



2023

RELATÓRIO  
DE GESTÃO E  
SUSTENTABILIDADE

**Unimed**  
Limeira

# RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE

© 2024 Unimed Limeira – Cooperativa de Trabalho Médico

É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação,  
para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da  
Unimed Limeira.

**Unimed**  
Limeira

**Elaboração:**

Área de Responsabilidade Socioambiental – Unimed Limeira

**Revisão Ortográfica:**

Comunicação e Marketing – Unimed Limeira

**Projeto Gráfico de Diagramação:**

Agência Prática – Limeira SP

**Revisão Final:**

Gerência de Provimentos e Diretor Vice-Presidente

**Período coberto pelo Relatório:**

Janeiro a Dezembro 2023

**Relatório Anterior:**

Janeiro a Dezembro 2022

**Ciclo de Emissão:** Anual

**Ponto de contato para perguntas sobre o Relatório:**

rsa@unimedlimeira.com.br

**Localização da Sede:**

Rua Santa Terezinha nº 05 – Centro – Limeira, SP

RELATÓRIO  
DE **GESTÃO E**  
**SUSTENTABILIDADE**

# Sumário



MENSAGEM DO PRESIDENTE	05
SOBRE ESTE RELATÓRIO	07
NOSSOS NÚMEROS E CONQUISTAS	11
ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO	22
DEDICAÇÃO E CUIDADO	35
RESULTADO FINANCEIRO	87
PERSPECTIVAS FUTURAS	95
SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI	97

VÁ DIRETO AO TEMA  
CLICANDO NA NUMERAÇÃO



*Cuidado, inovação,  
segurança e propósito  
são as referências  
que nos guiam*



## Palavra da Presidência

Estamos apresentando o nosso Relatório de Gestão e Sustentabilidade de 2023 informando os resultados contábeis e financeiros, os indicadores assistenciais, as políticas institucionais, novos investimentos, entre outros. Os reflexos das dificuldades que enfrentamos em 2022 ainda permaneceram no primeiro trimestre de 2023. A sinistralidade permaneceu elevada, os resultados operacionais estavam apertados e havia muita insegurança na saúde suplementar provocada pelos órgãos regulatórios e poder judiciário. Tal cenário mudou completamente a partir de abril de 2023, trazendo de volta a estabilidade que nossa Cooperativa tanto necessitava. E foi assim durante todo os demais meses do ano. Os resultados contábeis e financeiros voltaram a ser expressivos com um excelente resultado de fechamento do exercício. Voltamos a planejar novos investimentos, algo tão necessário para o nosso crescimento. Neste ano, encerramos definitivamente nossa história com relação as nossas farmácias. A última unidade existente, localizada na cidade de Cordeirópolis deixou de existir em outubro de 2023, abrindo espaço para novos serviços médicos no mesmo local. Dentro de nosso planejamento essa atividade não estava mais contemplada, visto que, já havíamos dado nossa contribuição quando a região estava carente desta assistência. Parcerias foram feitas com o objetivo de manter os benefícios na compra de medicamentos aos nossos usuários com grandes redes em nossa região. Na área comercial, após uma grande alavancada na comercialização de novos contratos em pré-pagamento nos anos de 2021 e 2022 optamos por uma política mais conservadora com a suspensão de novos planos Pessoa Física e adequação dos planos de Pessoa Jurídica. Essa política foi necessária diante da grande demanda de novas atribuições assumidas pelas operadoras de planos de saúde, onde a rede prestadora não consegue crescer na mesma velocidade.

Para o ano de 2024 já temos programado a entrega de mais um andar, totalmente equipado na nova torre do Hospital Unimed. O nosso intercâmbio, tanto o estadual como o nacional cresceu bastante, o que justifica estes novos investimentos. Todo este otimismo e crescimento devem ser acompanhados de uma administração cautelosa e com a responsabilidade necessária que as operadoras devem ter. Nosso negócio, diante das regras e legislações atuais é bastante instável e requer adequado planejamento para evitar maiores dificuldades operacionais.

Chegamos em 2024 mais confiantes e seguros do que estávamos em 2023. A Cooperativa vem de bons resultados, está retomando com seus grandes projetos de investimentos sem descuidar da prestação da assistência médica de excelência em nossa região, o que é um dos pilares do nosso negócio.

Temos o compromisso com a vida e a saúde dos nossos clientes. Seguimos focados em fazer com que ele sinta os impactos positivos do Jeito de Cuidar Unimed, abarcando em sua experiência com os nossos serviços um atendimento humanizado, de excelência e encantamento.

Boa leitura a todos vocês!



**Dr. Alcy de Castro Mello**  
DIRETOR-PRESIDENTE

*Acreditamos que a transparência  
é um atributo essencial para  
a construção de uma relação  
ética e de confiança*



## **SOBRE ESTE RELATÓRIO**

09 **Materialidade**

## Sobre este Relatório

O sucesso do nosso negócio também se atribui a nossa conduta ética e de transparência e o Relatório de Gestão e Sustentabilidade se tornou uma ferramenta essencial para que os nossos *stakeholders* possam acompanhar e avaliar o nosso desempenho.

O relatório a seguir foi desenvolvido pelo segundo ano consecutivo com base nas Diretrizes GRI/Standards, aplicação Essencial.

Ao longo do relatório serão apresentadas as principais ações e resultados relacionados aos temas ambientais, sociais, econômicos e de governança.



## Materialidade

Com o objetivo de dispor de uma análise mais fidedigna dos resultados, para este relatório decidimos manter a matriz de materialidade de 2022, dispondo dos mesmos temas materiais do relatório anterior, sendo eles:

- |    |   |    |  |
|----|---|----|--|
| 1  | Sinistralidade  | 11 | Gestão de riscos corporativos                          |
| 2  | Desempenho econômico                                      | 12 | Saúde e Segurança do cliente                           |
| 3  | Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos     | 13 | Segurança e privacidade das informações                |
| 4  | Inovação em Saúde   | 14 | Comunicação com o beneficiário                         |
| 5  | Relacionamento com o cooperado                            | 15 | Satisfação do cliente                                  |
| 6  | Identidade organizacional - Princípios éticos e valores   | 16 | Gestão da marca, posicionamento de mercado e reputação |
| 7  | Emprego - Critérios de recrutamento e seleção             | 17 | Ações voltadas para a comunidade                       |
| 9  | Treinamento e educação - Desenvolvimento dos funcionários | 18 | Efluentes e resíduos                                   |
| 10 | Não discriminação, respeito à diversidade e minorias      | 19 | Conformidade Ambiental                                 |

Os temas acima foram identificados como os mais relevantes na pesquisa “O que você quer saber da Unimed Limeira” realizada em 2022 com os cooperados, clientes, não clientes, fornecedores, prestadores, funcionários, Sistema Unimed e governança Unimed Limeira e por isso abordam em sua descrição a forma de gestão, informando como tais aspectos são monitorados e quais são os seus impactos.

*Somos parte do maior  
sistema cooperativo  
de saúde do mundo*



## NOSSOS NÚMEROS E CONQUISTAS

- 12 Principais destaques em números
- 14 Principais reconhecimentos

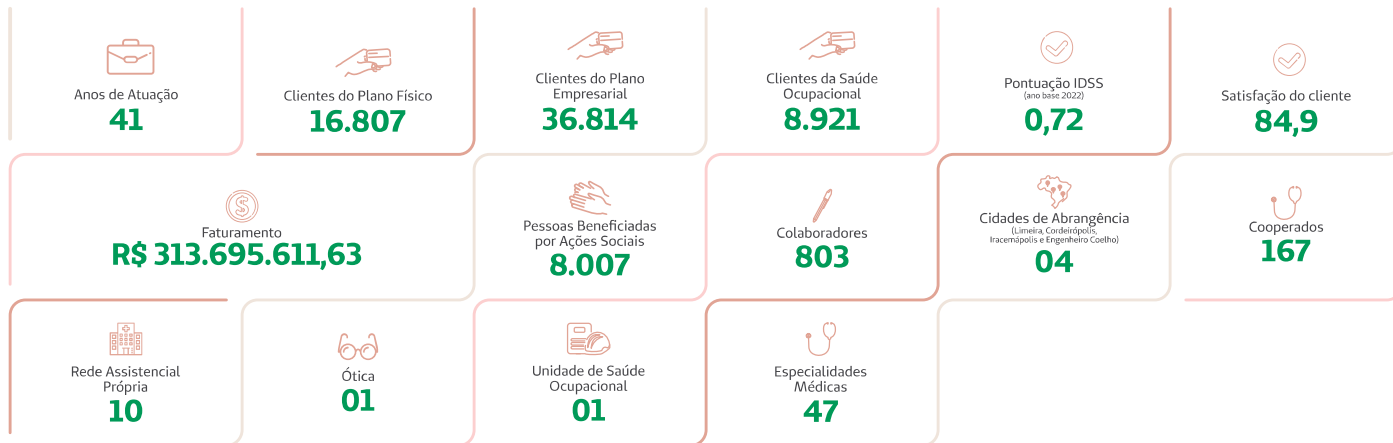


## Nossos Números e Conquistas

Registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob o nº 30157-4 – Unimed Limeira – Cooperativa de Trabalho Médico, há 41 anos nossa jornada é marcada por transformações. Garantir mais tranquilidade, segurança e conforto

aos nossos clientes só é possível porque contamos com a cooperação e o trabalho coletivo que é o que nos diferencia e nos permite alcançar resultados que traduzem a qualidade do nosso negócio.

### Principais destaques em números





## Rede Prestadora de Serviços



## Principais conquistas



### **Aleitamento materno é destaque em sessão com vereadores e comunidade**

A campanha Agosto Dourado - mês de incentivo e apoio ao aleitamento materno - foi destaque da Tribuna Livre na Câmara Municipal de Limeira durante a sessão ordinária realizada.

A médica pediatra da Unimed Limeira, dra. Ângela Fujita fez uso da Tribuna Livre e falou da importância do leite materno no desenvolvimento da criança e seus reflexos até a vida adulta. Ela também explicou sobre os vínculos de afeto e os benefícios que o ato de amamentar proporciona para a mãe, para a criança e toda a família que é envolvida nessa fase da vida do bebê.

“O leite humano é padrão ouro, é o melhor alimento que temos. O bebê precisa de uma alimentação adequada durante os dois primeiros anos, para o desenvolvimento”, explicou a pediatra reforçando a necessidade de políticas públicas que assegurem e facilitem os direitos para as mães, pois o leite humano é um alimento completo e fundamental para a criança.

O uso da Tribuna foi um convite do vereador e médico cooperado da Unimed Limeira, Dr. Júlio César Pereira dos Santos. O vereador é autor da Lei Nº 5673/2019, que incluiu a campanha Agosto Dourado no Calendário Oficial de Eventos do Município de Limeira



### **Selo reforça parceria entre Unimed Limeira e APAE**

Reiterando o princípio cooperativista e o compromisso social, recebemos por mais um ano a recertificação do Selo Empresa Cidadã Parceira da APAE Limeira.

Durante o evento desse ano 13 empresas receberam o Selo pela primeira vez e outras 104 foram recertificadas, mantendo o direito de usar o Selo por mais um ano.

Patrocinamos o projeto Apae Cultural, apoiado pela Secretaria Especial da Cultura e Ministério do Turismo, que tem como principal finalidade o fortalecimento da cultura da diversidade, gerando uma visão igualitária para as pessoas.



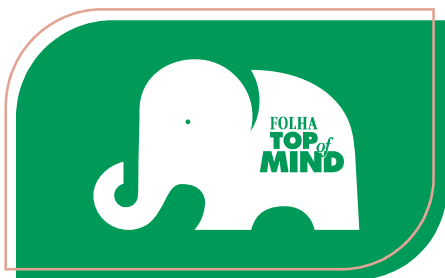
### **Hospital Unimed Limeira conquista prêmio “Excelência em Segurança”**

Fomos uma das cinco UnimedS premiadas no Programa Segurança para Todos – 2º Ciclo – promovido pela Unimed Fesp. A cerimônia de entrega do prêmio “Excelência em Segurança” ocorreu em agosto, durante a reunião do Conselho de Presidentes, na capital paulista.

A Diretoria Executiva da Unimed Limeira participou do evento que reconheceu os trabalhos de melhores práticas envolvendo a segurança do paciente.

O Programa Segurança para Todos foi desenvolvido pela Unimed Fesp para expandir a cultura de segurança do paciente, disseminando conhecimento e disponibilizando ferramentas que auxiliem na análise e na avaliação de riscos e eventos adversos, no planejamento e na implantação de protocolos e diretrizes para melhoria constante, entre outros.

O segundo ciclo do programa monitorou ações das UnimedS do Estado de São Paulo no período de outubro de 2022 a junho de 2023.



**Pela 31ª vez consecutiva, Unimed é a marca mais lembrada de planos de saúde**

A Unimed conquistou o prêmio Folha Top of Mind 2023 reafirmando sua posição de liderança como marca mais lembrada no país no segmento “Planos de Saúde”.

A cerimônia de premiação foi realizada na terça-feira, 31 de outubro, na capital paulista, e contou com a participação de executivos de empresas de vários setores econômicos.

A Unimed ocupa o primeiro lugar do ranking do segmento desde que essa categoria foi criada, há 31 anos. Nesta edição, o resultado conquistado pela marca na pesquisa foi de 32 pontos percentuais, o que supera em mais de cinco vezes o da segunda colocada, que recebeu 6 pontos.

O desempenho de sucesso está relacionado ao modelo de organização em cooperativas de trabalho médico, que permite capilaridade para que a Unimed atue em 90% das cidades brasileiras.

Reconhecida como a maior pesquisa de lembrança de marcas da América Latina e uma das maiores do mundo, a Folha Top of Mind revela quais são as empresas, nos diferentes segmentos, que os consumidores mais associam a bens e serviços, avaliando o reconhecimento e a posição de mercado em relação à concorrência.

Em 2023, a pesquisa foi realizada pelo Datafolha em 169 municípios espalhados nas cinco macrorregiões do país.



### **Homenagem reconhece postura socioambiental da Unimed Limeira**

Como parte das comemorações aos 60 anos de fundação, a Associação de Reabilitação Infantil Limeirense – ARIL realizou em outubro, no salão social do Nosso Clube, a entrega do **Prêmio ARIL de Responsabilidade Social**.

A Unimed Limeira foi uma das homenageadas com o prêmio que tem o objetivo de reconhecer as empresas que possuem a preocupação social em suas ações.

Atuando há mais de 41 anos na cidade, contamos com o setor de Responsabilidade Socioambiental que realiza ações voltadas para a comunidade, sempre com foco no social e ambiental, cumprindo assim com os princípios cooperativistas que norteiam a organização.

Além desse reconhecimento, recebemos anualmente o selo “Empresa Amiga da Aril” pelas ações de parceria com a entidade, reafirmando a postura da cooperativa apoiando essa causa essencial de serviços prestados para a comunidade da cidade pela associação.



**Projeto Vida+Verde conquista Prêmio GMA de Boas Práticas Ambientais**

Ganhamos em 1º lugar o Prêmio GMA de Boas Práticas Ambientais na categoria Empresa de Saúde com o projeto Vida+Verde. A cerimônia de premiação aconteceu no dia 26 de outubro, no auditório da escola Senai “Luiz Varga”.

O evento é uma iniciativa do CIESP Limeira e GMA (Grupo de Meio Ambiente) com o objetivo de reconhecer projetos na área de meio ambiente que promovam a sustentabilidade, a conservação, uso racional dos recursos naturais. Além de ações em prol da natureza que contribuem com a qualidade de vida e bem-estar da comunidade.



### **Certificações confirmam a qualidade da Unimed Limeira**

#### **Certificação ISO 9001:2015**

Em outubro, reafirmamos o compromisso com a qualidade conquistando a manutenção do selo internacional de gestão da qualidade certificada pela ISO 9001:2015. A auditoria foi realizada pelo organismo certificador DNV, uma das mais importantes certificadoras do mundo.

#### **Certificação Organização Nacional de Acreditação (ONA)**

O Hospital Unimed Limeira também conquistou em novembro a manutenção da certificação com o selo “Acreditado com Excelência” que é emitido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). Essa certificação é o nível máximo da instituição que tem como representante o Instituto Qualisa de Gestão (IQG), responsável pela avaliação do hospital.

Nos dois casos, ONA e ISO, após os auditores externos analisarem processos, documentos, protocolos, ciclos de melhorias, gestão de riscos entre outros indicadores, puderam comprovar o envolvimento de todos os níveis hierárquicos da nossa instituição com a segurança e qualidade dos serviços prestados aos clientes.

#### **Qualificare Unimed Pleno**

Em novembro passamos pela auditoria Qualificare APS Fase 4 – Manutenção da Avaliação do serviço e foi realizada a avaliação de manutenção de 11 itens e a Unimed Pleno conseguiu manter os 11 itens analisados, recebendo assim o certificado e troféu de manutenção QUALIFICARE APS. Também ocorreu à auditoria da rede prestadora onde foram analisados documentações de bloco administrativo e bloco de visita técnica, conseguindo alcançar a pontuação até o momento de 77,58 atendendo a classificação que demonstra a qualificação pelo serviço para atender os clientes desse produto que tem como princípio Atenção Primária à Saúde.



*Temos como objetivo principal a excelência dos nossos serviços, por isso todas as ações tomadas possuem como intuito a melhoria contínua dos processos e tomadas de decisões, garantindo assim, a satisfação plena das partes interessadas.*



## ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO

- 25 Estrutura de Governança
- 29 Gestão de Riscos
- 30 Políticas Institucionais
- 31 Resoluções Normativas
- 32 Código de Conduta
- 33 Gestão da Marca

# Estratégia de Negócio

Parte do planejamento estratégico de qualquer negócio e a criação da identidade organizacional começa com a definição da missão, visão e valores do negócio. Em 2023 alteramos o nosso planejamento estratégico dando continuidade ao novo ciclo de gestão que se iniciou em 2022 com a troca da nossa diretoria executiva.

Para a definição do Planejamento Estratégico para o ano de 2023 até 2025 foram analisados os principais pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças em relação ao contexto interno e externo, onde se estabeleceu também a nova Filosofia que é composta pelo Negócio, Missão, Visão e Valores.

## Mapa Estratégico



### Perspectiva Aprendizado e Crescimento

- Atrair, desenvolver, reconhecer e reter pessoas.
- Comprometer os Cooperados com seu Negócio, reforçando a educação continuada com foco nas melhores práticas assistenciais e no cooperativismo.
- Envolver a Rede Prestadora para Reconhecer a Cooperativa com um Parceiro Diferenciado.
- Prover informações claras e seguras aos usuários dos sistemas de tecnologia da informação, contemplando suas necessidades para a execução dos processos.



### Perspectiva Processo

Ter processos implementados que atendam o cliente com qualidade e segurança.



### Perspectiva Cliente

Ampliar a carteira de clientes contemplando as suas expectativas.



### Perspectiva Financeira

Aumentar o resultado da Cooperativa.

Revisão: 03 - Data: 02/01/2023

Após a definição do Planejamento Estratégico pela alta direção, foi disponibilizado aos funcionários um treinamento sobre a Estratégia da Cooperativa para que todos tivessem o conhecimento sobre o caminho a ser percorrido e os objetivos a serem

traçados para a obtenção da Visão, visto que a contribuição do nosso público interno é fundamental para o alcance das metas estipuladas.

## Filosofia Unimed Limeira



### Negócio

Saúde e compromisso com a vida.



### Missão

Cuidar da saúde de nossos clientes de forma ética, segura, humana e com resolutividade.



### Visão 2025

Ser líder regional na promoção, prevenção e assistência à saúde, gerando satisfação aos clientes, colaboradores, cooperados e comunidade.



### Valores

- Ética
- Transparência
- Responsabilidade Socioambiental
- Compromisso com os Princípios Cooperativistas
- Cuidar da saúde do paciente.



## Estrutura de Governança

A nossa Governança é composta pela Assembleia Geral, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Conselho Técnico e Diretoria Executiva.

A nova composição da diretoria executiva iniciou o seu ciclo em março de 2022 para mandato de quatro anos. Os três membros são médicos cooperados e suas atribuições estão especificadas no Estatuto Social da cooperativa.

Os Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico também são compostos por médicos cooperados eleitos em Assembleia Geral e com atribuições também estabelecidas pelo Estatuto Social. Fazem parte da Governança:



**Conselho de Administração  
Exercício 2022/2026**

O Conselho Administrativo é um órgão de gestão participativa e democrática da Unimed Limeira em matéria que lhe for reservado pelo Estatuto Social.

Dr. Alcy de Castro Mello

Dr. Danilo Gullo Ferreira

Dr. Carlos Roberto Nogueira dos Santos

Dr. André Mendes Aleixo

Dr. César Vanderlei Carmona

Dr. Erwin Langner

Dra. Maria Aparecida Sanchez

Dr. Rafael Deleuze Teixeira

Dr. Renato Salibe Gullo

**Conselho Técnico  
Exercício 2022/2026**

É um órgão que assessora o Conselho de Administração na emissão de pareceres técnicos, de acordo com o que rege o Estatuto Social.

Dr. Luiz Eduardo C. de Carvalho

Dr. Stella Maria F. Pranzetti Vieira

Dr. Paulo Sérgio Hansen Martins

Dr. Mateus Baccan Cortez

Dr. Elcio Faria

Dr. Carlos Abounemer Neme

**Conselho Fiscal  
Exercício 2023/2024**

É um órgão de fiscalização das atividades e serviços da Cooperativa e outras atribuições determinadas pelo Estatuto Social.

Dr. Marcelo Rossi

Dr. Tiago Sampaio Soler

Dr. Marcelo de Almeida Costa

Dr. Ricardo Estevam Martins

Dr. Fernando Chiquetto Nogueira

Dra. Marciely Raquel Pereira

**Diretoria Executiva  
2022/2026**

A Diretoria executiva é responsável por diversas atribuições contidas no Estatuto Social e cabe a eles desenvolver o pensamento sistêmico para assegurar a sustentabilidade da Cooperativa.

Dr. Alcy de Castro Mello

Presidente

Dr. Danilo Gullo Ferreira

Vice-presidente

Dr. Carlos Roberto Nogueira dos Santos

Superintendente

#### **Assembleia Geral Ordinária de 2023 abordou os assuntos:**

Prestação de Contas do Exercício Anterior, compreendendo:

- Relatório de Sustentabilidade 2022
- Balanço Patrimonial levantado em 31 de dezembro de 2022, com Demonstrativo da Conta de Sobras e Perdas, Parecer do Conselho Fiscal e o Parecer da Auditoria Externa Independente
- Destino às Sobras/Perdas do exercício anterior
- Remuneração do Capital Social: Aprovação do índice proposto e dar destino ao mesmo
- Fixação dos valores da produção da Diretoria Executiva, bem como a produção dos membros dos Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico.
- Eleição dos 6 (seis) membros do Conselho Fiscal, sendo 3 (três) efetivos e 3 (três) suplentes, para o mandato 2023/2024.

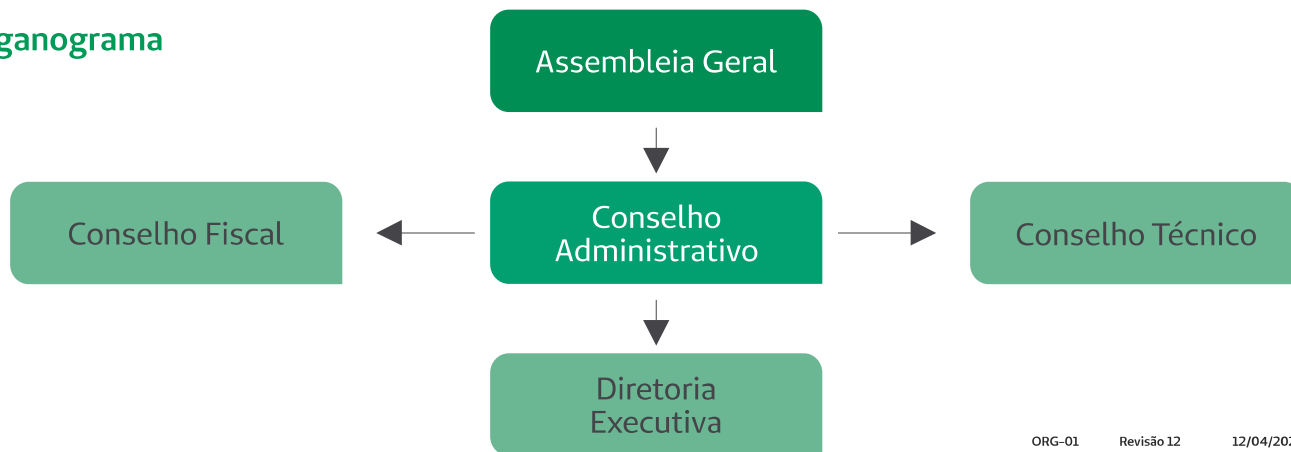
A Assembleia contou com a participação de 66% de médicos cooperados.

Após realização de reuniões entre os médicos cooperados e Conselho de Administração para discussão e propostas de melhorias de diversos itens relacionados ao Estatuto Social e Regimento Interno, foi decidido que como parte das boas práticas e melhorias contínuas da nossa governança está previsto para primeiro semestre de 2024 o processo de aprovação para atualização dos documentos, pois sabemos que para que o desenvolvimento das atribuições da governança seja eficaz é necessário determinar com clareza as funções a serem exercidas por eles.

A alteração do documento é de extrema relevância para a cooperativa, pois a nova versão se encontra ainda mais alinhada às diretrizes deliberadas para o bom funcionamento do negócio.

Estrutura da Governança Corporativa

**Organograma**







## Gestão de Riscos

O ano de 2023 foi considerado de grande amadurecimento para o Sistema de Gestão de Risco, pois diante das exigências regulatórias e de mercado, que tem sido cada vez mais constante, nos trouxe um olhar mais crítico para os processos internos, que tem sido aprimorado constantemente no decorrer do ano.

Um sinal deste amadurecimento foi à aprovação da política de Gestão de Riscos e Conflito de Interesse já disponíveis no nosso site institucional, que está ligada às boas práticas de compliance.

Outro fator foi o resultado da Auditoria Independente, que foi realizada no mês de abril, onde foi comprovado que demonstramos o cumprimento das práticas mínimas em relação à Gestão de Riscos e Controles Internos, de acordo com a RN 518.

