

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2022



Unimed 
Sul Paulista

Palavra da Diretoria

GRI 2-22



Unimed Sul Paulista: uma Cooperativa em evolução

Ao analisar o nosso Relatório Anual de Gestão e Sustentabilidade, já nos moldes e diretrizes do GRI (*Global Reporting Initiative*) pelo segundo ano consecutivo, temos a satisfação de apresentar ao público o perfil de uma Cooperativa que enfrentou desafios em 2022 com transparência e ações que demonstram o modelo Cooperativista de trabalhar.

A apresentação de mais um relatório reforça o dever de uma gestão transparente – e promove o compartilhamento público das ações, programas, estrutura, nossos recursos próprios e humanos.

Marcos de Almeida Cunha

Diretor Presidente da Unimed Sul Paulista



Recursos Próprios: nossa vitrine

A cada novo Relatório de Gestão podemos nos deparar com uma melhora dos serviços e da infraestrutura que a Unimed Sul Paulista apresenta para a comunidade regional. Os nossos Recursos Próprios apresentam a preocupação em atender bem e atender mais!

Mesmo com as dificuldades que vivenciamos em 2022, como a alta sinistralidade, não foi razão para deixarmos de investir na melhoria dos nossos Recursos Próprios.

Giselle Cordeiro Saucedo Domingues

Superintendente da Unimed Sul Paulista



Sinistralidade: a atenção do ano

Encarar os obstáculos com seriedade, mas com tranquilidade – esta poderia ser a máxima da nossa diretoria e conselhos ao longo de 2022. O presente Relatório demonstra, em fatos e em números, o esforço coletivo para manter organizada a nossa Cooperativa.

Temos a confiança de que empenhamos o máximo esforço neste sentido e, creio, conseguimos os melhores resultados, dentro das ferramentas que dispúnhamos e das possibilidades que a alta sinistralidade permitiu.

Por outro lado, o presente Relatório apresenta um panorama mais otimista para 2023, principalmente pelas medidas adotadas em 2022, de ajustes e correções de metas.

Cláudio Barsanti Wey

Diretor Vice-Presidente da Unimed Sul Paulista

Sumário

	Palavra da Diretoria	2
1.	Sobre este Relatório	4
	1.1 Engajamento dos Stakeholders	4
	1.2 Lista de tópicos materiais	4
2.	Sobre a Unimed	5
	2.1 Nossa atividade, marcas, produtos e serviços	5
	2.2 Nossas instalações	6
	2.3 Diretoria e conselhos	7
3.	Recursos Próprios	8
	3.1 Hospital “José Silva Dantas Filho”	8
	3.2 Medicina Diagnóstica	22
	3.3 Centro de Fisioterapia	23
	3.4 Unimed Reabilita	23
	3.5 Espaço Viver Bem	26
	3.6 Ambulatório Capão Bonito	30
	3.7 Ambulatório de Angatuba	30
	3.7 Ambulatório São Miguel Arcanjo	31
4.	Governança Corporativa	32
	4.1 Setor Comercial	33
	4.2 CAC - Central de Atendimento ao Cliente	39
	4.3 Qualidade, Regulação, Compliance e Gestão de Riscos	42
	4.4 Auditorias	42
	4.5 Cadeia de Valor	42
	4.6 Estrutura de Governança	43
	4.7 Identidade Organizacional da Cooperativa	44
	4.8 Portal da Governança	44
	4.9 Reajuste ANS	45
	4.10 Rol de Procedimentos	45
	4.11 Publicação da Lei 14.454/22	47
	4.12 Notificação de Intermediação Preliminar	47
	4.13 Pesquisa de Satisfação ANS	48
	4.14 Elaboração do Mapeamento de Processos e Matriz de Risco	48
	4.15 Nota do IDSS	49
	4.16 Planejamento Estratégico	50
	4.17 Grupo de Melhoria da Qualidade	50
	4.18 Programa de Integridade	51
	4.19 Elaboração de Políticas Institucionais	52
	4.20 Canais de Ética	52
	4.21 Ouvidoria	53
	4.22 Tecnologia da Informação	59
	4.23 Recursos Humanos	64
	4.24 Rede de Credenciamento e Contratos	71
	4.25 Marketing e Comunicação Estratégica	75
5.	Gestão Ambiental	78
	5.1 Energia	79
	5.2 Resíduos de Serviço de Saúde	80
	5.3 Utilização da Água	81
6.	Saúde Financeira	83
	Perspectivas Futuras	87
7.	Sumário GRI	88
8.	Anexos	91



1. Sobre este relatório

GRI 2-3, 2-14, 3-1

A Unimed Sul Paulista Cooperativa de Trabalho Médico, pelo segundo ano consecutivo, elabora seu Relatório Anual em conformidade com as diretrizes da GRI Standards – agora com a nova versão 2021. Os dados e informações referem-se ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022 e foram coletados em seus setores de origem, fornecidos pelos responsáveis setoriais, tanto da Operadora quanto pelos Recursos Próprios. Posteriormente, foram validados e aprovados pela Diretoria Executiva.

A coordenação deste trabalho ficou sob a responsabilidade da gerência da Operadora e execução pelo Departamento de Marketing, que foi responsável pela coleta das informações e pelo desenvolvimento do conteúdo do presente Relatório, sendo que dúvidas, sugestões e quaisquer apontamentos podem ser apresentados pelo email: marketing@unimedsulpaulista.coop.br.

1.1 Engajamento dos Stakeholders

GRI 2-29

No final de 2022, a Unimed Sul Paulista buscou reafirmar a materialidade, oportunidade em que realizou mais uma pesquisa junto aos stakeholders, buscando ainda mais informações relacionadas às suas atividades enquanto operadora de planos de saúde suplementar e suas interferências na sociedade/comunidade em que está inserida e onde surjam reflexos das suas atividades.

O processo de definição dos temas para o relatório acionou os representantes dos públicos considerados estratégicos pela Unimed Sul Paulista: Colaboradores, Clientes, Cooperados, Sociedade Civil, Terceiros, Fornecedores e Prestadores de Serviço. Foram totalizados 40 respondentes.

Assim, foram elencados 39 temas gerais, que foram escolhidos para fazer parte da pesquisa, por terem sido considerados mais relevantes.

Os temas foram analisados e a priorização foi definida pelo grupo de gestão que considerou os possíveis impactos dentro e fora da organização.

O resultado dos temas materiais foi:

1.2 Lista dos tópicos materiais

GRI 3-2

- 1 - Presença no Mercado /Eficiência Operacional / Qualificação da rede /
- 2 - Desempenho Econômico / Sinistralidade
- 3 - Compliance - Integridade e Corrupção / Gestão de crise
- 4 - Segurança da Informação
- 5 - Acesso à Saúde / Prevenção de doenças e promoção de saúde
- 6 - Atração e Retenção de colaboradores
- 7 - Inovação e transformação digital
- 8 - Satisfação e Reclamação do Cliente / Gestão da marca e Reputação
- 9 - Água, Energia e Resíduos

Itapetininga-SP, 20/03/23

2. Sobre a Unimed Sul Paulista

GRI 2-1

Unimed Sul Paulista Cooperativa de Trabalho Médico, Sociedade Simples de Responsabilidade Ltda, rege-se pela legislação especial das sociedades cooperativas. Com sede e administração à Rua Doutor Virgílio de Rezende, nº 810- Itapetininga – São Paulo.

Possui Hospital Geral na cidade de Itapetininga, além de estruturar Unidades de Atendimento nas cidades de Angatuba, São Miguel Arcanjo e Capão Bonito. A Unimed Sul Paulista atua em 11 cidades do

interior paulista: Angatuba, Alambari, Campina do Monte Alegre, Capão Bonito, Guareí, Guapiara, Itapetininga, Ribeira, Ribeirão Grande, São Miguel Arcanjo e Sarapuí, tendo por propósito o oferecimento de planos de saúde particulares e empresariais e como produtos complementares: Uniodonto, Seguros Unimed e Unimed Fone.



Nossa atividade, marcas, produtos e serviços

GRI 2-6

A Unimed Sul Paulista foi fundada em 1987 na cidade de Itapetininga e possui um portfólio de produtos para clientes Empresariais, Individuais e Familiares.

Disponibilizamos produtos e serviços de assistência médica, oferecendo aos clientes as melhores soluções em saúde, qualidade de vida e atendimento humanizado.

Nossos planos comercializados são regulamentados pela Lei nº 9656/1998, que trata dos planos de saúde Suplementar no Brasil.

A Cooperativa cumpre com rigor as determinações dos órgãos reguladores do setor, como a ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, o que confere total segurança de que seus clientes terão o atendimento de acordo com as normas.

