jurídico. Também foram colocadas em prática ações de avaliação de maturidade de processos e de vulnerabilidades nas aplicações publicadas.

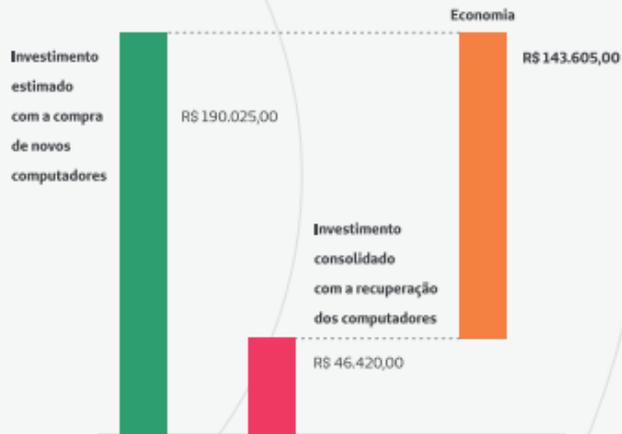
Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

As políticas também foram revisadas. Houve avanços ainda na assimilação da Hemodinâmica na rede da Unimed e padronização das políticas e procedimentos, início da biometria facial para evitar fraudes nos atendimentos de nossos beneficiários, reimplantação da estrutura de telefonia de todas as unidades para a melhor utilização dos recursos contratados e implantação do portal de exames MV, na Radiologia do Hospital Unimed Americana, para que pacientes e cooperados consultem resultados online.

Juntamente com o setor de Qualidade, a área de TI identificou uma ferramenta para controle de governança da Unimed. Por meio do Softexpert, a Cooperativa unificará indicadores, qualidade, gestão documental, riscos, projetos e automação de processos em uma única ferramenta. A realização de assembleias e o Fique por Dentro Online foram marcos. Além de uma quebra de paradigmas em meio à pandemia, foram oportunidades para avaliar soluções para que todos pudessem participar de importantes momentos da Cooperativa.

Outros avanços ocorreram com a Telemedicina, realizada temporariamente pela plataforma Teams e que, após análise de diversas soluções, passou a ser realizada em formato definitivo via sistema Emed.

Houve ainda economia com a troca e a atualização de computadores de secretárias. O investimento na compra de 55 novos computadores seria de R\$ 190.025,00. Contudo, a Cooperativa optou por recuperar 55 computadores e investiu R\$ 46.420,00, resultando em uma economia de R\$ 143.605,00.



Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

CERTIDÕES E INDICADORES

ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR – IDSS

Os resultados da avaliação das operadoras são traduzidos pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). O IDSS é composto por um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões e calculado com base nos dados extraídos dos sistemas de informações da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde. O IDSS permite a comparação entre operadoras, estimulando a disseminação de informações de forma transparente e a redução da assimetria de informação, falha de mercado que compromete a capacidade do consumidor de fazer suas escolhas no momento da contratação ou troca de um plano de saúde e a ampliação da concorrência baseada em valor no setor. A Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana obteve a pontuação 1, nota máxima no ranking, no IDSS 2019 (ano-base 2018), mantendo a nota da avaliação anterior. Dentre todas as operadoras do país, esteve em primeiro lugar.

Um dado a ser comemorado, pois o índice avalia o desempenho das operadoras de saúde nos quesitos de qualidade em atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade no mercado e gestão de processos e regulação. O IDSS é reflexo do trabalho coletivo e aponta o comprometimento de todos os colaboradores com a melhoria constante dos serviços.

A nota do Programa de Qualificação é apurada através do cálculo da média ponderada dos índices das operadoras, nas quatro dimensões apontadas abaixo. Confira os resultados da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana:

IDSS 2019	Ano base 2018
Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)	1,0000
Dimensão Qualidade em Atenção à Saúde (IDQS)	0,9954
Dimensão Garantia de Acesso (IDGA)	1,0000
Dimensão Sustentabilidade de Mercado (IDSM)	1,0000
Dimensão Gestão de Processos e Regulação (IDGR)	0,9353

Entre os diferenciais que contribuíram para essa excelente posição ao longo dos anos estão os projetos Parto Adequado e Idoso Bem Cuidado, a Pesquisa de Satisfação ANS anual, o PromoPrev (Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças), por meio das ações do Viver Bem, a Acreditação RN 277 Nível 1, laboratórios com Programa de Acreditação e a ONA Nível 3 conquistada pelo Hospital Unimed Americana em 2018 e cujo título foi mantido após visita em 2020.

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

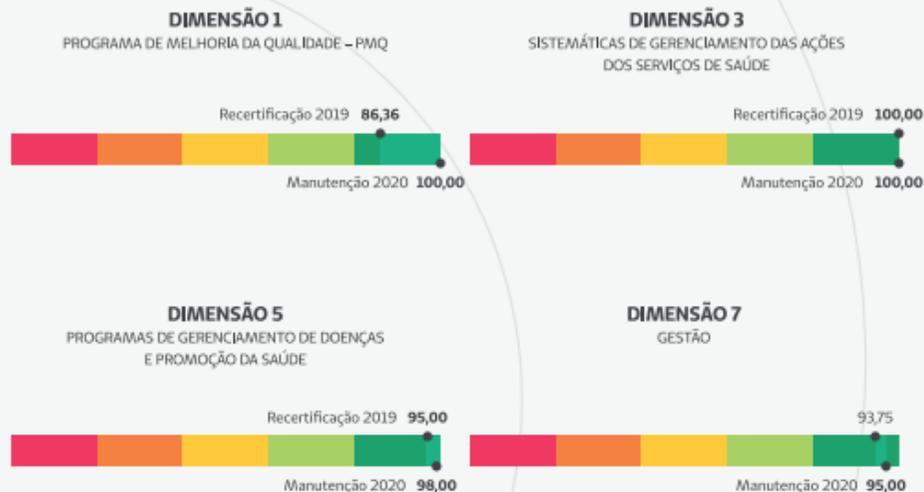
AVALIAÇÃO DE MANUTENÇÃO RN 277

Entre os dias 1º e 2 de outubro de 2020, a DNV GL, empresa responsável por processos de certificação, visitou a Operadora para verificar a conformidade das dimensões ímpares da RN 277.

Ao longo do ano, a equipe da Qualidade, juntamente com as áreas, trabalhou todas as dimensões, com foco na melhoria contínua.

Além da visita, houve a auditoria, realizada de forma online, na qual todos os colaboradores mostraram estar preparados e aptos para o atendimento das dimensões avaliadas. Como resultado, mantivemos nossa pontuação máxima na Dimensão 3 e subimos nossa classificação nas demais dimensões avaliadas.

A certificação simboliza que a Operadora possui processos robustos e de qualidade. Veja ao lado o resumo da pontuação por Dimensão:



Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

RESULTADO DA PESQUISA DA GREAT PLACE DO WORK 2020

A pesquisa Great Place to Work tem o objetivo de mostrar a fotografia do momento e, a partir disso, auxiliar as equipes a elaborarem estratégias de desenvolvimento contínuo. As restrições da pandemia impediram a comunicação presencial dos resultados, como nos momentos anteriores. Contudo, as equipes se engajaram para acompanhar a apresentação em transmissão on-line pelo Teams. Ao todo, 80 colaboradores conferiram em primeira mão os números de avaliação geral e por áreas.

VALORES ALINHADOS

O aumento da participação dos colaboradores na pesquisa foi um dos resultados de destaque em 2020. O número saltou de 67% em 2018 para 72% em 2020. As notas de avaliação geral das áreas e da empresa também cresceram no comparativo com 2018 – de 66% para 69% (empresa) e de 73% para 74% (área). Além disso, entre os cinco tópicos de maior identificação dos colaboradores com a Unimed, está o alinhamento dos valores pessoais com os estabelecidos no Novo Planejamento Estratégico. São eles: transparência, ética, cooperação, engajamento e eficiência. O orgulho em pertencer continua a ser o pilar de maior destaque para os colaboradores, com crescimento na avaliação das áreas (de 81% em 2018 para 82% em 2020) e da empresa como um todo (de 75% em 2018 para 78% em 2020).

ONA 3

Em agosto, o Hospital Unimed Americana passou por nova auditoria e manteve a classificação da ONA 3, nível máximo de qualificação, destinado apenas a hospitais que dispõem de uma equipe totalmente alinhada com a segurança do paciente, com a qualidade assistencial e com a excelência em gestão.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2020

Desde 2017, a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana entrevista os beneficiários ativos para realizar a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). A metodologia é definida por profissional graduado em Estatística e segue as diretrizes do documento técnico fornecido pela ANS. Os resultados são divulgados no site da Unimedsa. O objetivo da pesquisa é monitorar anualmente a satisfação do beneficiário sobre Atenção à Saúde, Canais de Comunicação, Avaliação e intenção de recomendar o plano de saúde a amigos e familiares. A Unimed adicionou perguntas para avaliar os prazos para autorizações de procedimentos e o atendimento em consultório médico. Do total de 600 entrevistados em 2020, 81,16% avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, e 73,33% do total recomendariam ou definitivamente recomendariam o plano de saúde a amigos ou familiares. A aplicação da pesquisa dentro dos critérios da ANS garantiu à Unimed ao longo dos anos o atendimento de seis requisitos da Dimensão de Satisfação dos Beneficiários (Dimensão 4) na Acreditação RN 277 e 25% da nota da Dimensão de Sustentabilidade no Mercado (IDSMS) no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

Cap .04

RELATÓRIO
DE GESTÃO E
SUSTENTABILIDADE
2020

Partes
Interessadas

Unimed 
Santo Bárbara
d'Oeste e Americana

Partes Interessadas

COOPERADOS

Em 2020, diversas ações foram realizadas para os médicos da Unimed, com apoio da área de Relacionamento com o Cooperado, que atua como interlocutora de projetos, reuniões e esclarecimentos de dúvidas.

Outras ações de destaque foram a entrega dos presentes de aniversário, cuja compra foi aprovada pela gestão anterior e realizada ao longo de 2020.

PROGRAMA DE VALORIZAÇÃO DO COOPERADO

O Programa de Valorização do Cooperado visa incentivar o cooperado a estar cada vez mais presente nos eventos e nas decisões da nossa Unimed para a melhoria contínua da qualidade e a sustentabilidade financeira da Cooperativa.

Quanto mais participam de reuniões, assembleias e demais projetos, melhor pontuam e recebem reembolsos de anuidade do CRM, da sociedade de classe, pela participação em cursos e congressos de sua área de especialização ou para a confecção de blocos de receituários. Em 2020, 93 cooperados participaram do programa e o valor foi de R\$ 68.011,40.

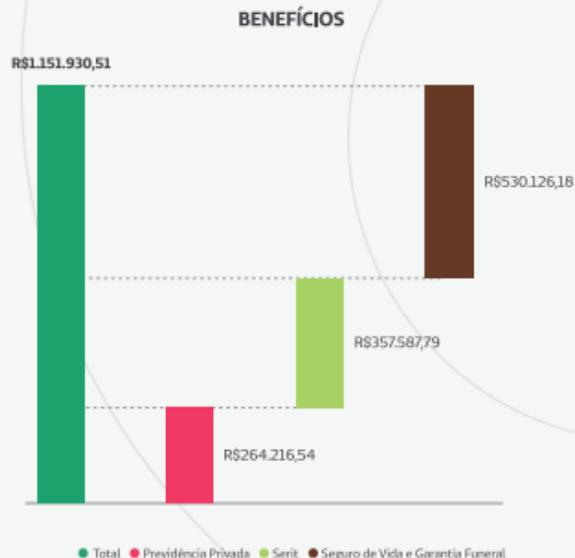
BENEFÍCIOS DO PROGRAMA DE VALORIZAÇÃO



Partes Interessadas

COOPERADOS

Também foram oferecidos aos médicos cooperados os benefícios de Seguro de Vida, Garantia Funeral, Seguro de Renda por Incapacidade Temporária (Serit) e Previdência Privada. Confira os valores totais em 2020:



RAR

O RAR (Repouso Anual Remunerado) é um projeto que proporciona um descanso de 20 dias consecutivos aos médicos cooperados, com repasse da média da produção médica. A adesão ou não ao programa é de livre escolha dos médicos. Em 2020, 57 cooperados foram beneficiados e o total de produção médica repassado em 12 meses foi de R\$ 1.006.287,89.

CAFÉ SAÚDE

Neste ano, o programa Café Saúde, que tem como objetivo a promoção da saúde, também foi alterado. Não tivemos as atividades presenciais, mas os médicos cooperados da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana tiveram a oportunidade de se dirigir ao Unicoo Laboratório para realizar seus exames preventivos em datas previamente divulgadas. Após isso, a área de Relacionamento com o Cooperado faz contato com os médicos que tiveram qualquer tipo de alteração nos exames de laboratório para sugerir uma consulta e acompanhamento clínico.

MBA GESTÃO DE NEGÓCIOS EM SAÚDE

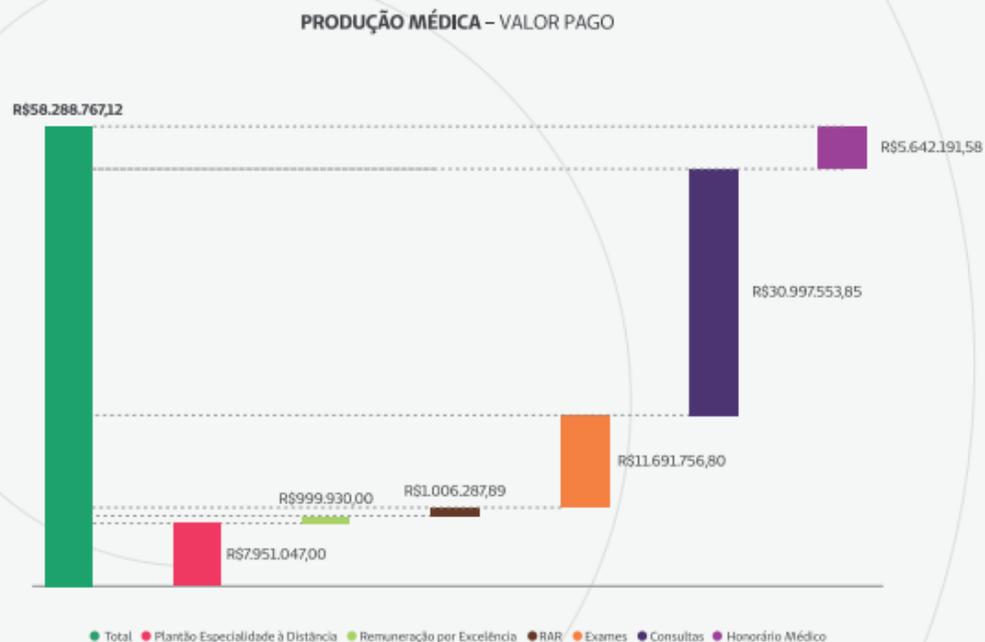
O incentivo ao desenvolvimento constante também é um dos objetivos da nossa Unimed. Por isso, em 2020 teve sequência o MBA de Gestão de Negócios em Saúde, que foi adaptado para o formato on-line em função da pandemia de Covid-19. A Cooperativa oferece a infraestrutura para realização das aulas do curso, que conta com 28 participantes, entre médicos cooperados e alguns colaboradores.

