

Prezados Beneficiários:

A Unimed de Rio Claro SP Cooperativa de Trabalho Médico e operadora de saúde com registro na Agência Nacional de Saúde Suplementar sob o nº 30.612-6, de acordo com as determinações da RN nº 430 de 07 de Dezembro de 2017, presta as seguintes informações a vossas senhorias especificamente quanto:

Política de Destinação de sobras:

A política de destinação dos resultados obedece ao que dispõe a Lei 5764/71, deduzindo-se os fundos obrigatórios constituídos de acordo com o artigo 28, sendo que os resultados referente ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2018, foram colocados a disposição da Assembleia Geral Ordinária no dia 11 de Março de 2019.

Negócios Sociais:

Fundada em 14 de maio de 1971 prestes a completar 48 anos a Unimed de Rio Claro SP continua na busca pela combinação do desenvolvimento cooperativista e a prosperidade conjunta, criando novas formas de atuação para seu modelo de gestão, tem atualmente a **Missão** de promover o trabalho médico cooperativo e oferecer soluções em saúde para a comunidade, com qualidade profissional e tecnológica, dentro dos preceitos e práticas de excelência, sua **Visão** é ser referência em soluções a saúde com ética e responsabilidade socioambiental, fidelizando o relacionamento entre cooperados, funcionários e clientes, possui como **Valores** a ética, a transparência, a credibilidade, a fidelidade, a reciprocidade, a valorização humana, os aprimoramentos profissionais e tecnológicos, o empreendedorismo e a responsabilidade socioambiental.

A Unimed de Rio Claro SP atua nos seguintes mercados: Assistência Médica e Hospitalar (Plano de Saúde) e Comércio Varejista de Medicamentos.

Assistência Médica e Hospitalar (Saúde Suplementar):

A Unimed de Rio Claro SP continua participando ativamente das questões relacionadas à política do Sistema UNIMED e, apesar de um cenário adverso a Operadoras de Planos de Saúde, as exigências da agência regulatória com um novo Rol de Procedimentos a cada 2(dois) anos, apresentou uma evolução na ordem de **6,80%** de Receita Líquida, além de manter os investimentos em infraestrutura própria, buscando a manutenção da qualidade na prestação dos serviços e também gerando diferenciais ao seu produto para a fidelização dos clientes.

Perspectivas:

Estamos em um momento de mudanças importantes na conjuntura nacional, em que se faz necessário um debate sobre temas estratégicos de interesse da gestão das cooperativas paulistas, tais como: Inovação, Mercados, Representação, Comunicação, Gestão, Governança e Intercooperação.

Nesse novo cenário, também se faz necessário vislumbrar novas oportunidades de negócio, a fim de garantir uma posição cada vez mais relevante para o cooperativismo no mercado brasileiro.

Com o clima de incerteza em relação aos rumos que o novo governo dará ao país, sabendo dos eminentes desafios que enfrentara, a diretoria da Unimed aguarda com cautela o fechamento do 1º semestre de 2019 sem antecipar movimentos e tendências.

Assim, a Unimed de Rio Claro SP continua a política de estrutura otimizada, centrada no controle dos custos e na melhoria contínua, buscando construir um alicerce forte de solidez no mercado da Saúde Suplementar.

Principais investimentos realizados:

Em 2018 a Unimed de Rio Claro SP, seguindo as diretrizes do Planejamento Estratégico 2017-2020 investiu cerca de R\$ 7.605.589 (Sete milhões, seiscentos e cinco mil, quinhentos e oitenta e nove reais), integralmente com recursos próprios, para oferta de novos serviços, estruturação de área física e renovação do parque tecnológico a saber:

Benfeitorias em Bens de Terceiros	R\$ 144.993
Equipamentos de Processamento de Dados	R\$ 262.524
Imobilizações em Curso	R\$ 453.148
Imóveis de Uso Próprio	R\$ 3.969.664
Instrumental Cirúrgico	R\$ 102.473
Maquinários e Equipamentos	R\$ 1.915.129
Móveis, Máquinas de Escritório e Utensílios	R\$ 495.482
Software	R\$ 169.854
Veículos	R\$ 92.323

Gestão de Pessoas - Treinamento e Desenvolvimento

Tendo em vista a busca constante da Unimed de Rio Claro SP, em prestar assistência de alta qualidade em todos os serviços oferecidos aos clientes, realiza-se importante investimento em treinamentos e cursos de capacitação à equipe de funcionários.