Nossas instalações

GRI 2-2

Unidade 1 - Prédio Administrativo

Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro | Telefone: (15) 3275-7100
Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta - 08h às 18h

Unidade 2 - Centro de Fisioterapia

Rua Virgílio de Rezende, 820 - Centro | Telefone: (15) 3275-7108
Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta - 07h às 19h
Sábado - 07h às 11h

Unidade 3 - Medicina Diagnóstica

Rua Virgílio de Rezende, 815 - Centro | Telefone: (15) 3376-9802
Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta - 6h30 às 17h
Sábado - 6h30 às 11h

Unidade 4 - Espaço Viver Bem

Rua Virgílio de Rezende, 829 - Centro | Telefone: (15) 3376-9801
Horário de Funcionamento: Segunda, Terça e Quarta - 07h às 20h
Quinta e Sexta - 07h às 17h
Sábado - 07h às 11h

Unidade 5 - Central de Atendimento ao Cliente

Rua Virgílio de Rezende, 815 A - Centro
Telefone: 0800-774-7100 | (15) 3275-7100
Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta - 7h às 17h45
Atendimento telefônico: Segunda a Sexta - 07h às 19h
Sábado: 07h às 13h

Unimed Reabilita

Rua General Carneiro, 217 - Centro | Telefone: (15) 3275-7103
Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta - 7h às 21h

Hospital Unimed Sul Paulista - "Dr. José Silva Dantas Filho"

Av. Wenceslau Braz, 2700 - Vila Popular
Telefone: (15) 3376-9800

Ambulatório Angatuba

Rua Francisco Turelli, 660 - Centro | Telefone: (15) 3355-0770
Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta - 07h às 17h

Ambulatório São Miguel Arcanjo

Rua Narlir Miguel, 234 - Centro | Telefone: (15) 3500-8933
Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta - 07h às 17h

Ambulatório Capão Bonito

Rua Nove de Julho, 580 - Centro | Telefone: (15) 3199-0838
Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta - 08h às 18h



Diretoria e Conselhos

GRI 2-9

Diretoria

Dr. Marcos de Almeida Cunha

Diretor Presidente

Dr. Cláudio Barsanti Wey

Diretor Vice-Presidente

Dr^a. Giselle Cordeiro Saucedo Dominguez

Superintendente

Conselho de Administração:

Dr. Antônio Julião Bezerra Damásio Filho

Dr. Antônio Carlos Camargo Júnior

Dr. Celso Kazuhiko Sato Kato

Dr. Edson Herkes

Dr. Fernando Antônio Parenti

Dr. Márcio Antônio Pacheco de Medeiros

Dr^a. Tania Regina de Oliveira

Conselho Fiscal:

Dr. André Luiz Correa

Dr. Oswaldo Benedito Morelli

Dr^a. Ivani Rodrigues Leite Vieira

Dr. Sérgio Aparecido Garcia

Dr. Nelson Tadashi Também

Dr. Rodrigo Trindade Ferrão

Conselho Técnico:

Dr. Hélio Fontes Júnior

Dr. Pedro Ozi

Dr. Rodrigo Russo

Dr. Luiz Guilherme Mouchachen

Dr. Patricia Bette

Dr. Shigueyoshi Sakashita



Para saber mais sobre a estrutura de governança e sua composição; nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança e funções desempenhadas pela Diretoria e Conselhos acesse:

<https://governanca.unimedsulpaulista.com.br/governanca/estatuto-social>



3. Recursos Próprios

GRI 2-6

3.1 Hospital “Dr. José Silva Dantas Filho”

O Hospital ‘Dr. José Silva Dantas Filho’ completou 15 anos de atividade em 2022, após 3 anos de obra. Possui um Centro Cirúrgico moderno e está preparado para diversos procedimentos cirúrgicos. Oferece estrutura completa e tecnologia de ponta, com Centro de Terapia Intensiva, Centro Cirúrgico, Centro de Radiologia, Terapia de Infusão e Pronto Atendimento. São 52 leitos, entre internações clínicas, UTIs, berçário e sala de parto, em área de quase 5.000m² - em terreno plano e construção horizontal.

A área em que está construído totaliza mais de 48.000 m², em área verde, cercada por bosque de árvores nativas, áreas de caminhada, Espaço Pet e muita harmonia com o meio ambiente.



Equipe Técnica:

Superintendente: Dr^a. Giselle Cordeiro Saucedo Dominguez

Diretor Técnico: Dr. Rodrigo da Trindade Ferrão

Diretor Clínico e Coordenador da Pediatria: Dr. Luiz Fernando Damas

Coordenador GO: Dr. Marcos de Almeida Cunha

Coordenador Clínica Médica: Dr. Fernando Sérgio Oliva

Coordenador PA: Dr. Hernani Macedo

Coordenador PA: Dr. Ricardo Tomita

Coordenador PA: Dr. Escheverria

Coordenador CC: Dr. Dagoberto Maia

Coordenadora UTI: Dr^a. Vivian Irineu

Gerente de Recursos Próprios: Valmir Azanha

Identidade Organizacional



PROPÓSITO

Assegurar sustentabilidade para a Operadora.

MISSÃO

Oferecer assistência a saúde com qualidade garantindo sustentabilidade.

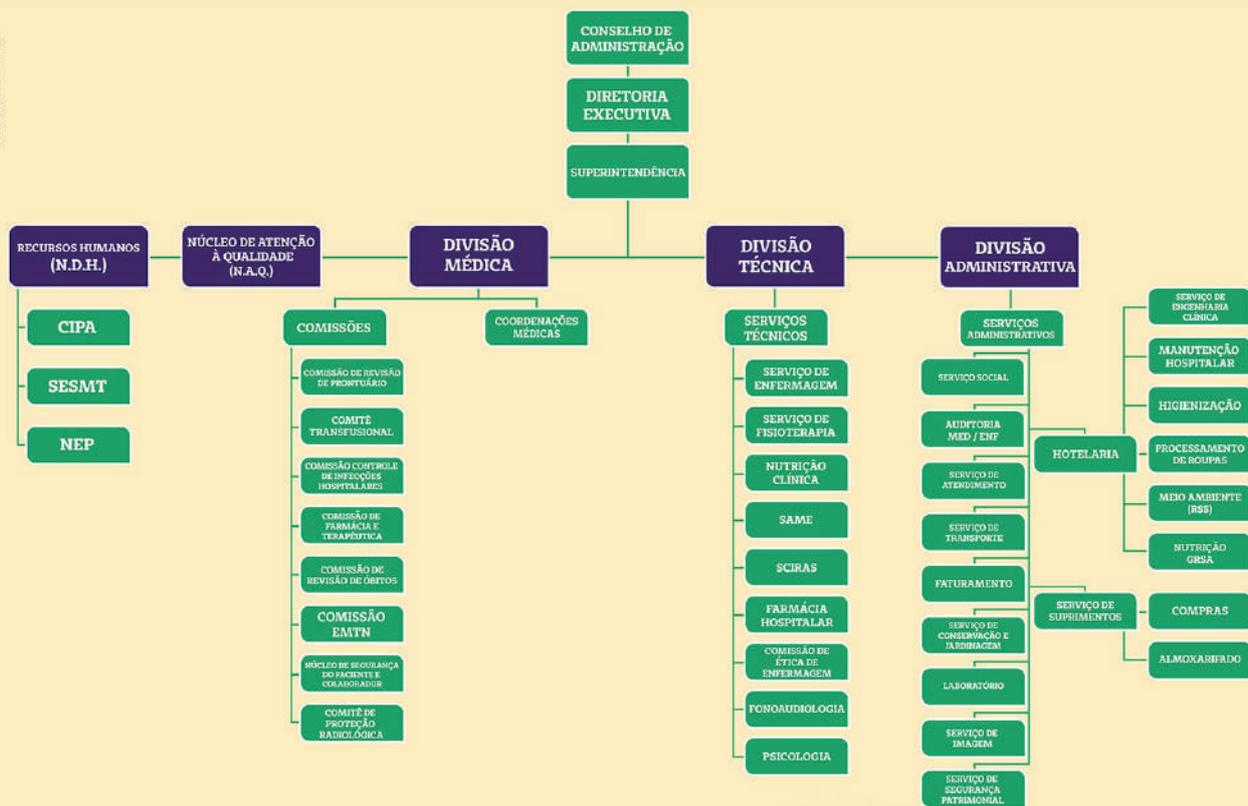
VISÃO

Ser referência regional na prestação de serviços de saúde.