Partes Interessadas

COOPERADOS

PRODUÇÃO MÉDICA

O valor total de produção médica repassado aos cooperados em 2020 foi de R\$ 58.288.767,12. Confira a distribuição por procedimento:



Partes Interessadas

COOPERADOS

PAGAMENTO DA ANTECIPAÇÃO DA PRODUÇÃO MÉDICA

Em virtude da pandemia da Covid-19, a Cooperativa ofereceu aos médicos cooperados a possibilidade de anteciparem a produção médica, nos casos em que não puderam trabalhar, para proporcionar segurança e estabilidade financeira neste momento delicado.

Eles foram divididos em duas fases. Para manter a igualdade, tanto os cooperados que solicitaram a antecipação da produção médica na primeira fase (meses de abril, maio e junho, com crédito na produção de maio, junho e julho) quanto na segunda fase (meses de julho, agosto e setembro, com crédito na produção de agosto, setembro e outubro) tiveram a oportunidade de iniciar o pagamento a partir da competência de outubro (mês de novembro), com término na competência de março (mês de abril) de 2021. Já os que optaram pela antecipação na segunda fase tiveram também a opção de iniciar os pagamentos a partir da competência de abril (mês de maio) com término na competência de setembro (mês de outubro) de 2021.

TOTAL DE COOPERADOS QUE PARTICIPARAM DO PROGRAMA



COMO FUNCIONOU A ANTECIPAÇÃO DA PRODUÇÃO MÉDICA

Tiveram direito os cooperados com 70% da produção líquida média de 2019, o que estavam ativos, porém afastados por estarem no grupo de risco, como os maiores de 60 anos, portadores de doenças oncológicas em tratamento, diabéticos tipo 1 e 2, portadores de cardiopatias graves, imunodeprimidos e gestantes. Já os cooperados que estavam trabalhando, mas com expectativa de ganhos inferiores, puderam pedir a complementação para atingir até 70% da produção líquida média de 2019, independentemente de serem ou não do grupo de risco.

A adesão foi facultativa e mensal, de acordo com a escolha do cooperado. Os valores de cada cooperado foram analisados (calculados) individualmente. Ficou claro aos cooperados que o plano poderia ser alterado a qualquer momento, por decisão do Conselho de Administração, a fim de manter a sustentabilidade financeira da Cooperativa.

Nestes três meses, foi suspensa a retenção para provisionamento dos valores das 5 consultas mensais (destinadas à integralização de capital e ao Fundo de Contingência Judiciais). Após o fim deste período, houve a continuação. No caso de quantia destinada ao Fundo, a quitação das três parcelas pendentes ocorrerá somente após o término de vigência da cobrança, em 2022.

Partes Interessadas

COOPERADOS

COOPERADOS APROVAM AQUISIÇÃO PELA UNIMED DAS AÇÕES DA UNIPART

Por 42 votos favoráveis e quatro contrários, os cooperados aprovaram a aquisição das ações ordinárias nominativas da Unipart (Unimed Participações S/A) vendidas aos acionistas nos anos de 2015 e 2016. A AGE que deliberou o tema foi realizada no dia 18 de novembro.

A iniciativa foi apresentada porque a ideia de transferir empresas da Unimed à Unipart (Unimed Participações SA) com o objetivo de possibilitar a venda do modelo de negócios para outras operadoras ou medicinas de grupo não se mostrou viável, com prejuízos crescentes ao longo dos anos.

Em sua explanação, a diretoria financeira explicou que as ações da Unipart adquiridas em 2015 cresceram 22,20% até 2020, enquanto a valorização do CDI (taxa que determina o rendimento anual de diversos investimentos) no mesmo período foi de quase o dobro, 42%.

Mesmo com a possibilidade de retorno das ações à Unimed, a Unipart manterá suas atividades. As principais são o arrendamento do Hospital Unimed Americana (HUA) e as receitas oriundas do tomógrafo do HUA (cuja propriedade é parcialmente da Unipart) e do Unicoo Laboratório.

Partes Interessadas

COOPERADOS

ESTATUTO SOCIAL PASSA POR REFORMA E SE ADEQUA À LGPD

O ano de 2021 foi marcado também pela reforma do Estatuto Social, que ocorreu em 28 de setembro, durante a AGE (Assembleia Geral Extraordinária), feita exclusivamente em formato digital e que contou com a participação de cerca de 120 médicos cooperados.

As mudanças no Estatuto tiveram como principal finalidade a adequação à RN (Resolução Normativa) nº 443/ANS (que dispõe sobre a adoção de práticas de governança corporativa com ênfase em controles internos e gestão de riscos), bem como às Leis 14.030/20 (que autoriza a participação e votação à distância em assembleias realizadas em meio digital) e 13.709/18, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado e que entrou em vigência em 17/09/2020.

Entre as alterações, que vinham sendo discutidas desde junho de 2019 por uma comissão de revisão estatutária, estão a adequação a alterações na legislação tributária, instituição de processo seletivo com aumento do capital social de ingresso, restrição dos poderes dos diretores executivos para maior controle e governança, limitação de alçada de valores ao Conselho de Administração para a gestão dos negócios, restrição de eleições seguidas do cargo de presidente e detalhamento da substituição dos cargos sociais em caso de vacância.

Dos 119 cooperados presentes no momento da votação, por 106 votos, a Reforma do Estatuto Social foi aprovada, tendo a proposta do valor de cota capital de R\$ 140 mil vencido por 54 votos contra 52 para o valor de R\$ 200 mil. Houve 5 reprovações e 8 abstenções.

Partes Interessadas

COLABORADORES

Em 2020, muito mais que oferecer qualidade de vida aos nossos colaboradores, nossa missão foi cuidar da saúde mental e mostrar que, mesmo diante de dificuldades sanitárias nunca vistas, foi possível enfrentar uma pandemia tirando do dia a dia novos aprendizados.

A Covid-19 impôs novos hábitos, exigiu que todos se reinventassem e transformou os profissionais da saúde em verdadeiros heróis, enfrentando o desafio de cuidar de pacientes com uma doença ainda pouco conhecida. Todas essas mudanças não impediram que a Cooperativa continuasse com os treinamentos dos colaboradores. De forma remota, aprendemos, reciclamos e nos capacitamos em busca da excelência.

No decorrer do ano, prestamos diversas homenagens, como a distribuição das camisetas com o tema #heróisdasaúde e os crachás em tamanhos maiores para os colaboradores da UCI (Unidade Crítica Intermediária).

A intenção dos crachás maiores foi de mostrar ao paciente quem está cuidando dele, já que os equipamentos de proteção cobrem quase completamente o rosto dos profissionais.

Investimos no desenvolvimento de líderes para alta performance, com apoio da ferramenta DISC; fizemos diversas ações de reconhecimento e agradecimento dos elogios recebidos por beneficiários e por colegas de trabalho; distribuimos o gift pass (brinde natalino) no valor de R\$ 160,00, entre outras tantas ações com foco no bem-estar dos nossos colaboradores.

Exercitamos a empatia diariamente e comprovamos que, juntos, podemos enfrentar o medo, a ansiedade e sair ainda mais fortalecidos.

Partes Interessadas

COLABORADORES

ANIVERSÁRIO DE 44 ANOS

2020 foi um ano de comemoração! Completamos 44 anos com orgulho de sermos uma das 20 marcas mais transformadoras durante a pandemia no Brasil e a única ligada à saúde a constar neste ranking. O levantamento, feito pelo instituto de pesquisa HSR Specialist Researchers, levou em conta três informações: lembrança espontânea da marca; potencial de comunicação e percepção de que a marca oferece ações e soluções voltadas à sociedade.

Os 44 anos foram comemorados a caráter, levando o verde no peito e a certeza de que "Quando o assunto é saúde, uma única palavra basta: Unimed".



Partes Interessadas

COLABORADORES

SER UNIMED

A comemoração do Ser Unimed, uma homenagem aos colaboradores com 10, 20 e 30 anos de casa, teve adaptações, mas a emoção dos anos anteriores foi garantida. Cada ação realizada durante a pandemia exigiu uma dose extra de criatividade e muito cuidado com a saúde de cada colaborador.

Ao invés da tradicional visita dos familiares, a surpresa deste ano foram vídeos especiais, com mensagens gravadas por colaboradores que foram importantes na trajetória dos homenageados.

Além disso, eles receberam um baú cheio de bilhetes em formato de pergaminho e bombons para adoçar ainda mais essa lembrança.

Houve ainda a entrega pela Diretoria de presentes personalizados com os avatares de cada um dos homenageados. Ao todo, 24 colegas foram homenageados nesta ação de humanização que há 12 anos faz parte do calendário da Unimedsa.



Partes Interessadas

COLABORADORES

TREINAMENTOS

Em 2020, devido à pandemia, muitos treinamentos técnicos e comportamentais migraram para a plataforma online, mas não deixaram de acontecer. Confira o total de colaboradores beneficiados e as médias de horas por empregado em treinamentos de 2020:

INVESTIMENTOS EM TREINAMENTOS



MÉDIA DE HORAS
DE TREINAMENTO

3,57



TOTAL DE HORAS
TRABALHADAS

4.418



NÚMERO DE
PESSOAS TREINADAS

1256

ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA

100% dos colaboradores são abrangidos nas categorias sindicais.

BENEFÍCIOS OFERECIDOS AOS COLABORADORES

Confira os benefícios oferecidos aos colaboradores em 2020:

PLANO DE SAÚDE

Oferecido a todos os colaboradores contratados em regime CLT.

PARTICIPAÇÃO NO RESULTADO DO EXERCÍCIO

Percentual sobre o salário do colaborador, pago no mês de abril, observando critérios de lucro ou prejuízo no período.

PREVIDÊNCIA PRIVADA

Incentivo para complementação de aposentadoria que corresponde a 0,5% do salário nominal subsidiado integralmente pela Unimed.

QUINQUÊNIO

A cada cinco anos, contados da data de admissão, o colaborador recebe um salário de gratificação.

SEGURO DE VIDA

Invalidez permanente ou parcial por acidente e indenização por morte acidental.

AUXÍLIO-CRèche

Possibilita que a colaboradora receba uma contribuição mensal por filho e escolha a creche ou escolinha de sua preferência para matricularlo. O valor do benefício e o período de cobertura variam conforme acordo firmado com o sindicato de cada categoria.