Para garantir que os controles sejam efetivos e consistentes com a natureza, complexidade e riscos das operações, bem como orientar os procedimentos de identificação, avaliação,

tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos inerentes às atividades, o qual auxilia a alta direção na tomada de decisões estratégicas, sempre em conformidade com as legislações e melhores práticas de mercado, mapeamos, monitoramos e gerenciamos os impactos relacionados aos riscos através de uma matriz que nos auxilia na definição das ações preventivas e corretivas para reduzir a exposição aos riscos residuais, a partir da identificação das deficiências ao longo do ciclo de avaliação.

### Quantidade

Riscos Estratégicos	<b>24</b>
Risco Legal e Compliance	<b>9</b>
Risco Operacional	<b>67</b>
Risco de Subscrição	<b>7</b>
Risco de Crédito e Mercado	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>

Diante de todas as exigências legais a serem cumpridas, é importante frisar que também trabalhamos constantemente em ações para garantir a Segurança dos Dados existentes na Cooperativa e consequentemente atendendo à *Lei Geral de Proteção de Dados*.

Em 2023 foram realizadas auditorias periódicas nos processos em que possui fluxo de dados mapeados. Neste período não houve queixas procedentes em relação a vazamento de dados. Para garantir ainda mais que não haja vazamento das informações dos nossos clientes, todos os documentos sigilosos e arquivados são triturados por uma empresa parceira e destinados à reciclagem.

Atualmente todos que tiverem interesse em exercer seus Direitos perante a LGPD podem solicitar através do nosso site, onde também estão disponíveis as Políticas de Privacidade e Segurança da Informação.

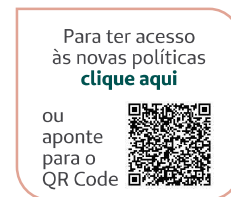
## Políticas Institucionais

As nossas Políticas são diretrizes que expressam os conceitos e parâmetros que norteiam o nosso relacionamento com os clientes, médicos cooperados, funcionários, fornecedores, prestadores, poder público, comunidade e demais público de relacionamento.

Todas as políticas estão disponíveis no site e a publicação delas fazem parte das práticas da transparência institucional, compartilhando os conceitos que dia a dia devem ser executados para fortalecerem a gestão e a boa governança, desenvolvendo assim, o ambiente necessário para o cumprimento da missão e para o alcance da visão que são coerentes com os limites éticos estabelecidos pelos valores compartilhados por nós.

Em 2023 para consolidar ainda mais as nossas diretrizes inserimos novas políticas para compor as normas já estabelecidas, sendo elas:

### Políticas implantadas em 2023



## Resoluções Normativas (RN 507)

A Unimed Limeira passou por auditoria diagnóstica da RN 507 entre os dias 14 e 17 de agosto. A Resolução Normativa (507) estabelece critérios para a acreditação da operadora de saúde pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e propõe a melhora na prestação dos serviços. O Programa envolve quatro dimensões: **Gestão Organizacional, Gestão da Rede Prestadora, Gestão em Saúde e Experiência do Beneficiário**, abrangendo 21 requisitos, e 169 itens de verificação classificados como: Item Essencial, Complementar e Excelência. Os itens essenciais são condições sine qua non para pontuar o requisito. Caso um item essencial do requisito não seja cumprido, a operadora receberá nota zero no requisito inteiro. Os itens Complementares são boas práticas recomendáveis, e se cumpridos pela operadora elevam a pontuação do requisito. Os itens de Excelência são práticas pouco disseminadas no setor e de maior dificuldade de consecução. O cumprimento de 80% dos itens de excelência é uma das exigências para a operadora alcançar a Acreditação Nível I.

Durante os quatro dias de trabalho foram analisados os processos, as evidências e verificados os requisitos para a acreditação. O processo envolveu a alta direção, gerentes, coordenadores e funcionários da operadora. Após a auditoria ser finalizada a empresa DNV (Det Norske Veritas) – uma das mais renomadas certificadoras do mundo – emitiu relatório com todas as recomendações necessárias para conquista desta acreditação.

O Programa de Acreditação não é obrigatório, porém, nos permite aprimorar as boas práticas de gestão organizacional e gestão em saúde proporcionando ao beneficiário uma melhor experiência. As ações sugeridas pela certificadora serão trabalhadas por dois anos para possibilitar a acreditação da operadora.

## Código de Conduta

O Código de Conduta é um documento que norteia as condutas profissionais e pessoais a serem seguidas pelos públicos dos quais nos relacionamos e aprimora os relacionamentos internos e externos, materializando os princípios éticos e valores da organização.

Mantemos um trabalho contínuo na gestão da ética na cooperativa, através de atividades e ferramentas para que, de fato, o conteúdo do Código de Conduta seja conhecido e aplicado.

O trabalho se inicia desde o momento da integração dos novos funcionários, médicos cooperados e prestadores de serviço e através do Comitê de Conduta que recebe as denúncias, que são analisadas pelos membros do Comitê e posterior conduzem com os envolvidos a verificação da procedência dos fatos para tomada de decisões que estão definidas no regimento.

No ano de 2023 não tivemos nenhuma denúncia relacionada à discriminação. Não temos nenhuma ação específica nesse assunto, nem indicadores, porém, prezamos pela inclusão e diversidade do nosso público de relacionamento, sem qualquer distinção em relação à crença, orientação sexual, idade, cor, sexo, estado civil, situação familiar ou pessoas com necessidades especiais. Em 2023 o Comitê Conduta recebeu duas denúncias procedentes.

Em caso de dúvidas, sugestões, denúncias ou críticas relacionadas aos temas apresentados, o contato do Comitê de Conduta da Unimed Limeira pode ser feito preenchendo o Formulário disponível no link: <https://www.unimed.coop.br/site/web/limeira/comite-de-conduta> ou enviar e-mail para o endereço do Comitê de Conduta: [comitedeconduta@unimedlimeira.com.br](mailto:comitedeconduta@unimedlimeira.com.br)

Para abranger ainda mais alguns temas já relacionados no nosso Código de Conduta a CIPA incluiu o tema assédio em suas atribuições, passando a ser CIPAA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio), para a prevenção e combate ao assédio moral e sexual. Com a inclusão do tema foi realizado com todos os funcionários um treinamento sobre temática preferido pelo setor jurídico.

## Gestão da Marca

O modelo de gestão da marca impulsiona o processo de evolução cultural em que o cliente é posicionado no centro do nosso negócio. Esse modelo é orientado no contexto do conjunto de crenças, princípios e valores da Essência Unimed.

### Essência Sistema Unimed



A essência nos ajuda a entender o negócio e saber como atuar para garantir a competitividade e a perenidade da Unimed.

Dentro dessa transformação a Unimed Limeira busca alinhar a comunicação e o marketing para que esses atributos sejam percebidos em toda cadeia de relacionamento.

Essa percepção pode ser visível. Ou seja, por meio da aplicação da marca, das fotografias, cores, elementos gráficos, entre outros. Ou pode ser invisível, por meio das ações diárias da cooperativa na promoção da saúde e qualidade de vida, impactando positivamente a comunidade onde está inserida.

A transparência e a ética são os pilares de sustentação do bom relacionamento da Unimed Limeira com os meios de comunicação, que são fundamentais. Além disso, a Unimed Limeira utiliza redes sociais no fortalecimento da comunicação com o público de relacionamento.

*Dedicação e Cuidado são sinônimos  
de cooperativismo, somos  
parte de um movimento que  
conta com a união de pessoas que  
querem somar e crescer junto.*



## DEDICAÇÃO E CUIDADO

- 36 Cooperados
- 41 Clientes
- 61 Funcionários
- 69 Fornecedores
- 70 Prestadores de Serviço
- 71 Comunidade
- 78 Meio Ambiente

Sabemos que as pequenas ações e a união de esforços é o que nos faz elevar a capacidade do nosso jeito único de cuidar. Não tratamos apenas de doenças, cuidamos de pessoas e promovemos saúde, fazendo que o nosso compromisso com a vida seja o nosso negócio.

Estamos juntos com o sistema Unimed aprimorando as nossas práticas de estratégia dos princípios *Environment, Social & Governance (ESG)* – ou, na tradução, Ambiental, Social e Governança – Sempre tivemos um compromisso com a Responsabilidade Socioambiental, porém estamos em busca da evolução das nossas iniciativas para contribuirmos ainda mais com a saúde do nosso planeta. O engajamento e a compreensão da nossa governança sobre os tópicos relacionados são essenciais para que sejamos capazes de avançar e agregar ainda mais valor ao nosso público de relacionamento.

## Cooperados

A Unimed Limeira mantém um estreito relacionamento com seus cooperados, e dentro da governança em relação à transparência mantém um calendário atuante junto ao seu corpo clínico.

Além das vias tradicionais de comunicação são realizadas as reuniões de corpo clínico e de especialidades. Atualmente as reuniões são realizadas na modalidade on-line e atingi a média de 61% de participações nas reuniões clínicas e de 85% nas reuniões de especialidades. Estas reuniões são oportunidades para discussões de casos e para troca de experiências entre os profissionais além de possibilitar que as informações da operadora e seus recursos sejam disseminados. É de conhecimento que o cooperado desempenha vários papéis dentro da cooperativa e sua relação como prestador de serviço também tem um papel relevante na entrega do nosso produto ao cliente.

Há alguns anos buscamos o fortalecimento deste vínculo monitorando e auxiliando o cooperado na garantia de um atendimento com qualidade e segurança aos pacientes. Atualmente existe o acompanhamento contínuo da conformidade dos consultórios e clínicas médicas em relação a regulação de documentos legais além de visitas técnicas realizadas por uma equipe multidisciplinar. No ano de 2023, foram 75 avaliações técnicas realizadas de forma presencial e também no formato remoto. Estas avaliações têm o objetivo orientativo e educativo, trazendo ao cooperado uma amostra de seus processos mostrando as conformidades e também as oportunidades de melhorias.

Outro aspecto é o estímulo a educação continuada não só através do Programa de Valorização ao Cooperado, mas também na oferta de cursos pela própria Unimed.





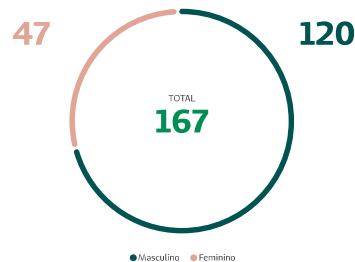
Neste ano no mês de agosto tivemos uma adesão significativa dos cooperados no curso on-line realizado com foco na telemedicina. Em parceria com a Faculdade Unimed foram realizados dois encontros ministrados por profissional renomado no assunto, com a adesão de mais de 40 médicos.

Outras formas de valorizar o cooperado e estreitar o relacionamento entre as partes são os eventos sociais.

Neste ano de 2023 dois eventos que já fazem parte do calendário institucional ocorreram, sendo eles o 30º Encontro de Secretárias que proporcionou a mais de 100 profissionais, um momento de descontração e através de um dia de volta a infância com tema: Alice no País das Maravilhas, e também a tão esperada festa de Final de Ano dos cooperados, que este ano teve o tema: Uma Noite em Paris e um público de 270 pessoas. Foi um evento deslumbrante onde cada detalhe foi pensado para proporcionar aos médicos e seus familiares uma noite de encanto e luzes.

Estes eventos são importantes no vínculo entre os cooperados, mas, o mais relevante é destacar que através dos diretores e conselheiros é mantido um canal aberto na relação entre os sócios, o qual tem um papel atuante em várias frentes na administração do negócio, seja na operadora, no Hospital Unimed e nas demais unidades de atendimento da cooperativa. O espaço, a voz do cooperado a qualquer tempo é um fato relevante na condução e na sustentabilidade do negócio sempre tendo como princípios os pilares da governança.

### Número de Médicos Cooperados



Os cooperados também contam com um canal exclusivo para tratar dos diversos assuntos. O Núcleo de Atenção ao Cooperado atua estreitando ainda mais o relacionamento entre a cooperativa e seus médicos cooperados.

Outra maneira de incentivar o aprimoramento e participação dos cooperados, é através do Programa de Valorização do Cooperado. Anualmente, junto ao Conselho de Administração, analisamos e aprovamos o programa, que tem como objetivo estimular a capacitação técnica, científica, gestão ou governança, o comprometimento e a participação de seus membros nas solicitações e atividades oferecidas pela Unimed.

O Programa é dividido por blocos e as capacitações estão previstas no **BLOCO 1 – EDUCAÇÃO CONTINUADA** que contempla em seus critérios a Atualização em Cooperativismo, cursos de formação para dirigentes e outros relacionados ao tema cooperativismo e Técnico / Científico / Gestão ou Governança para os cooperados com cargos eletivos.

123 Médicos Cooperados utilizaram a bolsa de reembolso  
Carga Horária de 4352,75

Valor de Investimentos com os reembolsos: R\$ 239.775,19

O Programa também prevê aquisição de livros:

11 Médicos Cooperados adquiriram livros pelo programa

Valor de Investimentos: R\$ 7.988,94.

Os demais blocos são:

**BLOCO 2 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO** que contempla em seus critérios: Notificações por médico (NC e eventos), Reclamações de Clientes, Processos Administrativos, Disponibilidade de Agenda conforme prazos definidos e Conformidade com os documentos obrigatórios.

**BLOCO 3 – PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES, EVENTOS E OUTRAS ATIVIDADES** que contempla em seus critérios: A participação na Assembleia Geral Ordinária, Reuniões do Corpo Clínico, Reuniões da Especialidade e Semana Unimediana.

**BLOCO 4 – VIDA COM QUALIDADE** que contempla em seu critério: Programa de Cuidado do Cooperado.

**BLOCO 5 – ATIVIDADES EXTRAS** que contempla em seus critérios: Cursos de Gestão ou Governança para os cooperados sem cargos eletivos, participação no Programa Momento Saúde, Projeto Apoiarte – Lei Rouanet, Assembléia Geral Extraordinária, Encontro Cooperativista, Apresentação na Reunião do Corpo Clínico de trabalhos médicos ou casos de sucesso de relevância e Cursos ou Congressos Técnico/Científico/Gestão ou Governança (para os cooperados com cargos eletivos).

O cooperado ao participar deste programa recebe pontos que geram benefícios para o ano posterior. Abaixo informamos os valores investidos com os benefícios oferecidos pelo Programa de Valorização do Cooperado:

<b>Plano de Saúde do titular</b>	<b>R\$ 1.613.859,67</b>
<b>Helpmóvel</b>	<b>R\$ 20.050,00</b>
<b>Transporte aéreo médico</b>	<b>R\$ 2.356,64</b>
<b>Seguro de vida e Serit</b>	<b>R\$ 1.439.646,40</b>
<b>Plano odontológico</b>	<b>R\$ 42.628,68</b>
<b>Descanso Remunerado</b>	<b>R\$ 5.037.914,55</b>
<b>Reembolso CRM</b>	<b>R\$ 96.306,25</b>

Além dos benefícios do Programa de Valorização do Cooperado, a Unimed Limeira oferece anualmente:

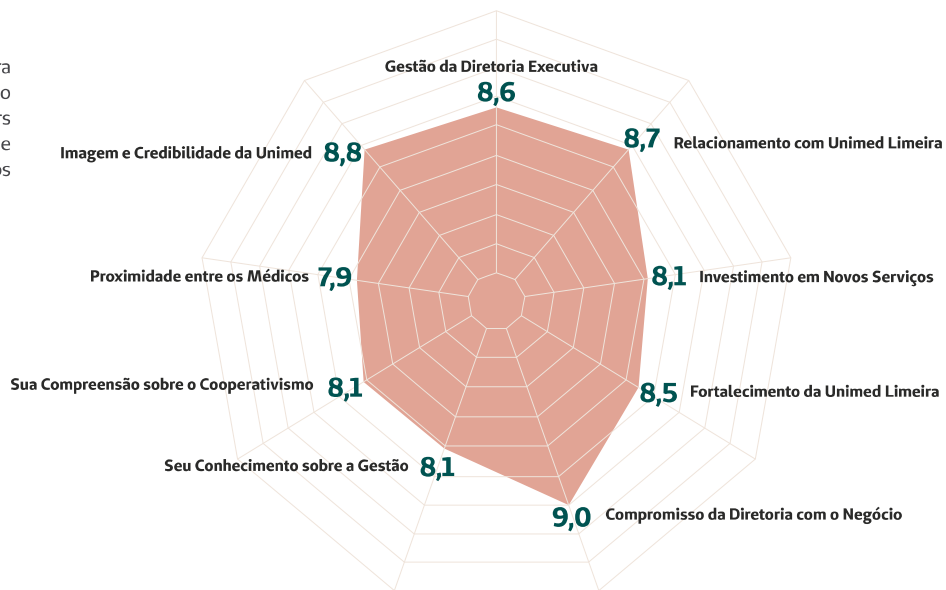
<b>Receituários Médicos</b>	<b>R\$ 54.492,00</b>
<b>Reembolso Internet</b>	<b>R\$ 89.314,80</b>

Totalizando em **R\$8.396.568,99**, além dos valores com os reembolsos de cursos, congressos e livros no ano de 2023.

## DEDICAÇÃO E CUIDADO



Anualmente contratamos uma empresa terceira para a realização da Pesquisa de Satisfação, e o médico cooperado compõe o grupo de stakeholders desta pesquisa. Ela foi realizada no mês de dezembro, e as pontuações de satisfação com os aspectos, em 2023, foram:



## Clientes

O Sistema Unimed entrega aos seus beneficiários mais que um plano de saúde. Nos importamos com a vida, somos uma rede de serviços que cuida e protege. Vivemos saúde por inteiro, buscando promover saúde e qualidade de vida, evoluindo para que o maior número de pessoas possa viver mais e melhor. Tudo isso está no nosso propósito, no nosso cuidado, está na Unimed.

Nesse contexto a Unimed de Limeira cuida de mais de 53.000 vidas e estamos certos de que o nosso crescimento se dá pela confiança dos nossos clientes, e isso se comprova nas Pesquisas de Satisfação que ocorre anualmente por uma consultoria externa contratada, sendo uma aplicada individualmente para cada Serviço Próprio, com aplicação da metodologia NPS (net promoter score) criada pela empresa BainCompany e amplamente utilizada para medição de satisfação de clientes, são eles: notas até 6 (insatisfeito ou não importante), notas 7 e 8 (neutros) e notas 9 e 10 (satisfeito ou importante), e a Pesquisa de Satisfação Geral disponível pela ANS, sendo essa um dos componentes para a avaliação do Programa de Qualificação das Operadoras.

**Pesquisa de Satisfação Geral: 84,9% de aprovação**

A pesquisa em referência foi realizada entre os dias 15 de dezembro de 2023 a 04 de janeiro de 2024 por uma consultoria externa contratada. A metodologia empregada foi à entrevista pessoal individual por telefone, sendo entrevistados 413 clientes da Unimed Limeira com idade igual ou superior a 18 anos. A margem de erro máxima para os índices globais é de 4,8% e o nível de confiança de 95%. Assim temos embasamentos para decisões assertivas e para o desenvolvimento de um conjunto de ações e melhoria no cuidado que o nosso cliente busca em sua experiência.

## Números de Clientes

Clientes Plano Físico	<b>16.807</b>
Clientes Plano Empresarial	<b>36.814</b>

Integramos de diversos recursos próprios que conta com serviços desde prevenção e promoção da saúde até cuidados paliativos.

## Espaço Viver Bem

Esse serviço tem como principal objetivo trabalhar a Prevenção de doenças e Promoção à Saúde, buscando conscientizar os clientes Pessoa Física e Pessoa Jurídica sobre a importância da prática de atividades físicas, de uma alimentação equilibrada, hábitos saudáveis e o autocuidado.

No ano de 2023 completou cinco anos consecutivos que os seis programas inscritos na PROMOPREV estão em conformidade com a ANS (Agência Nacional de Saúde). Os programas inscritos são avaliados anualmente por meio dos indicadores instituídos pela ANS e pelos definidos pela própria operadora.

Para atender aos nossos beneficiários oferecemos serviços e monitoramento a sua saúde, buscando contribuir na sua qualidade de vida e decisivamente para a missão da Cooperativa Médica através dos programas.

Em 2023 também foi dado continuidade na adequação da normativa RN 507 que dispõe sobre o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde.

Foi revisado o plano estruturado com descrição dos Programas existentes no Espaço Viver Bem, bem como atribuições dos profissionais envolvidos na execução de tais programas e especificação das portas de entrada (acesso) de cada Programa. Revisamos o plano de segurança dos pacientes frequentadores desses programas.

Implantamos o gerenciamento da prevenção de segunda fratura (capture the fracture). Os clientes que tiveram uma fratura ortopédica por fragilidade recentemente, são gerenciados com objetivo de continuidade ao tratamento de osteoporose ou início do tratamento, prevenindo assim a segunda fratura que são comuns a esse público.

Também contamos com atividade física para melhora do equilíbrio aos Idosos que estão mais debilitados sendo realizado por um profissional de fisioterapia, com objetivo da prevenção secundária e terciária de distúrbios osteomusculares. Particularmente esse grupo apresenta maior risco cirúrgico e prolongamento de internação por eventos ortopédicos, diante disso tal atividade configura-se de maneira significativa no impacto de minimizar riscos em aumentar as comorbidades osteoarticulares para pacientes acima de 60 proporcionando um envelhecimento com segurança nos aspectos da qualidade de vida e consequentemente aos custos.

## DEDICAÇÃO E CUIDADO

Iniciamos em dezembro um grupo de atividade física para pacientes portadores de câncer. A princípio iniciamos a atividade para mulheres portadoras de câncer de mama, em tratamento de quimioterapia em parceria com o setor de oncologia.

Dados científicos têm mostrado que as pacientes em tratamento apresentam sintomas de exaustão frequentemente e a inatividade física tem auxiliado nesse processo. A atividade é oferecida duas vezes na semana pelo fisioterapeuta.

No geral para garantir a segurança dos pacientes monitoramos através de indicadores cadastrados nos programas da Promoprev a eficácia das ações e realizamos ações para melhoria contínua dos processos, além das Capacitações profissionais que ocorreram durante o ano através de cursos e reciclagens ofertados pelo SESCOOP/SP e por profissionais da própria Operadora.

Em média 5.558 beneficiários participaram dos programas de promoção de saúde.

### Programas de Promoção de Saúde



Em média 2.728 beneficiários participaram dos programas de prevenção de doenças

### Programas de Prevenção de Doenças



Para saber mais sobre os programas disponíveis **clique aqui**

ou aponte para o QR Code





### Confraternização

Em junho realizamos com os clientes da terceira idade que participam da Oficina de Memória e das aulas de Atividade Física Funcional o “Arraiá Junino”. A festa contou com comidas típicas, barraca de pescaria e a tradicional dança da quadrilha junina com os integrantes vestidos de caipira.

Os grupos de idosos que participam dos programas realizados no Espaço Viver Bem da Unimed Limeira se reuniram também para a confraternização de encerramento das atividades desse ano. O evento realizado no Espaço Viver Bem contou com aproximadamente 250 idosos.

No fim do ano foi possível reunir os participantes para a comemoração onde eles participaram das atividades monitoradas, alongamento, coffee break e sorteio de brindes. Apesar deles participarem durante todo o ano das aulas realizadas pela equipe multidisciplinar, a confraternização é um momento especial que eles aguardam.

Todos se divertem muito durante o evento que também serve para descontração e interação dos grupos. Essa confraternização é marcada pela alegria e carinho existente entre a equipe e os idosos frequentadores do Espaço Viver Bem.

Nesse setor também é realizado atendimentos assistenciais, local apropriado para proporcionar aos clientes maior conforto e segurança nos atendimentos providos.

### Atendimentos Assistenciais

Curativos	<b>4025</b>
Exames de eletrocardiograma	<b>548</b>
Consultas nutricionais (entre consultas e sessões)	<b>4223</b>

**Satisfação do Cliente – Espaço Viver Bem:**  
**86,3%**



## Hospital Unimed Limeira

O nosso hospital é referência, não só em tecnologia mais também no diferencial que proporcionamos na experiência do cliente, com uma estrutura moderna e adequada para garantir ainda mais a segurança dos nossos clientes, e como ações futuras de melhorias contínuas, nós estamos planejando investir em infraestrutura através da:

- Reforma da unidade de internação materno-infantil para mesmo padrão da nova torre, iniciado obras em novembro 2023;
- Criação unidade de aplicação de medicação externa no pronto atendimento;
- Estamos em fase de ampliação da estrutura da Unidade de Procedimentos Ambulatorial de Pequenas Cirurgias;
- Finalização de mais um andar na nova torre do hospital que contará com 21 novos leitos de enfermaria.

Investimos em inovação de sistemas também através do:

- Sistema de agendamento cirúrgico, Sistema Neoh da empresa Intellectah, este em fase de implantação, e tem o objetivo de garantir o agendamento cirúrgico de forma 100% eletrônica;
- Interface entre laboratório Pasteur e Sistema MV: Hoje todos os exames de laboratório quando liberados, já ficam integrados no prontuário dos pacientes;
- Assinatura eletrônica e certificação digital, que estão em fase de implantação, com o objetivo de um prontuário 100% eletrônico e um hospital sem papel.
- Substituição do sistema de assinatura digital de documentos para sistema BRy Cloud. A instituição já tem forte a cultura de não impressão em papel.

## DEDICAÇÃO E CUIDADO

Contamos com os Comitês: Auditoria de prontuários, Núcleo de Segurança do Paciente, PGA- Programa Gerenciamento Antimicrobiano, Revisão Óbito, Farmácia Terapêutica, Curativo, EMTN, Ética enfermagem, Ética médica, Hemoterapia, Perfuro cortante, Padronização, Reprocesso, CIHDOTT, Gestão leitos, CCIH, Cuidados Paliativos, Comitê Obras, Comitê 2º Vítima, Comitê Crise que nos auxiliam constantemente nas análises e resolução de conflitos e eventos adversos.

Temos um olhar voltado à segurança e qualidade da assistência que é oferecida aos nossos beneficiários, compreendemos que estamos susceptíveis a incidentes climáticos e assistências, pois trabalhamos com pessoas, contudo temos um olhar voltado para a melhoria contínua e criação de barreiras para garantir uma assistência cada vez mais segura.