VALORES

Ética
Competência
Humanização
Inovação
Cooperação
Educação Continuada

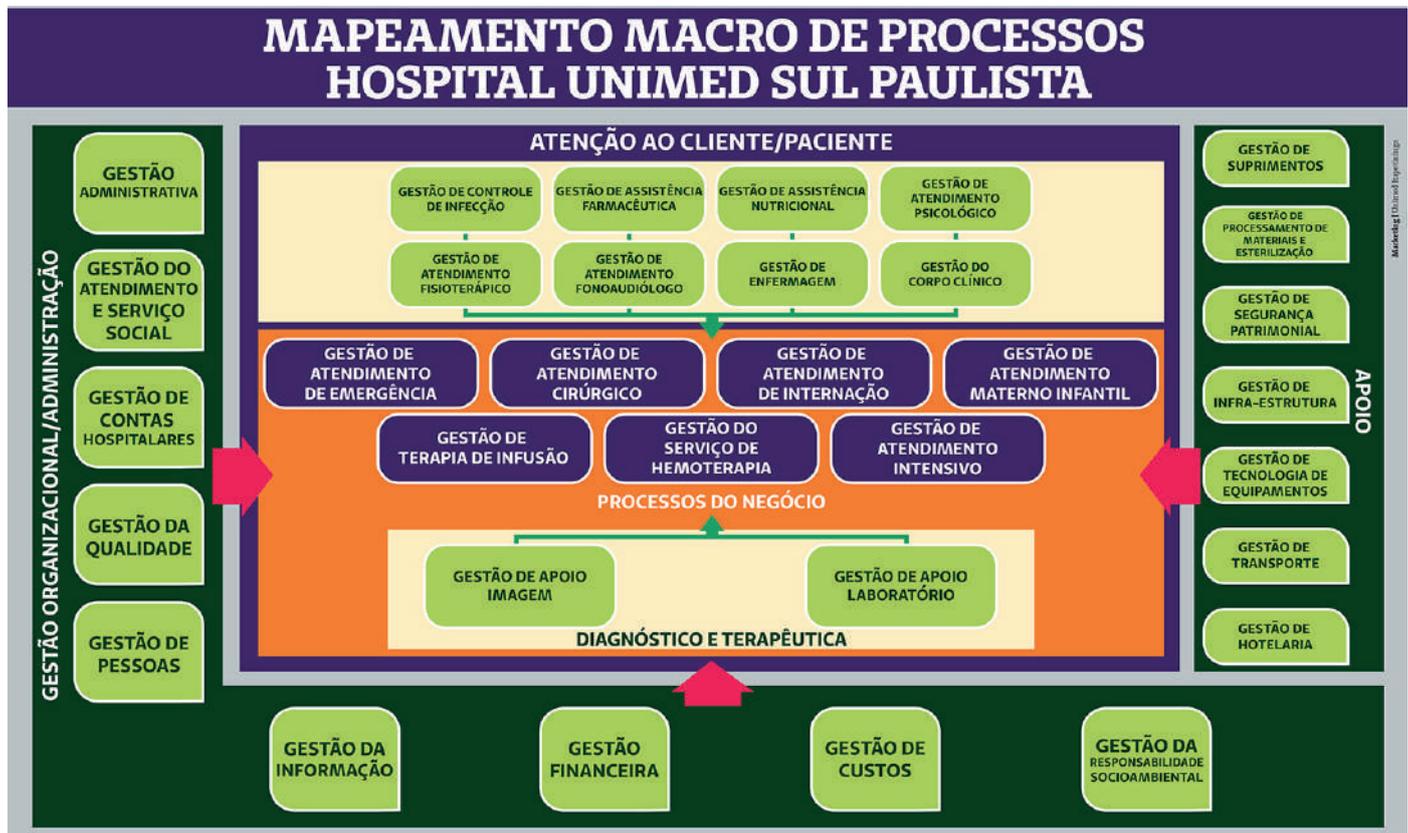
ORGANOGRAMA HOSPITAL UNIMED SUL PAULISTA



Gestão por Processos

A gestão por processos é realizada através de:

- Mapeamento macro de processos;
- Mapeamento de todos os processos do Hospital através da ferramenta SIPOC (32 SIPOCs);
- Acordos de serviços através de contratos internos;
- Satisfação do Clientes Externo;
- Satisfação do Cliente Interno;
- Desdobramento do Planejamento Estratégico.



A pesquisa interna da cadeia cliente fornecedor é anual e foi realizada pela sexta vez em 2022.

Realização da Avaliação:

Abril/2022

Divulgação dos Resultados:

13/06/2022

Prazo para elaboração dos planos de ação:

15/07/2022



Confira o nosso Resultado Geral

	Prontidão nas respostas	Cortesia	Iniciativa	Tempo de atendimento	Qualidade do Serviço	Resultado Geral
Resultado 2017	82%	86%	85%	84%	79%	83%
Resultado 2018	90%	94%	87%	88%	89%	90%
Resultado 2019	94%	97%	91%	94%	93%	91%
Resultado 2020	94%	96%	94%	93%	96%	94%
Resultado 2021	95%	98%	95%	94%	96%	95%
Resultado 2022	92%	98%	92%	92%	94%	94%

Estrutura Hospitalar

GRI 2-6

Nossa estrutura é composta por:

51

Leitos de Internação

22 leitos de internação clínica médica;
21 de leitos de clínica cirúrgica e maternidade;
06 leitos de UTI adulto;
02 leitos de bercário de alto risco (com capacidade para 05 leitos).

28

Leitos Rotativos

02 salas de cirurgias gerais;
02 salas de cirurgias obstétricas;
05 leitos de recuperação pós-anestésica (RPA);
11 leitos de observações no Pronto Atendimento;
06 leitos de Terapia de Infusão;
01 sala de parto normal;
02 leitos de observações de maternidade.

Rede Sentinela:

O Hospital Unimed Sul Paulista faz parte da Rede Sentinela da ANVISA desde maio de 2016 com o objetivo de monitorar os produtos de saúde.



Políticas Institucionais do Hospital Unimed Sul Paulista

GRI 2-23

POLÍTICA 001: POLÍTICA DA QUALIDADE E GESTÃO DE RISCOS

A Política de Qualidade e Gestão de Riscos tem como objetivo superar as expectativas dos clientes, por meio de um processo contínuo de aperfeiçoamento humano e tecnológico, comprometido com os padrões atualizados da qualidade e praticando responsabilidade socioambiental.

POLÍTICA 002: POLÍTICA DE PADRONIZAÇÃO E GESTÃO DE DOCUMENTOS (NORMA ZERO)

Garantir as versões mais atualizadas dos documentos internos e que todos os colaboradores tenham acesso aos documentos necessários para a execução de suas tarefas.

POLÍTICA 003: POLÍTICA DE GESTÃO FINANCEIRA

Estabelecer diretrizes para garantir a Gestão Financeira da Unimed Sul Paulista, assegurando transparência nas atividades de investimento, a gestão dos riscos financeiros e a preservação da liquidez, visando melhores resultados econômicos e financeiros.

POLÍTICA 004: POLÍTICA DE GESTÃO AMBIENTAL

Promover medidas de biossegurança e higiene no ambiente de trabalho, a fim de que se proteja a saúde pública para os clientes internos e externos sempre preservando a qualidade do serviço e o meio ambiente, atendendo as normas e exigências legais.

POLÍTICA 005: POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Criar e aperfeiçoar os fluxos de comunicação com os públicos estratégicos, respeitando a missão, e os valores da Unimed Sul Paulista, contribuindo decisivamente para a manutenção da imagem pública de qualidade, e confiança que apresenta.

POLÍTICA 006: POLÍTICA DE CONSENTIMENTO INFORMADO E ESCLARECIDO

Transmitir ao paciente informações detalhadas, claras e objetivas, esclarecendo os limites, riscos e desconfortos inerentes a cada procedimento médico-assistencial proposto antes da assinatura do termo de consentimento informado.

POLÍTICA 007: POLÍTICA DE GESTÃO DE FORNECEDORES DE SERVIÇOS E PRODUTOS

A Política de Qualificação de Fornecedores tem como objetivo assegurar o fornecimento de insumos e serviços dentro do padrão de qualidade estabelecido pelas normas vigentes e pela instituição, estabelecendo parceria sólida entre os fornecedores visando como resultado final a garantia da assistência a saúde.

POLÍTICA 008: POLÍTICA DE IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE CLIENTE

A Política de Identificação do Paciente tem como objetivo estabelecer diretrizes para determinar com segurança o indivíduo como sendo legítimo receptor do tratamento ou procedimento a ser realizado, assegurando que o procedimento a ser executado, é no paciente correto, tornar os registros no prontuário do paciente claros, objetivos e corretos.

POLÍTICA 009: POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS

Criar e aperfeiçoar ações na busca da valorização pessoal e profissional, que refletirá na valorização institucional.

POLÍTICA 010: POLÍTICA DE SEGURANÇA DO PACIENTE

A Política de Segurança do Paciente tem como objetivo divulgar estratégias e ações para promoção do cuidado seguro.

POLÍTICA 011: POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A Política de Segurança da Informação da Unimed Sul Paulista tem como objetivo estabelecer princípios, diretrizes e responsabilidades em relação aos ativos da informação e informações clínicas, visando proteger suas propriedades de confidencialidade, disponibilidade e integridade.

POLÍTICA 012: POLÍTICA DE CUIDADOS PALIATIVOS

Tem como objetivo divulgar estratégias e ações para a qualidade de vida de pacientes e de seus familiares, com doença que ameaça a continuidade da vida, por meio da prevenção e alívio do sofrimento.

POLÍTICA 013: POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais tem como objetivo apresentar as regras aplicáveis para o tratamento de dados pessoais, em atenção às disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ou "LGPD"), alterada pela Lei Federal nº 13.853/2019, bem como organizar todos os pontos necessários para a construção de um programa de privacidade que garanta a conformidade com a referida legislação.

POLÍTICA 014: POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

Tem como objetivo ditar as diretrizes do fornecimento de medicamentos de uso domiciliar de cobertura obrigatória nos termos da regulamentação da Agência Nacional de Saúde Suplementar aos Beneficiários da Unimed Sul Paulista.