UNIMED ODONTO

ASSISTÊNCIA MÉDICA

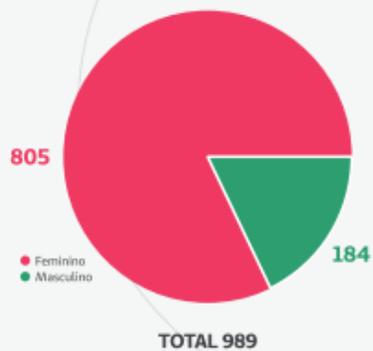
CONVÊNIO COM FARMÁCIAS USIMED

CLUBE DE VANTAGENS DA ADCF UNIMED

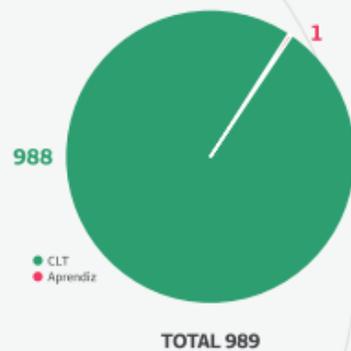
Partes Interessadas

COLABORADORES

EMPREGADOS POR GÊNERO



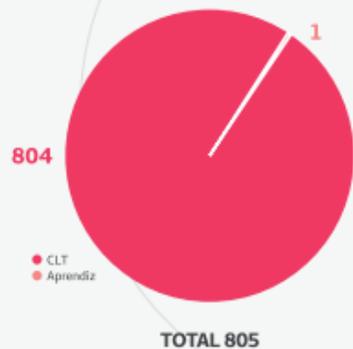
EMPREGADOS POR TIPOS DE EMPREGO



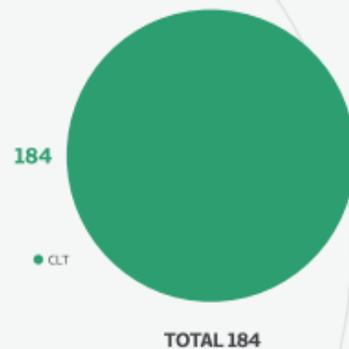
Partes Interessadas

COLABORADORES

FEMININOS POR TIPOS DE EMPREGO



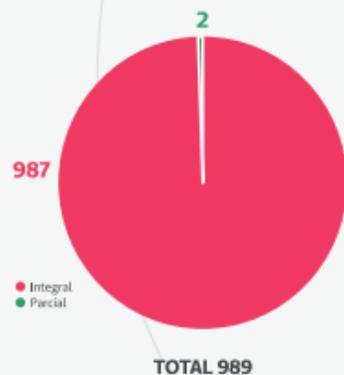
MASCULINOS POR TIPOS DE EMPREGO



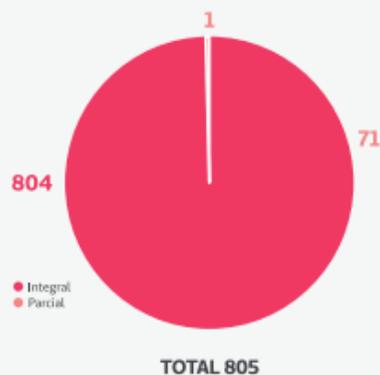
Partes Interessadas

COLABORADORES

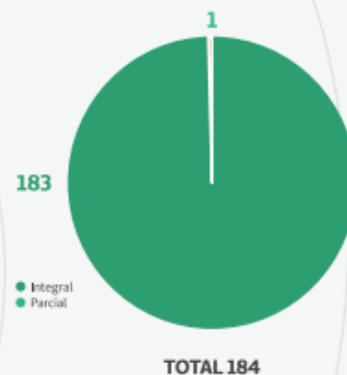
EMPREGADOS PRÓPRIOS



FEMININOS PRÓPRIOS



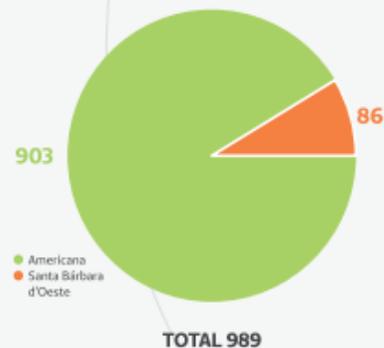
MASCULINOS PRÓPRIOS



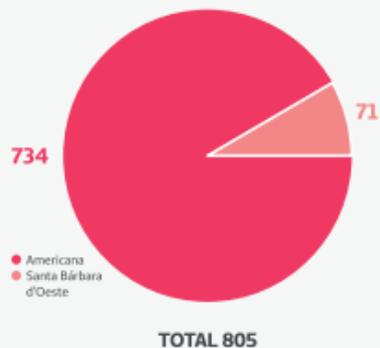
Partes Interessadas

COLABORADORES

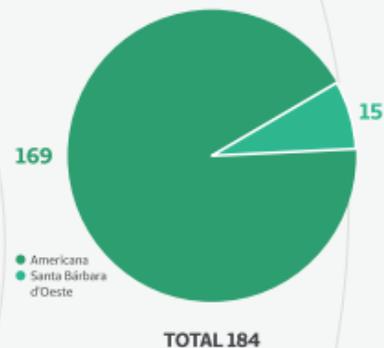
EMPREGADOS PRÓPRIOS POR GÊNERO



FEMININO POR REGIÃO



MASCULINO POR REGIÃO

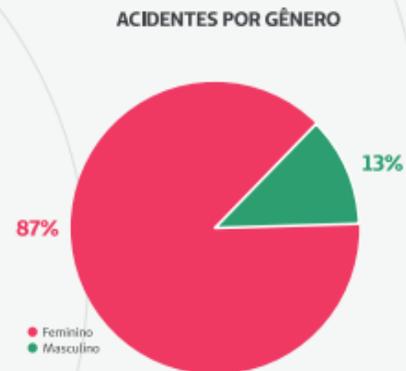
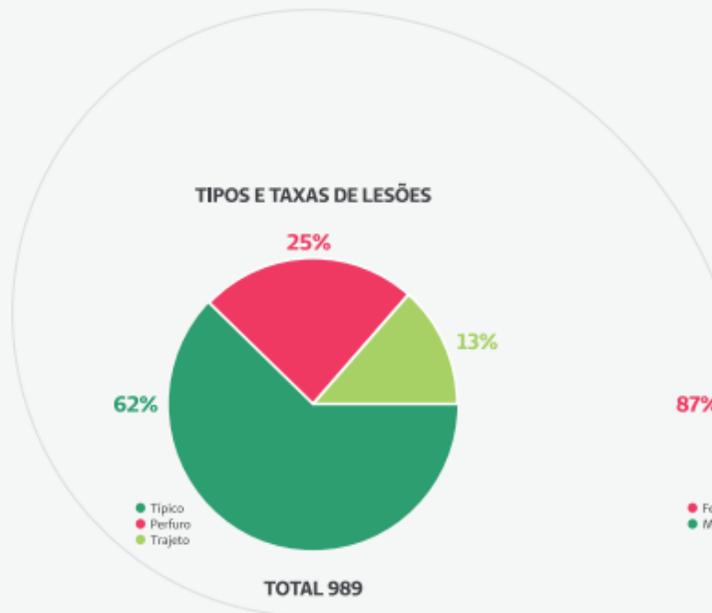


Partes Interessadas

COLABORADORES

TIPOS E TAXAS DE LESÕES

Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho:



Partes Interessadas

COLABORADORES

A cultura prevencionista na Cooperativa é bem disseminada e constantemente reforçada para cuidar da saúde e evitar acidentes. O cuidado especial com o risco biológico estabelece também um protocolo específico para cuidados nesta categoria. Os casos de acidentes de trabalho com sangue e outros fluidos potencialmente contaminados são tratados com urgência médica, uma vez que, para se obter maior eficácia, as intervenções para profilaxia necessitam ser iniciadas logo após a ocorrência do acidente.

O trabalhador nesta condição é acompanhado pelas equipes de Medicina e Segurança do Trabalho até a conclusão da conduta indicada. A Cooperativa registrou aumento considerável nos acidentes em 2020. A maior incidência foi de queda da própria altura, já os acidentes com riscos biológicos (perfurocortantes e fluidos) continuaram, mas em menor número.

Como prevenção, foram realizadas ações com o tema “Colaborador Seguro” – Prevenção de Quedas. A iniciativa evidenciou situações de risco para quedas e como evitá-las. Também foram destaques a ação “Ergonomia – Cuidando da Postura”, a elaboração da Cartilha do Home Office, com intuito de manter a qualidade de vida no teletrabalho, e os treinamentos de perfurocortante in loco, para as áreas assistenciais.

A Cooperativa também investiu na conscientização sobre biossegurança, um tema que já era trabalhado, mas que ganhou ainda mais atenção devido à pandemia.

Foram reforçadas as mensagens sobre o uso de máscaras, lavagem das mãos, uso de álcool em gel, limpeza do posto de trabalho e distanciamento social. Este último foi implantado nos refeitórios das unidades, de acordo com os protocolos da pandemia. Também foram instalados painéis de acrílico nas recepções (trabalhador e paciente), padronizada a aferição de temperatura para os colaboradores na entrada do trabalho e afastados colaboradores por síndrome gripal mediante acompanhamento da Medicina do Trabalho, ações consideradas fundamentais para o bem-estar de todos.

A Sipat (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho) foi realizada com o tema “Comportamento seguro: em casa, no trabalho e na vida”. As palestras foram online e abordaram a importância do uso da máscara e da higienização das mãos, além de atividades especiais, como um quizz com perguntas relacionadas ao uso de EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) e às normas da Cipa (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes).



ABSENTISMO (MÉDIA ANUAL)

3,56%



ATESTADO MÉDICO

5.254 Dias



LICENÇA MATERNIDADE

37

Partes Interessadas

COLABORADORES

#VISTA A CAMISA

Mesmo com o distanciamento social necessário em virtude da pandemia, as equipes de toda a Cooperativa mostraram que os momentos de interação ajudaram a manter a motivação e o otimismo diante das incertezas de 2020.

A #vistaacamisa foi uma ideia que agradou quem estava no trabalho presencial e aqueles que produziam no home office. Em 2020, a ação teve início em fevereiro, quando os colaboradores foram convidados a vestirem roupas coloridas, e seguiu em datas comemorativas ao longo do ano, como Festa Julina, Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Dia das Crianças, Novembro Azul, Natal e Ano Novo.



Partes Interessadas

CLIENTES

A qualidade e a segurança são requisitos fundamentais para os Hospitais Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana. A garantia deles ocorre por meio da gestão de riscos e mapeamento de processos, protocolos, além de ações, treinamentos e auditorias, realizados pelo Núcleo de Segurança do Paciente, que acompanha as 06 metas internacionais de Segurança do Paciente, preconizadas pela OMS (Organização Mundial da Saúde).

Durante o ano, as metas de segurança são lembradas através de campanhas e ações lúdicas, como forma de fixar sua importância e mobilizar as equipes para a aplicação diária delas para reduzir os riscos de eventos adversos e proporcionar cada vez mais segurança a todos no ambiente hospitalar. As metas são:



1 IDENTIFICAR CORRETAMENTE O PACIENTE

Objetivo de garantir a correta identificação do paciente, a fim de reduzir a ocorrência de incidentes. O processo deve assegurar que o cuidado seja prestado à pessoa para a qual se destina o tipo de procedimento ou tratamento, prevenindo a ocorrência de erros e enganos que o possam lesar.



2 MELHORAR A COMUNICAÇÃO ENTRE PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Objetivo de melhorar a efetividade da comunicação entre os prestadores de cuidado, garantindo que as informações verbais referentes aos pacientes sejam precisas e completas bem como a forma de registro dessas informações, de maneira que ocorra de forma clara e oportuna, sem ambiguidades, com a certeza da correta compreensão por parte do receptor da informação.



3 MELHORAR A SEGURANÇA NA PRESCRIÇÃO, NO USO E NA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS

Objetivo de promover práticas seguras no uso de medicamentos. Devido à alta complexidade hospitalar a assistência à saúde sempre envolverá riscos, mas esses podem ser reduzidos quando são analisados e combatidos, evitando que sejam possíveis causas de eventos adversos. Os erros de medicação representam grave problema, sendo considerados um dos principais eventos adversos. Por este motivo o protocolo de cadeia medicamentosa orienta a dispensação segura dos medicamentos.

Partes Interessadas

CLIENTES



4

ASSEGURAR CIRURGIA EM LOCAL DE INTERVENÇÃO, PROCEDIMENTO E PACIENTE CORRETOS

Objetivo de implantar medidas para reduzir a ocorrência de incidentes, eventos adversos e a mortalidade cirúrgica. Possibilita o aumento da segurança na realização de procedimentos cirúrgicos em local e paciente corretos, por meio do uso da Lista de Verificação de Cirurgia Segura.



5

HIGIENIZAR AS MÃOS PARA EVITAR INFECÇÕES

A higiene das mãos é o mais importante procedimento de controle de infecção executado pelos profissionais de saúde. Essa conduta minimiza a transmissão de infecções entre os pacientes/clientes.



6

REDUZIR O RISCO DE QUEDAS E LESÃO POR PRESSÃO

Objetivo de prevenir a queda ou lesão por pressão, através de instrumento norteador que mensura o risco de cada paciente, considerando suas particularidades.

Partes Interessadas

CLIENTES

MUDANÇAS EM VIRTUDE DA PANDEMIA

Assim que ocorreram os primeiros registros de Covid 19, especialistas de todo Brasil foram claros em dizer que alguns protocolos deveriam ser seguidos à risca para evitar a contaminação.

Novos hábitos e experiências passaram a fazer parte da nossa rotina, como o uso de máscaras e álcool em gel, além do revezamento entre trabalho presencial e home office para os setores administrativos. Nos hospitais, diversas medidas foram adotadas para dinamizar o fluxo de atendimento e garantir a segurança de colaboradores e beneficiários.

Para informar os beneficiários sobre orientações e mudanças, foram elaborados diversos comunicados com veiculação nas redes sociais, envio por e-mail, divulgação nas faturas do plano de saúde, no site da Unimedsa e em anúncios na imprensa, bem como para serem fixados nas unidades de saúde, incluindo os laboratórios.

Além disso, a Unimed disponibilizou canais para triagem e orientações médicas sobre a Covid-19, com acesso virtual e por telefone, e incentivou os beneficiários a utilizarem os serviços online disponíveis pela Cooperativa, como o App do Cliente, a assistente virtual Nina e a loja virtual, a fim de evitarem o deslocamento.

MENSAGENS ESPECIAIS DOS COLABORADORES

No ano que exigiu de todos o exercício diário da empatia, diversas ações especiais foram feitas para mostrar que os profissionais de saúde não estavam sozinhos e que, enquanto eles atuavam na linha de frente, havia um grupo de colaboradores mandando boas vibrações para a vida deles.

Diversas mensagens foram gravadas pelos colaboradores e enviadas aos profissionais da saúde, com palavras de força e otimismo. Sem dúvidas, um momento inesquecível.



Partes Interessadas

CLIENTES

ALTA MÉDICA AOS PACIENTES COM COVID 19

Uma das cenas mais aguardadas por médicos, colaboradores e familiares das vítimas do Covid 19 é o momento da alta médica. Os registros serviram como incentivo e otimismo diante das preocupações geradas com a doença.

Os primeiros casos divulgados foram o do paciente Flávio Galinari, que havia permanecido 19 dias internado e o da paciente Laurinda Durães, de 88 anos, após 22 dias de internação.



Partes Interessadas

CLIENTES

LIVES NO INSTAGRAM

Uma ação que caiu no gosto popular em 2020 foram as lives realizadas nas redes sociais. Nossa Unimed também aderiu à novidade. Além das entrevistas com os médicos oncologistas clínicos Eliana Pereira e Rodrigo Moraes, os campeões olímpicos Adriana Santos e Cesar Cielo também foram destaque e contaram um pouco de suas trajetórias no esporte.

As lives ficaram salvas, então, quem perdeu a transmissão tem a oportunidade de conferir tudo o que rolou no nosso canal no Youtube ou na nossa página no Instagram.

CLIENTES

CORAL UNIMED

Quem um dia imaginou assistir à apresentação do nosso tradicional coral de fim de ano de forma virtual? Esse feito aconteceu em 2020 e, mesmo diante da tela, os integrantes seguiram esbanjando charme e emoção com a participação de dezenas de colaboradores e de diversos recursos.



Partes Interessadas

CLIENTES

PROGRAMA VIVA VERDE

O programa Vida Verde também aderiu ao #novonormal. Para evitar aglomeração, o plantio das árvores e a soltura dos balões contendo sementes de pequeno porte foram realizados exclusivamente pelos colaboradores voluntários. Mas engana-se quem pensa que as famílias dos bebês nascidos em nossa maternidade ficaram de fora da ação. Elas foram surpreendidas por um pacotinho com sementes para plantar em casa.