Hoje todas as unidades têm seus processos e riscos assistenciais mapeados através da ferramenta de

mapa de processo e também utilizamos o FMEA (Análise do Tipo e Efeito de Falha) – uma ferramenta que identifica potenciais riscos para evitá-los no futuro – possibilitando a análise dos nossos riscos e verificação de barreiras implantadas e necessidade de implantação de novas barreiras de segurança.

Temos disponíveis através do sistema MV (prontuário eletrônico) instalado em todos os computadores do hospital acesso aos protocolos institucionais para consulta da equipe multidisciplinar e atalho para a notificação de incidentes de forma anônima. Todos os incidentes são classificados pelo setor da qualidade e tratados pela coordenação da unidade com implantação de melhorias através da ferramenta da qualidade – PDCA. Para os incidentes de maior gravidade é realizado cronologia através do Protocolo de Londres e realizado análise do incidente com todos os envolvidos para criação de barreira de segurança para evitar a ocorrência de novos incidentes.



Para prevenir ainda mais os incidentes disponibilizamos aos funcionários através da educação continuada treinamentos constantes e especializados, por exemplo, a ação “Higiene das mãos” que tem como objetivo conscientizar sobre a importância da higiene das mãos na atenção à saúde e engajar cada vez mais os profissionais nas ações de melhoria dos processos de controle de infecção hospitalar, realizamos durante o mês de maio diversas atividades alusivas ao Dia Mundial da Higiene das Mãos (5 de maio), instituído pela Organização Mundial da Saúde.

Destacam-se também as ações:



### Agosto Dourado

Realizadas ações para conscientização da importância do aleitamento materno por toda a instituição, por meio de um questionário interativo e registro dos colaboradores por foto utilizando quadro decorado em alusão ao tema.



### Setembro Verde e o Dia Nacional da Doação de Órgãos e Tecidos

Realizada ação em setembro envolvendo todo hospital, por meio de palestras nas quais foram convidadas mães que optaram pela doação de órgãos dos filhos, o que promoveu uma grande sensibilização sobre o tema.



### Dia das Crianças

Ação em que os colaboradores de enfermagem se fantasiaram de personagens infantis para trazer mais alegria aos pacientes pediátricos durante os atendimentos.



### Novembro – Cuidados Paliativos

Mês dos cuidados paliativos, realizadas palestras promovendo uma reflexão sobre o tema e conscientização das equipes, com registro dos colaboradores por foto utilizando quadro decorado em alusão ao tema.



### Natal

No dia do Natal, os bebês internados no setor Enfermaria 6 (maternidade) e UTI Neonatal, se vestiram com tema alusivo ao Natal, registradas as imagens dos bebês juntamente aos seus familiares.

Em todas essas ações, foi possível observar um impacto positivo na experiência e satisfação dos clientes internos e externos.

**Satisfação do Cliente – Hospital Unimed:**  
**81,4%**

## Clinica de Terapias 1

A Clínica de Terapias conta com serviços especializados para os clientes com alterações síndrômicas e neuropsicomotor. Esse serviço conta com profissionais de Fonoaudiologia, Fisioterapia e Terapia Ocupacional especializados no método Bobath, Therasuit, Integração Sensorial e Cuevas Medek.

Os atendimentos por eles realizados estão no mesmo local, proporcionando acesso e o tratamento integrado, utiliza-se os protocolos estabelecidos atendendo aos diagnósticos e promovendo avaliações interdisciplinares para melhor condução de cada caso.

O serviço atende aos requisitos exigidos pelo órgão regulatório sanitário em conformidade com a estrutura física e boas práticas. Tivemos auditoria independente realizado pela Operadora para avaliar aos requisitos administrativos em conformidade com a Segurança do Paciente e Prontuário Clínico, atendendo 91,2% do total de requisitos.

Iniciamos também o planejamento das etapas para implantação do prontuário eletrônico em janeiro de 2024, sendo a meta: centralizar todas as informações do beneficiário no mesmo sistema e redução para 0% de impressão do prontuário no ano de 2024, trazendo maior segurança na guarda dos prontuários e confidencialidade das informações, agilizando o processo de informações a ser relatados diariamente pelos profissionais.

## Quantidade de atendimentos em sessões

Terapia Ocupacional	<b>1.440</b>
Integração Sensorial	<b>726</b>
Fisioterapia	<b>6.266</b>
Cuevas Medek	<b>81</b>
Manutenção Therasuit	<b>220</b>
Therasuit	<b>350</b>
Fonoaudiologia	<b>2.435</b>
Estimulação transcutânea	<b>36</b>
<b>TOTAL/ANO</b>	<b>11.554</b>

Atendemos em 2023 uma média de 132 pacientes/mês e realizado em média de 963/terapias mês

Média do custo por paciente: R\$ 870,00 paciente/mês

Média do custo por terapia: R\$ 115,71 por terapia

## Clinica de Terapias 2

A Clínica de Terapias 2 presta serviços funcionais especializados para os beneficiários com indicação de Transtorno do Espectro do Autismo.

Contamos com uma equipe multidisciplinar composta por:

- Médico Neuropediatra
- Neuropsicóloga
- Psicólogas
- Terapeutas Ocupacionais
- Fonoaudiólogas
- Psicopedagoga

Das avaliações realizadas por esses profissionais, 51% dos pacientes foram diagnosticados de Transtorno do Espectro do Autismo, os demais pacientes também receberam a devolutiva de seu diagnóstico e permanecem em atendimento até receberem alta após evolução do tratamento. Em 2023 tivemos vários desafios para atender a demanda de encaminhamentos que recebíamos diariamente, foi necessário adequação da estrutura física, compra de novos equipamentos, contratações e educação continuada de profissionais, revisão nos protocolos instituídos pelo serviço e reuniões para aperfeiçoar a avaliação de casos, também passamos por uma auditoria externa para avaliar os requisitos legais administrativos e assistenciais e obtivemos 91,2% do total de 100%.

Foi notória a evolução positiva no tratamento proposto durante cada atendimento dos nossos beneficiários, seja cognitiva e/ou comportamental e

também nos retornos feitos pelos responsáveis dos pacientes o quão estavam satisfeitos com a evolução durante o período. Tudo isso se deu a estratégia em ter equipe interdisciplinar centralizada, com protocolos padronizados e monitoramento ativo as alterações de cada indivíduo com oportunas decisões imediatas ao tratamento.

### Quantidade de sessões de terapias realizadas

Neuropsicologia	<b>444</b>
Psicologia	<b>3.591</b>
Terapia Ocupacional	<b>4.349</b>
Fonoaudiologia	<b>3.756</b>
Psicopedagogia	<b>1.588</b>
<b>TOTAL/ANO</b>	<b>13.728</b>

Atendemos em 2023 em média de 160 pacientes/mês e realizado em média de 1.144/terapias mês

Média do custo por paciente: R\$ 752,00 paciente/mês

Média do custo por terapia: R\$ 106,45 por terapia

No mês de abril, referente o dia **Mundial de Conscientização do Autismo** – Transtorno do Espectro do Autismo (TEA) foi realizada pela equipe interdisciplinar a **1ª Semana de Palestras e Orientações** aos pais e responsáveis dos pacientes com os temas:

- Integração Sensorial contribuindo para atividades do cotidiano da criança.
- Workshop de Comunicação
- O olhar da criança através do autismo: um diálogo com a psicologia
- Fatores que influenciam no processo da aquisição do desenvolvimento da aprendizagem
- A importância da avaliação neuropsicológica no diagnóstico diferencial

### Atendimento Domiciliar

O Programa do Atendimento Domiciliar oferece um cuidado assistencial humanizado e com segurança no cuidado no próprio conforto do domicílio do paciente. São realizadas visitas interdisciplinares e orientações aos cuidadores de pacientes elegíveis para esse atendimento. A equipe interdisciplinar define o plano terapêutico em conjunto, realizando assim uma assistência efetiva aos seus pacientes, desde o acolhimento, durante o tratamento envolvendo em seu escopo de cuidado os familiares/cuidadores, sendo esta uma prática também dos nossos parceiros prestadores de assistência de Internação Domiciliar (Home Care), para garantir o cumprimento dos protocolos assistenciais e de segurança.

Realizamos periodicamente treinamentos e reciclagens assistenciais e administrativas para manter a qualidade e segurança do cuidado ao paciente assistido.

Para melhor comunicação entre o profissional e o familiar/cuidador aderimos desde 2022 o WhatsApp corporativo e percebemos que durante o ano de 2023 esta ferramenta facilitou bastante, sendo possível dar um retorno de forma mais rápida nas

resoluções solicitadas, contribuindo também na transição de guias de exames e solicitações de continuidade de receitas.

Desde a integração da farmacêutica na equipe, obtivemos um ciclo de melhorias que se intensificou em 2023, percebemos quanto é promissor as orientações ofertadas por esse profissional através do telemonitoramento, e quando necessário a visita presencial para manejo das interações medicamentosas, vigilância de medicamentos de alto risco e guarda e manipulação dos medicamentos, visto que no ambiente domiciliar os cuidados são ordenados por familiares/cuidadores.

Hoje o programa de Atendimento Domiciliar assiste:

Atendimento Domiciliar: 468 pacientes

Home Care: 10 Pacientes

Procedimentos Ambulatoriais: 144 média/mês.

**Satisfação do Cliente – Atendimento Domiciliar:**  
**80,4%**

## Ambulatório de Cordeirópolis

O Ambulatório de Cordeirópolis atua no município com uma estrutura própria, trazendo aos nossos clientes que residem na cidade maior conforto e praticidade. O atendimento é realizado em uma estrutura moderna, ampla e com profissionais altamente capacitados, sem necessidade de deslocamento dos beneficiários que residem no local, para o município de Limeira. A unidade tem mais de 25 especialidades médicas e em 2023 contamos com o total de 7.295 vidas. Outro benefício é a realização de exames, entre eles a ultrassonografia, exames gráficos ECG (eletrocardiograma), raios X; além de procedimentos ambulatoriais, por exemplo, curativos, inalações, retiradas de ponto, cirurgias ambulatoriais e vacinas. Hoje os exames de raios-X já são computadorizados, o que contribui diretamente com o meio ambiente, diminuindo o número de impressão dos laudos dos exames.

Para atender maior número de pacientes por agenda médica, considerando que existem faltas sem aviso com antecedência de cancelamento pelo beneficiário, foi acordado com os médicos que diariamente em suas agendas seriam disponibilizados 30% a mais de encaixe para consultas, com essa iniciativa foi possível atender em média mais de 30 beneficiários por dia, em diferentes especialidades.

### Quantidade de atendimentos

Consultas médicas	<b>25.295</b>
Sessões de Fisioterapia	<b>5.105</b>
Raios-x	<b>2.554</b>
Exame de Ultrassom	<b>1.811</b>
Pequenas cirurgias	<b>398</b>
Atendimentos de enfermagem	<b>8.728</b>
Curativos	<b>1.162</b>
Vacinas	<b>277</b>

Com aumento na procura dos atendimentos no ambulatório, tivemos que rever o acesso do paciente através do meio de comunicação por telefone, começou a ter impactos com o sistema de telefonia decorrente da indisponibilidade de internet avançadas por cabos óticos no perímetro de localização do ambulatório e pelo aumento de demanda no fluxo de ligações que chegavam para ser atendidas pelas recepcionistas. Para mitigar essas situações fizemos algumas adequações para melhor atender nossos clientes, investimos na contratação de mais uma telefonista, mudamos também o processo de

atendimento das ligações ficando mais ágil e aumentamos a velocidade de navegação da internet.

A cada trimestre se realiza treinamentos de reciclagem com as equipes assistenciais e administrativas buscando sempre a melhoria continua dos atendimentos. No decorrer do ano foram alterados alguns processos que eram feitos manualmente e passaram a ser feitos no sistema do prontuário eletrônico, como por exemplo: atestado médico, receita controlada e outros relatórios decorrentes do atendimento ao beneficiário, trazendo maior agilidade, em média tivemos a diminuição de 5 minutos no tempo utilizado nos processos burocráticos durante os atendimentos.

Também foi realizado em 2023 o investimento de aproximadamente R\$ 400.000,00 para a reforma do telhado, melhorando a parte estrutural para solucionar a queda de água que acontecia no interior do ambulatório nos períodos de chuva, garantindo ainda mais a segurança dos beneficiários durante seus atendimentos.

**Satisfação do Cliente – Unidade  
de Cordeirópolis: 68,8%**



## Ambulatório de Iracemápolis

É um serviço próprio da Unimed Limeira que atende com oito especialidades médicas. Assim como os demais serviços, os clientes lá atendidos recebem do corpo clínico atendimento personalizado e humanizado, oportunizando acesso a eles em consequência a sua procura espontânea.

**Clientes Atendidos/Ano:**  
**2.233**

**Satisfação Cliente – Unidade de Iracemápolis:**  
**74,5%**

## Unimed Pleno

A Unimed Pleno é um plano de saúde assistencial baseado em um modelo de atenção integrada à saúde, sendo este um dos maiores objetivos do sistema Unimed frente a mudanças que estamos enfrentando no cenário da saúde e financeiro no país. O conceito de qualidade na saúde está relacionado ao cuidado centrado na pessoa e a tempo, de forma segura, com base na equidade, eficiência e eficácia.

Ao longo do ano a Unimed Pleno também desenvolveu ações contínuas como: treinamentos com a equipe com foco na segurança do paciente baseando-se nos atendimentos, realização de busca ativa pela equipe técnica dos clientes que passaram em consulta no pronto atendimento e internações, realização de

abordagem familiar, monitoramento constante dos pacientes ativos. Além da certificação do programa Qualificare que durante todo o ano incentiva e auxilia nas questões de qualidade do serviço, satisfação e segurança, a Unimed Pleno desde o mês de julho conta com uma funcionária integrante do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), onde são realizados treinamentos, disseminação da política da informação à segurança do paciente. Mediante as orientações do NSP foram desenvolvidos também indicadores pertinentes ao nosso setor com mapeamento de queda, infecções, identificação do paciente.

### Atendimentos Unimed Pleno

Consultas médicas	<b>5.936</b>
Consultas enfermagem	<b>3.125</b>
<b>Exames saúde da mulher</b>	
Citologia Oncótica	<b>327</b>
Mamografias	<b>201</b>
Coletas laboratoriais	<b>842</b>
ECG – Eletrocardiograma	<b>294</b>
Internações*	<b>172</b>

**Satisfação Cliente – Unimed Pleno:**  
**82,3%**

## Ótica

A Ótica faz parte da extensão do cuidado em benefício dos beneficiários, funcionários, médicos cooperados e comunidade, que contam com um atendimento técnico e humanizado. E como parte da melhoria contínua, agilidade e para facilitar o atendimento dos nossos clientes, contamos com as plataformas dos laboratórios para pedidos de lentes da Optotal Hoya e Essilor, que proporcionam um acompanhamento em tempo real na produção das lentes e nos garante a entrega dos óculos no prazo, contribuindo com a satisfação dos clientes. O aumento no número de pedidos e a parceria com esses laboratórios, fez com que a ótica se tornasse "cliente elite", tomando o atendimento ainda mais diferenciado e com vantagens de mais descontos.

**Satisfação Cliente – Ótica:**  
**70%**

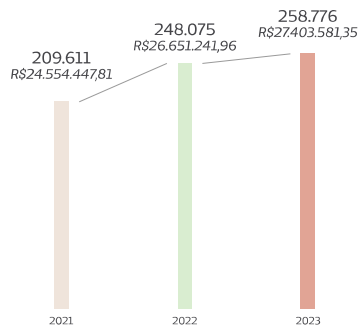
**Aumento nas vendas e no resultado financeiro:**  
**20% (2022 a 2023)**

\*Sendo somente 6 internações/ano por condições sensíveis à atenção primária à saúde.

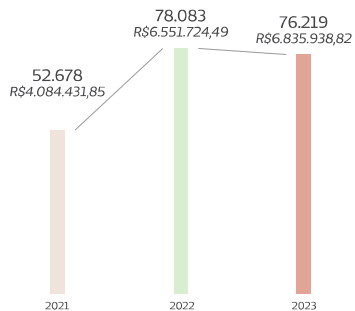


## Atendimentos em Números

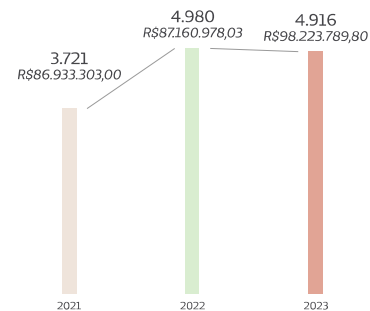
### Consultas Eletivas



### Consultas de Pronto-Socorro

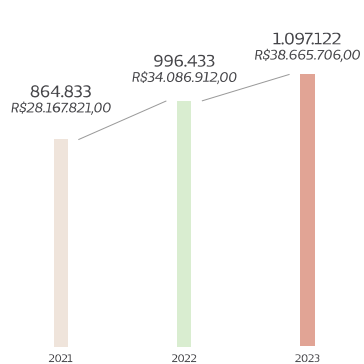


### Internações Gerais

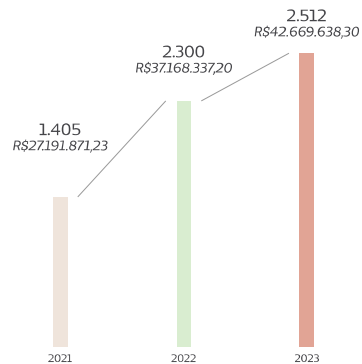




### Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico

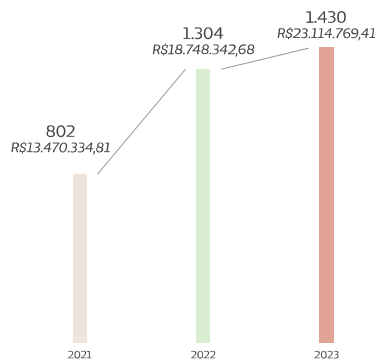


### Internações Cirúrgicas

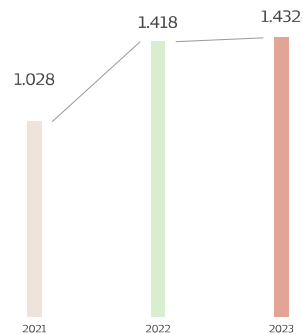




### Quimioterapia (Consultas/Valor Total)



### Quimioterapia (Sessões)



Observações: Os critérios utilizados foram: Congenere Pré AP5, PF, PJ, Beneficiários Unimed Limeira atendidos em nosso Hospital, considerado apenas os códigos de Quimioterapia 20104278, 20104286, 20104294, 20104308

## SOU – Saúde Ocupacional Unimed

Completamos 27 anos com a prestação de serviços voltado a saúde e segurança dos trabalhadores, a fim de identificar e mitigar os riscos existentes e promover um ambiente de trabalho mais seguro e adequado a todos nossos clientes.

O serviço de Saúde Ocupacional Unimed, tem como principal objetivo a prestação de serviços referente às normas regulamentadoras NR-01 e NR-07, porém possuímos uma visão sistêmica seguindo como um todo os requisitos estabelecidos nas demais NRs, para um bom desenvolvimento e orientações dos Programas de PGR/LTCAT/PCMSO, protegendo e preservando a saúde dos trabalhadores.

Todos os anos são realizados pelos profissionais do serviço, a revisão das normas regulamentadoras NR-01 e NR-07 atualizando e adequando os relatórios de PGR/LTCAT e PCMSO. Para concretizar e ser efetivo as mudanças das normas a equipe passa pela educação continuada de acordo com os requisitos das Normas, garantindo aos clientes as informações corretas, mitigando impactos à Saúde e Segurança dos seus funcionários. Assim durante 2023 podemos afirmar que os clientes que receberam a fiscalização estavam em conformidade a todos os itens de acordo as normas regulamentadas.

Como melhorias que contribuíram para agilizar o atendimento e a segurança da informação (atendendo aos requisitos da LGPD) foi implantado no prontuário eletrônico a assinatura digital do médico e fonoaudióloga. Já no processo de enfermagem os resultados de exames complementares passaram a serem extraídos dos sistemas dos prestadores de forma digital e anexados no prontuário eletrônico do serviço SOU, para agilizar a avaliação do médico, dando o resultado do atendimento em menor tempo.

Também iniciamos em 2023 a implantação digital dos formulários que a equipe técnica utiliza para o atendimento realizado na consulta dos exames periódicos, admissional e demissional.

Implementamos a biometria digital, sendo o cliente informado através de um Termo dando o seu consentimento para assinatura do ASO – Atestado de Saúde Ocupacional e demais documentos do seu prontuário.

Para manter o cumprimento dos prazos estabelecidos nas normativas RN-01 e RN-07 e mitigar risco nas informações relatadas, os relatórios PCMSO, PGR e LTCAT passaram a ser elaborados no sistema SOC (Sistema Gestão Ocupacional), garantindo maior segurança e satisfação dos nossos clientes.

Na realização dos cursos executados pela equipe de Técnicos de Segurança do Trabalho, os materiais didáticos e certificados do curso tiveram novo formato na entrega, sendo esses encaminhados através de links e/ou digital.

Número de atendimentos Saúde Ocupacional Unimed:  
**8.252 vidas atendidas / 427 empresas**

**Satisfação do Cliente – SOU: 83,5%**

## Experiência do Cliente

Para aprimoramos ainda mais a experiência dos nossos beneficiários e aumentar a satisfação dos mesmos, em 2023 junto ao Sistema Unimed participamos do projeto de revitalização do Jeito de Cuidar (JCU) que passou por algumas modificações. Neste novo momento, deixou de ser um programa e passou a ser um modelo de gestão, o qual impulsiona o processo de evolução cultural em que o cliente é posicionado no centro do nosso negócio e é orientado pelo propósito de entregar a promessa da nossa marca, em consonância com a Essência Unimed. Notou-se a necessidade desta revitalização a partir da observação dos movimentos de mercado e da importância de pensar e considerar a experiência do cliente, de forma a melhorar os índices de satisfação e atender aos anseios internos do Sistema Unimed.

A partir disso, houve a adesão ao novo modelo por parte da Unimed Limeira, que hoje faz parte dessa revitalização do Jeito De Cuidar Unimed. As ações desenvolvidas que estão alinhadas ao Jeito de Cuidar são instituídas em todos os processos administrativos e assistenciais em consonância a nossa estratégia, definida ao longo dos anos sempre procurando evoluir para o alcance da essência do Sistema Unimed, entregando aos nossos clientes uma experiência singular alicerçada no relacionamento positivo e no cuidado. Para o ano de 2024, será continua a disseminação do Jeito de Cuidar para todos os funcionários, impactando de forma positiva na mudança cultural. O desdobramento constante das diretrizes é necessário para atingirmos uma maior maturidade institucional.

## Canal de Relacionamento

O relacionamento com o cliente é um dos pontos fundamentais para o bom atendimento. Utilizamos os mais diversos canais disponíveis no mercado para com os nossos clientes. Toda comunicação deve seguir o princípio de clareza, respeito, cordialidade, conforme indica a nossa Política de Relacionamento com o Cliente instituída em 2023, disponível para todos os stakeholders no site da Unimed Limeira. Contamos com canais oficiais e com padrões estabelecidos pela governança para garantir também a privacidade, rastreabilidade e segurança das informações. No site da Unimed Limeira também está disponível todos os canais oficiais de contatos atualizados e áreas restritas para o cliente que segue a legislação vigente, guia médico, entre outros.

Os clientes corporativos dispõem de um serviço exclusivo de relacionamento empresarial, este relacionamento é pautado pela ética e respeito à legislação e aos contratos firmados. Temos um amplo processo focado no acolhimento e nas resoluções de demandas de primeira e segunda instância. Contamos também com um canal de Ouvidoria responsável por atender as demandas de segunda instância e por monitorar outros canais de atendimentos oficiais. Outras demandas advindas da primeira instância são

tratadas e monitoradas no próprio setor de origem. Em 2023 recebemos pelos canais oficiais o total de 1.708 manifestações sendo: reclamação, consulta, denúncia, sugestão e elogios.

### Primeira instância

Fale conosco Unimed Brasil	<b>835</b>
Fale com a Unimed Limeira	<b>169</b>
Reclame Aqui	<b>14</b>
Mobile - Aplicativo Clientes SP	<b>318</b>
RN395 (reanálise de procedimento negado)	<b>111</b>
Demais manifestações de primeira instância realizadas pelos canais de atendimentos ao cliente	<b>140</b>

### Segunda Instância

RN323	<b>121</b>
-------	------------

O setor de Ouvidoria novamente reforçou junto aos facilitadores a importância da comunicação adequada que devemos manter com os nossos clientes e também sobre a agilidade nos prazos de respostas, para isso foram implantadas melhorias internas para facilitar a análise da manifestação recebida possibilitando o desenvolvimento de ações para melhoria contínua do nosso atendimento.

Em 2023 recebemos o total de 36 NIPS, sendo que: 24 foram favoráveis para Unimed e 12 ainda se encontram em análise. Os principais motivos das notificações são:

### Assuntos

Fora da Diretriz de Utilização	<b>1</b>
Insatisfação com o atendimento	<b>1</b>
Fora de Abrangência	<b>4</b>
Falta de prestador	<b>4</b>
Solicitação de terapias especiais	<b>5</b>
Procedimentos fora de cobertura no ROL da ANS	<b>7</b>
Demora no agendamento	<b>7</b>
Financeiro/Administrativo	<b>7</b>

## Pesquisa de Satisfação

Internamente, para análise da pesquisa de satisfação do beneficiário realizada anualmente por uma consultoria contratada, dispomos de um Comitê de Satisfação, que no início de cada ano após receber a pesquisa compilada e validada por auditoria independente, avalia cada item e define de forma estratégica ações que julgam necessárias a impactar na experiência do cliente, com um olhar sistêmico da operadora e seus serviços próprios. Em 2023 foram realizados treinamentos com os profissionais que atuam em atendimento com os clientes reforçando e aperfeiçoando a importância do atendimento personalizado e humanizado, além de mapear a jornada do paciente nos serviços próprios que resultaram em melhorias, atendendo as necessidades em comum dos clientes nas questões estruturais, agilidade e acesso.

A manutenção de altos padrões de transparência e integridade também foi crucial para preservar a confiança dos beneficiários existentes e atrair novos parceiros comerciais.