POLÍTICA 015: POLÍTICA DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Tem como objetivo estabelecer diretrizes e critérios para que a atuação da Unimed Sul Paulista seja embasada pelo respeito, inclusão, equidade e valorização à diversidade humana e cultural.

Gestão de Riscos

GRI 2-16

A gestão de riscos é realizada através de um conjunto de ações citadas abaixo:

- sistema de notificação de incidentes e eventos adversos no Tasy,
- Rede Sentinela (Hemovigilância, Tecnovigilância e Farmacovigilância),
- notificação de eventos no Notivisa,
- implantação do Núcleo de Segurança do Paciente (Outubro/2015),
- análise de eventos moderados e graves,
- auditoria de risco - Segurança do Paciente (Metas de Segurança do Paciente),
- mapeamento de riscos - Análise Preliminar de Riscos (APR).



Planejamento Estratégico

O planejamento estratégico do Hospital é revisado a cada 2 anos e suas ações são acompanhadas semanalmente. As ações são priorizadas e analisadas através da matriz GUT – Gravidade, Urgência e Tendência. Os resultados das ações definidas são monitoradas através do sistema Sigquali e compiladas no sistema QLIK Sense (BI). Os resultados dessas ações estão em 55,5% até o momento.



Benchmarking

O benchmarking de indicadores é realizado através da Unimed Brasil; SIHOSP Sistema de Indicadores Hospitalares da ANS; Programa Saúde para Todos e Programa Valoriza da FESP.

Dados do Hospital Unimed Sul Paulista

Dados coletados entre Janeiro/2022 à Dezembro/2022.

Atendimentos no PA: **3.876** (por mês)

Número total de cirurgias: **2.966**

Internações: **223** (por mês)

Exames de Imagem: **1.100** (por mês)

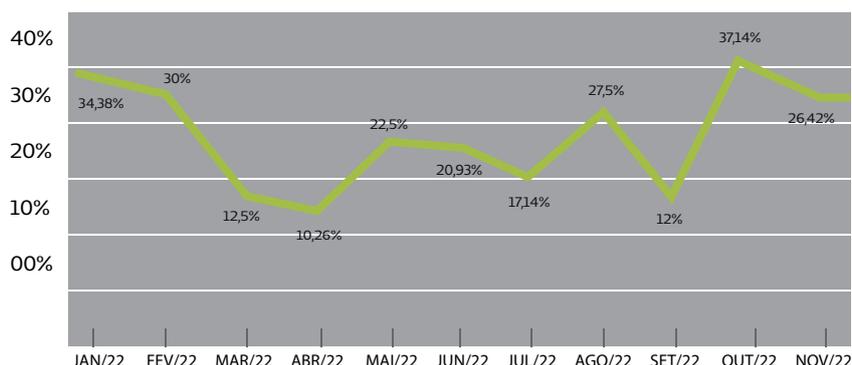
Exames Laboratoriais: **23.311** (por mês)

Número total de partos: **38** (por mês)



Projeto Nascer

O Hospital Unimed Sul Paulista implantou o Projeto Nascer em 2013, com o objetivo de aumentar o número de partos vaginais conforme programa da ANS e Einstein – Programa Parto Adequado.



Dados coletados de Janeiro/2022 à Novembro/2022.

Certificação ONA

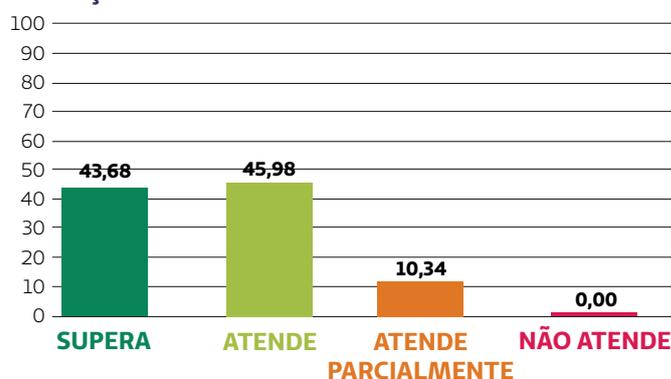
O Hospital Unimed Sul Paulista possui a certificação ONA 2 – Acreditado Pleno pela Organização Nacional de Acreditação. A acreditação ONA 2 garante que o Hospital Unimed Sul Paulista realiza gestão integrada dos processos com foco na segurança do paciente.



Avaliação de Desempenho

A avaliação de desempenho do corpo clínico é realizada anualmente com foco em melhorias nos resultados na adesão aos protocolos e melhores desfechos clínicos. Em 2022, o resultado geral da avaliação do corpo clínico foi de 89,66%.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO CORPO CLÍNICO GERAL



Reunião de Gestão de Indicadores

A reunião mensal tem o objetivo de analisar e apresentar os indicadores estratégicos para HUSP acompanhar os resultados e propor ações de melhorias.

Núcleo de Segurança do Paciente

Núcleo de Segurança do Paciente e Colaborador para a segurança dos pacientes e colaboradores, através de planejamento, desenvolvimento, controle e avaliação de processos assistenciais, a fim de garantir a qualidade dos mesmos. Além disso, deve avaliar o grau de adesão da instituição de saúde para as práticas e recomendações emitidas por ela ou pelos órgãos, como Anvisa, Ministério da Saúde e Ministério do Trabalho.

Segundo a Portaria MS nº 529/2013, a cultura de segurança configura-se a partir de cinco características operacionalizadas pela gestão de segurança da organização:

- Cultura na qual todos os trabalhadores, incluindo profissionais envolvidos no cuidado e gestores, assumem responsabilidade pela sua própria segurança, pela segurança de seus colegas, pacientes e familiares;
- Cultura que prioriza a segurança acima de metas financeiras e operacionais;
- Cultura que encoraja e recompensa a identificação, a notificação e a resolução dos problemas relacionados à segurança;
- Cultura que, a partir da ocorrência de incidentes, promove o aprendizado organizacional; e

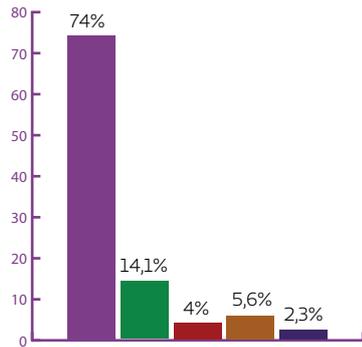
- Cultura que proporciona recursos, estrutura e responsabilização para a manutenção efetiva da segurança. Para tanto, os colaboradores da equipe devem sentir-se seguros ao informar e discutir sobre os riscos, incidentes e, quando ocorrerem, os eventos adversos, compreendendo que estes ocorrem muito mais frequentemente devido à existência de sistemas frágeis, e não por causa de falhas dos profissionais.

Pesquisa de Segurança do Paciente:

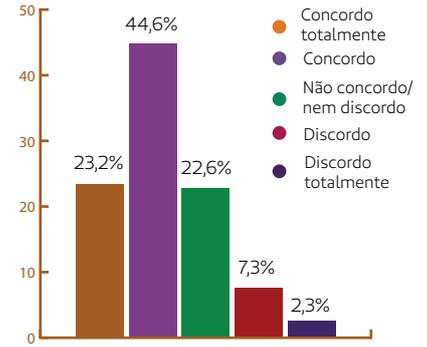
A Pesquisa de Segurança do Paciente é realizada anualmente e tem o objetivo de avaliar se ações definidas como estratégia de segurança possuem adesão por todos os colaboradores do HUSP.

Nesta unidade discutimos meios de prevenir erros evitando que eles aconteçam novamente.

- Sempre
- Quase sempre
- Às vezes
- Raramente
- Nunca

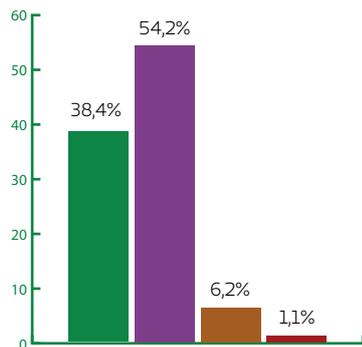


Meu supervisor/chefe elogia quando vê um trabalho realizado de acordo com os procedimentos estabelecidos de segurança do paciente.

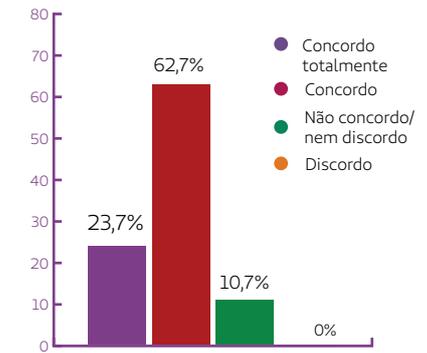


Estamos ativamente criando ações para melhorar a segurança do paciente.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Não concordo/nem discordo
- Discordo



Após implementarmos mudanças para a segurança do paciente, avaliamos a efetividade.



Telemedicina Einstein - UTI Adulto

Buscando a melhoria contínua na qualidade da assistência oferecida aos seus pacientes e aliando-se às facilidades e avanços proporcionados pela tecnologia, a Unimed Sul Paulista mantém uma parceria com o Hospital Israelita Albert Einstein desde 2015, onde os profissionais da Unidade de Terapia Intensiva do Hospital Dr. José Silva Dantas Filho estão em contato diário com os profissionais do conceituado hospital de São Paulo.