Partes Interessadas

CLIENTES

CESTA DO BEM

A solidariedade também esteve presente em 2020 com a arrecadação de alimentos pelo Programa Cesta do Bem. Ao todo, foram coletados 188 mantimentos e 18 cestas básicas completas, que foram destinados a entidades assistenciais da região.



Cap .05

RELATÓRIO
DE GESTÃO E
SUSTENTABILIDADE
2020

Desempenho
Econômico



Desempenho Econômico

RESULTADO OPERACIONAL

Receitas deduzidas dos Custos Assistenciais, Despesas Comerciais e Administrativas.

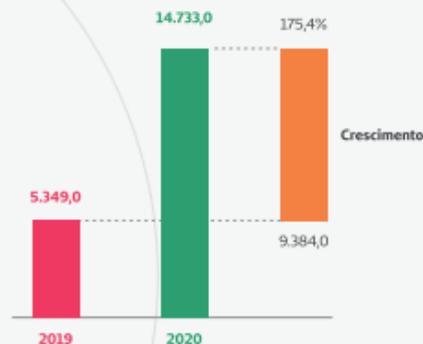
O desempenho econômico-financeiro da Unimed foi fortemente impactado pela situação atípica vivida em 2020 com a pandemia de Covid-19.

O resultado operacional, que não considera os resultados financeiro e patrimonial, evoluiu de R\$ 5.349,0 mil para R\$ 14.733,0 mil, um crescimento de 175,4%.

De um lado, os custos assistenciais, especialmente com a redução da produção médica em consultas e cirurgias, possibilitaram a redução da sinistralidade e a geração operacional de caixa.

De outro, o faturamento de intercâmbio caiu significativamente, muito em função da paralisação das cirurgias eletivas. Somado a isso, os investimentos necessários para atendimento da pandemia, envolvendo a compra de EPIs (Equipamentos de Proteção Individual), materiais e medicamentos e contratação de profissionais médicos e de enfermagem para o Hospital Unimed Americana, consumiram parte do caixa operacional gerado.

RESULTADO OPERACIONAL (R\$ mil)



Desempenho Econômico

RESULTADO FINAL

Os resultados financeiro e patrimonial de 2020 fizeram com que o resultado final caísse de R\$ 12.695,1 mil em 2019 para R\$ 10.875,2 mil em 2020.

1) em fevereiro de 2019, houve ganho de causa em relação ao COFINS e foi feita a reversão da provisão contábil, beneficiando o resultado. Ressalte-se que a liberação dos recursos depositados em juízo ainda não foi feita pelo Fisco;

2) em dezembro de 2020, a Unimed registrou a perda contábil de R\$ 5.577,7 mil, referente ao prejuízo de sua controlada Unipart, na proporção de sua participação acionária. O resultado da Unipart se deve à provisão judicial de um processo de honorários advocatícios originado no Pró-Saúde.

Assim, as sobras da Unimed em 2020 atingiram R\$10.875,2 mil, um decréscimo de 14,3% em relação a 2019. Essas sobras já estão líquidas do pagamento de juros de 2,76%, correspondente à taxa Selic média do ano, lançados à conta capital de cada cooperado e da reversão das parcelas do refinanciamento de tributos. No relatório de gestão do ano anterior, o gráfico ainda considerava esses valores compondo as sobras.

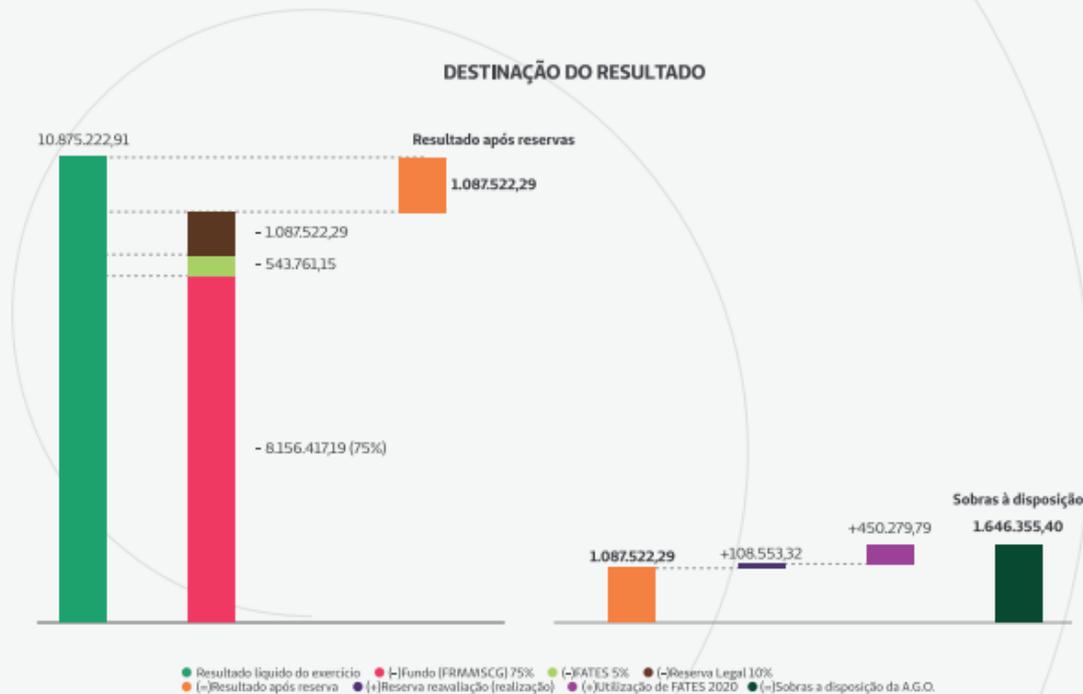


Desempenho Econômico

DESTINAÇÃO DO RESULTADO

Após as destinações obrigatórias ao FATES e ao fundo de reserva legal, bem como ao Fundo de Reserva para Manutenção de Margem de Solvência e Capital de Giro (FRMMSCG) constituído por decisão assemblear, o montante à disposição da Assembleia Geral Ordinária é de R\$ 1.646,4 mil.

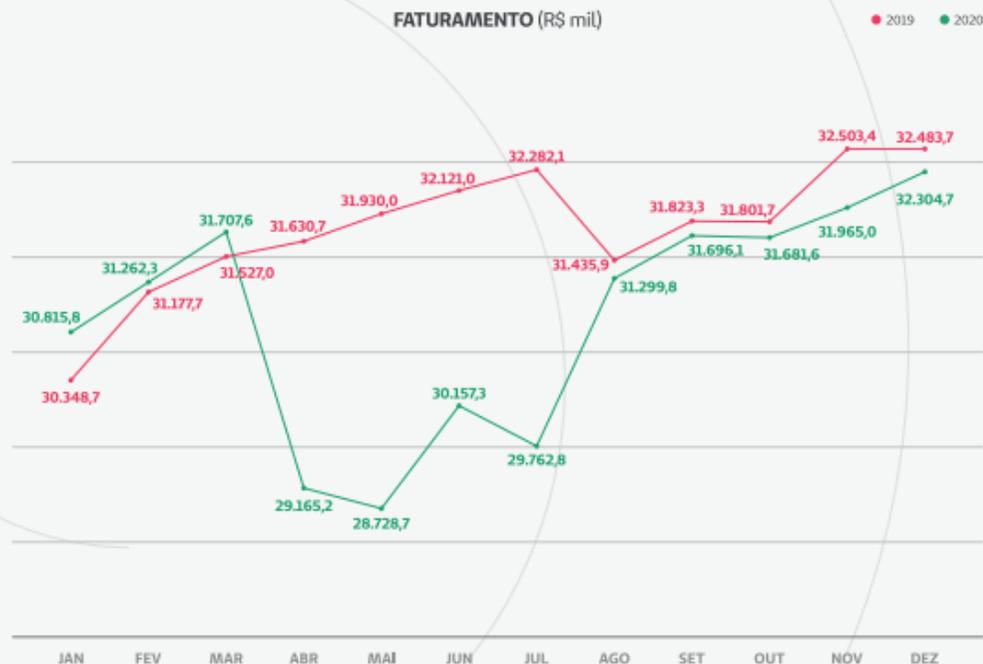
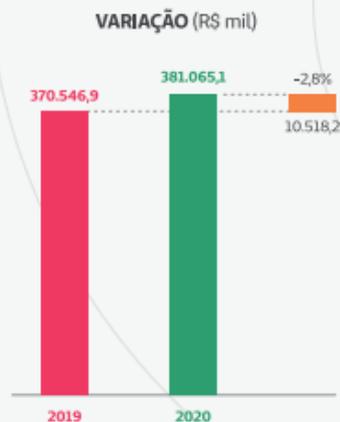
Para esse exercício de 2020, o Conselho de Administração reduziu a retenção para o FRMMSCG de 80% para 75%, considerando a capacidade econômico-financeira atual e prospectada, com o objetivo de repor a queda da produção dos cooperados.



Desempenho Econômico

FATURAMENTO

O faturamento anual caiu 2,8% em relação a 2019, de R\$ 381.065,1 mil para R\$ 370.546,9 mil. Como se observa no gráfico, até o mês de março o faturamento vinha acima do realizado em 2019. Como reflexo da pandemia, no período de abril a julho, com o isolamento social intenso, os custos assistenciais caíram significativamente.

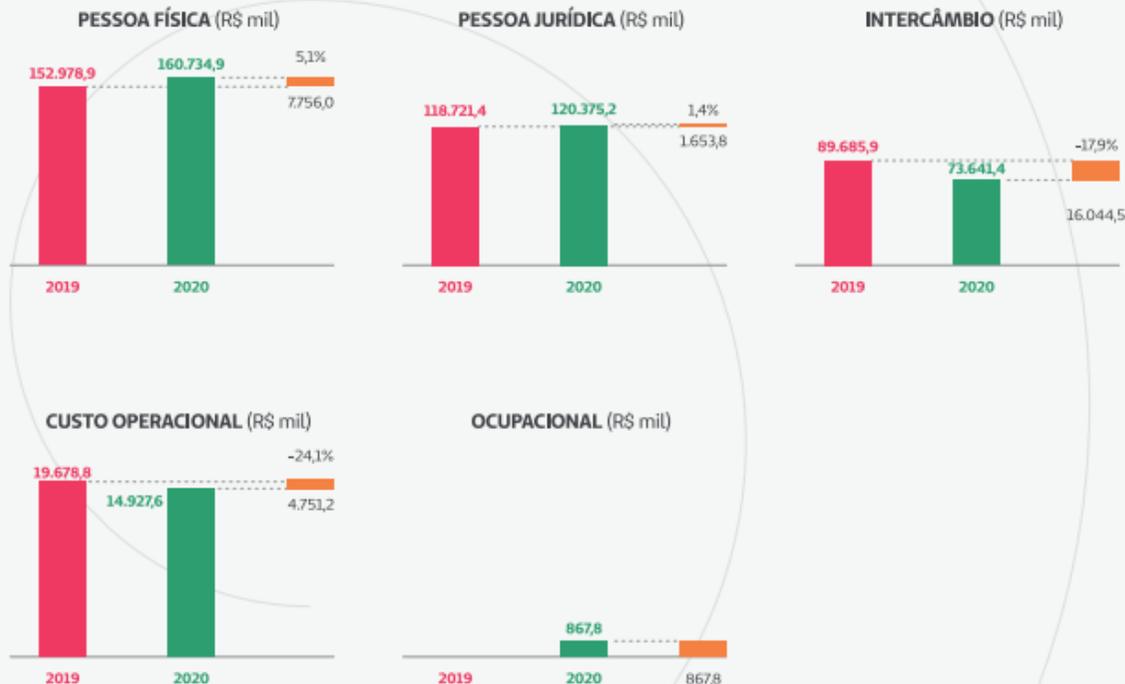


Desempenho Econômico

FATURAMENTO

Como reflexo negativo, as receitas com o intercâmbio, provenientes do atendimento a beneficiários de outras Unimed, bem como as dos contratos celebrados em custo operacional e cobrados por serviços prestados caíram 17,9% e 24,1%, respectivamente. Ressalte-se que esses contratos representavam em 2019 29% do faturamento total da Cooperativa.

A partir de agosto, o volume de ingressos se aproximou do desempenho em 2019, sendo ainda prejudicada pela crise econômica, com empresas dispensando funcionários e com a decisão da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) de não corrigir em 2020 os contratos de Pessoa Física.



Desempenho Econômico

SINISTRALIDADE

De janeiro a março, a sinistralidade esteve em patamares bem inferiores aos do ano anterior. Com a pandemia, os índices caíram ainda mais, retomando em julho aos patamares normais, com o aumento gradativo de consultas e procedimentos, além dos valores gastos com exames para diagnóstico da Covid-19. Observe-se que houve adiantamento de produção complementando até 70% do valor recebido em 2019 aos cooperados que solicitaram e que foram lançados como custo assistencial a partir de julho.