Em 2018 foram realizados diversos cursos comportamentais como: Liderança, Trabalho em Equipe e Comunicação Interpessoal, Gestão da Mudança, Excelência no Atendimento

ao cliente e como resultado, observou-se diminuição nas reclamações dos clientes, via SAC e Ouvidoria, em relação aos serviços prestados pelos funcionários, apontando maior satisfação.

Também houve investimento em capacitações técnicas, como o curso de Cálculo de Medicação e Diluição de Medicamentos para a equipe de enfermagem, com a participação de praticamente todos os funcionários da área.

Firmando seu compromisso com a inclusão de Pessoas com Deficiência, a Unimed de Rio Claro SP, investe na formação de funcionários na Língua Brasileira de Sinais (Libras), a fim de atender as necessidades de pessoas com deficiência auditiva, seja cliente ou funcionário. Aquele que possui a formação, têm em seu crachá o símbolo de Libras, sinalizando que está apto a se comunicar. Vários relatos de atendimentos já foram apontados dentro da , inclusive com o reconhecimento da comunidade surda de Rio Claro de que na encontrarão um atendimento direcionado, trazendo maior autonomia aos que necessitam. Em 2018, a de Rio Claro SP foi homenageada pelo SESCOOP (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo), recebendo o Prêmio de Inclusão Social.

A Gestão do turnover fundamental para alavancar nossos negócios sociais se manteve abaixo ao que preconiza o indicador voltado para saúde, ou seja, menos de 2% (dois por cento)

Responsabilidade Social

A de Rio Claro SP, está ciente de que a prática da Responsabilidade Social Empresarial é hoje vista como parte da estratégia de negócio, do diferencial competitivo e da missão organizacional, sendo imprescindível dentro da visão sistêmica que garantirá os padrões de qualidade necessários à subsistência da humanidade. O Cooperativismo é um excelente modelo de economia solidária e assim cabe às s fazerem o seu papel de agentes transformadores – que têm como valor maior o ser humano e a ética, contribuindo para a construção da cooperação universal. A Responsabilidade Social é uma maneira de gerir a cooperativa, com base na ética e em valores humanos. Assim, está diretamente ligada à filosofia e à forma de gerir o relacionamento da com seus diversos públicos, internos e externos: Confederação Nacional, Federação Estadual, Singulares, Comunidade/Organizações da Sociedade Civil, ONGs, Institutos, Fundações/Governo/Fornecedores/Clientes, Funcionários e Cooperados. A de Rio Claro SP, pratica ações de auxílio à Instituições e incentivo à cultura e aos esportes locais. Busca sempre a prática de responsabilidade ambiental, dentre elas vale salientar o PGRSS - Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde, que constitui-se em um conjunto de procedimentos de gestão, planejados e implementados a partir de

bases científicas e técnicas, normativas e legais (RDC Nº 222, de 28 de março de 2018 e Resolução CONAMA Nº 358/2005), com o objetivo de minimizar a produção de resíduos e proporcionar aos resíduos gerados, um encaminhamento seguro, de forma eficiente, visando a proteção dos trabalhadores, a preservação da saúde pública, dos recursos naturais e do meio ambiente. Deve abranger todas as etapas de planejamento dos recursos físicos, dos recursos materiais e da capacitação dos recursos humanos envolvidos no manejo dos RSS.

Declaração sobre capacidade financeira:

A de Rio Claro SP, por seu representante legal, declara sob as penas da legislação aplicável, que dispõe ou tem capacidade de obter recursos financeiros suficientes para cumprir suas obrigações de aporte de recursos próprios e de terceiros necessários a concessão do seu negócio, e a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria mantidos até o vencimento.

Agradecimento:

Nossos sinceros agradecimentos aos nossos cooperados, clientes, fornecedores e instituições financeiras pelo apoio e confiança a esta Administração, bem como aos nossos funcionários que com seu empenho, dedicação, fidelidade, idealismo e criatividade permitem à cooperativa atingir resultados cada vez mais favoráveis e a conquista de uma posição de destaque.

Rio Claro, Março de 2019.

DIRETORIA EXECUTIVA