Neste contexto, destacamos a iniciativa de adequação e manutenção dos valores para novas e existentes empresas, conduzida por meio de notas técnicas. Além disso, as visitas presenciais realizadas às empresas parceiras foram essenciais para fortalecer os laços de confiança, compreender as necessidades específicas de cada cliente e assegurar um alinhamento mais preciso entre as soluções oferecidas e as expectativas do mercado.

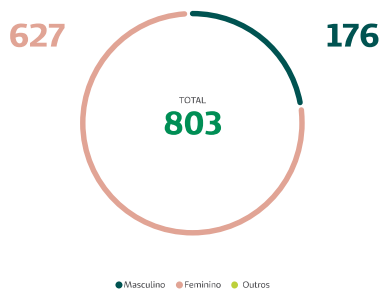
Nosso foco estratégico permaneceu na consolidação dos três pontos fundamentais do comercial: manutenção da carteira, adequação de valores e captação. Por meio desses, buscamos não apenas sustentar nosso posicionamento no mercado, mas também impulsionar o crescimento contínuo da empresa.



## Funcionários

Contamos com um time de 803 funcionários que estão todos os dias dedicados a cuidar da saúde das pessoas de forma direta ou indireta, buscando sempre de forma efetiva os melhores resultados para o nosso negócio.

### Número de Funcionários



Gênero conforme especificado pelos próprios empregados.

### Número de funcionários por região

CIDADE	FUNCIONÁRIOS
Americana	4
Araras	8
Artur Nogueira	2
Campinas	1
Cordeirópolis	19
Itacemópolis	42
Leme	1
Limeira	718
Piracicaba	1
Rio Claro	2
Santa Barbara D'oste	2
Santa Gertrudes	2
Sumare	1
<b>TOTAL</b>	<b>803</b>

O nosso processo de contratação agora tem como norte a Política de Recrutamento e Seleção que foi instituída em agosto de 2023. Ela define as nossas diretrizes institucionais, para atração e seleção de pessoas que possuem o interesse em fazer parte do quadro de funcionários.

Temos como possibilidade o Recrutamento Interno – Processo de seleção de funcionários de dentro da Unimed Limeira para o preenchimento de novas vagas de emprego – e o Recrutamento Externo – processo de seleção de funcionários fora da Unimed Limeira para preenchimento de novas vagas de emprego, ou seja, divulgação da vaga para o público geral. Ambos os processos tem como base em sua seleção a transparência, ética, clareza, cuidado e respeito.

## DEDICAÇÃO E CUIDADO

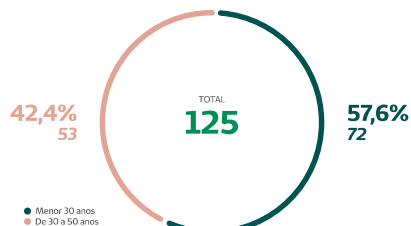


As vagas em aberto são divulgadas, primeiramente no meio de comunicação interna, destinado aos funcionários (recrutamento interno), caso o candidato interno não atenda os critérios do recrutamento, as vagas poderão ser divulgadas nas mídias externas da Unimed Limeira.

O processo de seleção externa contempla: dinâmica de grupo, aplicação de prova técnica e entrevista individual. O funcionário contratado será avaliado no processo seletivo, no período de experiência e posterior anualmente na Avaliação de Desempenho.

As demais informações do nosso processo de Recrutamento e Seleção estão descritos na Política de Recrutamento e Seleção disponível em nosso site institucional.

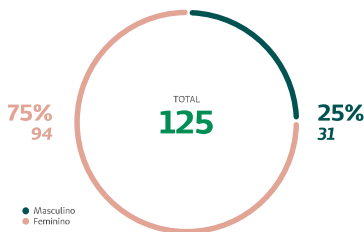
### Contratações por Faixa Etária



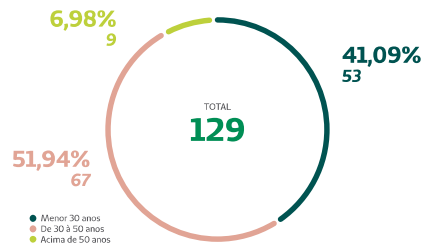
### Área de abrangência das contratações

CIDADE	FUNCIONÁRIOS	%
Iracemápolis	10	8,9%
Cordeirópolis	2	1,3%
Americana	1	0,8%
Limeira	112	89%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

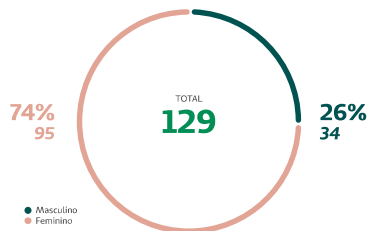
### Contratações por Gênero



### Desligamentos por Faixa Etária



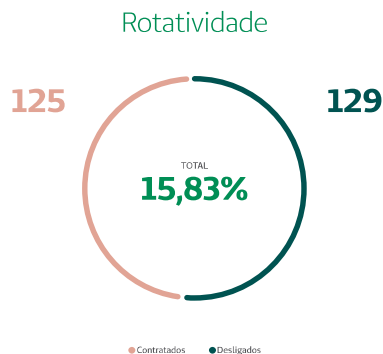
### Desligamentos por Gênero



### Área de abrangência dos desligamentos

CIDADE	FUNCIONÁRIOS	%
Americana	1	1%
Araras	1	1%
Cordeirópolis	4	3%
Cosmópolis	1	1%
Itacemópolis	3	2%
Limeira	117	91%
Mogi Mirim	1	1%
Rio Claro	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

Taxa de rotatividade foi de 15,83%, sendo:



### Área de abrangência da Rotatividade

CIDADE	ADMITIDOS	DEMITIDOS	%
Iracemápolis	10	3	5,12%
Cordeirópolis	2	4	2,37%
Americana	1	1	0,80%
Limeira	112	117	90,15%
Araras	0	1	0,39%
Comopolis	0	1	0,39%
Rio Claro	0	1	0,39%
Mogi Mirim		1	0,39%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

\*Os dados de funcionários foram apurados através de planilha em Excel gerados no sistema Memphis utilizado pelo setor de Gestão de Pessoas.

## Valorização e Desenvolvimento do nosso time

Em 2023 promovemos diversas ações e treinamentos para o desenvolvimento dos nossos funcionários, promovidas em parceria com a SESCOOP ou pela própria Unimed. Disponibilizamos capacitações específicas conforme necessidade do cargo, assim como capacitações gerais onde todos tinham acesso, na modalidade presencial e on-line que utilizamos na plataforma Medportal, principalmente para os treinamentos de competências comportamentais. Para as competências técnicas os gestores puderam utilizar o programa de capacitação de funcionários.

Realizamos também ações de cuidado e prevenção da saúde dos funcionários. Estamos no processo de conclusão do perfil epidemiológico, para que os temas tratados nos treinamentos sobre saúde e boas práticas para uma vida saudável seja mais efetivo. Também realizamos internamente a campanha da vacina da gripe e da covid-19.

Entre esses treinamentos se destacam:

- Controle de estresse no ambiente de trabalho
- Curso gratuito de Excel intermediário e avançado
- Inteligência emocional no ambiente de trabalho
- Empreendedorismo.

Em 2023 também realizamos com os funcionários a avaliação de desempenho e com base nos resultados estamos planejando junto aos gestores ações futuras para dispormos de uma análise sistêmica e precisa quanto ao desempenho das atividades exercidas pelo nosso time.

## Programa de Desenvolvimento de Lideranças

Para atender um dos objetivos estratégicos na perspectiva Aprendizado e Crescimento: “atrair, desenvolver, reconhecer e reter pessoas”, iniciamos em outubro de 2023 o **Programa de Desenvolvimento de Lideranças**.

O primeiro módulo **“Imersão”** foi realizado na Associação Paulista de Medicina, para que os gestores pudessem sair de seu ambiente de trabalho e adquirir conhecimento de maneira descontraída. Ao todo foram 16 horas de treinamento, onde 95,92% dos gestores da cooperativa debateram questões acerca de seu papel enquanto líder.

O consultor responsável por este programa é formado em psicologia, desde 2001 atua com desenvolvimento organizacional e de pessoas. É especialista em diagnóstico organizacional e também especialista no desenvolvimento de líderes, construção de equipes de alta performance e coaching de equipe.

Para 2024 estão programados encontros mensais, com 8 horas de duração. Os temas a serem abordados já estão definidos: Comunicação Estratégica, Comunicação Interpessoal, Autoliderança e autorresponsabilidade, Gestão de Conflito, Delegação e Acompanhamento de Equipe, Equipes de Alta Performance, Indicadores de Performance, Liderança para Resultados, Feedback, Excelência no Atendimento ao Cliente, Alinhamento Interdepartamental e Tomada de Decisão.

Acreditamos que ao desenvolver seus líderes, contribuímos para o desenvolvimento e sucesso das equipes, sempre em busca para o alcance dos objetivos estratégicos em todas as suas perspectivas, inclusive o financeiro.

Como parte da valorização também disponibilizamos aos nossos funcionários benefícios como: vale transporte, uniforme gratuito, plano de saúde, vale alimentação, entre outros que são definidos de acordo com a convenção, normas e jornadas de trabalho.

Realizamos a tradicional festa do Dia das Crianças para os filhos dos funcionários e também a Festa de Confraternização, do qual o tema foi "Festa Nordestina"



**Dia das Crianças**



**Festa Nordestina**

## DEDICAÇÃO E CUIDADO

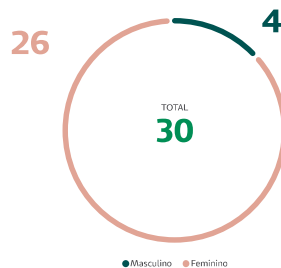


Todos os funcionários também estão cobertos por acordos de negociação coletiva.

Em 2023 também iniciamos o projeto piloto de trabalho remoto com funcionárias que tiveram bebê. Duas funcionárias participaram da experiência, ambas exercem funções administrativas o que possibilitou o home office, disponibilizamos para elas as ferramentas necessárias para que pudessem realizar as tarefas, assim como treinamento com a equipe da segurança de trabalho. Após seus filhos completarem seis meses elas retornaram ao trabalho presencial. Todos os nossos funcionários têm direito à licença maternidade/paternidade, mas por conta das funções exercidas alguns cargos ficam impossibilitados de aderirem ao trabalho on-line.

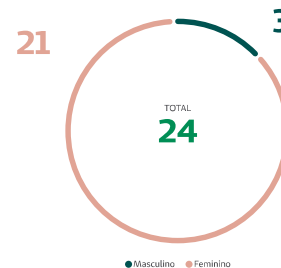
Em 2023 tivemos o total de 30 funcionários que tiraram licença maternidade/paternidade, sendo:

### Licença Maternidade/Paternidade

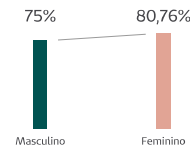


Número total de funcionários que retornaram ao trabalho após tirar uma licença maternidade/paternidade, discriminado por gênero:

### Retornos após a Licença



### Taxa de retorno ao trabalho e retenção:



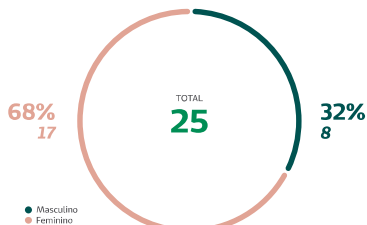
## Saúde e Segurança no Trabalho

A saúde e segurança dos nossos funcionários fazem parte do nosso compromisso, por isso contamos com a estrutura de SESMT – Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, e atendemos rigorosamente às legislações de SST – Saúde e Segurança do Trabalho, vigentes.

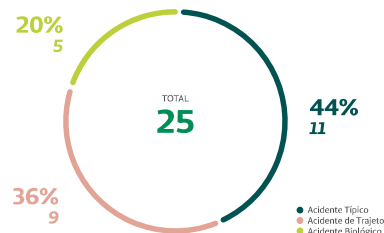
Realizamos ações internas para mitigação dos riscos envolvendo o ambiente de trabalho como treinamentos periódicos, campanhas de prevenção de acidentes do trabalho, SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes), CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) e Comitê de Perifurocortante. Inspeções nas áreas e intervenções in loco, AET (Análise Ergonômica do Trabalho), além de possuímos em todas as unidades, sinalizações de segurança e para riscos específicos os funcionários utilizam equipamento de proteção individual e proteção coletiva nos ambientes. Adotamos monitoramentos importantes na gestão da saúde e segurança, por meio de exames ocupacionais realizados regularmente, além de trabalhamos em conjunto com a Unimed Pleno que é o plano de saúde atualmente exclusivo para os funcionários e dependentes.

Em 2023 ocorreram o total de 25 acidentes em nenhum tivemos teve lesões permanentes relacionadas ao trabalho.

Acidentes por Gênero



Acidentes por Tipo



**Média da taxa de absenteísmo:**  
1,12% (por atestado médico)



## Fornecedores

O relacionamento com a nossa rede de fornecedores é essencial para a sustentabilidade dos nossos serviços. Através do Código de Conduta são estabelecidos critérios para a atuação no fornecimento dos produtos e serviços de apoio para realização das atividades. Reforçamos principalmente a conduta ética pelo qual o nosso negócio preza, como práticas anticorrupção, do cumprimento de legislação vigente, sigilo e confidencialidade, não admissão de trabalho infantil e escravo, entre outros.

Em 2023 a nossa cadeia de fornecedores contou com o apoio de 24 empresas de OPME / 17 de materiais de limpeza / 28 empresas de serviços Engenharia Clínica / 55 laboratório de medicamento, materiais e insumos / 5 distribuidora de material de escritório.

A seleção de fornecedores é realizada na “Plataforma Apoio” implantada em fevereiro de 2023 que consta com uma vasta quantidade de fornecedores classificados com as qualificações mínimas dos critérios atribuídos a nossa contratação para compra dos produtos e serviços, podendo após o pedido enviado receber a reputação e orçamentos dos fornecedores pré-selecionados e avaliar criteriosamente a quem devemos fazer o pedido. Após recebermos os pedidos solicitados avaliamos na própria plataforma o desempenho e qualificação dos produtos e serviço prestados contribuindo para ampliação ou não desses no mercado.

Nossa proporção de compra local gira em torno de 2% porque temos pouca opção de negociação no ramo de materiais, insumos e medicamentos hospitalares.

## Prestadores de Serviço

A relação com os nossos prestadores tem obtido bons resultados em melhorias e implementações de ações para a melhor conformidade da Rede Prestadora da Unimed Limeira, em relação à análise qualitativa e quantitativa.

Analisamos o dimensionamento da rede usando as diretrizes instituídas na Política de Gestão de Rede juntamente com o Manual do Prestador instituído no ano de 2023. Ele descreve os requisitos técnicos qualitativos e quantitativos para a correta análise das informações.

Em outubro 2023 foram analisados junto à alta gestão questões relacionadas a disponibilidade de agenda, direcionamento de rede, busca pelo auxílio agendamento, demandas da ANS e judiciais, ampliação de Rol, análise de tendências e outros indicadores que nos permitiram trabalharmos na adequação da rede a fim de garantir aos clientes o melhor acesso.

Outro fato relevante é a busca da operadora em relação à acreditação através da RN 507, sendo que na análise diagnóstica realizada pelo órgão DNV a relação a gestão contratual com a rede foi pontuada como um ponto forte dentro da instituição.

No ano de 2023 houve o ingresso de sete prestadores médicos, sendo especialidades como: anestesista, pediatra, clínica médica, e cirurgião torácico. Em relação às terapias realizamos uma importante adequação de sua rede principalmente em relação ao serviço de psicologia, ao qual ingressaram importantes clínicas para prestação desse serviço, atendendo o critério de demanda conforme estabelecido na nossa política de gestão de rede. Atualmente existem diversos indicadores de acompanhamento para que ações sejam tomadas para mitigar o risco na garantia de acesso aos clientes a rede, sendo que somente no serviço de psicologia houve um aumento em mais de 30% na oferta do serviço.

A equipe de Gestão de Rede mantém um canal estreito de relacionamento com sua rede prestadora, sempre alinhada ao Planejamento Estratégico da Cooperativa onde desejamos que nossos prestadores nos tenham como um parceiro diferenciado, assim a transparência e qualidade e empatia da nossa equipe são fatores reconhecidos nesta gestão. Houve o amadurecimento do processo de gestão de protocolos registrados pela equipe o qual facilita a rastreabilidade de todas as tratativas em relação à demanda da rede prestadora, sendo registradas mais de 1.200 demandas, no período.

Seguindo as ações definidas pela nossa alta direção em relação ao planejamento estratégico, no mês de novembro ocorreu o 1º Encontro com a Rede Prestadora com a participação de 70 prestadores dos mais variados seguimentos. O evento foi muito bem avaliado e proporcionou um momento de integração entre todos.



Como previsto em 2023 também iniciou o Programa de Valorização da Rede que visa premiar os prestadores com os melhores processos e indicadores implementados e formalizados junto à Unimed Limeira.

## Comunidade

A Unimed Limeira tem como um dos seus valores a Responsabilidade Socioambiental, possui um setor exclusivo por conduzir e potencializar o compromisso social que temos com a nossa comunidade.

Nosso engajamento se dá através de programas, projetos, ações, campanhas e solicitações externas que tem como objetivo gerar sempre benefícios para a comunidade através de ações de promoção da saúde e prevenção de doenças e do fortalecimento de organizações sociais do município que estão compatíveis com o nosso negócio: Saúde e Compromisso com a Vida.

Sabemos da importância da transformação social e do trabalho necessário das instituições que tem como foco gerar mais inclusão, promover mais saúde e ajudar os que mais necessitam, por isso em 2023 contribuimos mensalmente através do apoio social com as instituições:

**CASA BETÂNIA:** Acolhimento institucional a pessoas e/ou famílias em trânsito na cidade de Limeira, provindas da região rural, bairros distantes, de outros municípios e até outros estados do Brasil, que não apresentem condições de auto-sustento, portanto, em situação de vulnerabilidade social.

**ARIL:** A Associação de Reabilitação Infantil Limeirense – atende pessoas com deficiência intelectual e ou física associada, oferecendo serviço nas áreas de assistência social, educação e saúde através do desenvolvimento de programas de: reabilitação, estimulação básica, escola especial, oficinas (pedagógica e terapêutica) e centro de habilitação e treinamento profissional (CHTP).

**IDELI:** O Instituto de Desenvolvimento de Limeira tem como missão promover o desenvolvimento sustentável de Limeira e Região, potencializando ações empreendedoras, visando à melhoria da qualidade de vida da comunidade.

**CAMPL:** O Centro de Aprendizado Metódico e Prático de Limeira tem como missão promover o desenvolvimento global de adolescentes e suas famílias, em situação de vulnerabilidade socioeconômica e em risco social através da educação, recreação, trabalho e saúde, contribuindo para sua proteção e socialização.

**ALICC:** A Associação Limeirense de Cuidado e Carinho tem objetivo principal a prevenção do câncer e também assistir pessoas, em especial as com menor poder aquisitivo, portadoras dessa doença e a elas oferecer orientação, acompanhamento e outras necessidades.

Ao todo doamos mais de R\$ 46.000,00 no ano, o que nos possibilitou a apoiarmos as entidades no cuidado de mais de 1.300 pessoas mensalmente.

Outra forma de gerarmos benefícios a comunidade é através das solicitações externas enviadas por instituições ou de civis. Todas as solicitações passam por análise de aprovação, sendo verificado se o pedido está ou não compatível com o nosso negócio. Em 2023 disponibilizamos profissionais para realização de palestra sobre mudanças de hábitos, fomos parceiros na arrecadação de doação de leite para os asilos do município, participamos da Campanha do Agasalho da Prefeitura Municipal e também doamos mais de 800 garrafas de água personalizada para o Grupo Inclusão – TEA, além da doação de fraldas geriátricas para o Asilo João Kühl Filho e a contribuição para campanha de natal da instituição APAE



**Asilo João Kühl Filho**



**CAMPL**

## Programas e Projetos Unimed Limeira

Cooperando com o incentivo ao trabalho voluntário e ações sociais:



### Doe um Sorriso

Realizada todos os anos no período que antecede o Natal, a campanha “Doe um Sorriso” movimentou os funcionários e médicos cooperados que fazem doações de brinquedos ou dinheiro para a compra dos presentes. Nessa edição, foram mais de 300 crianças beneficiadas com a doação que ocorreu no dia 16 de dezembro, no Centro Comunitário do bairro Cecap. A proposta de ajudar quem mais precisa, por meio da doação de presentes nesse período de festas já é uma tradição na Unimed Limeira.



### Dia C – Dia de Cooperar

O Dia Internacional do Cooperativismo é marcado no Brasil pelo Dia C – Dia de Cooperar, que ocorre sempre no primeiro sábado de julho. Todos os anos são realizadas atividades voluntárias que beneficiam a comunidade. A ação da cooperativa em 2023 foi uma campanha com médicos e funcionários para arrecadação e doação em espécie para compra de cobertores e posterior distribuição as pessoas em situação de rua.



Ao todo, foi arrecadado o valor de R\$ 3135,00 e realizado a compra de 100 cobertores, distribuídos no sábado, 1º julho, pelos funcionários de forma voluntária em diversos pontos da cidade.

### Cooperando com a cultura:



#### ApoiArte

O ApoiArte é um projeto interno que visa estimular os médicos cooperados à destinação de parte do imposto devido para Projetos Culturais do Município com base na Lei Rouanet Lei Federal de incentivo à Cultura (Lei nº 8.313/91). Em 2023 captamos o valor de R\$ 104.450,00 e os projetos selecionados foram o OSLI na Estrada da Orquestra Sinfônica de Limeira e o Musical Nova Vida. Durante o ano mantivemos o contato constante com as instituições para podermos acompanhar o desenvolvimento do projeto e o número de beneficiados.

### Cooperando com a saúde:



#### Mexa-se

O projeto Mexa-se atua diretamente na prevenção de doenças, por meio de atividade física planejada, que possibilita a melhora do condicionamento físico, cardiovascular, psicossocial e dos relacionamentos em comunidade. A atividade é gratuita e aberta à comunidade e no ano de 2023 ocorreu de segunda e quarta-feira no Parque Cidade, terça-feira na Quadra de Esporte Vila Piza e de quinta-feira na Escola José Paulino no Parque Hipólito, oportunizando a participação de um número maior de pessoas.

O projeto Mexa-se criado pela Unimed Limeira está alinhado ao Mude1Hábito, movimento nacional da Unimed que foi criado para incentivar as pessoas a viverem da melhor forma possível. Baseado nos pilares “Alimentação”, “Movimento” e “Equilíbrio”. Em 2023 também realizamos aulas temáticas, sendo Mexa-se Junino e também referente ao Outubro Rosa, onde uma profissional de enfermagem aproveitou do espaço para poder orientar sobre o autoexame.

Semanalmente alcançamos em média 154 pessoas considerando todos os locais que ocorrem o projeto.

**Índice de satisfação do projeto MEXA-SE:**  
93%



Os temas abordados nas palestras foram: Higiene, Infecções Urinárias e Como não adoecer junto com o paciente, além das oficinas práticas que incluíram as temáticas: Como prevenir feridas e realizar curativos, Tipos de alimentação e distúrbios de deglutição e Prevenção e tratamento de doenças respiratórias.

**Índice de satisfação do projeto Encontro de Cuidadores: 97%**

### Encontro de Cuidadores

O Encontro de Cuidadores teve início em 2004 e desde então acontece periodicamente proporcionando aos cuidadores informações e orientações sobre o autocuidado e a prática de cuidar do outro, abordando temas do cotidiano dos cuidadores, identificados pela equipe multidisciplinar do Atendimento Domiciliar da Unimed Limeira ou por sugestão dos próprios

participantes relatados na pesquisa de satisfação após cada encontro. Em 2023 após três anos sendo realizados on-line, retomamos o encontro no formato presencial. Ele ocorreu no auditório do SENAC e contou com mais de 115 participantes.



## Cooperando com o acesso e integração:

A Semana Unimediana chegou em 2023 a sua 30ª edição, sendo um dos eventos mais tradicionais da cidade. Esse ano a Palestra Magna foi realizada pelo atleta César Cielo, único campeão olímpico brasileiro da natação, do qual falou sobre "Direcionamento de Foco" e a entrada beneficente foi um quilo de alimento não perecível. Conseguimos arrecadar o total de mais de 440 quilos, que foram doados as instituições: CREN, Centro de Orientação Humana e Promoção da Família, Aldeias infantis SOS e Casa de Apoio Romeiros. Tivemos também o 4º GP Unimed de Kart Cidade de



**César Cielo - Semana Unimediana**

Limeira que tem caráter beneficente, a competição reuniu mais de 100 pilotos divididos em várias categorias. O valor das inscrições das equipes foi 100% revertido em doações para instituições do município. Como parte da programação também realizamos uma ação com os grupos de terceira idade do município, com a palestra: "O tempo" realizada pelo Dr. Alberto Silva e após foi realizado a atividade "Mantenha-se ativo" pela educadora física Juliana Campos. Tivemos apresentação da Orquestra Sinfônica de Limeira com o Concerto - Mozart Metallica. Para



**Dr. Alberto Silva - Palestra "O tempo"**

trabalhar com o público infantil realizamos em escolas municipais a apresentação da peça teatral "Uma Aventura no Relógio" que abordou questões importantes sobre o meio ambiente. Para trabalharmos a inclusão, realizamos a ação "Com integração e conhecimento as peças se encaixam", abordagem se deu com oficinas lúdicas que foram dedicadas às crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA). Além das oficinas, as crianças também puderam se divertir em brinquedos infláveis com monitores.



**Peça teatral "Uma Aventura no Relógio"**



### **Eu Ajudo na Lata**

Em 2023 continuamos com a arrecadação dos lacres de alumínio e das tampas plásticas, onde foram arrecadados 104,8 quilos, o que rendeu o valor de R\$ 164,09. O que será somado a sobra da quantidade arrecada em 2022 quando arrecadamos, após a última compra da cadeira de rodas, mais 117,74 quilos de lacres e tampas plásticas, ficando o valor de R\$ 213,94.