SINISTRALIDADE

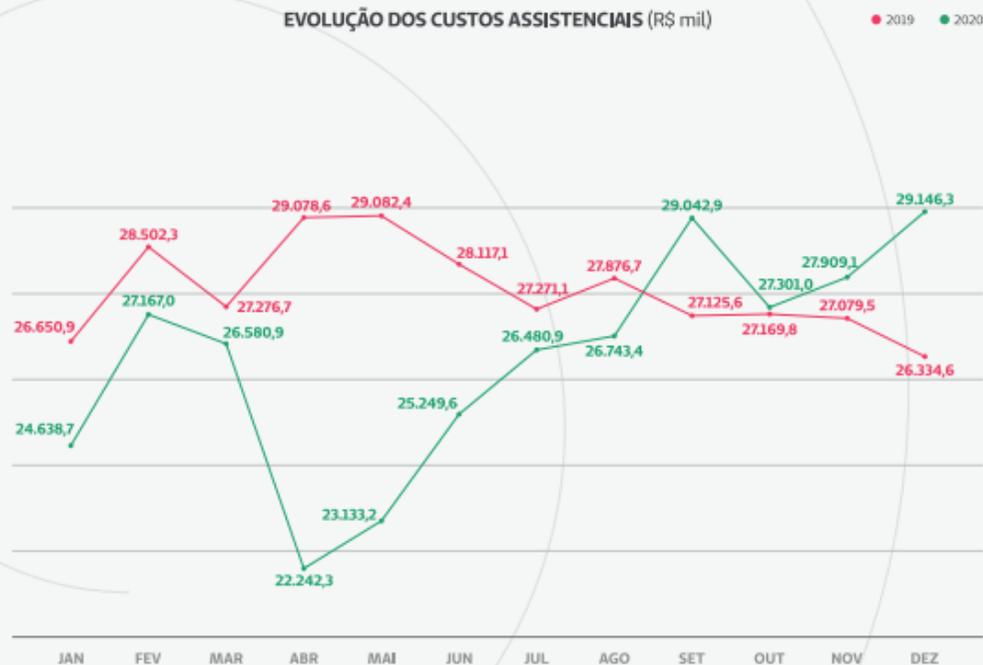
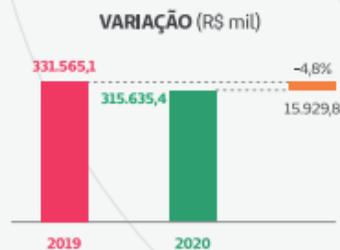
● 2019 ● 2020



Desempenho Econômico

Apesar da queda de utilização, é importante ressaltar que nas operadoras verticalizadas os custos hospitalares, por sua natureza fixa, mantiveram a sinistralidade em patamares maiores que a média do mercado.

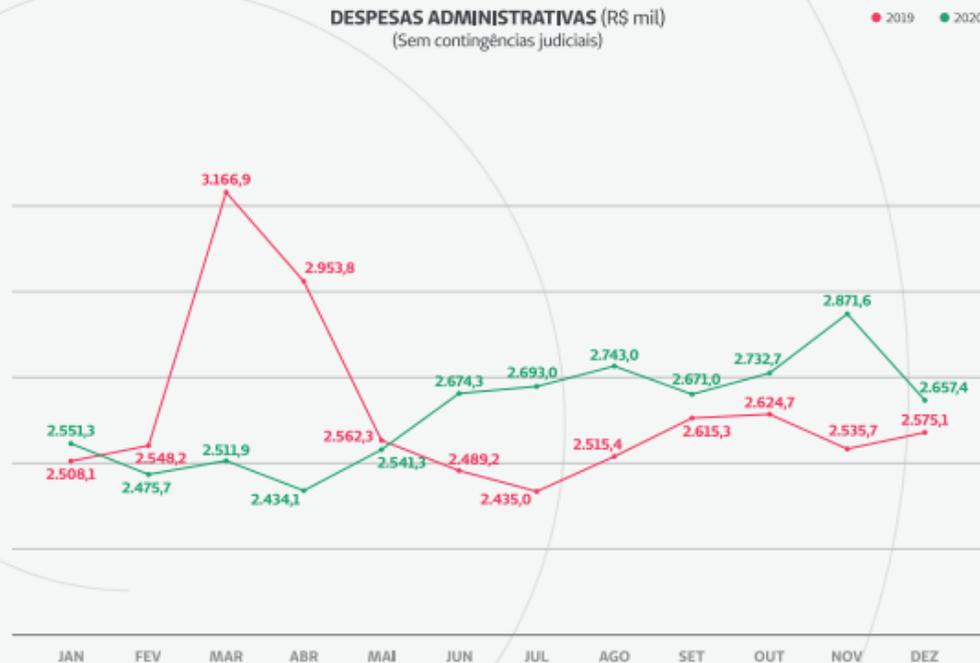
Em setembro, observou-se a maior sinistralidade do ano (91,6%), pelo impacto combinado de diversos fatores: fornecimento de medicamento de alto custo (Spinraza), maior número de dias úteis (22) com consequente elevação do valor de produção médica, SADT (Serviço de Apoio à Diagnose e Terapia), materiais e medicamentos hospitalares, além da constituição adicional de PEONA (Provisão para Eventos Ocorridos e Não-Avisados).



Desempenho Econômico

As despesas administrativas se mantiveram em patamares adequados. A variação anual foi de 0,1%, bem inferior aos índices inflacionários como IPCA (4,52%) e IGPM (23,14%). Todavia, a comparabilidade fica prejudicada porque houve nos meses de março e abril de 2019 despesas de multa rescisória de contratos com terceiros e dispensa de colaboradores.

Em relação ao faturamento, as despesas administrativas representam 8,5%, considerado adequado ao porte médio da Cooperativa.

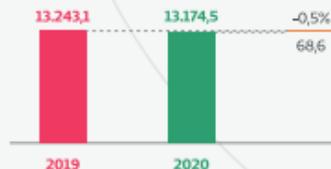


Desempenho Econômico

APLICAÇÕES FINANCEIRAS

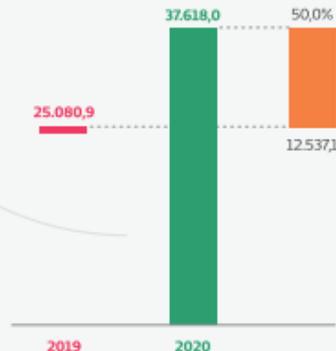
Em 31/12/2020, o volume de aplicações financeiras vinculadas à ANS para fazer frente às provisões técnicas e ao lastro exigido pelo órgão regulador atingiu o montante de R\$ 13.174,5 mil, uma queda de 0,5% sobre o saldo de 31/12/2019. Esse valor ainda ultrapassa o lastro exigido pela ANS em R\$ 2.653,0 mil.

APLICAÇÃO VÍNCULADAS ANS (R\$ mil)



Além dessa suficiência de lastro, a Unimed possui R\$ 37.618,0 mil em aplicações livres, 50% a mais que o volume de 2019. Esse desempenho reflete o resultado operacional que a Cooperativa vem obtendo, além da capitalização contínua e retenção de sobras pelos Fundos de Reserva e só não foi melhor por conta dos investimentos e custos extras que a pandemia gerou.

APLICAÇÕES LIVRES (R\$ mil)



A inadimplência se manteve em níveis baixos, em média 2%, contrariando as expectativas iniciais que previam um índice maior em decorrência da crise econômica, demonstrando a preocupação dos beneficiários na manutenção dos planos de saúde.

Os recursos continuam aplicados em 5 instituições financeiras de grande porte, com Índice de Basileia mínimo de 11% (equivalente à margem de solvência, só que aplicada pelo Banco Central às instituições financeiras), na modalidade renda fixa, preservando os princípios de diversificação e de risco baixo.

Desempenho Econômico

MARGEM DE SOLVÊNCIA

A margem de solvência é uma regra que existe desde 2001. Nela, foi criado o conceito de Patrimônio Mínimo Ajustado (PMA) que nada mais é que o patrimônio líquido ajustado por deduções estabelecidas em norma da ANS. Com a publicação da RN ANS nº 451, de 06 de março de 2020, as regras de solvência mudarão no início do ano de 2023 para um modelo internacional denominado Capital Baseado em Risco, já aplicado pela Superintendência de Seguros Privados SUSEP para as seguradoras e muito similar ao Índice de Basileia monitorado pelo Banco Central. Nessa mesma resolução, a ANS permitiu a adoção antecipada do modelo, congelando-se o cálculo atual da margem em 75% do previsto inicialmente para 12/2022.

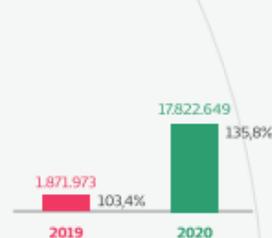
A Unimed optou pela celebração do termo para essa adoção antecipada e, com isso, a suficiência de margem saltou de 3,4% para 35,8%. O novo modelo é estatístico-atuarial, baseado na realidade específica de cada Operadora de Plano de Saúde. Prevê o cálculo de 5 riscos, a saber: risco de subscrição, risco de crédito, risco operacional, risco legal e risco de mercado. Até o momento, a ANS publicou a fórmula de cálculo para os dois primeiros riscos. Os demais serão publicados até 12/2021.

O congelamento em 75% do valor calculado pelo método anterior e as declarações dadas pelos diretores da ANS, bem como avaliação dos atuários, indicam que haverá uma redução da exigência. Foi com base nesses indicativos que a Cooperativa adotou antecipadamente a nova metodologia.

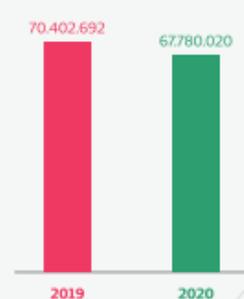
ESCALONAMENTO (R\$)



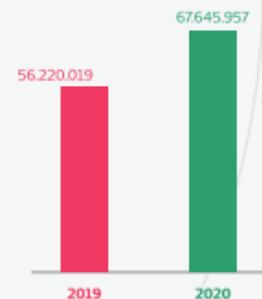
SUFICIÊNCIA (R\$)



EXIGIDA ATÉ DEZ/22 (R\$)

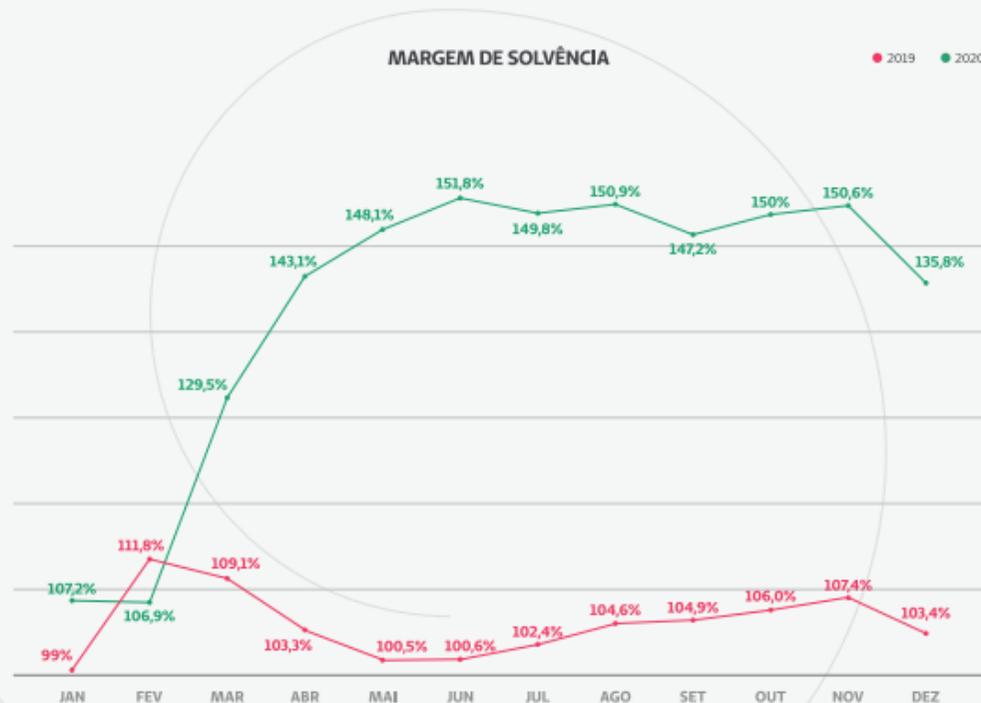


P.M.A.(R\$)



Desempenho Econômico

MARGEM DE SOLVÊNCIA



Desempenho Econômico

RATING CALCULADO PELA UNIMED DO BRASIL

A Unimed do Brasil monitora a situação econômico-financeira das Unimeds por meio de 7 indicadores. As classificações conforme a pontuação obtida são, em ordem crescente, Grave II, Grave I, Alerta, Boa e Ótima.

Em 2020, houve uma calibração do peso de cada indicador. Assim, os pontos relativos à liquidez corrente e suficiência de lastro foram reduzidos. Os demais tiveram aumento dos pontos, mantendo a pontuação total máxima em 100.

Em agosto de 2019, a Unimed obteve pela primeira vez a classificação Ótima e, desde então, vem sustentando essa nota mesmo com a mudança dos pesos, atestando a situação financeira saudável da Cooperativa.

Indicadores	Dez/2019				Dez/2020		
	R\$	Índice	Pontos		Pontos	Índice	R\$
ILC - Índice de Liquidez Corrente	16.257.361	1,38	27	▼	18	1,53	27.828.517
Suficiência/Insuf. de Lastro	4.522.255	141,5%	24	▼	12	120,2%	2.653.053
IMS - Índice de Margem Solvência	1.871.973	103,4%	17	▲	19	135,8%	17.822.648
ICA - Índice Combinado Ampliado	—	0,971	13	▲	18	0,970	—
MSL - Margem de Sobra Líquida	12.695.125	5,01%	11	▲	16	4,13%	10.875.223
EndivG - Endividamento Geral	—	55,2%	6	▲	9	54,2%	—
Suficiência/Insuf. de Vínculo	7.788.271	282,0%	2	▲	8	249,9%	7.422.724
Pontuação	100			☑	100		
Classificação	Ótima			☑	Ótima		

Cap .06

RELATÓRIO
DE GESTÃO E
SUSTENTABILIDADE
2020

Desempenho
Ambiental



Desempenho Ambiental

A adoção do perfil de desenvolvimento sustentável está ligada, principalmente, à determinação de readequar o fluxo diário da Cooperativa para um novo modelo de atuação. Os objetivos são a redução de custos e o melhor aproveitamento dos resíduos gerados pelas unidades.

Uma forma de mensurar os impactos causados pela Cooperativa é o monitoramento do consumo e a destinação dos resíduos gerados nas unidades, tanto em nossos recursos próprios como nos prédios administrativos.

Em 2020, teve continuidade o monitoramento da destinação de papel, plástico e papelão por meio de baias exclusivas, o que possibilitou a mensuração individual de cada item e, conseqüentemente, melhor controle do material reciclado. A destinação é realizada pela Belleplastic, empresa contratada pela Unimed para o serviço de reciclagem e descarte correto dos resíduos.

Em 2020, houve aumento da coleta de diversos itens possíveis de serem reciclados. A quantidade de papelão e de lixo eletrônico coletadas triplicou e a de plásticos quadruplicou em relação a 2019.