Através das tecnologias da Telemedicina, há a troca de informações e conhecimento por médicos e profissionais da área da saúde, para debater a melhor escolha do tratamento para o paciente, orientar procedimentos e promover a saúde - em tempo real.



Melhorias alcançadas em 2022

Ações e projetos realizados no ano de 2022 no Hospital Unimed Sul Paulista por setor:

Agência Transfusional:

- Ampliação da infraestrutura da Agência Transfusional,
- Aquisição de homogeneizador de plaquetas,
- Treinamento realizado pela Colsan para os colaboradores da enfermagem e Agência Transfusional.

Central de Materiais e Esterilização:

- Implantação de controle dos processos através de indicadores,
- Redução do fluxo de materiais encaminhados para oxetil através do uso da lavadora termo desinfetadora,
- Elaboração do catálogo de orientação com fotos para montagem de caixas cirúrgicas,
- Implantação dos livros de monitoramento dos materiais,
- Periodicidade de inventário das caixas cirúrgicas de 12 para 6 meses,
- Compra de novos instrumentais.

Centro Cirúrgico:

- Sistema de acompanhamento do status cirúrgico através do painel integrado com o sistema Tasy,
- Implantação da sala pré-operatória,
- Aumento da adesão do protocolo de cirurgia segura com equipe médica e enfermagem.

Farmácia:

- Identificação de paciente alérgico por medicamento na prescrição médica e no sistema Tasy,
- Padronização PosiFlush, seringa preenchida com solução de
- Identificação segura de seringas com anestésicos no centro cirúrgico de acordo com as cores da classe terapêutica,
- Atualização periódica e acompanhamento do Cadastro dos medicamentos da quimioterapia conforme Tabela Nacional Unimed de Materiais e Medicamentos (TNUMM),
- Interação de Processos Terapia de Infusão,
- Interação de Processos Semanal com Compras,
- Parametrização no Tasy sobre o recebimento de medicamento com data de validade próxima,
- Implantação do valor de fundo fixo para compra de medicamento de urgência,
- Implantação da rotina de Passagem Plantão Farmácia,
- Implantação da auditoria interna de processos.

Engenharia Clínica:

- Definição dos critérios de obsolescência dos equipamentos,
- Elaboração do POP EH 022 Capela de Fluxo Laminar,
- Elaboração do POP EH 023 Capela de exaustão de Gases do Laboratório,
- Planejamento preventivo automatizado no Tasy,
- Melhoria no processo de abertura de ordens de serviço,
- Renegociação das condições e valores do fornecimento de gases medicinais.

Engenharia Hospitalar:

- Cumprimento do cronograma de manutenções prediais dos quartos (troca de ralos e adequação dos pisos),
- Troca dos equipamentos e ar-condicionado dos quartos.



Imagem:

- Aquisição Eletroencefalograma,
- Backup de imagens no Servidor,
- Laudos à distância (Telemedicina),
- Realização de novos procedimentos de tomografia (Angiotomografia).

Internações e Maternidade:

- Reestruturação do Curso de Gestantes Mensal (pelve + boneco simulação),
- Teste Rápido (Hiv-Sífilis) anteparto e a partir de 39s,
- Cadastro de Doula (acompanhante contratada),
- QR code para cadastro curso gestante,
- Laserterapia para os mamilos pós-parto,
- Visita multidisciplinar.

Nutrição:

- Visita Multidisciplinar UTI,
- Visita Multidisciplinar Terapia de Infusão,
- Melhor acompanhamento assistencial aos pacientes internados,
- Acesso ao sistema Tasy pela equipe GRSA,
- Padronização da etiqueta de terapia nutricional,
- Reforma do SND,
- Monitoramento do Protocolo de Manejo de Diarreia,
- Monitoramento do Protocolo de Constipação,
- Melhoria no Protocolo de Nutrição Parenteral,
- Início do Protocolo de Prevenção a Depleção de Massa Muscular,
- Início do acompanhamento nutricional por Balanço Nitrogenado na UTI, conforme discussão em visita multidisciplinar,
- Manual de Dietas da Copa,
- POP Controle de Resíduo Gástrico,
- POP Síndrome de Realimentação,
- Padronização dos KIT PA e Coffee Break,
- Padronização do Serviço de Alimentação na Terapia de Infusão,
- Ajustes de metas dos indicadores e participação nas reuniões mensais de gestão,
- Implantação da Ficha de Degustação.

Laboratório:

- Controle da liberação dos exames parciais do setor de microbiologia, afim de agilizar os escalonamentos de antibióticos;
- Troca do parque tecnológico.

Pronto Atendimento:

- Implantação do consultório médico pediátrico,
- Monitor para acompanhamento do paciente quanto ao atendimento,
- Implantação do preenchimento do SBAR para transferências internas,
- Implantação do fluxo de solicitação de vaga para a UTI,
- Implantação de sistema eletrônico em 100% do serviço, inclusive quando ocorre a internação em setor clínico ou cirúrgico,
- Tela de chamada áudio visual para consultas no PA digital,
- Implantação do Posso ajudar? Das 10 às 22 horas de segunda a sexta,
- Campanha de higienização das mãos e consumo de álcool gel,
- Implementação do colaborador do posso ajudar das 10 às 22 horas,
- Implementação do totem audiovisual onde o mesmo fala o número da senha e o guichê,
- Implementação do horário de fechamento de fichas para a recepção,
- Atualização do protocolo de sepse no Tasy.



- Implantação do consultório médico pediátrico,
- Monitor para acompanhamento do paciente quanto ao atendimento,
- Implantação do preenchimento do SBAR para transferências internas,
- Implantação do fluxo de solicitação de vaga para a UTI,
- Implantação de sistema eletrônico em 100% do serviço, inclusive quando ocorre a internação em setor clínico ou cirúrgico,
- Tela de chamada áudio visual para consultas no PA digital,
- Implantação do Posso ajudar? Das 10 às 22 horas de segunda a sexta,
- Campanha de higienização das mãos e consumo de álcool gel,
- Implementação do colaborador do posso ajudar das 10 às 22 horas,
- Implementação do totem audiovisual onde o mesmo fala o número da senha e o guichê,
- Implementação do horário de fechamento de fichas para a recepção,
- Atualização do protocolo de sepse no Tasy.

SCIRAS – Serviço de Controle de Infecções Relacionadas a Assistência à Saúde

- Implantação do Formulário via WhatsApp (busca pós alta) dos procedimentos cirúrgicos,
- conscientização da equipe para o POP de Sepse e melhor adesão ao mesmo (abertura, prescrição etc.),
- Divulgação interna das IRAS, consumo álcool gel e adesão aos 5 momentos,
- Ampliação do Time de Higienização das Mãos
- Apresentação do Trabalho interno realizado frente à Antibioticoprofilaxia cirúrgica na FESP,
- Trabalho aceito em Simpósio Internacional do Hospital Albert Einstein sobre Comitê de Crise,

Segurança Institucional:

- Implantação de câmeras em pontos isolados, para melhorar as condições de monitoramento,
- Implantação de um novo ponto de monitoramento para auxiliar os controladores de acesso.

Tecnologia da Informação:

- Implantado o envio da pesquisa de satisfação do cliente externo através do WhatsApp,
- As pesquisas enviadas, anteriormente, por SMS foram substituídas por mensagens no WhatsApp dos clientes, com isso o número de respostas teve um aumento significativo,
- Foram inseridos bloqueios no PEP para preenchimento do CID, visando a melhoria no mapeamento do perfil epidemiológico do Hospital, foram criados mecanismos para os médicos cadastrarem os CIDs das internações.

Terapia de Infusão:

- Roda de conversa entre a equipe multidisciplinar e pacientes/familiares,
- Implantação do fluxo de atendimento COVID-19 para pacientes oncológicos,
- Reformulação da estrutura do setor de Terapia de Infusão,
- Implantação da Consulta de Enfermagem após a consulta médica para orientações referente ao início do tratamento,
- Acolhimento da equipe multidisciplinar antes do início do tratamento,
- Implantação do Prontuário Eletrônico para Prescrição Médica,
- Reunião semanal da equipe multidisciplinar,
- Implantação da Caderneta do Cliente para acompanhamento do tratamento,
- Elaboração do Protocolo de Câncer de Intestino,
- Elaboração do Protocolo de Câncer de Próstata.