Está previsto para o ano de 2024 a restauração do projeto com a troca de identidade visual, coletores e o reforço na divulgação. A Campanha “Eu Ajudo na Lata” não faz mais parte do projeto instituído inicialmente pela Unimed Brasil, cada Unimed deverá manter a sua independência na continuidade da ação.

### **Encontro de Manicures**

O Encontro de Manicures não aconteceu em 2023 por conta da reestruturação da área responsável.

## Meio Ambiente

Somos comprometidos com o cuidado ao meio ambiente e com os impactos que as nossas operações causam. Diante dos desafios ambientais, cada vez mais estamos vendo a necessidade do uso inteligente dos recursos disponíveis e da busca pela redução dos impactos nocivos que acabam também afetando mesmo que indiretamente a nossa saúde.

Firmamos esse compromisso através de pequenas atitudes diárias e também através de projetos, oportunizando a sociedade a adoção de atitudes mais sustentáveis.

### Resíduos

Todos os nossos serviços próprios contam com estrutura adequada para destinação correta dos resíduos relacionados à coleta seletiva, além do monitoramento que é realizado mensalmente para quantificar o consumo de resíduos possibilitando a tomada de ações em casos de uso excessivo.

Os resíduos orgânicos e recicláveis são coletados e destinados pelo serviço público disponível pela prefeitura, os resíduos contaminantes, como pilhas, baterias, lâmpadas, entre outros são coletados e destinados corretamente a empresas parceiras especializadas, atendendo sempre a legislação vigente, da qual é monitorada anualmente.

Resíduos Gerados (kg)	2021	2022	2023
Papel	8.175,37	16.270,61	12.141,35
Papelão	5.396,74	8.385,23	14.038,08
Plástico	699,24	10.661,78	4.449
Metal	281,59	389,41	247,47
Vidro	1.139,6	1.319,56	2.707,39
Orgânicos	89.589,24	201.370,13	101.545,38
<b>TOTAL</b>	<b>105.281,78</b>	<b>238.396,72</b>	<b>135.128,67</b>

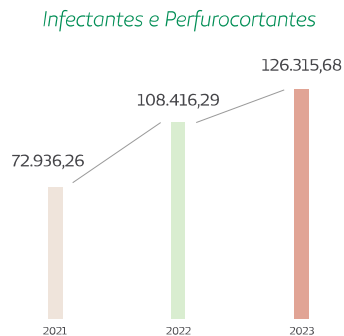
Como parte do compromisso ambiental com a comunidade, somos ponto de coleta dos itens descritos abaixo, oportunizando assim, que toda a comunidade tenha a possibilidade de realizar o descarte corretos dos resíduos citados em pontos de coletas distribuídos em nossos serviços. Em 2023 foram realizados o descarte consciente de:

- Equipamento eletrônico
- Filme de raios-X
- Cartões magnéticos
- Lâmpadas fluorescentes
- Pilhas e baterias

## Resíduos de Saúde

Os nossos resíduos infectantes são coletados por uma empresa contratada. Ela é responsável por prestação de serviços de coleta, transporte, tratamento e destinação final. Em todos os nossos serviços que geram resíduos infectantes é aplicado o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), seguindo os requisitos da Resolução RDC 222 da Anvisa.

## Quantidade de resíduos gerados por kg



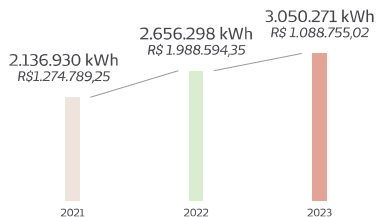
## Energia

Acompanhamos mensalmente o consumo de energia da cooperativa para identificar qualquer situação anormal e sensibilizar o nosso público interno sobre a importância do uso consciente e da necessidade crescente que temos em reduzir o uso desses recursos. O maior volume de energia consumida pelos nossos serviços próprios é elétrica, adquirida da Neoenergia Elektro.

Desde 2022 adquirimos o mercado livre de energia, com intuito de trazeremos benefício não só para diminuição dos custos operacionais, mas também para aderirmos alternativas mais sustentáveis para o nosso negócio, contribuindo também com a saúde ambiental do nosso planeta.

**50% do consumo de energia do nosso hospital vêm de fontes limpas**

### Total de Consumo Energia Elétrica\*

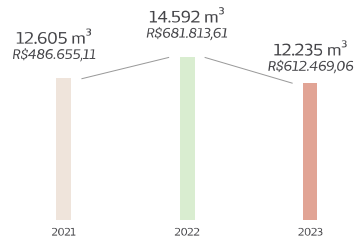


\*A diminuição do valor está relacionada também às Bandeiras Tarifárias que refletem nos aumentos e diminuições do valor da conta de energia.

## Água

Mesmo que as nossas atividades não gerem impactos significativos a este recurso, sabemos da importância do consumo racional da água, por isso monitoramos também mensalmente o consumo dos serviços próprios para podermos controlar e mitigar dentro do possível qualquer excesso na utilização. Além disso, adotamos algumas medidas de redução, tanto na parte educativa do público interno, como na parte estrutural, como por exemplo, a adesão de torneira com temporizador em quase todos os sanitários da cooperativa.

### Total de Consumo de Água





## Emissões de CO2

Os temas a cerca das emissões de gases vem requerendo uma atenção maior na atualidade e trás consigo muitos desafios, por isso o Sistema Unimed se encontra cada vez mais atento as questões relacionadas a esta temática.

A Unimed Limeira monitora periodicamente o volume de emissões geradas pela cooperativa e está amadurecendo o seu processo de entendimento e adoção de medidas para mitigar os impactos.

Em 2023 preenchemos o sistema do Programa Carbono Neutro disponível pela Unimed do Brasil que nos indicou que emitimos durando o ano:

### Fontes e quantidades de Emissões de CO2e

Escopos		2022	2023
<b>Escopo 1 (tCO2e)</b>	Combustão Estacionária, Combustão Móvel e Fugitivas	8.692,84	64,3816
<b>Escopo 2 (tCO2e)</b>	Aquisição de energia elétrica (abordagem de escolha de compra) Aquisição de energia elétrica (abordagem de localização)	108,657	108,229
<b>Escopo 3 (tCO2e)</b>	Veículos de colaboradores	193,1	132,923

## Vida+Verde

Buscando realizar a educação ambiental e contribuir com a arborização e reflorestamento das áreas degradadas do município, por mais um ano realizamos o plantio do Projeto Vida+Verde. Em 2023 o projeto aconteceu no bairro Campo Novo, onde foram plantadas mais de 400 mudas de árvores nativas, favorecendo o aumento da flora e da fauna, a formação de corredor ecológico e preservação de uma nascente d'água, já existente no local. Além disso, contribui na compensação do impacto causado por emissões de CO2 emitidas pela cooperativa.



## Semana do Meio Ambiente

Em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente, 5 de junho, realizamos todos os anos a Semana do Meio Ambiente para o público interno. Em 2023 a semana realizou diversas ações. As atividades foram divididas entre oficinas, exposições e gincanas com temas voltados para maior conscientização e engajamento de todos. Em 2023 o dia mundial de mobilização completa 50 anos e trouxe como tema “Soluções para a poluição plástica” e por isso foram distribuídos em todos os serviços próprios painéis educativos para abordar a temática em questão.



Painéis Educativos

A Semana também contou com a atividade do Boneco Ecológico, realizado em parceria com o Sescop/SP, os funcionários foram orientados por uma bióloga a como criarem o boneco enquanto recebiam informações sobre o meio ambiente.



Boneco Ecológico



Boneco Ecológico



A “Dinâmica do Descarte” também fez parte da programação e proporcionou aos funcionários um momento para poderem tirar as dúvidas relacionadas ao tema. Os participantes também receberam uma muda de árvore para realizar o plantio. Ao todo, foram distribuídas mais de 150 mudas, entre ipê rosa e branco, sabão de soldado, cedro rosa e outras.



**Dinâmica do Descarte**



**Dinâmica do Descarte**

## Boletim Com-Ciência Sustentável

Mantemos os nossos funcionários e médicos cooperados atualizados sobre questões relacionadas ao meio ambiente através do Boletim Com-Ciência Sustentável que aborda temas diversos.

O boletim também é educativo e tem como um dos seus objetivos manter a reflexão constante sobre os impactos ambientais que nós mesmos causamos muitas vezes e que podem ser evitados e/ou mitigados.

Maio 2023 **Unimed RJ**

**MUDANÇAS CLIMÁTICAS**

No boletim anterior falamos sobre Mudanças Climáticas e como isso impacta nossa saúde.

A **Unimed Limeira** além do projeto **VIDA+VERDE** que contribui diretamente com a mitigação do efeito estufa, também aderiu ao mercado livre de energia no Hospital Unimed Limeira adotando fontes renováveis e reforçando ainda mais seu compromisso socioambiental.

Você também pode ajudar na diminuição dos impactos causados pelo excesso dos gases do efeito estufa:

- Produzindo menos lixo e reciclando mais;
- Priorizando caronas compartilhadas ou caminhadas;
- Ajudando na preservar as áreas verdes;
- Usando sacolas reutilizáveis;
- Economizando energia elétrica.

Quer entender mais do assunto? **Al vai uma sugestão!**

**Assista ao Filme: Seremos História.**

O filme documental expõe as consequências do aquecimento global provocado pelo homem e as medidas que vem sendo definidas e realizadas para a sua diminuição. Apresenta também uma mensagem preocupante sobre a evolução das condições climáticas na Terra e o que poderia ter sido feito para a reversão de um futuro ambiental ameaçado.

Setembro 2023 **Unimed RJ**

**Redução Consumo de Papel**

O mundo consome aproximadamente 400 milhões de toneladas de papel todos os anos. No Brasil, em um único mês, somos capazes de produzir cerca de 800 mil toneladas (o que significa a derrubada de mais de 15.000 árvores). Para se ter uma ideia, para a fabricação de 1 única folha de papel A4 são necessários, em média, 10 litros de água.

**Razões para reduzir o consumo de papel:**

- ✓ Preservação do meio ambiente
- ✓ Redução de custos
- ✓ Organização do ambiente de trabalho

**Ações que somam:**

- ✓ Imprima somente o necessário
- ✓ Imprima em frente e verso
- ✓ Configure as impressoras para impressões frente e verso
- ✓ Utilize rascunhos
- ✓ Opte por assinaturas e envios de documentos eletrônicos

Colabore e incentive seus colegas de trabalho a participar. Nós só temos a ganhar.

Referências:  
<https://www1.folha.uol.com.br/blog/2023/08/01/destaques-que-reduzir-o-uso-de-papel-na-empresa/>  
<https://www.ecovoz.org.com.br/blog/20-casos-de-uma-industria-que-reduziu-o-consumo-de-papel-na-empresa>

Para demais informações sobre os investimentos realizados nas esferas social e ambiental social **clique aqui**

ou aponte para o QR Code



**RESULTADO  
FINANCEIRO**



*Os nossos resultados  
mostram que mesmo  
diante dos desafios  
alcançamos resultados  
positivos e sustentáveis*



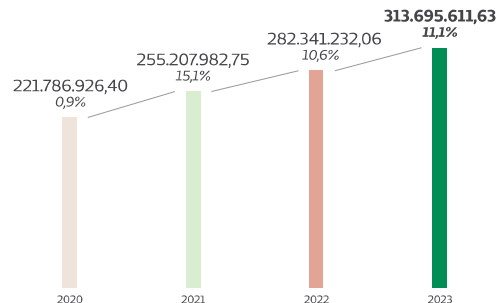
Após um ano com cenário totalmente desfavorável, as Operadoras de Planos de Saúde (OPS) tiveram um período melhor, voltando a trabalhar com custos assistenciais mais equilibrados e controlados. Este desequilíbrio que tivemos nos custos em 2022 foi o grande responsável por levar a nossa Cooperativa a apresentar um desempenho negativo após 12 anos de uma sequência de bons resultados, já que os custos administrativos ficaram estáveis naquele momento.

Nossas receitas continuaram crescendo acima dos índices inflacionários, porém aquém da inflação médica. O bom resultado de 2023 veio de um melhor controle da sinistralidade já que os custos administrativos de nossa Operadora, como já nos referimos acima, sempre foram bem controlados e sem surpresas. Os principais eventos que apontaram o crescimento da sinistralidade em 2022 foram controlados. Ainda convivemos de incorporações de novas tecnologias e de medicamentos de alto custo que parece não ter limites quanto a seus números.

Buscamos parcerias com as demais singulares do Sistema Unimed no Estado de São Paulo para mitigar estes riscos. A queda de quase 5 pontos percentuais em nossa sinistralidade foi o resultado de todo este esforço e trouxe esta grande mudança de resultado. Saímos de um déficit anual de 4 milhões de reais para um superávit de 6 milhões em 2023 (em números aproximados).

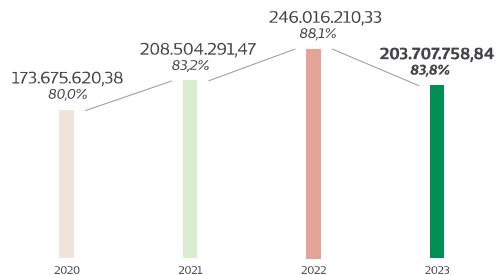
Voltamos a trabalhar com novos investimentos que necessitaram ser paralisados temporariamente em 2022. Grandes projetos foram lançados para 2024 atendendo as expectativas de nossos Cooperados e clientes.

### Evolução dos Ingressos (R\$)

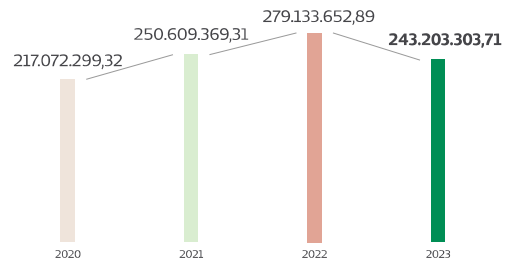




### Análise de Sinistralidade Gerencial - Dispêndios

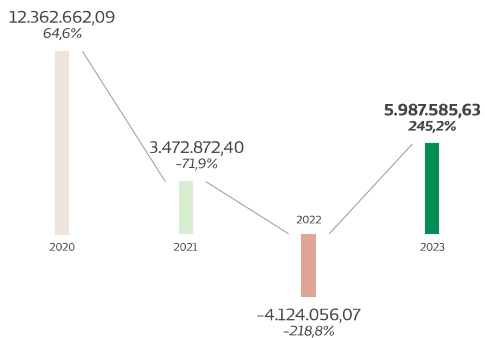


### Análise de Sinistralidade Gerencial - Ingressos

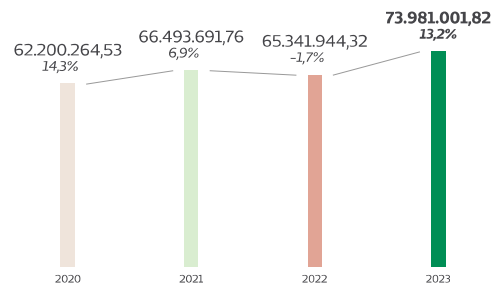




### Demonstração do Resultado do Exercício (R\$)



### Evolução do Patrimônio Líquido (R\$)





### Distribuição dos Ingressos 2023

INGRESSOS	R\$	%
Contratos Coletivos Jurídico	134.523.783,75	42,9%
Contratos Familiar	97.138.509,01	31,0%
Intercâmbio	68.858.706,43	22,0%
Outros (Particulares/Convênios/ Outros)	10.050.633,06	3,2%
Farmácia/Ótica	3.123.979,38	1,0%
<b>TOTAL</b>	<b>313.695.611,63</b>	<b>100,0%</b>

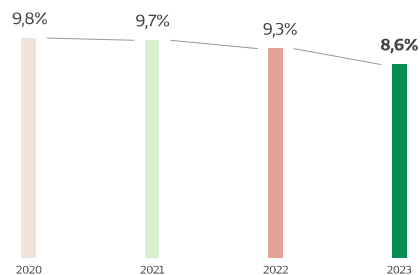
### Composição Patrimonial 2023

	R\$	%
Ativo Circulante	35.220.638,67	22,1%
Realizável a Longo Prazo	15.021.661,81	9,4%
Investimentos	3.380.518,34	2,1%
Imobilizado	105.437.387,82	66,1%
Intangível	427.074,56	0,3%
<b>ATIVO</b>	<b>159.487.281,20</b>	<b>100%</b>
Passivo Circulante	43.901.307,13	27,5%
Passivo não Circulante	41.604.972,25	26,1%
Patrimonio Líquido	73.981.001,82	46,4%
<b>PASSIVO</b>	<b>159.487.281,20</b>	<b>100%</b>

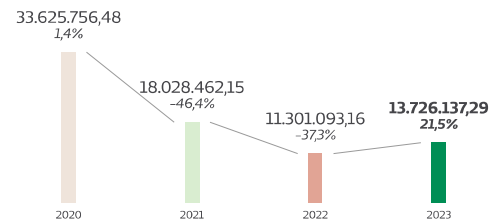




### Percentual de Dispêndios Administrativos sem Ingressos



### Evolução das Aplicações Financeiras



## Receita Bruta – 2023

	R\$
Farmácia	994.790,30
Ótica	2.129.189,08
SOU	2.873.179,84
<b>TOTAL</b>	<b>5.997.159,22</b>

Para acessar  
o Demonstrativo  
Financeiro  
**clique aqui**

ou  
aponte  
para o  
QR Code



Melhoramos em todos os principais indicadores econômicos e financeiros. Crescemos em nossas receitas, nosso resultado líquido voltou a ser positivo, nosso patrimônio líquido cresceu 13,2% no período, voltamos a ter aplicações financeiras livres e o custo administrativo se manteve estável, o que é importante. Tudo isso acompanhado da manutenção de todos os benefícios a nossos Cooperados e da qualidade na prestação da assistência médica aos nossos usuários. Os números apresentados comprovam esta realidade.

## Planejamento Orçamentário e Gestão de Custo da Operadora

Essas ferramentas, cada vez mais aprimoradas, trouxeram para os gestores uma visão mais assertiva de nossas operações financeiras, possibilitando ajustes e correções, quando necessários, com a antecedência que uma gestão segura deve ter.

Passamos a trabalhar com mais acertos e a melhor enxergar nossos custos e investimentos. Essas ferramentas foram extremamente importantes e a cada ano melhoramos com elas.



## **PERSPECTIVAS FUTURAS**



Para continuarmos consolidando o nosso negócio de forma sustentável, precisamos manter constantemente a análise do cenário atual da saúde suplementar e de mercado, analisar os pontos fortes e fracos de maneira efetiva e eficiente.

No decorrer da descrição do relatório, foram relatadas diversas ações que estão sendo planejadas para assegurarmos e aumentarmos a satisfação do nosso cliente e o cuidado com a comunidade, sendo um dos nossos propósitos aprimorarmos as nossas práticas relacionadas ao ESG (Environmental, Social and Governance) estando em concordância com o Sistema Unimed.

Para projetarmos as nossas práticas relacionadas às questões ambientais, sociais e de governança, em 2023 participamos do projeto piloto do Selo ESG da Unimed do Brasil para podermos construir um diagnóstico mais fidedigno e avaliar quais ações podemos aderir e/ou aprimorar para evoluirmos e nos prepararmos para certificação oficial, prevista para o ano de 2024.

Vamos destacar aqui também a atualização do Estatuto Social, visto que esse documento dispõe dos direitos e deveres da alta governança, deixando as obrigações de cada membro bem definidas, estabelecendo também as normas e regras a serem seguidas. Esse documento será essencial para atendermos parte da Dimensão I da RN 507. Foi informado no Relatório de Gestão e Sustentabilidade de 2022, que estava previsto para o ano de 2023 a auditoria para acreditação da RN 507 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), porém após auditoria diagnóstica analisamos que ainda precisamos amadurecer alguns processos internos, revisar os conceitos sobre as quatro Dimensões da norma, por isso, está previsto para 2025 a auditoria de Acreditação.

Vale ressaltar também que já consta no nosso planejamento estratégico a ampliação do pronto atendimento, que terá um espaço específico e acolhedor para as crianças. Ainda com foco neste público está em planejamento termos nosso próprio serviço de UTI Pediátrica que trará grandes benefícios aos pacientes que necessitam deste recurso.

Ainda focados na melhoria da experiência do nosso cliente, um novo centro cirúrgico ambulatorial moderno estará em funcionamento nos primeiros meses de 2024 onde os atendimentos cirúrgicos de menor complexidade poderão ser realizados seguindo o padrão de segurança hoje já estabelecido e que ampliará a oferta de agenda e leitos aos clientes. A centralização da assistência no recurso próprio proporciona maior controle de custos, maior precisão nos processos e qualidade na assistência. Também está prevista a finalização de mais um andar de enfermaria na nova torre do hospital com a oferta de mais 21 leitos.

Para ano 2024 permanecerá a busca pela verticalização (Recurso Próprio) que tem como objetivo trazer maior acesso, rapidez e eficácia nos tratamentos buscando a satisfação dos clientes e resultados mais positivos à operadora mantendo a sustentabilidade do negócio e melhorando a experiência do cliente.

O nosso planejamento para o futuro contempla sempre a busca pela a sustentabilidade e evolução, tendo como rota a nossa missão e alcance da nossa visão.



## SUMÁRIO DE CONTEUDO DA GRI

98 Perfil Organizacional

99 Temas Temáticos

102 Temas Materiais



**Declaração de uso**

Unimed Limeira - Cooperativa de Trabalho Médico relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período de relato: 01/01/2023 a 31/12/2023 com base nas Normas GRI.

GRI 1: Fundamentos 2021

*A organização e suas práticas de relato*

NORMAS GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	<b>Conteúdo 2-1</b> Detalhes da organização	2 e 12
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	<b>Conteúdo 2-2</b> Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Todas as unidades assistenciais, ocupacionais e comerciais estão incluídas nas demonstrações financeiras da Unimed Limeira, contidas no Balanço Patrimonial e Social disponíveis no site institucional da Unimed Limeira.
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	<b>Conteúdo 2-3</b> Período de relato, frequência e ponto de contato	2
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	<b>Conteúdo 2-4</b> Reformulações de informações	Não houve Reformulações nas Informações contidas neste relatório
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	<b>Conteúdo 2-5</b> Verificação externa	O Relatório não foi submetido a verificação externa

*Atividades e trabalhadores*

NORMAS GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	<b>Conteúdo 2-6</b> Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	13, 42, 45, 49, 50, 52, 53, 57, 69 e 70
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	<b>Conteúdo 2-7</b> Empregados	61
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	<b>Conteúdo 2-8</b> Trabalhadores que não são empregados	13, 69 e 70

## SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI



### *Governança*

<b>NORMAS GRI</b>	<b>CONTEÚDO</b>	<b>LOCALIZAÇÃO</b>
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	<b>Conteúdo 2-9</b> Estrutura de governança e sua composição	26 e 28
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	<b>Conteúdo 2-10</b> Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	25

### *Engajamento de stakeholders*

<b>NORMAS GRI</b>	<b>CONTEÚDO</b>	<b>LOCALIZAÇÃO</b>
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	<b>Conteúdo 2-29</b> Abordagem para engajamento de stakeholders	9
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	<b>Conteúdo 2-30</b> Acordos de negociação coletiva	67

### *Norma Temática - Econômica*

<b>NORMAS GRI</b>	<b>CONTEÚDO</b>	<b>LOCALIZAÇÃO</b>
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	<b>Conteúdo 201-1</b> Valor econômico direto gerado e distribuído	89 a 94
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	<b>Conteúdo 203-1</b> Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	38, 39, 45 e 52
GRI 204: Práticas de Compra 2016	<b>Conteúdo 204-1</b> Proporção de gastos com fornecedores locais	69



*Norma Temática - Ambiental*

<b>NORMAS GRI</b>	<b>CONTEÚDO</b>	<b>LOCALIZAÇÃO</b>
GRI 302: Energia 2016	<b>Conteúdo 302-1</b> Consumo de energia dentro da organização	80
GRI 302: Energia 2016	<b>Conteúdo 302-4</b> Redução do consumo de energia	Não houve redução no consumo de energia, acredita-se que o aumento do mesmo se deve ao crescimento no número de atendimentos nos serviços próprios.
GRI 303: Água e Efluentes 2018	<b>Conteúdo 303-5</b> Consumo de água	81
GRI 305: Emissões 2016	<b>Conteúdo 305-1</b> Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	82
GRI 305: Emissões 2016	<b>Conteúdo 305-2</b> Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	82
GRI 305: Emissões 2016	<b>Conteúdo 305-3</b> Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	82
GRI 305: Emissões 2016	<b>Conteúdo 305-5</b> Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Não realizamos nenhuma ação específica para impactar na redução, porém, conforme indica a página 82, em 2023 reduzimos as emissões de GEE.
GRI 306: Resíduos 2020	<b>Conteúdo 306-3</b> Resíduos gerados	78 e 79
GRI 306: Resíduos 2020	<b>Conteúdo 306-5</b> Resíduos destinados para disposição final	78 e 79



## Norma Temática – Social

NORMAS GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
GRI 401: Emprego 2016	<b>Conteúdo 401-1</b> Novas contratações e rotatividade de Empregados	61, 62, 63 e 64
GRI 401: Emprego 2016	<b>Conteúdo 401-2</b> Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	66
GRI 401: Emprego 2016	<b>Conteúdo 401-3</b> Licença maternidade/paternidade	67
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	<b>Conteúdo 403-9</b> Acidentes de trabalho	68
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	<b>Conteúdo 404-1</b> Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Excepcionalmente em 2023 não foi possível realizar o levantamento deste dado.
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	<b>Conteúdo 404-3</b> Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	65
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	<b>Conteúdo 405-1</b> Diversidade em órgãos de governança e empregados	Os dados deste indicador estão especificados com mais detalhes no Balaço Social, disponível no site institucional da Unimed Limeira.
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	<b>Conteúdo 405-2</b> Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Não há diferença salarial por gênero
GRI 406: Não Discriminação 2016	<b>Conteúdo 406-1</b> Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	32
GRI 413: Comunidades Locais 2016	<b>Conteúdo 413-1</b> Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	71 a 77
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	<b>Conteúdo 418-1</b> Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	29



NORMAS GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
GRI 3: Temas Materiais 2021	<b>Conteúdo 3-1</b> Processo de definição de temas materiais	9
GRI 3: Temas Materiais 2021	<b>Conteúdo 3-2</b> Lista de temas materiais	9

*CONTEÚDO 3 - 3 - Gestão dos temas materiais*

NORMAS GRI	TEMA MATERIAL	LOCALIZAÇÃO
GRI 3: Temas Materiais 2021	<b>Sinistralidade</b>	89 e 90
GRI 3: Temas Materiais 2021	<b>Desempenho econômico</b>	89 a 94
GRI 3: Temas Materiais 2021	<b>Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos</b>	38, 39, 45, 52 e 98
GRI 3: Temas Materiais 2021	<b>Inovação em Saúde</b>	42, 45, 49, 53 e 58
GRI 3: Temas Materiais 2021	<b>Relacionamento com o cooperado</b>	36 a 38
GRI 3: Temas Materiais 2021	<b>Identidade organizacional - Princípios éticos e valores</b>	23, 24 e 32
GRI 3: Temas Materiais 2021	<b>Emprego - Critérios de recrutamento e seleção</b>	61 e 62
GRI 3: Temas Materiais 2021	<b>Treinamento e educação - desenvolvimento dos funcionários</b>	65
GRI 3: Temas Materiais 2021	<b>Não discriminação, respeito à diversidade e minorias</b>	32
GRI 3: Temas Materiais 2021	<b>Gestão de riscos corporativos</b>	29
GRI 3: Temas Materiais 2021	<b>Saúde e Segurança do cliente</b>	43, 46, 51, 53 e 57



### CONTEÚDO 3 - 3 - Gestão dos temas materiais

NORMAS GRI	TEMA MATERIAL	LOCALIZAÇÃO
GRI 3: Temas Materiais 2021	Segurança e privacidade das informações	29
GRI 3: Temas Materiais 2021	Comunicação com o beneficiário	59
GRI 3: Temas Materiais 2021	Satisfação do cliente	41 e 60
GRI 3: Temas Materiais 2021	Gestão da marca, posicionamento de mercado e reputação	33
GRI 3: Temas Materiais 2021	Ações voltadas para as comunidades	71 e 77
GRI 3: Temas Materiais 2021	Efluentes e resíduos	78 e 79
GRI 3: Temas Materiais 2021	Conformidade Ambiental	Além do acompanhamento constante, que é realizado para nos mantermos em cumprimento com as legislações ambientais relacionadas ao nosso negócio, em dezembro de 2023 pudemos constatar através do indicador “% de Legislações em cumprimento” que estamos em conformidade com as normas ambientais aplicáveis.