Também houve aumento na coleta de folhas de sulfite, pilhas, baterias e tarjas de cartões magnéticos. A tabela estabelece os comparativos desde 2018.

MATERIAL RECICLÁVEL COLETADO NO PERÍODO

	2018		2019		2020
Papelão (Kg)	1645	▲	4.180	▲	1594752
Folha sulfite (Kg)	374,07	▲	950	▲	1.634,5
Papel Misto (Kg)	255,94	▲	650	▼	119
Plástico (diversos) (kg)	246,1	▲	625	▲	2.545,3
Pilhas e baterias (Kg)	53	▲	55	▲	70,4
Tarja de cartão magnético (kg)	42	▼	18	▲	46,75
Lixo eletrônico (kg)	435	▼	150,4	▲	522
Tunners e cartuchos (unid.)	495	▲	697	▼	162
Lâmpadas (unid)	780	▼	425	▲	455

Desempenho Ambiental

O impacto ambiental também se dá pela compra de insumos. Em 2020, houve queda na aquisição de papel sulfite branco e de copos plásticos. A principal razão para essa redução é que, devido à pandemia, parte dos funcionários, principalmente das áreas administrativas, permaneceu em trabalho remoto por alguns meses de 2020.

Os pontos de atenção foram os aumentos nas compras de papel toalha, papel higiênico e de sacos plásticos, devido à compra em volume maior para estoque em função do aumento dos preços e redução da oferta de insumos durante a pandemia. A tabela estabelece os comparativos desde 2018.

Também houve aumento na coleta de folhas de sulfite, pilhas, baterias e tarjas de cartões magnéticos. A tabela estabelece os comparativos desde 2018.

COMPRADOS NO PERÍODO

	2018		2019		2020
Papel Sulfite Branco A4 (pct)	7160	▲	6900	▲	5100
Papel Toalha (unid)	9918	▲	10446	▲	13692
Papel Higiênico Rolo e Interfoliado (pct)	4808	▲	4600	▼	5216
Copos Plásticos 180 ml e 50 ml (pct)	16850	▲	15500	▲	11753
Saco Plástico (pct)	5258	▲	5834	▲	6879

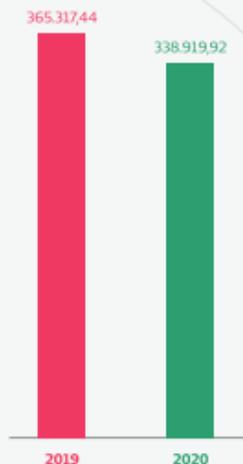
Desempenho Ambiental

CONSUMO DE ÁGUA E ENERGIA

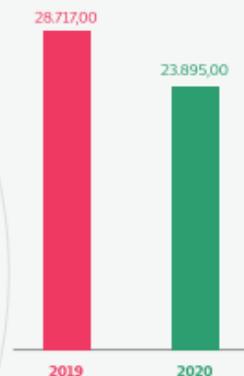
Em 2020, houve uma redução dos valores totais do uso dos recursos de energia e de água, também relacionada ao período em que parte dos colaboradores esteve em trabalho remoto.

Os gráficos estabelecem os comparativos dos números de 2019 e de 2020 e revelam queda significativa do consumo de energia elétrica.

CONSUMO DE ENERGIA KW/H



CONSUMO DE ÁGUA (M³)



O próximo passo é uma nova campanha de consumo consciente ainda mais ativa, tanto nas áreas administrativas quanto nos hospitais. Isso será feito em conjunto com ações de controle de coleta seletiva e com uma política de responsabilidade quanto ao uso dos recursos. É uma continuidade das ações que já demonstraram eficiência no passado, com a inclusão de novos projetos, para gerar cada vez menos impacto ao meio ambiente.

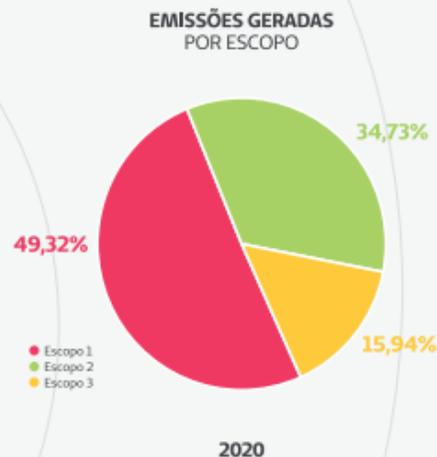
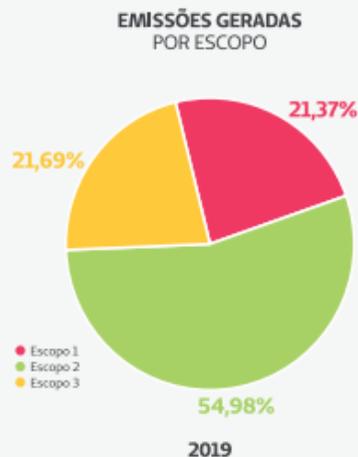
Desempenho Ambiental

EMISSÃO DE GASES DE EFEITO ESTUFA

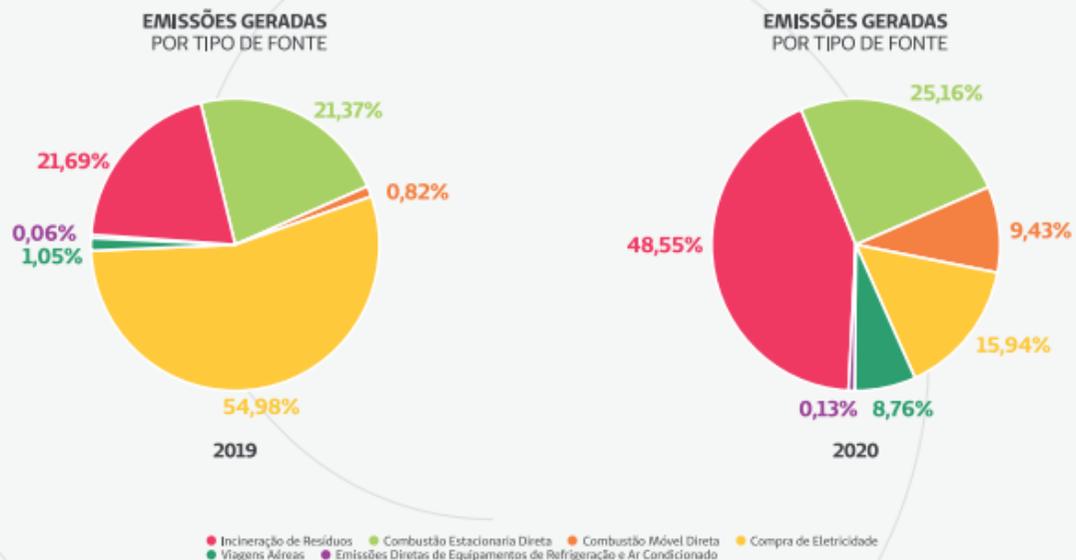
Em 2012, a Unimed Santa Bárbara d' Oeste e Americana adotou o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (IGEE), disponibilizado pela Unimed do Brasil, por intermédio da ferramenta Calculadora de CO². Além de auxiliar no gerenciamento das emissões geradas pela Cooperativa, a ferramenta é um pré-requisito para a certificação do Selo de Governança e Sustentabilidade.

Em 2019, o levantamento foi realizado com base no consumo de energia elétrica, gás de cozinha, aparelhos de ar-condicionado, geradores de energia elétrica, descartes recicláveis, entre outros itens, considerando 100% da estrutura (Recursos Próprios e Operadora).

Uma vez constatada a quantidade de emissões, foi possível realizar parcialmente a compensação dos gases por meio do plantio de uma árvore para cada bebê nascido em nossa maternidade, através do programa denominado Vida Verde.



Desempenho Ambiental



Desempenho Ambiental

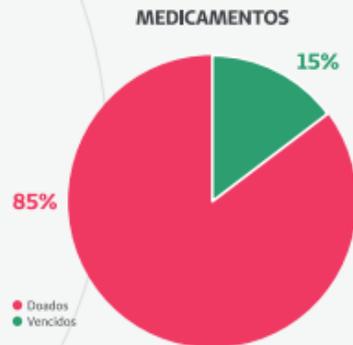
FARMÁCIA SOLIDÁRIA

O projeto consiste em mobilizar os médicos cooperados a doarem as amostras grátis que lhes são oferecidas por laboratórios para serem repassadas às instituições e farmácias populares da região. A Farmácia Solidária está consolidada e evita o custo de incineração desses medicamentos. Apesar das dificuldades geradas com a pandemia, em 2020 foram arrecadadas 12.490 unidades de medicamentos. Trata-se de número inferior aos dos anos anteriores, contudo, demonstra o engajamento das equipes em manter o projeto, mesmo em momentos de restrições como o enfrentado em 2020.

EVOLUÇÃO DE MEDICAMENTOS ARRECADADOS - 2020



Outro dado interessante a ser destacado é a redução da proporção de medicamentos vencidos de 16% em 2019 para 15% em 2020 (veja gráfico). Uma redução conquistada graças à melhor logística para entregar os medicamentos antes do vencimento às instituições responsáveis pela distribuição.



Cap .07

RELATÓRIO
DE GESTÃO E
SUSTENTABILIDADE
2020

Índice
Remissivo

Unimed 
Santa Bárbara
d'Oeste e Americana

Índice Remissivo

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

INDICADOR	PERFIL DA ORGANIZAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO
G4-1	Nome da organização	24	
G4-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	29,30 e 31	
G4-3	Localização da sede	24	
G4-4	Localização das operações	24	
G4-5	Propriedade e forma jurídica	24	
G4-6	Mercados atendidos	29,30 e 31	
G4-7	Porte da organização	29 a 38 e 72	
G4-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	68 a 79	
G4-9	Cadeia de fornecedores	38 e 43	
G4-10	Mudanças significativas	44 a 51 e 53	
G4-11	Princípio ou abordagem da precaução	19	
G4-12	Iniciativas externas	A Unimed Americana desde 2014 adere o Relatório de Gestão e Sustentabilidade da cooperativa à estrutura GRI (Global Reporting Initiative)	
G4-13	Participação em associações	9	

Índice Remissivo

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

INDICADOR	ESTRATÉGIA E ANÁLISE	PÁGINA	OMISSÃO
	Assim, apresentamos para vocês nosso Relatório de Gestão e Sustentabilidade em tema espiral crescente, o mesmo que entendemos fazer parte do modelo de gestão trabalhado neste período.	4	

INDICADOR	PERFIL ORGANIZACIONAL	PÁGINA	OMISSÃO
G4-3		15	
G4-4		29	
G4-5		15,29	
G4-6		29	
G4-7		15	
G4-8		29,33,34	
G4-9		33,43,62	
G4-10		68	
G4-11		68	
G4-12		39	
G4-13		30	
G4-14		49,58	
G4-15		9	
G4-16		18,24	

Índice Remissivo

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

INDICADOR	ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES	PÁGINA	OMISSÃO
G4-17		13	
G4-18		6	
G4-19		7	
G4-20		7	
G4-21		88	
G4-22		88	
G4-23		49,66	

INDICADOR	ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS	PÁGINA	OMISSÃO
G4-24		6	
G4-25		6	
G4-26		6,42	
G4-27		6	

Índice Remissivo

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

INDICADOR	ESTRATÉGIA E ANÁLISE	PÁGINA	OMISSÃO
	O processo de pesquisa da Unimed Santa Bárbara dOeste e Americana aconteceu no período de 11 à 23 de dezembro/2020 e contou com participação em questionário impresso e virtual de acordo com os públicos relacionados.		
	Identificação: Selecionados temas de interesse no contexto de sustentabilidade para composição do questionário virtual ou impresso. Convidando aqui, seu públicos a participarem.		
	Priorização: Tendo por base os 97 questionários respondidos, foi identificada a Matriz de Materialidade que possibilitou a escolha dos temas trabalhados no conteúdo do relatório.		
	Validação: O resultado do Relatório foi validado junto ao corpo de Diretoria e Conselheiros da Cooperativa. Podendo haver tópicos que serão revisados em anos posteriores a este presente relatório.		
	O presente relatório apresenta informações da Cooperativa com relação ao período de janeiro a dezembro/2020.		

INDICADOR	PERFIL DO RELATÓRIO	PÁGINA	OMISSÃO
G4-28		6	
G4-29		8	
G4-30		8	
G4-31		8	
G4-32		8	
G4-33		8	

Índice Remissivo

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

INDICADOR	GOVERNANÇA	PÁGINA	OMISSÃO
G4-34		16,18	

INDICADOR	ÉTICA E INTEGRIDADE	PÁGINA	OMISSÃO
G4-56		15	

DESEMPENHO ECONÔMICO

INDICADOR	DESEMPENHO ECONÔMICO	PÁGINA	OMISSÃO
G4-DMA		89	
G4-ECL		89	
G4-EC4	A Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana não recebeu auxílio financeiro no período compreendido no relatório.		