Unidade de Terapia Intensiva (UTI):

- Adequação da estrutura física com os boxes de vidro e pressão negativa,
- Adequação de estrutura para realização de hemodiálise em todos os leitos.
- Protocolos:
 - a. Protocolo de Telemedicina,

- b. Protocolo de Mobilização Precoce,
- c. Protocolo de Prevenção de Depleção de Massa Muscular,
- d. Protocolo de Indicação de Uso de Dieta Oligomérica,
- e. Protocolo de Sedação Paliativa,
- f. Protocolo de Extubação Paliativa,
- Revisão de Protocolo de Nutrição Parenteral,
- Atualização do Protocolo de PAV,
- Atualização de Protocolo de Broncoaspiração,
- Acompanhamento do Balanço Nitrogenado (Nutrição),
- Implantado checklist de Nutrição Parenteral (Nutrição),
- POP de Controle de Resíduo Gástrico (Nutrição),
- POP de Síndrome de Realimentação (Nutrição),
- Implantação Placas de Saturação Alvo para Uso Racional de Oxigênio,
- Iniciado Protocolo de Mobilização Precoce (Fisioterapia),
- Iniciado Auditorias internas,
- Atualização do Check list de BCA (Fisioterapia),
- Atualização do Check list de PAV (Fisioterapia),
- Humanização na UTI,
- Inserção do CP como parte Política Interna,
- Monitorização da dor pela enfermagem com capacitação,
- Extensão de horário de visita para paciente crítico pré-alta,
- Climatização na UTI,
- Melhora de iluminação na UTI,
- Monitorização de Delirium,
- Acompanhamento de 100% dos óbitos da UTI pela comissão com representante da UTI.



Pronto Atendimento

Equipe gestora do PA – Pronto Atendimento do Hospital “Dr. José Silva Dantas Filho”:
Dr. Hernani Macedo, Dr. Ricardo Tomita, Dr. José Luiz Echeverria, Enfermeiro Patrique Rodrigues.

A equipe é composta por coordenadores médicos, coordenador de enfermagem, médicos plantonistas a cada 12 horas, enfermeiros, técnicos de enfermagem, recepcionistas e assistente social. Em sua infraestrutura temos 11 leitos de observação (3 masculinos, 3 femininos, 3 infantis e 2 de emergência), também 3 consultórios médicos, 1 posto de enfermagem, 1 sala de triagem, 1 sala para coordenação médica, enfermagem e recepção. Conta com 2 salas de aplicação de medicações, 1 sala de gesso. Disponibiliza também 3 monitores multiparâmetros, 3 ventiladores mecânicos, 8 bombas de infusão contínuas e 2 carrinhos de emergência.

Fluxo de Atendimento à Gestante:

O Pronto Atendimento conta com um fluxo de atendimento à gestante onde contamos com uma enfermeira obstetra e um médico obstetra para atender essa demanda específica em local apropriado.

Protocolo de Dor Torácica:

O Pronto Atendimento conta com o protocolo de dor torácica onde todo paciente que na triagem se referir a esse sintoma será direcionado para um atendimento dirigido por protocolo institucional para garantir a agilidade e segurança para o paciente.

Protocolo de SEPSE:

Onde todo paciente que, na triagem, apresentar sinais de SIRS ou Disfunção orgânica será direcionado para um atendimento dirigido por protocolo institucional para garantir a agilidade e segurança para o paciente.

O Pronto Atendimento da Unimed trabalha com o protocolo de Manchester adaptado para a classificação de risco onde cada queixa ou sinais e sintomas do paciente atendido é conforme sua classificação realizada pelo enfermeiro no momento da triagem.

Classificação de Risco



Indicadores da Classificação de Risco

Média de atendimento por classificação em 2022:

- **Classificação vermelha** – 15 pessoas por mês
- **Classificação amarela** – até 30 min – 354 pessoas por mês
- **Classificação verde** – até 120 min (2h) – 2169 pessoas por mês
- **Classificação azul** – até 240 min (4h) – 1356 pessoas por mês

Números de atendimento no P.A.

A coordenação de enfermagem do Pronto Atendimento realiza o monitoramento de diversos indicadores de qualidade onde mediante os resultados, elabora e realiza planos de ação para melhorar os atendimentos.

Indicadores	2020	2021	2022
Nº total de atendimentos Adulto	22.045	27.751	22.572
Nº total de atendimentos Pediatria	5.254	6.500	11.526
% Acolhimento com Classificação de Risco	92,29%	96,15%	99,63%
Nº de atendimentos ambulatoriais	2.222	2.132	2.036
Média de tempo de observação	02:50:30	02:29:05	02:11:42
Nº de pequenas cirurgias	96	10	0
Número de Internações Geradas	846	729	572
Tempo Espera Recepção	00:03:21	00:04:03	00:05:25
Tempo de Espera Triagem	00:08:47	00:07:44	00:08:30
Tempo de Espera Atendimento Médico	00:18:27	00:19:09	00:21:42

Projetos implantados em 2022:

- Consultório médico pediátrico,
- Monitor para acompanhamento do paciente quanto ao atendimento,
- Implantação do preenchimento do SBAR para transferências internas,
- Implantação do fluxo de solicitação de vaga para a UTI,
- Implantação de sistema eletrônico em 100% do serviço, inclusive quando ocorre a internação em setor clínico ou cirúrgico,
- Tela de chamada audiovisual,
- Implantação do Posso Ajudar? Das 10 às 22 horas de segunda a sexta,
- Implantação do nome social.

Principais desafios para 2023:

- Melhorar a pesquisa de satisfação do cliente externo,
- Implantar o carrinho de medicação beira leito,
- Implantação da estação de atendimento a urgência e emergência na sala de atendimento para monitorar e agilizar esses atendimentos.

3.2 Medicina Diagnóstica GRI 2-6

A Unimed Sul Paulista possui um Centro de Diagnóstico altamente capacitado, que realiza os mais variados exames, inclusive acompanha todos as novidades do mercado, buscando oferecer aos pacientes o que há mais atual e seguro para oferecer.

Tem avançados equipamentos de diagnósticos ágeis e confiáveis para a realização de exames clínicos nas áreas de bioquímica, hematologia, urinálise, imunologia, dosagens de hormônios, parasitologia, coagulação, bacteriologia, entre outros. Também realiza inúmeros exames de imagem.

Para conforto dos beneficiários ainda oferece dois pontos de coleta, um na Unidade da Virgílio e outro no Centro de Diagnóstico do Hospital “Dr. José Silva Dantas Filho”, com serviços certificados pela Controlab, considerada a empresa com o mais abrangente controle de qualidade do Brasil. Por meio de exames preventivos e diagnósticos, a Unimed Sul Paulista busca promover uma melhor qualidade de vida aos conveniados.



Indicadores do Laboratório

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atendimentos externos (Espaço Viver Bem)	2336	1853	2089	2015	1990	1911	2031	2055	1989	2006	1800	1694
Atendimentos hospitalares	2184	1118	1150	1339	2327	2344	1566	1239	1212	1048	1367	1897
Total de atendimentos no mês	4520	2971	3239	3354	4317	4255	3597	3294	3201	3054	3167	3591
Total de exames realizados	24901	21945	26166	26089	24801	24472	22768	21802	22640	23857	19379	20919
Exames encaminhados para apoio	5771	5246	5739	5061	4966	4686	5802	5696	5584	5939	4825	4889
Exames realizados na área técnica (Laboratório)	19130	16699	20427	26089	19835	19786	16966	16106	17056	17918	14554	16030
Total de atendimentos com recoletas	1,68%	1,98%	1,51%	1,72%	1,27%	0,79%	0,66%	1,03%	0,78%	1,76%	1,10%	1,33%

Hoje trabalhamos com uma equipe de 12 colaboradores da imagem, sendo 2 no Centro Diagnóstico. Nossa infraestrutura no hospital disponibiliza de:

- Radiologia: 3 aparelhos de RX (1 fixo e 2 móveis),
- 1 aparelho de RX no Centro de Diagnóstico,
- Tomografia: 1 aparelho,
- Bomba injetora,
- Ultrassonografia: 1 aparelho de USG no Hospital,
- 2 aparelhos de USG no Centro de Diagnósticos,
- Mamografia: 1 aparelho no Centro de Diagnóstico,
- Eletroencefalograma: 1 aparelho no Hospital.

No hospital atendemos 24 horas sendo realizados os exames:

- tomografia,
- raios-X,
- ultrassonografia,
- arco cirúrgico,
- eletroencefalograma.

No Centro Diagnóstico atendemos com hora agendada de Segunda a Sexta, das 8h às 17h e aos Sábados das 7h às 11h, sendo realizados os exames:

- raios-x,
- mamografia,
- ultrassonografia.

Dados do Hospital:

2021	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Raio-x	862	794	886	784	1067	1124	920	821	859	900	896	1090
Ultrassom	83	68	101	89	125	114	96	112	107	103	119	107
Tomografia	701	636	701	751	701	1021	810	647	536	591	629	597

2022	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Raio-x	1050	841	1217	1551	1532	1535	1132	1039	1309	1297	1117	980
Ultrassom	119	101	83	149	127	157	102	123	136	120	107	108
Tomografia	726	676	718	622	605	697	616	642	540	628	602	550

Dados do Centro Diagnóstico:

2021	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Raio-x	624	626	633	584	625	623	731	757	860	596	628	589
Mamografia	154	202	192	145	195	155	178	199	180	192	210	195
Ultrassom	993	921	1051	891	858	932	933	819	777	626	799	793

2022	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Raio-x	622	641	622	169	327	213	327	485	449	470	336	390
Mamografia	119	101	83	149	127	157	102	123	136	120	107	108
Ultrassom	897	834	1154	1009	1036	947	1135	1301	1070	1125	1060	1171

3.3 Centro de Fisioterapia

GRI 2-6

Reinaugurada em 2021, em um novo espaço amplo e estruturado, a clínica de fisioterapia oferece total acessibilidade, conta com 220 m², divididos em vários ambientes e salas equipadas.