RELATÓRIO  
DE **GESTÃO E**  
**SUSTENTABILIDADE**

2023

**Unimed**  
Limeira

RA-045-2024

**Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho  
Médico**

**Demonstrações financeiras dos exercícios  
findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
e o Relatório dos Auditores Independentes**



## **Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico**

### **Demonstrações financeiras dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022 e o relatório dos Auditores Independentes**

#### **Conteúdo**

Relatório dos Auditores Independentes sobre as demonstrações financeiras .....	3
Balanços patrimoniais – Ativos .....	6
Balanços patrimoniais – Passivos .....	7
Demonstrações do resultado.....	8
Demonstrações das mutações do patrimônio líquido .....	9
Demonstrações dos fluxos de caixa – método direto .....	10
Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras .....	11



## **Relatório dos Auditores Independentes sobre as demonstrações financeiras**

Aos Cooperados, Conselheiros e Administradores da  
**Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico**  
Limeira SP

### **Opinião**

Examinamos as demonstrações financeiras da *Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico* (“Cooperativa”), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2023 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais práticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da *Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico* em 31 de dezembro de 2023, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

### **Base para opinião**

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

### **Outros assuntos**

#### **Auditoria do exercício anterior**

As demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2022, apresentadas para fins de comparação, foram por nós examinadas, cujo relatório datado de 3 de março de 2023, continha ênfase sobre o ajuste do piso salarial nacional dos enfermeiros.



### **Responsabilidades da Administração e da governança pelas demonstrações financeiras**

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

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

### **Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras**

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

Além disso:

(i) identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.





(ii) obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Cooperativa.

(iii) avaliamos a adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela Administração.

(iv) concluímos sobre a adequação do uso, pela Administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Cooperativa. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras, caso venham a existir, podem levar a Cooperativa a não mais se manter em continuidade operacional.

(v) avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

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

Ribeirão Preto SP, 16 de fevereiro de 2024.



**Inoveaud Auditores Independentes**  
CRC 2SP033908/O-3

**Júlio César de Souza Nunes**  
Contador CRC 1SP186234/O-2

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

## Balancos patrimoniais – Ativos

Em 31 de dezembro

Em reais

	Nota	2023	2022
<b>Ativo</b>			
<b>Ativo Circulante</b>		<b>35.220.638</b>	<b>31.379.886</b>
Disponível		<u>1.562.535</u>	<u>946.151</u>
<b>Realizável</b>		<b>33.658.103</b>	<b>30.433.735</b>
<b>Aplicações Financeiras</b>	5	<u>13.726.137</u>	<u>11.301.093</u>
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		12.179.123	11.067.978
Aplicações Livres		1.547.014	233.115
<b>Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde</b>	6	<u>10.361.867</u>	<u>7.766.086</u>
Contraprestação Pecuniária a Receber		4.132.881	2.835.258
Participação de Beneficiários em Eventos Indenizáveis		244.110	171.347
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		4.698.585	3.665.380
Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		1.286.291	1.094.101
<b>Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora</b>	7	<u>2.000.011</u>	<u>3.237.831</u>
Créditos Tributários e Previdenciários		216.998	477.817
<b>Bens e Títulos a Receber</b>	8	<u>7.078.321</u>	<u>7.189.871</u>
Despesas Antecipadas		111.370	318.242
Conta Corrente com Cooperados		163.399	142.795
<b>Ativo Não Circulante</b>		<u>124.266.643</u>	<u>120.757.923</u>
<b>Realizável a Longo Prazo</b>		<u>15.021.662</u>	<u>10.368.740</u>
<b>Aplicações Financeiras</b>		<u>56.973</u>	<u>-</u>
Aplicações Livres	5	56.973	-
<b>Depósitos Judiciais e Fiscais</b>	18	<u>14.943.689</u>	<u>10.347.740</u>
<b>Outros Créditos a Receber a Longo Prazo</b>		<u>21.000</u>	<u>21.000</u>
<b>Investimentos</b>	9	<u>3.380.518</u>	<u>3.317.505</u>
Participações Societárias pelo Método de Custo		3.380.518	3.317.505
<b>Imobilizado</b>	10	<u>105.437.388</u>	<u>106.456.088</u>
<b>Imóveis de Uso Próprio</b>		<u>91.318.348</u>	<u>92.854.653</u>
Imóveis - Hospitalares / Odontológicos		84.486.432	85.934.629
Imóveis - Não Hospitalares / Odontológicos		6.831.916	6.920.024
<b>Imobilizado de Uso Próprio</b>		<u>13.707.873</u>	<u>13.524.143</u>
Imobilizado - Hospitalares / Odontológicos		13.010.833	12.757.373
Imobilizado - Não Hospitalares / Odontológicos		697.040	766.770
<b>Imobilizações em Curso</b>		<u>375.755</u>	<u>36.073</u>
<b>Outras Imobilizações</b>		<u>35.412</u>	<u>41.219</u>
<b>Intangível</b>	11	<u>427.075</u>	<u>615.590</u>
<b>Total do ativo</b>		<u>159.487.281</u>	<u>152.137.809</u>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

## Balanços patrimoniais – Passivos

Em 31 de dezembro

Em reais

Passivo	Nota	2023	2022
<b>Passivo Circulante</b>		<b>43.901.307</b>	<b>43.104.361</b>
<b>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</b>	<b>12</b>	<b>10.860.266</b>	<b>11.136.774</b>
Provisões de Contraprestações		46.877	28.153
Provisão para Remissão		46.877	28.153
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS		206.247	232.727
Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistências		8.862.388	8.546.273
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		1.744.754	2.329.621
<b>Débitos de Operações de Assistência à Saúde</b>	<b>13</b>	<b>1.415.411</b>	<b>1.305.249</b>
Receita Antecipada de Contraprestações		403.832	199.839
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		989.598	1.090.841
Outros Débitos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		21.981	14.569
<b>Débitos com Operações de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos Saúde da Operadora</b>	<b>14</b>	<b>2.353.548</b>	<b>2.936.470</b>
<b>Tributos e Encargos Sociais a Recolher</b>	<b>15</b>	<b>4.544.455</b>	<b>4.628.359</b>
<b>Empréstimos e Financiamentos a Pagar</b>	<b>16</b>	<b>6.804.796</b>	<b>7.064.195</b>
<b>Débitos Diversos</b>	<b>17</b>	<b>17.922.831</b>	<b>16.033.314</b>
<b>Conta-Corrente de Cooperados</b>		-	-
<b>Passivo não circulante</b>		<b>41.604.973</b>	<b>43.691.504</b>
<b>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</b>		<b>132.002</b>	<b>20.830</b>
Provisões de Contraprestações		132.002	20.830
Provisão para Remissão		132.002	20.830
<b>Provisões</b>	<b>18</b>	<b>19.630.913</b>	<b>14.950.936</b>
Provisões para Ações Judiciais		19.630.913	14.950.936
<b>Empréstimos e Financiamentos a Pagar</b>	<b>16</b>	<b>21.648.172</b>	<b>28.253.078</b>
<b>Débitos Diversos</b>	<b>17</b>	<b>193.886</b>	<b>466.660</b>
<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>20</b>	<b>73.981.001</b>	<b>65.341.944</b>
<b>Capital Social</b>		<b>29.337.092</b>	<b>26.685.621</b>
<b>Reservas</b>		<b>39.190.766</b>	<b>38.656.323</b>
Reservas de Reavaliação		6.474.049	6.587.095
Reserva para contingências		26.450.384	26.450.384
Fundo De Reserva		5.966.954	5.368.195
RATES		299.379	250.649
<b>Sobras à disposição da AGO</b>		<b>5.453.143</b>	-
<b>Total do Passivo</b>		<b>159.487.281</b>	<b>152.137.809</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

## Demonstrações do resultado

Exercícios findos em 31 de dezembro  
Em reais

	<u>Nota</u>	<u>2023</u>	<u>2022</u>
<b>Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde</b>		<b>228.177.425</b>	<b>201.740.829</b>
<b>Receitas com Operações de Assistência à Saúde</b>		<b>235.222.176</b>	<b>206.861.858</b>
Contraprestações Líquidas		235.352.072	206.830.941
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		(129.896)	30.917
<b>(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora</b>		<b>(7.044.751)</b>	<b>(5.121.029)</b>
<b>Eventos Indenizáveis Líquidos</b>		<b>(195.742.121)</b>	<b>(174.273.160)</b>
Eventos Conhecidos ou Avisados		(196.326.987)	(174.061.966)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados		584.866	(211.194)
<b>Resultado das Operações com Planos de Assistência à Saúde</b>		<b>32.435.304</b>	<b>27.467.669</b>
<b>Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde</b>		<b>10.610</b>	<b>7.662</b>
<b>Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora</b>		<b>17.320.962</b>	<b>15.904.182</b>
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar		9.058.852	10.164.389
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar		3.611.225	980.699
Outras Receitas Operacionais		4.650.885	4.759.094
<b>(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde</b>		<b>(140.064)</b>	<b>(132.889)</b>
<b>Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde da Operadora</b>		<b>(4.234.370)</b>	<b>(3.805.278)</b>
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde		(991.063)	(832.002)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças		(2.691.014)	(2.424.068)
Provisão para Perdas Sobre Créditos		(552.293)	(549.208)
<b>Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde não Relacionadas com Plano de Saúde da Operadora</b>		<b>(8.693.426)</b>	<b>(14.164.193)</b>
<b>Resultado Bruto</b>		<b>36.699.016</b>	<b>25.277.153</b>
Despesas de Comercialização		(308.795)	(996.847)
Despesas Administrativas	21	(26.830.458)	(26.206.556)
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>	22	<b>(3.684.356)</b>	<b>(2.474.064)</b>
Receitas Financeiras		3.536.793	3.999.347
Despesas Financeiras		(7.221.149)	(6.473.411)
<b>Resultado Patrimonial</b>		<b>1.126.474</b>	<b>1.217.070</b>
Receitas Patrimoniais		1.126.474	1.217.070
<b>Resultado Antes do Impostos e Participações</b>		<b>7.001.881</b>	<b>(3.183.244)</b>
Imposto de Renda		(326.943)	(343.332)
Contribuição Social		(126.339)	(132.240)
Participações no Resultado		(561.013)	(465.240)
<b>Resultado líquido dos exercícios</b>		<b>5.987.586</b>	<b>(4.124.056)</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

## Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

### Demonstrações das mutações do patrimônio líquido

#### Exercícios findos em 31 de dezembro

Em reais

	Capital Social	Fundo de Reserva	RATES	Reserva para Contingências	Reserva de Avaliação de Ativos	Sobras e (Perdas) do Exercício	Total do Patrimônio Líquido
<b>Saldos em 1º de janeiro de 2022</b>	<b>23.106.873</b>	<b>6.273.089</b>	<b>468.963</b>	<b>26.556.823</b>	<b>6.700.141</b>	<b>3.387.802</b>	<b>66.493.691</b>
<b>Destinação conf. A.G.O. de 3/2022</b>							
Incorporação de sobras ao Capital Social	500.000	-	-	-	-	(500.000)	-
Transferência de Sobras p/ Fundo de Contingências	-	-	-	2.887.802	-	(2.887.802)	-
Incorporação Juros s/ Capital Social	1.801.903	-	-	-	-	-	1.801.903
<b>Movimentação no Exercício</b>							
Integralização de Capital	1.276.845	-	-	-	-	-	1.276.845
Realização da Reserva de Reavaliação	-	-	-	-	(113.046)	113.046	-
Realização da Reserva para Contingências	-	-	(218.314)	(106.439)	-	-	(106.439)
Utilização RATES	-	-	-	-	-	218.314	-
Resultado líquido do exercício	-	-	-	-	-	(4.124.056)	(4.124.056)
Realização da Reserva para Contingências	-	-	-	(2.887.802)	-	2.887.802	-
Absorção da perda à disposição da AGO com fundo de reserva	-	(904.894)	-	-	-	904.894	-
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2022</b>	<b>26.685.621</b>	<b>5.368.195</b>	<b>250.649</b>	<b>26.450.384</b>	<b>6.587.095</b>	<b>-</b>	<b>65.341.944</b>
<b>Movimentação no Exercício</b>							
Integralização de Capital	1.445.897	-	-	-	-	-	1.445.897
Devolução de capital	(113.558)	-	-	-	-	-	(113.158)
Realização da Reserva de Reavaliação	-	-	-	-	(113.046)	113.046	-
Utilização RATES	-	-	(250.649)	-	-	250.649	-
Resultado líquido do exercício	-	-	-	-	-	5.987.586	5.987.586
<b>Constituição das reservas estatutárias</b>							
Fundo de reserva - 10%	-	598.759	-	-	-	(598.759)	-
RATES - 5%	-	-	299.379	-	-	(299.379)	-
Incorporação Juros s/ Capital Social <i>ad referendum</i> da AGO	1.319.132	-	-	-	-	-	1.319.132
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2023</b>	<b>29.337.092</b>	<b>5.966.954</b>	<b>299.379</b>	<b>26.450.384</b>	<b>6.474.049</b>	<b>5.453.143</b>	<b>73.981.001</b>

Não houve outros resultados abrangentes nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022, portanto, não está sendo apresentada a demonstração do resultado abrangente. As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

## Demonstrações dos fluxos de caixa – método direto

Exercícios findos em 31 de dezembro

Em reais

	<b>2023</b>	<b>2022</b>
<b>Atividades Operacionais</b>		
(+) Recebimentos de Planos de Saúde	327.307.055	294.694.069
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	233.214	7.975.027
(+) Recebimento - Juros Aplicação Financeira	4.331	1.762
(+) Outros Recebimentos Operacionais	10.573.200	6.910.478
(-) Pagamentos a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(144.699.923)	(129.223.456)
(-) Pagamentos de Comissão	(226.552)	(457.631)
(-) Pagamentos de Pessoal	(47.140.523)	(42.152.862)
(-) Pró-Labore	(1.055.196)	(1.164.526)
(-) Pagamentos de Serviços Terceiros	(10.822.276)	(8.037.539)
(-) Pagamentos de Tributos	(29.755.716)	(27.992.128)
(-) Pagamentos de Contingências (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(1.717.838)	(642.899)
(-) Pagamentos de Aluguel	(510.158)	(482.859)
(-) Pagamentos de Promoção/Publicidade	(1.079.438)	(1.138.426)
(-) Aplicações Financeiras	(1.500.000)	-
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(88.013.682)	(86.535.490)
<b>Caixa Líquido das Atividades Operacionais</b>	<b>11.596.498</b>	<b>11.753.520</b>
<b>Atividades de Investimento</b>		
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Outros	8.600	47.809
(+) Recebimentos de Dividendos	261	-
(-) Pagamentos de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar	(2.079.111)	(7.176.354)
(-) Pagamentos de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(162.910)	(394.802)
<b>Caixa Líquido das Atividades de Investimento</b>	<b>(2.233.160)</b>	<b>(7.523.347)</b>
<b>Atividades de Financiamento</b>		
(+) Integralização de Capital em Dinheiro	2.765.029	3.578.748
(+) Recebimento Empréstimos/ Financiamentos	401.724	4.132.554
(-) Pagamentos de Juros de Empréstimos/ Financiamento/ Leasing	(2.858.519)	(3.463.150)
(-) Pagamentos de Amortização de Empréstimos/ Financiam./ Leasing	(8.255.867)	(7.250.052)
(-) Pagamento de Participação nos Resultados	(169.697)	(272.671)
(-) Outros Pagamentos das Atividades de Financiamento	(629.624)	(1.410.574)
<b>Caixa Líquido das Atividades de Financiamento</b>	<b>(8.746.954)</b>	<b>(4.685.145)</b>
<b>Variação líquida do caixa</b>	<b>616.384</b>	<b>(454.972)</b>
Disponível - Saldo Inicial	946.151	1.401.123
Disponível - Saldo final	1.562.535	946.151
	<b>616.384</b>	<b>(454.972)</b>

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

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

## 1 Contexto operacional

A **Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico**, tem por objetivo a congregação dos integrantes da profissão médica, notadamente em relação ao exercício de atividades ligadas a atendimento de usuários de planos de saúde por si contratados em nome de seus cooperados, para sua defesa econômico-social, proporcionando-lhes condições para o exercício de suas atividades.

A Cooperativa é regida pela Lei nº 5.764 de 16 de dezembro de 1971 que regulamenta o sistema cooperativista no País. A Sociedade conta com 167 cooperados em 31 de dezembro de 2023 (169 em 2022) Médicos Associados, Hospital, Pronto Atendimento, Serviços de Medicina Preventiva, Serviço de Saúde Ocupacional, Farmácia, Ótica, Serviços Credenciados (Hospital, Clínicas, Laboratórios) além de participar da rede de atendimento do Sistema Nacional Unimed.

## 2 Ambiente regulatório

Por meio da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, foi criada a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), autarquia sob regime especial vinculada ao Ministério da Saúde. A Cooperativa está subordinada às diretrizes e normas da ANS, a qual compete regulamentar, acompanhar e fiscalizar as atividades das operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive políticas de comercialização de planos de saúde e de reajustes de preços e normas financeiras e contábeis. Como operadora de planos de assistência à saúde, a Cooperativa encontra-se registrada na ANS sob o nº 30157-4

As operadoras de planos de saúde estão sujeitas às seguintes exigências estabelecidas pela ANS: RN nº 569/2022, RN nº 521/2022, RN nº 574/2023 e alterações vigentes:

### A. Patrimônio líquido ajustado - PLA

Patrimônio Líquido, apurado nas demonstrações financeiras da Cooperativa, ajustado por efeitos econômicos regulamentados pela RN 569/2022, a saber:

I - dedução das participações diretas ou indiretas em outras operadoras de planos de assistência à saúde e em entidades financeiras, de seguros, resseguros e de previdência privada aberta ou fechada sujeitas à supervisão de outros órgãos federais de supervisão econômica setorial;

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

II -dedução dos créditos tributários decorrentes de prejuízos fiscais de imposto de renda e bases negativas de contribuição social;

III -dedução das despesas diferidas;

IV -dedução das despesas antecipadas;

V -dedução do ativo não circulante intangível; e

VI -dedução do valor de *goodwill* das participações diretas ou indiretas não contempladas no inciso I do artigo 7º.

A Cooperativa deve manter, a qualquer tempo, PLA equivalente ou superior ao capital regulatório.

Em 31 de dezembro de 2023 o PLA da Cooperativa era de R\$ 70.062.038 (R\$ 61.408.590 em 2022).

## **B. Capital base - CB**

O CB deve ser calculado a partir da multiplicação do fator 'K' pelo capital de referência que é atualizado anualmente, tendo como referência a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA. Em 31 de dezembro de 2023 o capital de referência divulgado pela ANS foi de R\$ 11.226.993 (R\$ 10.883.087 em 2022).

O fator "K" vigente em dezembro de 2023 corresponde a 2,92%, de modo que o Capital base da Cooperativa é de R\$ 327.828 (R\$ 317.786 em 2022).

## **C. Capital Baseado em Risco - CBR**

A RN nº 569/2022 dispõe sobre a regra de capital que define montante variável a ser observado pela Cooperativa em função de fatores pré-determinados por modelo padrão estabelecido pela ANS, compreendendo os principais riscos envolvidos nas atividades relacionadas à operação de planos privados de assistência à saúde, quais sejam: o risco de subscrição, o risco de crédito, o risco de mercado, o risco legal e o risco operacional.

Com base na estimativa destes riscos a necessidade de capital da Cooperativa é de R\$ 28.244.701.

## **D. Capital regulatório**

O capital regulatório a ser observado pelas operadoras será o maior entre os seguintes valores:

I - Capital base; ou

II - Capital baseado em riscos



# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

O capital regulatório da Cooperativa é suficiente em R\$ 41.817.337 conforme demonstrado a seguir:

	<u>Valores</u>
Necessidade de capital regulatório	28.244.701
Patrimônio Líquido ajustado	<u>70.062.038</u>
<b>Suficiência</b>	<b><u>41.817.337</u></b>

### 3 Base de preparação das demonstrações financeiras

(a) Declaração de conformidade

As demonstrações financeiras foram elaboradas em conformidade com a legislação vigente, com observância da Lei das Sociedades Cooperativas - Lei 5.764/71, das Normas Brasileiras de Contabilidade, e padrões da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), conforme plano de contas estabelecido pela RN 528 de 29 de abril de 2022, como também parcialmente aos aspectos relacionados às Leis 11.638/2007 e 11.941/2009, e as Regulamentações do Comitê de Pronunciamentos Contábeis. A Cooperativa também atendeu os quesitos da ITG 2004, na formatação das demonstrações contábeis.

As demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2023 estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2022, de forma a permitir a comparabilidade.

A exigência da Demonstração dos Fluxos de Caixa foi atendida, mediante sua montagem pelo método direto, conforme RN/ANS nº 528/2022, com a reconciliação do Lucro Líquido com o Caixa Líquido obtido das atividades operacionais, de acordo com o CPC nº 03 (R2) e CFC NBC TG 03 (R3).

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

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

## Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022 Em reais

---

A emissão dessas demonstrações financeiras foi autorizada pela Administração da Cooperativa em 16 de fevereiro de 2024, diante disso, não ocorreram eventos entre a data de encerramento do exercício social e a aprovação das demonstrações financeiras que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a análise econômica e financeira. A Administração da Cooperativa afirma que todas as informações relevantes próprias das demonstrações financeiras, e somente elas, estão sendo evidenciadas, e que correspondem às utilizadas por ela na sua gestão.

Nos exercícios de 2023 e 2022, a Cooperativa não realizou operações para apresentação das demonstrações do resultado abrangente. Dessa forma, a Cooperativa não está apresentando as demonstrações do resultado abrangente para os exercícios de 2023 e 2022.

### (b) Base de mensuração

As demonstrações financeiras foram preparadas considerando o custo histórico como base de valor.

### (c) Moeda funcional e moeda de apresentação

Os itens incluídos nas demonstrações financeiras da Cooperativa são mensurados usando a moeda do principal ambiente econômico no qual a Cooperativa atua ("a moeda funcional"). As demonstrações financeiras estão apresentadas em reais (R\$), que é a moeda funcional da Cooperativa.

### (d) Uso de estimativas e julgamentos

A preparação das demonstrações financeiras, de acordo com as normas da ANS e as normas emitidas pelo CPC, exige que a Administração faça julgamentos, estimativas e premissas que afetam a aplicação das práticas contábeis e os valores reportados de ativos, passivos, ingressos e dispêndios. Os resultados reais podem divergir dessas estimativas.

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

As informações sobre julgamentos críticos, referente às práticas contábeis adotadas pela Cooperativa e que apresentam efeitos sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras estão incluídas nas respectivas notas explicativas.

As informações sobre as incertezas relacionadas a premissas e estimativas que possuem um risco significativo de resultar em um ajuste material em 31 de dezembro de 2023 são:

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

- (i) Análise econômica para fins de mensuração da provisão para perdas estimadas com créditos de liquidação duvidosa dos créditos de operações com planos de assistência à saúde relacionado e não relacionado com o plano de saúde da operadora e dos títulos a receber – notas 6 e 7;
- (ii) Análise da vida útil econômica para fins de determinação da depreciação do ativo imobilizado – nota 10;
- (iii) Análise da vida útil econômica para fins de determinação da amortização do ativo intangível – nota 11;
- (iv) Provisão para Remissão, PEONA e PEONA SUS e Ressarcimento ao SUS – nota 12; e
- (v) Reconhecimento e mensuração de provisões de demandas judiciais: principais premissas sobre a probabilidade e magnitude das saídas de recursos – nota 18.