SOCIAL

INDICADOR	EMPREGO	PÁGINA	OMISSÃO
G4-DMA		60	
G4-LA1	Balço Social (Pág. 115) a Rotatividade na Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana, em 2020, foi de 14,8%	72	

Índice Remissivo

PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

INDICADOR	SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	PÁGINA	OMISSÃO
G4-DMA		60	
G4-LA5		76,77	

INDICADOR	TREINAMENTO E EDUCAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO
G4-DMA		60	
G4-LA9		71	
G4-LA11		68	

INDICADOR	DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADE	PÁGINA	OMISSÃO
G4-DMA		60,68	
G4-LA12		15,16,17	

DIREITOS HUMANOS

INDICADOR	INVESTIMENTOS	PÁGINA	OMISSÃO
G4-DMA		38	
G4-HR1		38	

Índice Remissivo

SOCIEDADE

INDICADOR	COMUNIDADES LOCAIS	PÁGINA	OMISSÃO
G4-DMA		80, 81	
G4-SO1		80, 81, 82, 83, 84, 85, 86	

INDICADOR	COMBATE À CORRUPÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO
G4-DMA		15	
G4-SO4		19, 20, 21	

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

INDICADOR	ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS	PÁGINA	OMISSÃO
G4-DMA		52	
G4-PRS		58, 59, 60	

Balanco Social [G4-LA1]



UNIMED SANTA BÁRBARA D'OESTE E AMERICANA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Balanco Social

31 de dezembro de 2020

CONTÉUDO

- Relatório de Associação Limitada dos Auditores Independentes relacionado com informações sobre o Balanço Social
- Quadro 1 - Dados Cadastrais da Cooperativa
- Quadro 2 - Indicadores de Carga Funcional
- Quadro 3 - Indicadores de Organização e Gestão
- Quadro 4 - Indicadores Econômicos
- Quadro 5 - Indicadores Sociais Internos
- Quadro 6 - Indicadores Sociais Externos
- Quadro 7 - Dados Informativos
- Quadro 8 - Indicadores Meio Ambiente
- Quadro 9 - DVA - Demonstrativo Valor Adicional



- Relatório de Associação Limitada dos Auditores Independentes Relacionado com Informações sobre o Balanço Social

Aos
Senhores Administradores da
UNIMED SANTA BÁRBARA D'OESTE E AMERICANA COOPERATIVA TRABALHO MÉDICO
AMERICANA - SP

Introdução

Fomos contratados pela Unimed Santa Bárbara D'oeste e Americana Cooperativa Trabalho Médico para apresentar nosso relatório de associação limitada sobre a compilação das informações relacionadas com o Balanço Social da Unimed Santa Bárbara D'oeste e Americana Cooperativa Trabalho Médico, relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

Responsabilidade da Administração sobre o balanço social

A administração da Operadora é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações constantes do Balanço Social de acordo com as normas do Conselho Federal de Contabilidade, em especial as Resoluções nº 1.005/01 e 1.138/08 e alterações posteriores e com o Manual de Preenchimento do Balanço Social da Unimed do Brasil.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é a de expressar conclusão sobre as informações constantes do Balanço Social, com base no trabalho de associação limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado também por base a NBC/TQ 3000 (Trabalho de Associação Diferente de Auditoria e Revisão), emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores. Essas normas regem o compromisso de escrupulosidade ética, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes do Balanço Social, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de associação limitada conduzido de acordo com a NBC/TQ 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Cooperativa e outros profissionais que estão envolvidos na elaboração das informações constantes do Balanço Social, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilite concluir na forma de associação limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de associação limitada requer, também a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente tenha conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Balanço Social, tomadas em conjunto podem apresentar distorções relevantes.

Balanco Social



Os procedimentos selecionados baseiam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes do Balanço Social e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre as áreas onde distorções relevantes poderiam, existir. Os procedimentos compreendem:

(a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para elaboração das informações constantes do Balanço Social de Unimed Santa Bárbara D'Oeste e Americana Cooperativa Trabalho Médico;

(b) conhecimento do Manual de Procedimento de Balanço Social editado pela Unimed do Brasil, que serve de base para preparação do Balanço Social;

(c) entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos e constatações, com base em testes e entrevistas com os gestores responsáveis pelas informações, das evidências e dos registros que suportam os valores e as informações divulgadas, de natureza financeira e não financeira;

(d) aplicação dos procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes do Balanço Social;

(e) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração compreendem, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração constantes do Manual de Procedimento de Balanço Social editado pela Unimed do Brasil, aplicável na elaboração das informações constantes do Balanço Social.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitado não substancialmente menos estensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes do Balanço Social. Conseqüentemente, não são possibilitadas obter segurança de que tenhamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos exercitado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes do Balanço Social. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Inseguranças qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitas a pressupostos individuais e a julgamentos.



Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos acima reiterada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes do Balanço Social de Unimed Santa Bárbara D'Oeste e Americana Cooperativa Trabalho Médico em 31 de dezembro de 2020 não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes exigidas nas Resoluções do Conselho Federal de Contabilidade, em especial as resoluções nº 1.003/04 e 1.138/08 e no Manual de Procedimento do Balanço Social editado pela Unimed do Brasil.

Outros Assuntos

As demonstrações financeiras da Unimed Santa Bárbara D'Oeste e Americana Cooperativa Trabalho Médico, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020 foram por nós auditadas com base nas normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossa auditoria foi efetuada com o objetivo de emitir uma opinião sobre as demonstrações contábeis tomadas em conjunto e, como resultado, emitimos o Relatório do Auditor Independente sobre as Demonstrações Financeiras, com resultados, datado de 05 de março de 2021.

Bel Horizonte, 15 de julho de 2021.

WALTER HEUER - WH AUDITORES INDEPENDENTES
CNPJ Nº 07.045.920/0001-06
CNPJ Nº 07.045.920/0001-06
LEI ALBERTO NAVA SALAZAR
Sócio Responsável
Data: 15/07/2021

Balanco Social

Balanco Social da Unimed

Descrição	2015		2014		2013	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Ativo						
Ativo Circulante						
Ativo Realizável em curto prazo	100	100	100	100	100	100
Ativo Realizável em longo prazo	0	0	0	0	0	0
Ativo Não Circulante						
Ativo Realizável em longo prazo	0	0	0	0	0	0
Ativo Não Realizável em longo prazo	0	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100

WALTE
HEUER
ACERTORES & BUSINESS ADVISERS
ADVISORES E CONSULTORES

Balanco Social da Unimed

Descrição	2015		2014		2013	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Ativo						
Ativo Circulante						
Ativo Realizável em curto prazo	100	100	100	100	100	100
Ativo Realizável em longo prazo	0	0	0	0	0	0
Ativo Não Circulante						
Ativo Realizável em longo prazo	0	0	0	0	0	0
Ativo Não Realizável em longo prazo	0	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100

WALTE
HEUER
ACERTORES & BUSINESS ADVISERS
ADVISORES E CONSULTORES

Balanco Social

Balanco Social da Unimed

Descrição	2014		2013	
	Valor em R\$	Valor em R\$	Valor em R\$	Valor em R\$
Ativo				
1. Ativo Circulante	100	100	100	100
2. Ativo Não Circulante	100	100	100	100
Total	200	200	200	200
Passivo				
1. Passivo Circulante	100	100	100	100
2. Passivo Não Circulante	100	100	100	100
Total	200	200	200	200




WH ASSITORES E CONSULTORES é uma entidade afilada de independent accounting, tax and consulting firm.
www.whassit.com.br
 RIO DE JANEIRO | SÃO PAULO | BELÉM-BRASILIA-SP | BELEM

Balanco Social da Unimed

Descrição	2014		2013	
	Valor em R\$	Valor em R\$	Valor em R\$	Valor em R\$
Ativo				
1. Ativo Circulante				
2. Ativo Não Circulante				
Total				
Passivo				
1. Passivo Circulante				
2. Passivo Não Circulante				
Total				




WH ASSITORES E CONSULTORES é uma entidade afilada de independent accounting, tax and consulting firm.
www.whassit.com.br
 RIO DE JANEIRO | SÃO PAULO | BELÉM-BRASILIA-SP | BELEM

Balanco Social

Balanco Social da Unimed

Descrição	2018		2017	
	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%
Ativo				
1 - Ativo Circulante				
1.1 - Ativo Circulante Realizável em Ativo				
1.1.1 - Caixa e Equivalentes em Caixa				
1.1.2 - Contas a Receber				
1.1.3 - Outros Ativos Circulantes				
1.2 - Ativo Circulante Não Realizável em Ativo				
1.2.1 - Contas a Receber				
1.2.2 - Outros Ativos Circulantes				
2 - Ativo Não Circulante				
2.1 - Ativo Não Circulante Realizável em Ativo				
2.1.1 - Imobilizado				
2.1.2 - Intangível				
2.2 - Ativo Não Circulante Não Realizável em Ativo				
2.2.1 - Disponibilização de Investimentos				
2.2.2 - Outros Ativos Não Circulantes				
Passivo				
3 - Passivo Circulante				
3.1 - Passivo Circulante Realizável em Ativo				
3.1.1 - Fornecedores				
3.1.2 - Outros Passivos Circulantes				
3.2 - Passivo Circulante Não Realizável em Ativo				
3.2.1 - Contas a Pagar				
3.2.2 - Outros Passivos Circulantes				
4 - Passivo Não Circulante				
4.1 - Passivo Não Circulante Realizável em Ativo				
4.1.1 - Provisões				
4.1.2 - Outros Passivos Não Circulantes				
4.2 - Passivo Não Circulante Não Realizável em Ativo				
4.2.1 - Provisões				
4.2.2 - Outros Passivos Não Circulantes				

WALTE
HAUER
 ACCIDENTOS & BUSINESS ADVISORS
 ADVOGADOS E CONSULTORES

21

Balanco Social da Unimed

Descrição	2018		2017	
	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%
Ativo				
1 - Ativo Circulante				
1.1 - Ativo Circulante Realizável em Ativo				
1.1.1 - Caixa e Equivalentes em Caixa				
1.1.2 - Contas a Receber				
1.1.3 - Outros Ativos Circulantes				
1.2 - Ativo Circulante Não Realizável em Ativo				
1.2.1 - Contas a Receber				
1.2.2 - Outros Ativos Circulantes				
2 - Ativo Não Circulante				
2.1 - Ativo Não Circulante Realizável em Ativo				
2.1.1 - Imobilizado				
2.1.2 - Intangível				
2.2 - Ativo Não Circulante Não Realizável em Ativo				
2.2.1 - Disponibilização de Investimentos				
2.2.2 - Outros Ativos Não Circulantes				
Passivo				
3 - Passivo Circulante				
3.1 - Passivo Circulante Realizável em Ativo				
3.1.1 - Fornecedores				
3.1.2 - Outros Passivos Circulantes				
3.2 - Passivo Circulante Não Realizável em Ativo				
3.2.1 - Contas a Pagar				
3.2.2 - Outros Passivos Circulantes				
4 - Passivo Não Circulante				
4.1 - Passivo Não Circulante Realizável em Ativo				
4.1.1 - Provisões				
4.1.2 - Outros Passivos Não Circulantes				
4.2 - Passivo Não Circulante Não Realizável em Ativo				
4.2.1 - Provisões				
4.2.2 - Outros Passivos Não Circulantes				

WALTE
HAUER
 ACCIDENTOS & BUSINESS ADVISORS
 ADVOGADOS E CONSULTORES

22

Balanco Social



Balanco Social da Unimed

Descrição	2023		2022	
	Valor	Porcentagem	Valor	Porcentagem
Ativo	1.000.000,00	100,00%	1.000.000,00	100,00%
Ativo Circulante	1.000.000,00	100,00%	1.000.000,00	100,00%
Ativo Não Circulante	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Passivo	1.000.000,00	100,00%	1.000.000,00	100,00%
Passivo Circulante	1.000.000,00	100,00%	1.000.000,00	100,00%
Passivo Não Circulante	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Total	1.000.000,00	100,00%	1.000.000,00	100,00%



Balanco Social da Unimed

Descrição	2023		2022	
	Valor	Porcentagem	Valor	Porcentagem
Ativo	1.000.000,00	100,00%	1.000.000,00	100,00%
Ativo Circulante	1.000.000,00	100,00%	1.000.000,00	100,00%
Ativo Não Circulante	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Passivo	1.000.000,00	100,00%	1.000.000,00	100,00%
Passivo Circulante	1.000.000,00	100,00%	1.000.000,00	100,00%
Passivo Não Circulante	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Total	1.000.000,00	100,00%	1.000.000,00	100,00%