O novo espaço conta com 02 consultórios de avaliação, salas preparadas e equipadas para atender às especialidades como neurológico adulto, neurológico infantil, sala de atendimento individual, ginásio equipado para atender à ortopedia, sala de atendimento uroginecológico e

saúde da mulher, estúdio de pilates, sala para atendimento em grupo de idosos, pós reabilitação e conta também com sala de atendimento para RPG.

Conta atualmente com uma equipe de 13 profissionais especializados para atender cada especialidade conforme a necessidade de cada paciente, possibilitando assim, reabilitar de forma mais assertiva e eficaz.

O diferencial está no atendimento humanizado; oferece atendimento de qualidade nas mais diversas áreas e atua com uma equipe de profissionais qualificados atendendo da melhor maneira seus beneficiários.

A Fisioterapia atua com as especialidades em ortopedia, pré e pós-operatório, neurológicos, adultos e infantil, respiratório, reabilitação pós-covid e outras patologias que demandem de reabilitação respiratória como o preparatório para cirurgia bariátrica, uroginecológico e pélvica (gestantes), vascular e oncológica.

O Centro de Fisioterapia Unimed Sul Paulista conta com equipamentos de ótima qualidade, com recursos de termoterapia, eletroterapia, trações pneumáticas, mecanoterapia e turbilhão.

No ano de 2021 tivemos um total de 1.612 beneficiários passando em atendimento fisioterapêutico totalizando 19.081 atendimentos.

No ano de 2022 passaram pelo setor 1.996 pacientes e foram realizados 22.869 atendimentos.



3.4 Unimed Reabilita

GRI 2-6

Renovamos nosso espaço neste ano de 2022: agora temos um ambiente climatizado, mais confortável e acolhedor, garantindo a satisfação dos nossos clientes.

Aumentamos o número de salas e estendemos nosso horário funcionamento até às 21h.

O Unimed Reabilita vem crescendo a cada ano: iniciamos 2022 com 110 crianças e temos expectativa de finalizar o ano com 150 crianças atendidas, em



nossas diversas terapias (TO, fonoaudiologia, psicopedagogia, musicoterapia e psicologia, alcançando um total de 18.515 sessões (média 1.542/mês) com 38 altas.

Somos referência entre as Operadoras de Saúde do Brasil, recebendo com frequência, visitas e solicitações de outras singulares para apresentarmos o nosso Recurso Próprio, além de diversos convites para participar de eventos (seminário TEA da Unimed Brasil, grupo de trabalho TEA que está em andamento com encontros mensais e conclusão prevista para janeiro/2023).

Uma das nossas dificuldades é encontrar prestador, na rede, capacitado para dar continuidade ao trabalho realizado dentro do Reabilita e, pensando nisso, elaboramos um cronograma anual com temas atuais pertinentes às áreas (psicóloga, fonoaudióloga, terapia ocupacional) e com encontros mensais convidamos toda rede credenciada a participar da educação continuada. Com esses treinamentos, pontuaremos a operadora no item 3.1.6 da RN 507, importantes para nossa Acreditação.

Para manter a qualidade dos atendimentos, é fundamental o investimento no treinamento e desenvolvimento dos colaboradores e prestadores, sendo assim, colaboramos com curso de integração sensorial, seletividade alimentar, crises agressivas para alguns terapeutas que, após o curso realizado, faz a disseminação de conhecimento para o restante da equipe; uma novidade para 2023 serão os cursos de formação promovidos pela FESP que vieram somente agora, após um amadurecimento sobre o tema em terapias especiais entre as singulares, essa ação irá contribuir para diminuir nosso custo em treinamentos e manter os prestadores constantemente atualizados. Iniciamos atendimentos de neuropsicologia em maio, e essa ação tem contribuído muito pois tínhamos crianças com diagnóstico de TEA, que após meses de intervenção, não apresentavam resultados satisfatórios, mas agora com a avaliação neuropsicológica, nos ajudará a identificar comorbidades que justifiquem a pouca evolução dessas crianças, nos direcionando a melhorar a orientação de pais e escola.

Realizamos, ainda, uma reestruturação dos fluxos do setor de maneira a dar suporte para pediatras para facilitar o fechamento de diagnóstico (terapeuta para rastreio); ela será responsável para aplicar testes necessários, elaborar relatórios e enviar ao médico responsável que concluirá o diagnóstico.

Outra demanda é a necessidade em atender um público de 10+, esses serão direcionamos para oficinas juntamente com as famílias para serem treinadas, e para concluir esse modelo ainda nos falta equipe, pois vivemos com um mercado insuficiente, a demanda maior que o número de terapeutas disponíveis.

O total de horas de capacitação até dezembro foi de 720h, incluindo horas de treino e supervisão ABA para todos os psicólogos.

Também, foi possível incluir uma terapeuta ocupacional com a formação em certificação internacional em Integração Sensorial para supervisão das terapeutas ocupacionais, o que impactou no aumento médio de 30% nas altas terapêuticas e outros encaminhamentos em apenas três meses.

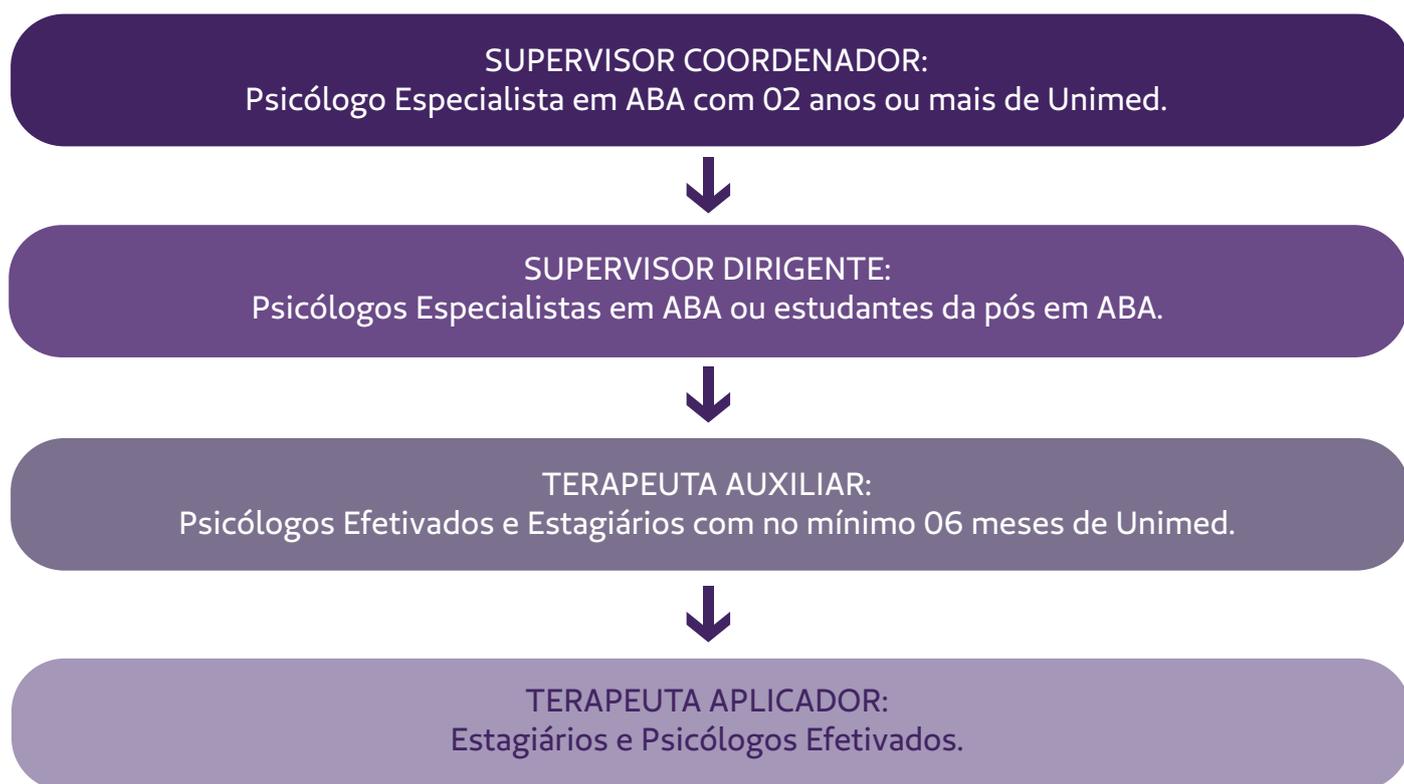
Ações desenvolvidas:

- II Ciclo de Palestras Reabilita com temas: ABA e empoderamento parental, neuroplasticidade e o processo de aprendizagem, psicopedagogia e ABA, alterações sensoriais na infância, dificuldades alimentares no autismo, apraxia, nutrição na infância,
- Curso de Seletividade Alimentar para todos os prestadores da Unidade,
- Treinamento de primeiros socorros com objetivo de preparar e capacitar colaboradores e prestadores para agir de forma correta em emergências dentro do ambiente de trabalho,
- Treinamento de crises agressivas para a equipe, com o objetivo de prevenir acidentes, pensando na integridade física dos terapeutas e dos nossos beneficiários,
- Participação de equipe em seminários e cursos com temas relevantes para o bom desenvolvimento do trabalho no setor como (seletividade alimentar, integração sensorial, Seminário Teama – TEA em Campos do Jordão/2022),
- Elaboramos um cronograma para oferecer treinamento mensal para prestadores da rede,

maneira para cumprirmos item da Acreditação e melhorar a qualidade dos atendimentos por eles oferecidos aos beneficiários da Unimed Sul Paulista,

- Padronização da avaliação EASI como instrumento principal de avaliação na Integração Sensorial,
- Atendimento de neuropediatra com objetivo de fazer ajuste de medicação, participar de reunião de equipe multidisciplinar para tentarmos rebater laudo médicos e promover alta de acordo com a evolução e relatórios dos terapeutas, atender demanda da central de atendimento de acordo com a disponibilidade da agenda médica,
- Implantação de plano de carreira para Terapeutas ABA (para que se sintam motivados e não mudem de emprego).