## 4 Resumo das principais práticas contábeis

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

### 4.1 Caixa e equivalentes de caixa – disponível e aplicações financeiras

Caixa e equivalentes de caixa abrangem saldos de disponível (numerário em conta corrente) e aplicações financeiras com vencimento original de três meses ou menos a partir da data da contratação, os quais são sujeitos a um risco insignificante de alteração no valor, e são utilizadas na liquidação das obrigações de curto prazo. As aplicações financeiras são apresentadas no ativo circulante e não circulante estão classificadas como:

- Aplicações garantidoras de provisões técnicas: nos termos da RN/ANS nº 521/2022. As aplicações vinculadas possuem cláusula restritiva de resgate dependendo de prévia autorização da ANS à instituição financeira e devem ser suficientes para garantir o saldo da: provisão de eventos a liquidar que tenham sido avisados a mais de 60 dias, provisão para eventos ocorridos e não avisados e provisão para remissão. As aplicações não vinculadas têm como objetivo lastrear o saldo da provisão de eventos a liquidar que tenham sido avisados nos últimos 60 dias e que não necessitam de garantias vinculadas.
- Aplicações livres: Circulante: são resgatáveis no prazo de até 90 dias com risco insignificantes de mudança de seu valor de mercado. Não circulante: classificadas como mantidas até o vencimento, sendo que o prazo de resgate é maior do que o exercício social seguinte.

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

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

## **4.2 Ativos financeiros**

### **4.2.1 Classificação**

A Cooperativa classifica seus ativos financeiros, no reconhecimento inicial, sob a categoria de recebíveis. A classificação depende da finalidade para a qual os ativos financeiros foram adquiridos.

Os recebíveis são ativos financeiros não derivativos, com pagamentos fixos ou determináveis, que não são cotados em um mercado ativo. São apresentados como ativo circulante, exceto aqueles com prazo de vencimento superior a 12 meses após a data de emissão do balanço (estes são classificados como ativos não circulantes). Os recebíveis da Cooperativa compreendem: disponível; aplicações financeiras; créditos de operações com planos de assistência à saúde relacionados e não relacionados com planos de saúde da operadora; e bens e títulos a receber.

### **4.2.2 Reconhecimento e mensuração**

Os recebíveis são contabilizados pelo custo amortizado, usando o método da taxa efetiva de juros.

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

### **4.2.3 Passivos financeiros não derivativos**

A Cooperativa reconhece passivos financeiros, inicialmente, na data de negociação na qual a Cooperativa se torna uma parte das disposições contratuais do instrumento. A Cooperativa baixa um passivo financeiro quando tem suas obrigações contratuais retirada, cancelada ou vencida. A Cooperativa classifica os passivos financeiros não derivativos na categoria de outros passivos financeiros. Tais passivos financeiros são reconhecidos, inicialmente, pelo valor justo acrescido de quaisquer custos de transação atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, esses passivos financeiros são medidos pelo custo amortizado por meio do método dos juros efetivos.

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

A Cooperativa tem os seguintes passivos financeiros não derivativos: eventos indenizáveis; débitos de operações de assistência à saúde relacionados e não relacionados com plano de saúde da operadora; e débitos diversos.

## 4.3 *Impairment* de ativos financeiros mensurados ao custo amortizado

A Cooperativa avalia, na data de cada balanço, se há evidência objetiva de que um ativo financeiro ou grupo de ativos financeiros está deteriorado. Um ativo ou grupo de ativos financeiros está deteriorado e as perdas por *impairment* são incorridas somente se há evidência objetiva de *impairment* como resultado de um ou mais eventos ocorridos após o reconhecimento inicial dos ativos (um "evento de perda") e aquele evento (ou eventos) de perda tem um impacto nos fluxos de caixa futuros estimados do ativo financeiro ou grupo de ativos financeiros que pode ser estimado de maneira confiável.

Para os créditos de operações com planos de assistência à saúde e os créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora, os critérios para o cálculo da provisão para perda (*impairment*) estão determinados por meio de Resolução Normativa da ANS, conforme demonstrado na nota 4.4.

## 4.4 Créditos de operações com planos de assistência à saúde

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos, pois não possuem caráter de financiamento em contrapartida à: (i) conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde para os Planos Médico-Hospitalares e (ii) conta de resultado "receitas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da Operadora" no que se refere aos serviços médicos e hospitalares prestados a particulares e as outras Operadoras de Planos Médico-Hospitalares. A Cooperativa constitui a provisão para créditos de liquidação duvidosa de acordo com o item 10.2.3 do Capítulo I do Anexo I da RN/ANS nº 528/2022, considerando de difícil realização os créditos:

- I. Nos planos individuais com preço preestabelecido, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 60 (sessenta) dias, a totalidade do crédito desse contrato foi provisionada;
- II. Para todos os demais planos, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 (noventa) dias, a totalidade do crédito desse contrato foi provisionada;
- III. Para os créditos de operações não relacionadas com planos de saúde de assistência à saúde da própria operadora, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 (noventa) dias, a totalidade do crédito foi provisionada.

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

## 4.5 Estoques

Os estoques são demonstrados pelo custo de aquisição ou valor líquido de realização, dos dois o menor. O custo é determinado pelo método de avaliação do “custo médio ponderado”.

## 4.6 Investimentos

Representados, basicamente, por participações societárias no sistema cooperativista avaliados pelo custo.

## 4.7 Imobilizado

Compreendido, predominantemente, pela infraestrutura de instalações administrativas, máquinas e equipamentos. O imobilizado é mensurado pelo custo histórico de aquisição ou construção, deduzido de depreciação acumulada e perdas de redução ao valor recuperável (*impairment*) acumuladas. O custo inclui gastos que são diretamente atribuíveis à aquisição de um ativo.

Os custos subsequentes são incluídos no valor contábil do ativo ou reconhecidos como um ativo separado, conforme apropriado, somente quando for provável que fluam benefícios econômicos futuros associados a esses custos e que possam ser mensurados com segurança. O valor contábil de itens ou peças substituídas é baixado. Todos os outros reparos e manutenções são lançados em contrapartida ao resultado do exercício, quando incorridos.

A depreciação é calculada usando o método linear considerando os seus custos e valores residuais durante a vida útil estimada, a saber:

<b>Descrição</b>	<b>Vida Útil</b>	<b>Taxa Anual</b>
Edificações	35 a 54 anos	1,85% a 2,86%
Instalações	12 anos	8,33%
Móveis e Utensílios	12 anos	8,33%
Aparelhos e Equipamentos	12 anos	8,33%
Terminais e Periféricos	4 anos	25,00%
Softwares e Aplicativos	10 anos	10,00%
Veículos	10 anos	10,00%

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

O valor contábil de um ativo é imediatamente baixado ao seu valor recuperável quando o valor contábil do ativo é maior do que seu valor recuperável estimado.

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

Ganhos e perdas na alienação de um item do imobilizado (apurados pela diferença entre os recursos advindos da alienação e o valor contábil do imobilizado), são reconhecidos em outros ingressos operacionais no resultado.

## 4.8 Ativos intangíveis – software

As licenças de softwares são capitalizadas com base nos custos incorridos para adquirir os softwares e fazer com que eles estejam prontos para serem utilizados. Esses custos são amortizados durante a vida útil estimada dos softwares à taxa de 20% a.a.

## 4.9 Arrendamentos

A Cooperativa avalia se um contrato é ou contém arrendamento se ele transmite o direito de controlar o uso do ativo identificado por um período, em troca de contraprestações. Tal avaliação é realizada no momento inicial. As isenções são aplicadas para arrendamentos de curto prazo e itens de baixo valor.

O custo do ativo de direito de uso compreende:

- (i) o valor da mensuração inicial do passivo de arrendamento;
- (ii) quaisquer pagamentos de arrendamentos efetuados até a data;
- (iii) custos diretos incorridos; e
- (iv) estimativas de custos a serem incorridos na desmontagem e remoção do ativo, quando aplicável e está reconhecido na conta “Imobilizado”.

O passivo do arrendamento é mensurado ao valor presente dos pagamentos de arrendamento, descontado pela taxa implícita ou taxa incremental sobre empréstimos do arrendatário, representando a obrigação de efetuar os pagamentos do arrendamento e está reconhecida na conta “Passivo de Arrendamentos”.

Os contratos que contém arrendamento nos termos da norma vigente que a Cooperativa possui em 31 de dezembro de 2023 e de 2022 não representam valores materiais e, portanto, não foram registrados o direito de uso e o passivo de arrendamento

## 4.10 *Impairment* de ativos não financeiros

Os valores contábeis dos ativos não financeiros da Cooperativa, que não os estoques, são revistos a cada data de apresentação para apurar se há indicação de perda no valor recuperável. Caso ocorra tal

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

indicação, então o valor recuperável do ativo é estimado e, quando o valor em uso do ativo ou o seu valor de mercado é menor que o valor contábil, é registrada a perda por *impairment* entre essa diferença.

## 4.11 Benefícios a empregados

Obrigações de benefícios a empregados são mensuradas em uma base não descontada e são incorridas como dispêndios, conforme o serviço relacionado seja prestado.

O passivo é reconhecido pelo valor esperado a partir de uma obrigação legal ou construtiva de pagar esse valor em função de serviço passado prestado pelo empregado, e a obrigação possa ser estimada de maneira confiável.

## 4.12 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

As provisões técnicas foram calculadas de acordo com as determinações da Resolução Normativa nº 569/2022 e alterações, com exceção da provisão de eventos a liquidar que é calculada com base nas faturas de prestadores de serviços de assistência à saúde efetivamente recebidas pelas operadoras e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas conforme estabelecido pela RN ANS nº 574/2023 e RN nº 528/2022 e suas alterações vigentes.

### (i) Provisão de Prêmios ou Contraprestações Não Ganhas – PPCNG

É constituída conforme prevista na RN/ANS nº 528/2022 e caracteriza-se pelo registro contábil do valor mensal cobrado pela Cooperativa para cobertura do risco contratual da vigência que se inicia naquele mês, devendo ser baixada a crédito de ingressos de prêmios ou contraprestações, no último dia do mês de competência, pelo risco já decorrido no mês. Os valores registrados na PPCNG não precisam ser lastreados por ativos garantidores.

### (ii) Provisão para remissão

Provisão calculada mensalmente decorrente de obrigação contratual de manter assistência à saúde aos dependentes, quando da ausência do titular. Foi estabelecida por resolução normativa da ANS e constituída pelo valor definido por laudo técnico atuarial.



# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

## (iii) Provisões para eventos a liquidar

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

## (iv) Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA

Destinada para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido avisados à Operadora. Constituída com base nos parâmetros previstos na Resolução Normativa – RN nº 574/2023 e alterações, expedida pela ANS.

## (v) Provisão de eventos a liquidar para o SUS

Refere-se a cobranças do ressarcimento ao Sistema Único de Saúde (SUS), estabelecidas pelo artigo 32 da Lei nº 9656/1998, advindas de atendimento médico, hospitalar e ambulatorial pela rede pública de saúde a beneficiários do próprio plano de saúde.

### **4.13 Empréstimos e financiamentos**

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

### **4.14 Cotas de cooperados**

As cotas de capital são classificadas no patrimônio líquido. No caso de demissão, os cooperados têm seu capital social devolvido, conforme Estatuto Social e a legislação cooperativista.

### **4.15 Outros ativos e passivos (circulantes e não circulantes)**

Um ativo é reconhecido no balanço patrimonial quando for provável que seus benefícios econômicos futuros serão gerados em favor da Cooperativa e seu custo ou valor puder ser mensurado com segurança. Um passivo é reconhecido no balanço quando a Cooperativa possui uma obrigação legal ou constituída como resultado de um evento passado, sendo provável que um recurso econômico seja requerido para liquidá-lo. São acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes rendimentos, encargos

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

e atualizações monetárias incorridas até a data do balanço e, no caso dos ativos, retificados por provisão para perdas (*impairment*) quando necessário. Os ativos e passivos são classificados como circulantes quando, provavelmente, sua realização ou liquidação ocorra nos próximos doze meses. Caso contrário, são demonstrados como não circulantes.

## 4.16 Ajuste a valor presente de ativos e passivos

Os ativos e passivos monetários não circulantes e os circulantes quando o efeito é considerado relevante em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto, são ajustados ao valor presente. O ajuste a valor presente é calculado levando em consideração os fluxos de caixa contratuais e a taxa de juros explícita, e em certos casos implícita, dos respectivos ativos e passivos. Dessa forma, os juros embutidos nos ingressos, dispêndios e custos associados a esses ativos e passivos são descontados com o intuito de reconhecê-los em conformidade com o regime de competência dos exercícios. Posteriormente, esses juros são realocados nas linhas de dispêndios e ingressos financeiros no resultado por meio da utilização do método da taxa efetiva de juros em relação aos fluxos de caixa. As taxas de juros implícitas quando aplicadas são determinadas com base em premissas e são consideradas estimativas contábeis.

## 4.17 Ativos e passivos contingentes e obrigações legais

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

- Ativos contingentes são reconhecidos somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado. Os ativos contingentes com êxitos prováveis são apenas divulgados em nota explicativa.
- Passivos contingentes são provisionados quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança. Os passivos contingentes avaliados como de perdas possíveis são apenas divulgados em nota explicativa e os passivos contingentes avaliados como de perdas remotas não são provisionados nem divulgados.
- Obrigações legais são registradas como exigíveis, independente da avaliação sobre as probabilidades de êxito, de processos em que a Cooperativa questionou a inconstitucionalidade de tributos.

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

## 4.18 Ingresso operacional

### 4.18.1 Reconhecimento dos ingressos e respectivos custos

Por determinação da ANS, são classificados como “contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde” o resultado líquido dos ingressos (receitas), deduzidas às variações das provisões técnicas, os abatimentos, cancelamentos e restituições, registradas por período de implantação do plano, natureza jurídica da contratação e modalidade de cobertura.

A apropriação dos ingressos observa o regime de competência de exercícios considerando:

- (i) nos contratos com preços preestabelecidos, o período de cobertura contratual; e
- (ii) nos contratos com preços pós-estabelecidos, a data em que se fazem presentes os fatos geradores do ingresso.

### 4.18.2 Reconhecimento dos eventos indenizáveis

A apropriação dos respectivos custos (eventos indenizáveis) ocorre no recebimento das respectivas contas e por meio da constituição de provisão como referido na nota explicativa 12.

Os eventos indenizáveis são constituídos com base no valor das faturas apresentadas pela rede credenciada e cooperados e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas. Como parte dessas faturas não são apresentadas dentro do período da sua competência, ou seja, há eventos realizados nestes prestadores e cooperados que não são cobrados/avisados na totalidade a Cooperativa ao final de cada mês, os eventos ocorridos e não avisados são registrados mediante constituição de PEONA – Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados.

Os demais ingressos e dispêndios observam o regime de competência de exercícios para o seu reconhecimento.

### 4.18.2 Ingressos financeiros e dispêndios financeiros

Os ingressos financeiros abrangem receitas de juros sobre fundos investidos. O ingresso de juros é reconhecido no resultado por meio do método dos juros efetivos. Os dispêndios financeiros abrangem juros e despesas bancárias.

# **Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico**

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

## **4.19 Imposto de renda e contribuição social – correntes**

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

## Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

### 5 Aplicações financeiras

Modalidade	2023		2022
	Circulante	Não circulante	Circulante
Soberano Saúde - FIC RF LP ANS	8.767.561	-	8.007.090
Compromissada DI	3.444.837	-	3.100.480
	(33.275)	-	(39.592)
	<b>12.179.123</b>	<b>-</b>	<b>11.067.978</b>
Compromissada DI	1.560.663	-	237.664
Renda fixa CDB	-	57.491	
	(13.649)	(518)	(4.549)
	<b>1.547.014</b>	<b>56.973</b>	<b>233.115</b>
	<b>13.726.137</b>	<b>56.973</b>	<b>11.301.093</b>

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

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

(i) As aplicações garantidoras de provisões técnicas são aplicações financeiras vinculadas em Fundos Dedicados ao Setor de Saúde Suplementar, por meio de convênios entre a ANS e as instituições cuja movimentação ou desvinculação está sujeita à aprovação prévia da ANS, em conformidade com a RN 521 de 29 de abril de 2022.

## Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

### 6 Créditos de operações com planos de assistência à saúde

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
<b>Contraprestações Pecuniárias a Receber</b>		
Faturas a Receber	2.530.867	1.375.176
Mensalidades a Receber	2.394.086	2.033.081
(-) Provisão p/ Perdas sobre Créditos (i)	<u>(792.072)</u>	<u>(572.999)</u>
	<b><u>4.132.881</u></b>	<b><u>2.835.258</u></b>
<b>Participação dos Beneficiários</b>		
Participação dos Beneficiários	323.962	231.498
(-) Provisão p/ Perdas sobre Créditos (i)	<u>(79.852)</u>	<u>(60.151)</u>
	<b><u>244.110</u></b>	<b><u>171.347</u></b>
<b>Operadoras de Saúde de Assist. Médico-Hospitalar</b>		
Contraprestações Corresponsabilidade Assumida Preço Pós estabelecido	4.701.947	3.665.380
(-) Provisão p/ Perdas sobre Créditos (i)	<u>(3.362)</u>	<u>-</u>
	<b><u>4.698.585</u></b>	<b><u>3.665.380</u></b>
<b>Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde</b>		
Fundos de custeio (ii)	1.286.291	1.094.101
	<b><u>1.286.291</u></b>	<b><u>1.094.101</u></b>
	<b><u>10.361.867</u></b>	<b><u>7.766.086</u></b>

(i) Constituída de acordo com os critérios da RN ANS detalhados no item 4.4. A Administração da Cooperativa, em análises dos créditos vencidos e a vencer, não tem expectativa de outras perdas.

(ii) No exercício de 2023 a Cooperativa contribuiu para o Fundo Contingência Assistencial para Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas (Unimed FESP) – CNPJ nº 43.643.139/0001-66, criado exclusivamente para o pagamento do medicamento de alto custo Zolgensma. As contribuições para o fundo durante o exercício de 2023 estão demonstradas a seguir:

<u>Período</u>	<u>Contribuição</u>
Saldo em 31 de dezembro de 2022	1.094.101
Janeiro	14.546
Fevereiro	14.779
Março	14.708
Abril	14.655
Mai	14.676
Junho	14.640
Julho	14.609
Agosto	21.931
Setembro	21.938
Outubro	21.938
Novembro	21.894
Dezembro	21.981
(-) Baixa Utilização Fundo	(147.446)
Atualização monetária	127.341
	<b><u>1.286.291</u></b>

## Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

No terceiro trimestre de 2023 a Cooperativa prestou atendimento a um beneficiário com a doença genética rara denominada Atrofia Muscular Espinal que gerou um custo assistencial de R\$ 8.094.970, para pagamento do medicamento Zolgensma, utilizado no tratamento da doença em questão que foi custeado por esse fundo. A Cooperativa registrou o evento pelo seu valor total e na sequência registrou o montante que será ressarcido pelo Fundo Assistencial, conforme nota explicativa 12.

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

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Intercâmbio a Receber Atendimento Eventual (i)	978.477	2.184.161
Convênios do Hospital	137.270	557.930
Empresas Diversas a Receber	981.576	726.683
(-) Provisão para Perdas Sobre Créditos (ii)	(97.312)	(230.943)
	<u><b>2.000.011</b></u>	<u><b>3.237.831</b></u>

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

(ii) Constituída de acordo com os critérios da RN ANS detalhados no item 4.4. A Administração da Cooperativa, em análises dos créditos vencidos e a vencer, não tem expectativa de outras perdas.

## Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

### 8 Bens e títulos a receber

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
<b>Estoques</b>		
Materiais e medicamentos hospitalares (i)	4.543.485	4.520.314
Materiais e medicamentos farmácia comercial	-	161.905
Materiais e artigos de ótica	475.531	519.235
	<u><b>5.019.016</b></u>	<u><b>5.201.454</b></u>
<b>Cheques a Receber</b>		
Cheques pré-datados a depositar	10.448	44.665
Cheques devolvidos a receber	1.798	73.476
(-) Provisão p/ Perdas sobre Créditos	(1.798)	(73.476)
	<u><b>10.448</b></u>	<u><b>44.665</b></u>
<b>Adiantamentos</b>		
Salários	19.163	23.276
Férias	257.808	234.914
Para viagem de funcionário	9.084	-
Fornecedores	46.770	70.574
	<u><b>332.825</b></u>	<u><b>328.764</b></u>
<b>Outros Títulos a Receber</b>		
Convênios a receber	234.140	249.979
Cartão Mastercard a receber	629.271	512.156
Cartão Usecred a receber	-	952
Outros títulos a receber	1.956	1.236
Crédito a Receber ANS – TSS (ii)	850.665	850.665
	<u><b>1.716.032</b></u>	<u><b>1.614.988</b></u>
	<u><b>7.078.321</b></u>	<u><b>7.189.871</b></u>

(i) Refere-se aos estoques de materiais e medicamentos utilizados no hospital e mercadorias de revenda da farmácia e ótica, avaliados pelo custo médio de aquisição. A Administração avaliou que não há necessidade de provisão para perdas nos estoques por deterioração, vencimento ou *impairment*.

(ii) Refere-se ao crédito a receber da ANS referente a taxa de saúde suplementar recolhida indevidamente.



## Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

### 9 Investimentos

	Saldos em 1º/1/2022	Adições	Saldos em 31/12/2022	Adições	Saldos em 31/12/2023
<b>Participações Societárias em Operadoras e Rede Assistencial</b>					
Federação das Unimeds do Estado de São Paulo	1.350.086	122.361	1.472.447	-	1.472.447
Unimed Centro Paulista - Federação Intrafederativa	805.573	-	805.573	-	805.573
Central Nacional Unimed	405.303	-	405.303	33.652	438.955
	<b>2.560.962</b>	<b>122.361</b>	<b>2.683.323</b>	<b>33.652</b>	<b>2.716.975</b>
<b>Participações Societárias em Instituições Reguladas</b>					
Sicred Limeira	109.154	24.473	133.627	22.848	156.475
Ações Unibanco	473	-	473	-	473
Banco Unicred	4.341	157	4.498	542	5.040
Banco sisprime	-	-	-	1.008	1.008
	<b>113.968</b>	<b>24.630</b>	<b>138.598</b>	<b>24.398</b>	<b>162.996</b>
<b>Outros Investimentos</b>					
Unimed Participações	123.711	53.158	176.869	-	176.869
Unimed Participações - Adto p/ Futuro Investimentos	159.595	4.120	163.715	-	163.715
Unihosp	5.000	-	5.000	-	5.000
Unimed Central de Bens e Serviços	-	150.000	150.000	4.963	154.963
	<b>288.306</b>	<b>207.278</b>	<b>495.584</b>	<b>4.963</b>	<b>500.547</b>
	<b>2.963.236</b>	<b>354.269</b>	<b>3.317.505</b>	<b>63.013</b>	<b>3.380.518</b>

Os investimentos em sociedades cooperativas não representam controladas e/ ou coligadas e seus saldos contábeis são mantidos a custo de aquisição, e deduzidos da provisão para *impairment*, quando aplicável.

## Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

### 10 Imobilizado

a. Composição do saldo

			<b>2023</b>	<b>2022</b>
	<b>Custo</b>	<b>Depreciação acumulada</b>	<b>Total líquido</b>	<b>Total líquido</b>
Terrenos	7.634.707	-	7.634.707	7.634.707
Edificações	93.588.468	(9.904.829)	83.683.639	85.219.944
Instalações	3.370.098	(2.401.751)	968.347	984.971
Máquinas e equipamentos	18.476.917	(9.596.260)	8.880.657	8.359.792
Terminais e periféricos	3.059.867	(2.745.165)	314.702	371.990
Móveis e utensílios	5.273.103	(1.900.140)	3.372.963	3.608.568
Veículos	481.447	(310.239)	171.208	198.825
Benfeitorias em imóveis de terceiros	3.785.732	(3.750.320)	35.412	41.219
Obras em andamento	375.753	-	375.753	36.072
	<b><u>136.046.092</u></b>	<b><u>(30.608.704)</u></b>	<b><u>105.437.388</u></b>	<b><u>106.456.088</u></b>

A Administração da Cooperativa realizou a análise da vida útil remanescente dos bens do ativo imobilizado e a definição dos valores residuais finais. Portanto, no exercício de 2023 e de 2022, o cálculo da depreciação já contempla essas análises (valor depreciável), bem como, a análise quanto à recuperabilidade dos bens do ativo imobilizado.

## Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

	1º/1/2022	Adições	Baixas	Transferências	31/12/2022	Adições	Baixas	Transferências	31/12/2023
<b>b. Movimentação do custo</b>									
Terrenos	7.634.707	-	-	-	7.634.707	-	-	-	7.634.707
Edificações	18.181.199	-	19.333	75.387.936	93.588.468	-	-	-	93.588.468
Instalações	3.084.647	212.104	(47.250)	-	3.249.501	120.597	-	-	3.370.098
Máquinas e equipamentos	14.860.130	1.724.521	(59.900)	-	16.524.751	1.944.164	-	8.002	18.476.917
Terminais e periféricos	2.674.591	188.270	(13.929)	55.608	2.904.540	153.707	-	1.620	3.059.867
Móveis e utensílios	2.755.395	2.301.071	(7.405)	-	5.049.061	233.664	-	(9.622)	5.273.103
Veículos	424.395	96.970	-	-	521.365	37.000	(76.918)	-	481.447
Benfeitorias em imóveis de terceiros	3.732.603	47.549	-	-	3.780.152	5.580	-	-	3.785.732
Imobilizado em andamento	71.935.367	3.675.426	(19.333)	(75.555.388)	36.072	347.406	(7.725)	-	375.753
	<b>125.283.034</b>	<b>8.245.911</b>	<b>(128.484)</b>	<b>(111.844)</b>	<b>133.288.617</b>	<b>2.842.118</b>	<b>(84.643)</b>	<b>-</b>	<b>136.046.092</b>
<b>c. Movimentação da depreciação acumulada</b>									
Edificações	(7.233.039)	(1.135.485)	-	-	(8.368.524)	(1.536.305)	-	-	(9.904.829)
Instalações	(2.150.742)	(126.811)	13.023	-	(2.264.530)	(137.221)	-	-	(2.401.751)
Máquinas e equipamentos	(6.887.451)	(1.296.260)	18.752	18.752	(8.164.959)	(1.433.099)	1.798	1.798	(9.596.260)
Terminais e periféricos	(2.358.204)	(188.245)	13.899	13.899	(2.532.550)	(214.329)	1.714	1.714	(2.745.165)
Móveis e utensílios	(1.099.065)	(341.428)	-	-	(1.440.493)	(461.576)	1.929	1.929	(1.900.140)
Veículos	(271.785)	(50.755)	-	-	(322.540)	(64.617)	76.918	-	(310.239)
Benfeitorias em imóveis de terceiros	(3.663.856)	(75.077)	-	-	(3.738.933)	(11.387)	-	-	(3.750.320)
	<b>(23.664.142)</b>	<b>(3.214.061)</b>	<b>45.674</b>	<b>45.674</b>	<b>(26.832.529)</b>	<b>(3.858.534)</b>	<b>82.359</b>	<b>(30.608.704)</b>	

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

## 11 Intangível

	SalDOS em			SalDOS em		SalDOS em
	1º/1/2022	Adições	Transferências	31/12/2022	Adições	31/12/2023
Software e Aplicativos	2.465.920	13.538	111.844	2.591.302	34.147	2.625.449
(-) Amortização Acumulada	(1.655.887)	(319.825)	-	(1.975.712)	(222.662)	(2.198.374)
	<b>810.033</b>	<b>(306.287)</b>	<b>111.844</b>	<b>615.590</b>	<b>(188.515)</b>	<b>427.075</b>

## 12 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

	2023		2022	
	Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante
<b>Provisões de Contraprestações</b>				
Remissão	46.877	132.002	28.153	20.830
	<b>46.877</b>	<b>132.002</b>	<b>28.153</b>	<b>20.830</b>
<b>Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS</b>				
Eventos a Liquidar P/ SUS - GRUS	69.584	-	100.849	-
Provisão Ressarcimento ao SUS - ABIS	136.663	-	131.878	-
	<b>206.247</b>	<b>-</b>	<b>232.727</b>	<b>-</b>
<b>Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prest. De Serv. Assist. (i)</b>				
Cooperados	3.701.200	-	3.631.359	-
Rede credenciada	4.733.366	-	4.199.340	-
Intercâmbio	427.822	-	715.574	-
	<b>8.862.388</b>	<b>-</b>	<b>8.546.273</b>	<b>-</b>
<b>Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados - PEONA</b>				
PEONA	1.515.038	-	2.059.874	-
PEONA SUS	229.716	-	269.747	-
	<b>1.744.754</b>	<b>-</b>	<b>2.329.621</b>	<b>-</b>
	<b>10.860.266</b>	<b>132.002</b>	<b>11.136.774</b>	<b>20.830</b>

(i) No terceiro trimestre de 2023 a Cooperativa prestou atendimento a um beneficiário com a doença genética rara denominada Atrofia Muscular Espinal que gerou um custo assistencial de R\$ 8.094.970, para pagamento do medicamento Zolgensma, utilizado no tratamento da doença em questão. No entanto, a Operadora participa do “Fundo de Contingência Assistencial das Unimeds do Estado de São Paulo” que tem por objetivo o custeio de despesas assistenciais de alto custo, exclusivamente para o pagamento desse medicamento, conforme nota explicativa 6. Sendo assim a Cooperativa registrou o evento pelo seu valor total e na sequência registrou o montante que será ressarcido pelo Fundo Assistencial. Em 31 de dezembro de 2023 o montante residual que ainda será ressarcido pelo Fundo é de R\$ 4.433.455.

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

A forma de constituição e manutenção das provisões técnicas estão descritas na nota 4.12.

A ANS, por meio de Resolução Normativa RN 521/2022, passou a exigir das operadoras a partir daquelas datas, de Patrimônio Líquido Ajustado, Capital baseado em risco, Provisão para Remissão e Provisão de Eventos Ocorridos e não Avisados (PEONA e PEONA-SUS), entre outras provisões a serem estabelecidas para garantia de obrigações contratuais.

As mencionadas Provisões Técnicas estão garantidas por aplicações do segmento de renda detalhadas na nota 5, atendendo aos critérios estabelecidos pela RN 521/2022da ANS, representadas por fundos e certificados de depósitos bancários, dedicados ao Setor de Saúde Suplementar.

## 13 Débitos de Operação de Assistência à saúde

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
<b>Contrap. Pecuniária Recebida Antecipada/e - Assist. Médico Hosp.</b>		
Recebimentos Faturas - Pessoa Jurídica	403.832	199.839
	<b>403.832</b>	<b>199.839</b>
<b>Operadoras de Planos de Assistência à Saúde (i)</b>		
Intercâmbio a Pagar de Corresponsabilidade Cedida Pr. Preestabelecido	498.988	570.129
Intercâmbio a Pagar de Corresponsabilidade Cedida Pr. Pós-estabelecido	490.610	520.712
	<b>989.598</b>	<b>1.090.841</b>
<b>Outros débitos</b>		
Cred. Progr. ou Fundos p/ Custeio Desp. Ass.Med.Hosp.	21.981	14.569
	<b>21.981</b>	<b>14.569</b>
	<b>1.415.411</b>	<b>1.305.249</b>

(i) Registro correspondente a valores a pagar decorrentes do compartilhamento da gestão de riscos entre operadoras de planos de assistência à saúde, por conta da cessão de beneficiários da Unimed Limeira para outras operadoras Unimed's conforme natureza dos respectivos contratos, pelo atendimento em intercâmbio qualificado na modalidade habitual

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

## 14 Débitos de operação de assistência à saúde não relacionados com o plano de saúde da operadora

Correspondentes a custos assistenciais a pagar de atendimentos eventuais a usuários de outras Operadoras de Planos de Saúde, compostos da seguinte forma:

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Cooperados	941.349	1.400.785
Contratados - Pessoa Física	264.851	107.647
Rede Credenciada - Pessoa Jurídica	1.138.208	1.405.935
Intercâmbio	1.844	21.823
Prestadores eventuais	7.296	280
	<u><b>2.353.548</b></u>	<u><b>2.936.470</b></u>

## 15 Tributos e encargos sociais a recolher

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
CSLL a Recolher	9.327	10.130
ISSQN a Recolher	467.682	316.035
INSS sobre Folha de Pagamento	1.168.177	1.090.542
FGTS a Recolher	332.908	386.811
COFINS a Recolher	212.446	113.706
PIS a Recolher	34.232	17.334
IRRF a Recolher	1.570.624	1.972.626
INSS retido de terceiros	492.419	475.265
Outros Impostos a Recolher	256.640	245.910
	<u><b>4.544.455</b></u>	<u><b>4.628.359</b></u>

## Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

### 16 Empréstimos e financiamentos

Finalidade	Taxa juros a.a.	Vencimento final	2023		2022	
			Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante
Capital de giro	2,9% + 100% CDI	16/9/2024	1.336.652	-	1.176.551	1.666.780
Aquisição prédio da ótica	2,9% + 100% CDI	3/6/2024	657.440	-	1.159.149	579.575
Construção do hospital	10,25%	1/6/2029	4.810.704	21.648.172	4.728.495	26.006.723
			<b>6.804.796</b>	<b>21.648.172</b>	<b>7.064.195</b>	<b>28.253.078</b>
			<b>1.336.652</b>	<b>-</b>	<b>1.176.551</b>	<b>1.666.780</b>
			<b>657.440</b>	<b>-</b>	<b>1.159.149</b>	<b>579.575</b>
			<b>26.458.876</b>	<b>21.648.172</b>	<b>4.728.495</b>	<b>26.006.723</b>
			<b>28.452.968</b>	<b>21.648.172</b>	<b>7.064.195</b>	<b>35.317.273</b>

As garantias são aval dos diretores e o próprio bem em construção.

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

## 17 Débitos diversos

	2023		2022	
	Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante
Salários a pagar	810.076	-	1.049.064	-
Honorários conselhos a pagar	-	-	100.651	-
Provisão de férias e encargos	5.457.608	-	5.045.559	-
Fornecedores (i)	10.264.874	7.222	8.599.584	-
Depósitos de beneficiários e de terceiros	18.819	-	347.834	-
Aluguéis a pagar	738	-	2.435	-
Débitos de funcionários	292.278	-	231.045	-
Débitos de cooperados	310.739	-	287.006	-
Antecipação de recebíveis - Banco Itaú	279.996	186.664	279.996	466.660
Outros débitos a pagar	97.703	-	90.140	-
Participação nos lucros	390.000	-	-	-
	<b>17.922.831</b>	<b>193.886</b>	<b>16.033.314</b>	<b>466.660</b>

(i) O saldo é composto, substancialmente, pelos valores a pagar a fornecedores de materiais e medicamentos utilizados nos atendimentos assistenciais da rede própria e para abastecimento da farmácia comercial. Não há inadimplência nesse saldo.

## 18 Provisões para ações judiciais e depósitos judiciais

A Cooperativa no desenvolvimento normal de suas operações está sujeita a certos riscos, representados por eventuais ações tributárias, reclamações trabalhistas e cíveis nas esferas administrativa e judicial, os quais, quando aplicável, estão suportados por depósitos judiciais. O valor provisionado em 31 de dezembro de 2023 e 2022 é considerado suficiente pela administração e assessoria jurídica da Cooperativa para fazer face a eventuais perdas que possam advir no futuro.

Os saldos das provisões e dos respectivos depósitos judiciais, estão demonstrados a seguir:

	2023		2022	
	Provisão	Depósito judicial	Provisão	Depósito judicial
<b>Ações Tributárias</b>				
INSS – Folha (i)	5.925.088	5.925.088	4.886.568	4.886.568
ISSQN (i)	8.004.045	7.707.185	5.618.342	5.321.485
IRRF	294.984	-	-	-
	<b>14.224.117</b>	<b>13.632.273</b>	<b>10.504.910</b>	<b>10.208.053</b>
<b>Ações Cíveis (ii)</b>				
Prov. Contingências Cíveis Diversas	5.316.796	1.298.751	4.305.462	116.404
	<b>5.316.796</b>	<b>1.298.751</b>	<b>4.305.462</b>	<b>116.404</b>
<b>Ações Trabalhistas (iii)</b>				
Prov. Contingências Trabalhistas Diversas	90.000	12.665	140.564	23.283
	<b>90.000</b>	<b>12.665</b>	<b>140.564</b>	<b>23.283</b>
	<b>19.630.913</b>	<b>14.943.689</b>	<b>14.950.936</b>	<b>10.347.740</b>



# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

(i) Corresponde a provisão destinada à cobertura do INSS patronal incidente sobre verbas indenizatórias, que estão sendo questionadas judicialmente; e pela provisão destinada à cobertura das despesas com ISSQN, relativo aos clientes residentes ou estabelecidos nos Municípios de Iracemápolis, Cordeirópolis e Engenheiro Coelho, cujos valores estão sendo depositados judicialmente.

(ii) Refere-se a ações de usuários requerendo o custeio de tratamentos e procedimentos médicos e hospitalares excluídos da cobertura contratada, os quais nossa assessoria jurídica considera como prováveis as possibilidades de perdas nas respectivas demandas parcialmente cobertas por depósitos judiciais

(iii) Refere-se a provisão de ações de reclamações trabalhistas, avaliadas como perda provável pelos nossos assessores jurídicos parcialmente cobertas por depósitos judiciais.

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

## 19 Passivos contingentes

A Cooperativa discute ações cíveis e trabalhistas no montante de R\$ 11.141.927 (R\$ 12.511.238 em 2022) e R\$ 397.744,45, respectivamente, cuja opinião dos consultores jurídicos quanto a probabilidade de perda para 31 de dezembro de 2023 é que o desfecho desses processos pelo andamento atual classifica-se como possível.

Tais ações, devido à natureza e histórico são plenamente passíveis de acordos de menor valor. Sobre estas demandas não foi constituída provisão, considerando que a probabilidade de perdas é possível, mas não provável.

## 20 Patrimônio líquido

### a. Capital social

O Capital social é formado por cotas partes distribuídas entre os cooperados e classificado no patrimônio líquido. De acordo com o Estatuto Social cada associado tem direito a um só voto, qualquer que seja o número de suas cotas partes. Conforme previsto no Estatuto Social, serão atribuídos juros de até 12% sobre o capital integralizado, quando apuradas sobra no final do exercício com valores definidos na Assembleia Geral Ordinária.

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

Em 31 de dezembro de 2023 foi incorporado o montante de R\$ 1.319.132 de juros ao capital *ad referendum da AGO*.

## **b.** Destinações estatutárias

De acordo com o Estatuto Social da Cooperativa e a Lei nº 5.764/1971, a sobra líquida do exercício terá a seguinte destinação:

- 10% para Fundo de Reserva, destinada a reparar perdas e atender ao desenvolvimento de suas atividades;
- 5% para Reserva de Assistência Técnica, Educacional e Social – RATES, destinada à prestação de assistência aos cooperados e funcionários da Cooperativa, nos termos de regulamentação própria a ser definida em Assembleia Geral, sendo indivisível nos casos de dissolução e liquidação;
- Reserva para Contingências: Reserva constituída mediante transferência de sobras apuradas em exercícios anteriores, conforme deliberação das respectivas Assembleias Gerais Ordinárias, destinada a fazer frente à cobertura de eventuais contingências que possam incorrer contra a Cooperativa, perfazendo em 31 de dezembro de 2023 e de 2022 o montante de R\$ 26.450.384.
- Reserva de Avaliação de Ativos: Foram efetuadas pela empresa SETAPE Serviços Técnicos de Avaliações do Patrimônio d Engenharia S/C Ltda., em diferentes exercícios sendo a 1º em agosto de 2005, e objetivou apurar e mensurar a época, o real valor dos bens imobiliários e a última em janeiro de 2010 por aderência aos Pronunciamentos Técnicos CPC's nºs 01 e 27 – Ativo Imobilizado. O saldo da referida reserva em 31 de dezembro de 2023 perfaz o montante de R\$ 6.474.049 (R\$ 6.587.095 em 2022).

## **c.** Sobras (perdas) à disposição da AGO

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

Por decisão do Conselho de Administração e “*Ad-referendum da AGO*”, o resultado das operações com terceiros não foi demonstrado e nem levado à conta da RATES, conforme determinação da legislação aplicável.

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

De acordo com a legislação que rege as sociedades cooperativas, Lei nº 5.764/1971, e o Estatuto Social, as sobras à disposição da AGO podem ser capitalizadas ou distribuídas aos cooperados de acordo com a usufruição dos serviços da Cooperativa ou, ainda, incorporadas em reservas conforme deliberação dos cooperados na Assembleia Geral. As perdas são compensadas com as reservas existentes na data do balanço.

As sobras (perdas) à disposição da AGO estão demonstradas a seguir:

	<b>2023</b>	<b>2022</b>
<b>Resultado líquido do exercício</b>	<b>5.987.586</b>	<b>(4.124.056)</b>
Realização da reserva de reavaliação	113.046	113.046
Utilização da RATES	250.649	218.314
Realização da Reserva para Contingências	-	2.887.802
Absorção da perda à disposição da AGO com fundo de reserva	-	904.894
<b>Constituição das reservas estatutárias</b>		
RATES - 5%	(299.379)	-
Fundo de Reserva - 10%	(598.759)	-
	<b>5.453.143</b>	<b>-</b>

## 21 Despesas administrativas

	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Pessoal	(16.112.643)	(15.640.621)
Serviços de terceiros	(1.852.008)	(1.976.999)
Localização e funcionamento	(2.122.814)	(2.745.273)
Publicidade e propaganda	(1.760.073)	(1.713.260)
Tributos	(451.863)	(423.943)
Contribuições com entidades de classe	(435.913)	(414.723)
Seguro cooperados	(2.011.686)	(1.465.647)
Plano de saúde / odontológico dos cooperados	(1.666.504)	(1.495.245)
Despesas administrativas diversas	(416.954)	(330.845)
	<b>(26.830.458)</b>	<b>(26.206.556)</b>

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

## 22 Resultado financeiro líquido

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
<b>Receitas financeiras</b>		
Rendimentos de aplicações financeiras	1.391.090	1.489.477
Juros por recebidos em atraso	795.627	683.342
Receita com créditos tributários	-	279.697
Atualização dos depósitos judiciais	1.021.826	1.300.375
Descontos obtidos	200.845	144.330
Receitas financeiras diversas	127.405	102.126
	<u><b>3.536.793</b></u>	<u><b>3.999.347</b></u>
<b>Despesas financeiras</b>		
Juros sobre empréstimos e financiamentos	(3.828.002)	(4.401.012)
Juros s/ Capital próprio	(1.614.117)	-
Encargos de tributos	(1.031.935)	(1.321.780)
Juros por pagamento em atraso	(22.133)	(11.554)
IOF	(21.807)	(21.265)
Despesas bancárias	(79.462)	(35.590)
Tarifa de cobrança	(621.758)	(662.149)
Descontos concedidos	-	(20.061)
Outras despesas financeiras	(1.935)	-
	<u><b>(7.221.149)</b></u>	<u><b>(6.473.411)</b></u>
	<u><b>(3.684.356)</b></u>	<u><b>(2.474.064)</b></u>

## 23 Transações com partes relacionadas

A estrutura de governança corporativa da Cooperativa compreende a Diretoria, cujas atribuições, poderes e funcionamento são definidos no Estatuto da Cooperativa. Os diretores são os representantes legais da Cooperativa, responsáveis principalmente, pela sua administração e pelo desenvolvimento das políticas e diretrizes gerais. São eleitos pela Assembleia Geral Ordinária, com mandato de 4 anos para o Conselho de Administração, sendo obrigatória a reeleição de até 1/3 de seus integrantes, para o Conselho Fiscal o mandato é de 1 ano com permissão para reeleição de 2/3 dos seus integrantes.

A Cooperativa efetuou transações com partes relacionadas, incluindo a remuneração por serviços prestados a seus beneficiários do plano de saúde e pagamento de pró-labore.

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

## 24 Instrumentos financeiros e Gerenciamento de riscos

### 24.1 Avaliação dos instrumentos financeiros

A administração procedeu à análise dos instrumentos financeiros que compõem o ativo e o passivo e concluiu que o valor justo das Disponibilidades, Aplicações financeiras, Créditos Operações com Planos de Assistência à Saúde e Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora e os Passivos Circulantes, principalmente Provisão de Eventos a Liquidar, Débitos de Operações de Assistência à Saúde e empréstimos e financiamentos a pagar aproximam-se do saldo contábil, cujos critérios de contabilização e valores estão demonstrados nas demonstrações contábeis, em razão de o vencimento de parte significativa desses saldos ocorrer em data próxima a do balanço.

Em 31 de dezembro de 2023, a Cooperativa não possuía nenhum tipo de instrumento financeiro derivativo.

### 24.2 Gerenciamento de riscos

#### A. Risco de crédito

Advém da possibilidade de a Cooperativa não receber os valores decorrentes de operações de vendas ou de créditos detidos em instituições financeiras geradas por operações de investimento financeiro.

Para atenuar esse risco, a Cooperativa adota como prática de acompanhamento permanente do saldo devedor de suas contrapartes e análise periódica dos índices de inadimplência. Com relação às aplicações financeiras, a Cooperativa dá preferência a realizar aplicações em instituições renomadas e com baixo risco de crédito.

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

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Disponível	1.562.535	946.151
Aplicações Financeiras	13.726.137	11.301.093
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	10.361.867	7.766.086
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora	2.000.011	3.237.831
Bens e Títulos a Receber (exceto estoques)	2.059.305	1.988.417
Despesas Antecipadas	111.370	318.242
Conta Corrente com Cooperados	163.399	142.795
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	21.000	21.000
	<u>30.005.624</u>	<u>25.721.615</u>

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

A política de gerenciamento do risco de crédito sobre as contas a receber está em linha com a resolução normativa da ANS, que estabelece que deve ser constituída provisão para perda decorrente da existência de inadimplência. As operadoras de planos de assistência à saúde devem constituir a Provisão para Perdas Sobre Créditos – PPSC de acordo com os critérios estabelecidos nessa RN detalhado na nota 4.4.

## **B. Risco de liquidez**

Risco de Liquidez é a possibilidade da não existência de recursos financeiros suficientes para que a Companhia honre seus compromissos em razão dos descasamentos entre pagamentos e recebimentos, considerando os diferentes prazos de liquidação de seus direitos e obrigações.

Para atenuar esse risco, a Cooperativa adota como prática de acompanhamento permanente o fluxo de caixa avaliando a adequação de prazos de recebimentos e pagamentos de operações relativas a plano de saúde, que normalmente são caracterizadas por prazos de recebimentos e pagamentos consideravelmente pequenos.

A previsão de fluxo de caixa é realizada pelo departamento financeiro. Esse departamento monitora as previsões contínuas das exigências de liquidez da Cooperativa para assegurar que ela tenha caixa suficiente para atender as necessidades operacionais, bem como exigências de garantias determinadas pela ANS. Em 2023 e em 2022 a Cooperativa apresenta capital circulante líquido negativo de R\$ 8.680.669 e negativo de R\$ 11.724.475, respectivamente devido aos investimentos feitos em imobilizações.

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

## **C. Risco de taxa de juros**

O risco de taxa de juros advém da possibilidade da Cooperativa estar sujeita a alterações nas taxas de juros que possam trazer impactos os seus ativos captados (aplicados) no mercado.

Para minimizar possíveis impactos advindos de oscilações em taxas de juros, a Cooperativa adota a política de aplicações conservadoras em títulos de renda fixa (CDB, Fundos de investimento e RDC) e títulos públicos (LFT – quando aplicável), aplicados em diversas instituições financeiras.

# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

## D. Risco operacional

É o risco de prejuízos diretos ou indiretos decorrentes de uma variedade de causas associadas a processos, pessoal, tecnologia e infraestrutura da Cooperativa e de fatores externos, exceto riscos de crédito, mercado e liquidez, como aqueles decorrentes de exigências legais e regulatórias e de padrões geralmente aceitos de comportamento empresarial. Riscos operacionais surgem de todas as operações da Cooperativa.

O objetivo da Cooperativa é administrar o risco operacional para evitar a ocorrência de prejuízos financeiros e danos à sua reputação, e buscar eficácia de custos para evitar procedimentos de controle que restrinjam iniciativa e criatividade.

A principal responsabilidade para o desenvolvimento e implementação de controles para tratar riscos operacionais é atribuída à alta Administração.

A responsabilidade é apoiada pelo desenvolvimento de padrões gerais da Cooperativa para a administração de riscos operacionais nas seguintes áreas:

- exigências para segregação adequada de funções, incluindo a autorização independente de operações;
- exigências para a reconciliação e monitoramento de operações;
- cumprimento de exigências regulatórias e legais;
- documentação de controle e procedimentos;
- exigências para a avaliação periódica de riscos operacionais enfrentados e a adequação e controles e procedimentos para tratar dos riscos identificados;
- exigências de reportar perdas e as ações corretivas propostas;
- desenvolvimento de planos de contingências;
- treinamento e desenvolvimento profissional;
- padrões éticos e comerciais.

## E. Risco da gestão da carteira de investimentos

A Cooperativa limita sua exposição a riscos de gestão da carteira de investimento ao investir apenas em títulos públicos e títulos de renda fixa privados em diversas instituições financeiras como forma de diluir os riscos. A Administração monitora ativamente as aplicações e os rendimentos e não espera que nenhuma contraparte falhe em cumprir com suas obrigações.

# **Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico**

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

## **F. Risco de Subscrição**

Medida de incerteza relacionada a uma situação econômica adversa que contraria as expectativas da Cooperativa no momento da elaboração de sua política de subscrição quanto às incertezas existentes na estimação das provisões técnicas e relativas à precificação.

## **G. Risco de Mercado**

Medida de incerteza relacionada à exposição a perdas decorrentes da volatilidade dos preços de ativos, tais como cotações de ações, taxas de juros, taxas cambiais, preços de commodities e preços de imóveis.

## **H. Risco Legal**

Medida de incerteza relacionada aos retornos de uma operadora por falta de um completo embasamento legal de suas operações; é o risco de não-cumprimento de leis, regras, regulamentações, acordos, práticas vigentes ou padrões éticos aplicáveis, considerando, inclusive, o risco de que a natureza do produto/serviço prestado possa tornar a Cooperativa particularmente vulnerável a litígios.



# Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

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

	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Resultado antes dos impostos e participações	7.001.881	(3.183.244)
<b>Ajustes:</b>		
Depreciação e amortização	4.081.196	3.533.886
Residual da baixa do ativo imobilizado	2.284	82.810
Provisão para perdas sobre créditos	552.293	549.208
Varição das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	(454.971)	180.277
Provisão para ações judiciais	4.679.977	2.624.280
Juros de empréstimos e financiamentos	3.828.002	4.401.012
	<b>19.690.662</b>	<b>8.188.229</b>
<b>Diminuição (Aumento) nos ativos</b>		
Aplicações financeiras	(2.482.017)	6.727.369
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	(3.148.074)	325.303
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde	1.237.820	(70.224)
Créditos tributários e previdenciários	260.819	(14.964)
Bens e títulos a receber	111.550	329.865
Despesas antecipadas	206.872	(223.947)
Depósitos judiciais	(4.595.949)	(2.668.943)
Conta corrente cooperados	(20.604)	12.029
	<b>(8.429.583)</b>	<b>4.416.488</b>
<b>Aumento (diminuição) de passivo</b>		
Eventos/ sinistros a liquidar	289.635	744.959
Débitos de operações de assistência à saúde	110.162	(88.705)
Débitos com operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde	(582.922)	313.805
Tributos e encargos sociais a recolher	(83.904)	629.816
Débitos diversos	1.616.743	675.912
Conta corrente com cooperados	-	(2.186.172)
	<b>1.349.714</b>	<b>89.615</b>
<b>Caixa gerado nas operações</b>	<b>12.610.793</b>	<b>12.694.332</b>
Imposto de Renda	(326.943)	(343.332)
Contribuição Social	(126.339)	(132.240)
Participações no Resultado	(561.013)	(465.240)
<b>Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais - método indireto</b>	<b>11.596.498</b>	<b>11.753.520</b>
<b>Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais - método direto</b>	<b>11.596.498</b>	<b>11.753.520</b>

# **Unimed de Limeira Cooperativa de Trabalho Médico**

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras  
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022  
Em reais

---

## **26 Cobertura de seguro**

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

## **27 Eventos subsequentes**

Não ocorreram eventos subsequentes entre a data de encerramento do exercício social e a de aprovação das demonstrações contábeis para fins de divulgação, 16 de fevereiro de 2024, que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a situação patrimonial e financeira da Cooperativa.

\*\*\*