Balanco Social



Balanco Social da Unimed

	2022			2021		
	R\$	%	CLASSIFICACAO	R\$	%	CLASSIFICACAO
Indicadores de Qualidade						
1.0 - Índice de Qualidade	900	100	100%	900	100	100%
1.1 - Índice de Qualidade - Satisfação	900	100	100%	900	100	100%
1.2 - Índice de Qualidade - Segurança	900	100	100%	900	100	100%
1.3 - Índice de Qualidade - Acesso	900	100	100%	900	100	100%
1.4 - Índice de Qualidade - Eficiência	900	100	100%	900	100	100%
1.5 - Índice de Qualidade - Equidade	900	100	100%	900	100	100%
1.6 - Índice de Qualidade - Inovação	900	100	100%	900	100	100%
1.7 - Índice de Qualidade - Sustentabilidade	900	100	100%	900	100	100%
1.8 - Índice de Qualidade - Transparência	900	100	100%	900	100	100%
1.9 - Índice de Qualidade - Responsabilidade Social	900	100	100%	900	100	100%
1.10 - Índice de Qualidade - Governança	900	100	100%	900	100	100%
1.11 - Índice de Qualidade - Ética	900	100	100%	900	100	100%
1.12 - Índice de Qualidade - Meio Ambiente	900	100	100%	900	100	100%
1.13 - Índice de Qualidade - Comunidade	900	100	100%	900	100	100%
1.14 - Índice de Qualidade - Diversidade	900	100	100%	900	100	100%
1.15 - Índice de Qualidade - Inclusão	900	100	100%	900	100	100%
1.16 - Índice de Qualidade - Acessibilidade	900	100	100%	900	100	100%
1.17 - Índice de Qualidade - Igualdade	900	100	100%	900	100	100%
1.18 - Índice de Qualidade - Respeito	900	100	100%	900	100	100%
1.19 - Índice de Qualidade - Justiça	900	100	100%	900	100	100%
1.20 - Índice de Qualidade - Paz	900	100	100%	900	100	100%
1.21 - Índice de Qualidade - Harmonia	900	100	100%	900	100	100%
1.22 - Índice de Qualidade - Equilíbrio	900	100	100%	900	100	100%
1.23 - Índice de Qualidade - Bem-Estar	900	100	100%	900	100	100%
1.24 - Índice de Qualidade - Felicidade	900	100	100%	900	100	100%
1.25 - Índice de Qualidade - Plenitude	900	100	100%	900	100	100%
1.26 - Índice de Qualidade - Realização	900	100	100%	900	100	100%
1.27 - Índice de Qualidade - Autoatualização	900	100	100%	900	100	100%
1.28 - Índice de Qualidade - Liberdade	900	100	100%	900	100	100%
1.29 - Índice de Qualidade - Prosperidade	900	100	100%	900	100	100%
1.30 - Índice de Qualidade - Saúde	900	100	100%	900	100	100%
1.31 - Índice de Qualidade - Família	900	100	100%	900	100	100%
1.32 - Índice de Qualidade - Amizade	900	100	100%	900	100	100%
1.33 - Índice de Qualidade - Amor	900	100	100%	900	100	100%
1.34 - Índice de Qualidade - Esperança	900	100	100%	900	100	100%
1.35 - Índice de Qualidade - Fé	900	100	100%	900	100	100%
1.36 - Índice de Qualidade - Caridade	900	100	100%	900	100	100%
1.37 - Índice de Qualidade - Paciência	900	100	100%	900	100	100%
1.38 - Índice de Qualidade - Bondade	900	100	100%	900	100	100%
1.39 - Índice de Qualidade - Humildade	900	100	100%	900	100	100%
1.40 - Índice de Qualidade - Modéstia	900	100	100%	900	100	100%
1.41 - Índice de Qualidade - Simplicidade	900	100	100%	900	100	100%
1.42 - Índice de Qualidade - Castidade	900	100	100%	900	100	100%
1.43 - Índice de Qualidade - Pureza	900	100	100%	900	100	100%
1.44 - Índice de Qualidade - Integridade	900	100	100%	900	100	100%
1.45 - Índice de Qualidade - Honestidade	900	100	100%	900	100	100%
1.46 - Índice de Qualidade - Veracidade	900	100	100%	900	100	100%
1.47 - Índice de Qualidade - Fidelidade	900	100	100%	900	100	100%
1.48 - Índice de Qualidade - Lealdade	900	100	100%	900	100	100%
1.49 - Índice de Qualidade - Coragem	900	100	100%	900	100	100%
1.50 - Índice de Qualidade - Valor	900	100	100%	900	100	100%
1.51 - Índice de Qualidade - Respeito	900	100	100%	900	100	100%
1.52 - Índice de Qualidade - Tolerância	900	100	100%	900	100	100%
1.53 - Índice de Qualidade - Paciência	900	100	100%	900	100	100%
1.54 - Índice de Qualidade - Bondade	900	100	100%	900	100	100%
1.55 - Índice de Qualidade - Humildade	900	100	100%	900	100	100%
1.56 - Índice de Qualidade - Modéstia	900	100	100%	900	100	100%
1.57 - Índice de Qualidade - Simplicidade	900	100	100%	900	100	100%
1.58 - Índice de Qualidade - Castidade	900	100	100%	900	100	100%
1.59 - Índice de Qualidade - Pureza	900	100	100%	900	100	100%
1.60 - Índice de Qualidade - Integridade	900	100	100%	900	100	100%
1.61 - Índice de Qualidade - Honestidade	900	100	100%	900	100	100%
1.62 - Índice de Qualidade - Veracidade	900	100	100%	900	100	100%
1.63 - Índice de Qualidade - Fidelidade	900	100	100%	900	100	100%
1.64 - Índice de Qualidade - Lealdade	900	100	100%	900	100	100%
1.65 - Índice de Qualidade - Coragem	900	100	100%	900	100	100%
1.66 - Índice de Qualidade - Valor	900	100	100%	900	100	100%
1.67 - Índice de Qualidade - Respeito	900	100	100%	900	100	100%
1.68 - Índice de Qualidade - Tolerância	900	100	100%	900	100	100%
1.69 - Índice de Qualidade - Paciência	900	100	100%	900	100	100%
1.70 - Índice de Qualidade - Bondade	900	100	100%	900	100	100%
1.71 - Índice de Qualidade - Humildade	900	100	100%	900	100	100%
1.72 - Índice de Qualidade - Modéstia	900	100	100%	900	100	100%
1.73 - Índice de Qualidade - Simplicidade	900	100	100%	900	100	100%
1.74 - Índice de Qualidade - Castidade	900	100	100%	900	100	100%
1.75 - Índice de Qualidade - Pureza	900	100	100%	900	100	100%
1.76 - Índice de Qualidade - Integridade	900	100	100%	900	100	100%
1.77 - Índice de Qualidade - Honestidade	900	100	100%	900	100	100%
1.78 - Índice de Qualidade - Veracidade	900	100	100%	900	100	100%
1.79 - Índice de Qualidade - Fidelidade	900	100	100%	900	100	100%
1.80 - Índice de Qualidade - Lealdade	900	100	100%	900	100	100%
1.81 - Índice de Qualidade - Coragem	900	100	100%	900	100	100%
1.82 - Índice de Qualidade - Valor	900	100	100%	900	100	100%
1.83 - Índice de Qualidade - Respeito	900	100	100%	900	100	100%
1.84 - Índice de Qualidade - Tolerância	900	100	100%	900	100	100%
1.85 - Índice de Qualidade - Paciência	900	100	100%	900	100	100%
1.86 - Índice de Qualidade - Bondade	900	100	100%	900	100	100%
1.87 - Índice de Qualidade - Humildade	900	100	100%	900	100	100%
1.88 - Índice de Qualidade - Modéstia	900	100	100%	900	100	100%
1.89 - Índice de Qualidade - Simplicidade	900	100	100%	900	100	100%
1.90 - Índice de Qualidade - Castidade	900	100	100%	900	100	100%
1.91 - Índice de Qualidade - Pureza	900	100	100%	900	100	100%
1.92 - Índice de Qualidade - Integridade	900	100	100%	900	100	100%
1.93 - Índice de Qualidade - Honestidade	900	100	100%	900	100	100%
1.94 - Índice de Qualidade - Veracidade	900	100	100%	900	100	100%
1.95 - Índice de Qualidade - Fidelidade	900	100	100%	900	100	100%
1.96 - Índice de Qualidade - Lealdade	900	100	100%	900	100	100%
1.97 - Índice de Qualidade - Coragem	900	100	100%	900	100	100%
1.98 - Índice de Qualidade - Valor	900	100	100%	900	100	100%
1.99 - Índice de Qualidade - Respeito	900	100	100%	900	100	100%
1.100 - Índice de Qualidade - Tolerância	900	100	100%	900	100	100%



Balanco Social da Unimed

	2022		2021	
	R\$	%	R\$	%
Indicadores de Qualidade				
1.0 - Índice de Qualidade	900	100	900	100
1.1 - Índice de Qualidade - Satisfação	900	100	900	100
1.2 - Índice de Qualidade - Segurança	900	100	900	100
1.3 - Índice de Qualidade - Acesso	900	100	900	100
1.4 - Índice de Qualidade - Eficiência	900	100	900	100
1.5 - Índice de Qualidade - Equidade	900	100	900	100
1.6 - Índice de Qualidade - Inovação	900	100	900	100
1.7 - Índice de Qualidade - Sustentabilidade	900	100	900	100
1.8 - Índice de Qualidade - Transparência	900	100	900	100
1.9 - Índice de Qualidade - Responsabilidade Social	900	100	900	100
1.10 - Índice de Qualidade - Governança	900	100	900	100
1.11 - Índice de Qualidade - Ética	900	100	900	100
1.12 - Índice de Qualidade - Meio Ambiente	900	100	900	100
1.13 - Índice de Qualidade - Comunidade	900	100	900	100
1.14 - Índice de Qualidade - Diversidade	900	100	900	100
1.15 - Índice de Qualidade - Inclusão	900	100	900	100
1.16 - Índice de Qualidade - Acessibilidade	900	100	900	100
1.17 - Índice de Qualidade - Igualdade	900	100	900	100
1.18 - Índice de Qualidade - Respeito	900	100	900	100
1.19 - Índice de Qualidade - Tolerância	900	100	900	100
1.20 - Índice de Qualidade - Paciência	900	100	900	100
1.21 - Índice de Qualidade - Bondade	900	100	900	100
1.22 - Índice de Qualidade - Humildade	900	100	900	100
1.23 - Índice de Qualidade - Modéstia	900	100	900	100
1.24 - Índice de Qualidade - Simplicidade	900	100	900	100
1.25 - Índice de Qualidade - Castidade	900	100	900	100
1.26 - Índice de Qualidade - Pureza	900	100	900	100
1.27 - Índice de Qualidade - Integridade	900	100	900	100
1.28 - Índice de Qualidade - Honestidade	900	100	900	100
1.29 - Índice de Qualidade - Veracidade	900	100	900	100
1.30 - Índice de Qualidade - Fidelidade	900	100	900	100
1.31 - Índice de Qualidade - Lealdade	900	100	900	100
1.32 - Índice de Qualidade - Coragem	900	100	900	100
1.33 - Índice de Qualidade - Valor	900	100	900	100
1.34 - Índice de Qualidade - Respeito	900	100	900	100
1.35 - Índice de Qualidade - Tolerância	900	100	900	100
1.36 - Índice de Qualidade - Paciência	900	100	900	100
1.37 - Índice de Qualidade - Bondade	900	100	900	100
1.38 - Índice de Qualidade - Humildade	900	100	900	100
1.39 - Índice de Qualidade - Modéstia	900	100	900	100
1.40 - Índice de Qualidade - Simplicidade	900	100	900	100
1.41 - Índice de Qualidade - Castidade	900	100	900	100
1.42 - Índice de Qualidade - Pureza	900	100	900	100
1.43 - Índice de Qualidade - Integridade	900	100	900	100
1.44 - Índice de Qualidade - Honestidade	900	100	900	100
1.45 - Índice de Qualidade - Veracidade	900	100	900	100
1.46 - Índice de Qualidade - Fidelidade	900	100	900	100
1.47 - Índice de Qualidade - Lealdade	900	100	900	100
1.48 - Índice de Qualidade - Coragem	900	100	900	100
1.49 - Índice de Qualidade - Valor	900	100	900	100
1.50 - Índice de Qualidade - Respeito	900	100	900	100
1.51 - Índice de Qualidade - Tolerância	900	100	900	100
1.52 - Índice de Qualidade - Paciência	900	100	900	100
1.53 - Índice de Qualidade - Bondade	900	100	900	100
1.54 - Índice de Qualidade - Humildade	900	100	900	100
1.55 - Índice de Qualidade - Modéstia	900	100	900	100
1.56 - Índice de Qualidade - Simplicidade	900	100	900	100
1.57 - Índice de Qualidade - Castidade	900	100	900	100
1.58 - Índice de Qualidade - Pureza	900	100	900	100
1.59 - Índice de Qualidade - Integridade	900	100	900	100
1.				

Balanco Social

Balanco Social da Unimed

	2020	2019
Ativo		
Ativo Circulante	528	528
Ativo Não Circulante	5	5
Total do Ativo	533	533
Passivo		
Passivo Circulante	528	528
Passivo Não Circulante	5	5
Total do Passivo	533	533

WALTER HEUER
ACCIDENTES & BUSINESS ADVISORS
ADVOGADOS E CONSULTORES

20

Balanco Social da Unimed

	2019	2018
Ativo		
Ativo Circulante	528	528
Ativo Não Circulante	5	5
Total do Ativo	533	533
Passivo		
Passivo Circulante	528	528
Passivo Não Circulante	5	5
Total do Passivo	533	533

WALTER HEUER
ACCIDENTES & BUSINESS ADVISORS
ADVOGADOS E CONSULTORES

30

Balanco Social

Balanco Social da Unimed

	2019	2018
Ativo Patrimonial		
1.1.1. Ativo Circulante	1.000	1.000
1.1.2. Ativo Não Circulante	1.000	1.000
Passivo Patrimonial		
2.1.1. Capital Social	1.000	1.000
2.1.2. Reservas	1.000	1.000
2.1.3. Provisões	1.000	1.000
2.1.4. Dívidas	1.000	1.000
2.1.5. Outros Passivos	1.000	1.000
Total	4.000	4.000




WHE ASSITÓRIOS E CONSULTORES é uma entidade afilada de independent accounting, not and certifying firm.
www.walterheuer.com.br
 RIO DE JANEIRO | SÃO PAULO | BELÉM-BRASILSOLTEC | BELÉM

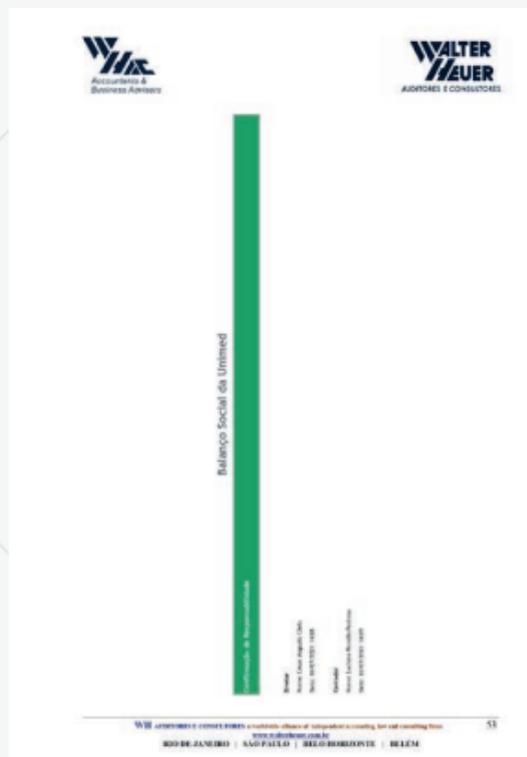
Balanco Social da Unimed

	2019	2018
Ativo Patrimonial		
1.1.1. Ativo Circulante	1.000	1.000
1.1.2. Ativo Não Circulante	1.000	1.000
Passivo Patrimonial		
2.1.1. Capital Social	1.000	1.000
2.1.2. Reservas	1.000	1.000
2.1.3. Provisões	1.000	1.000
2.1.4. Dívidas	1.000	1.000
2.1.5. Outros Passivos	1.000	1.000
Total	4.000	4.000




WHE ASSITÓRIOS E CONSULTORES é uma entidade afilada de independent accounting, not and certifying firm.
www.walterheuer.com.br
 RIO DE JANEIRO | SÃO PAULO | BELÉM-BRASILSOLTEC | BELÉM

Balanco Social





RELATÓRIO DE GESTÃO
E SUSTENTABILIDADE

2 0 2 0

Unimed 

Santa Bárbara
d'Oeste e Americana