Organograma



Como meta para 2023 temos:

- Aumento do espaço físico e mudança do endereço de atendimento,
- Conquista de espaço para treinamento parental e oficinas,
- Trazer especialistas para treinamento interno,
- Padronizar um uniforme para o setor,
- Espaço para teleatendimento (orientação escolar e pais),
- Grupos de acolhimento para pais/grupos de orientação parental,
- Adequação da sala de musicoterapia com a compra de material,
- Renovar os equipamentos das salas de IS, que pelo uso excessivo e desgaste se faz necessário para mantermos a segurança do beneficiário,
- Compra de materiais de uso em aplicações de ABA, fonoaudiologia, psicopedagogia,
- Programa de estágios para terapia ABA que será proposto para alunos do último ano de psicologia com a finalidade de ter mão de obra, treinar profissionais para dar continuidade no mercado de trabalho e diminuir o custo da terapia,
- Implantação do prontuário eletrônico ABA (terapeutas e família podem ter acesso e acompanhar a evolução do beneficiário).

As UnimedS estão cada vez mais preocupadas com o impacto em seu orçamento do custo elevado das terapias especiais, ainda mais agora que o ABA foi incluso no rol da ANS e o número de sessões é ilimitado. Isso faz com que busquem alternativas como o Recurso Próprio, com a finalidade de reduzir o custo, capacitar equipe para oferecer um bom atendimento, com expectativas de algumas altas, já que a maioria dessas crianças permanecerá em tratamento por um longo tempo, senão pela vida toda.

Apesar dos desafios constantes, vamos nos adequando às necessidades, nos renovando a cada período e permanecendo como referência de modelo para outras UnimedS do Brasil.

Nossa equipe é formada por 10 psicólogos atuantes no ABA, 1 neuropsicólogo, 5 terapeutas ocupacionais, 4 fonoaudiólogos, 4 psicopedagogos, 2 musicoterapeutas e 2 fisioterapeutas.



3.5 Espaço Viver Bem – Atenção Primária à Saúde

GRI 2-6, 3-3

O Espaço Viver Bem é incorporado aos serviços de atenção integral à saúde, medicina preventiva e atenção domiciliar, vem integrando ações de prevenção e promoção à saúde na “Cooperativa Unimed Sul Paulista”, na perspectiva de aprimorarmos ações em saúde dos programas existentes. Atenção integral à saúde: o modelo de Atenção Primária à Saúde (APS) integra o núcleo de atenção integral à saúde, tem aprimorado seus processos com cuidados primários aos beneficiários da Unimed Sul Paulista vinculado ao Plano pleno, de forma a assegurar uma assistência abrangente, resolutiva, longitudinal, acessível, coordenada, sustentável e que contribua para a melhoria da saúde da população assistida, integrando ações preventivas e curativas.

As ações implementadas buscam proporcionar e fortalecer acesso e vínculo da equipe aos beneficiários, organizando agenda em atendimentos envolvendo demandas espontâneas, previsíveis, imprevisíveis e administrativas. Os casos respiratórios que anteriormente estavam direcionados ao pronto atendimento foram absorvidos na unidade; também foram estabelecidos três horários estendidos até às 20h, incluindo 4 horas de atendimentos aos sábados, permitindo assim o acesso aos beneficiários após horário de trabalho.

O modelo de saúde prevê que, um cuidado bem coordenado, pode atuar como ponto de integração na rede de atenção à saúde, reforçando o percurso dos diversos serviços, em torno de um propósito maior: a saúde e uma melhor qualidade de vida.

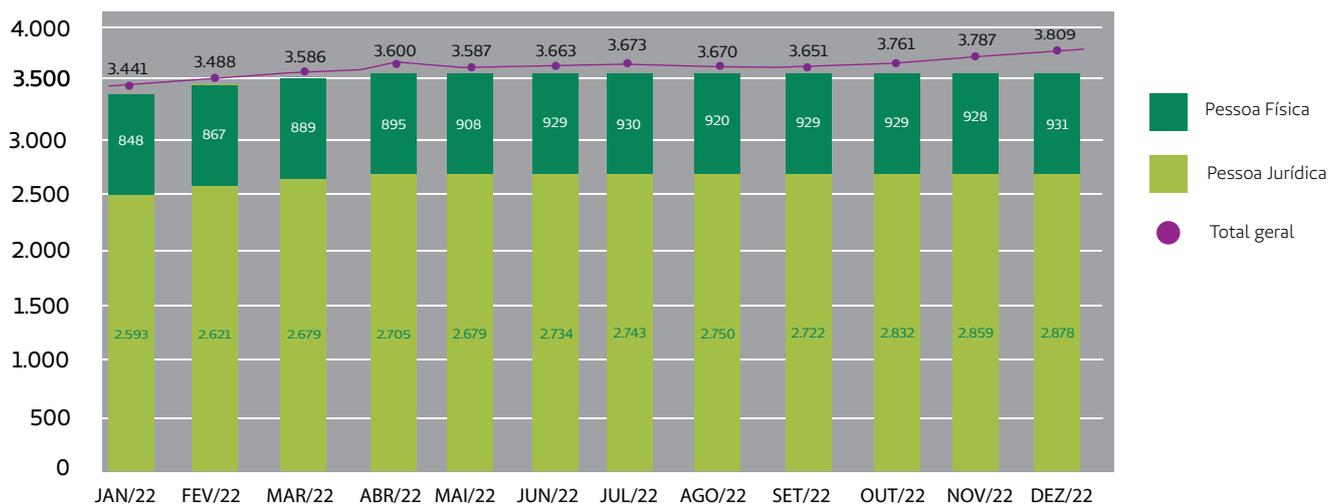
Entretanto, a transformação do modelo requer um olhar sistêmico de todos os processos, sendo então implementado um modelo de remuneração médica, com base em valores de saúde, agregado

na saúde e na resolução pautados em indicadores de performance da saúde populacional da carteira.

Para tanto, foi utilizada a metodologia com abordagem pelas linhas de cuidado, a qual amplia a oportunidade de gerenciamento de condições de saúde e melhorias da gestão.

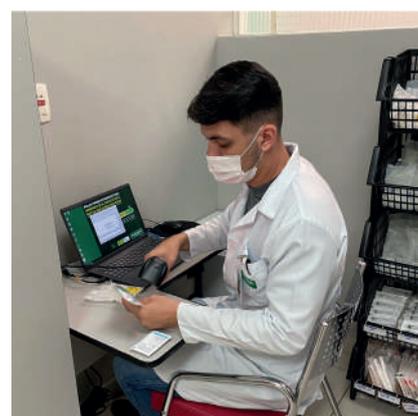
Neste âmbito de gerenciamento, implementados com os indicadores, e com o objetivo de monitoramento dos resultados e oportunidades de melhorias tais como: a evolução do número de vidas, o percentual de atendimento com médico cuidador, taxas de exames, os percentuais de encaminhamento, a redução de internação por condições sensíveis APS, a passagem em pronto atendimento (PA), o perfil dos atendimentos da Atenção Integral à Saúde e Pronto Atendimento, e o tempo médio de espera para atendimento e satisfação do cliente pelo “Net Promoter Score”.

Evolução do Número de Vidas



Em relação à gestão, induz à organização necessária para viabilizar o cuidado, que proporciona a elaboração de protocolos assistenciais envolvendo a depressão, a ansiedade, o rastreamento e o encaminhamento a especialistas, a implementação das linhas de cuidados tanto para adultos, crianças, adolescentes, idosos, a saúde mental e a reorganização nos processos estruturais com ambiente acolhedor, com foco em gestões de risco, protocolos de segurança do paciente e implementação da rastreabilidade dos medicamentos de forma informatizada.

Esses fatores associados vêm contribuindo nos resultados, como o aumento do número de vidas, o crescimento em 19% nos atendimentos, a evolução no índice de vinculação com médico de referência, as consultas por horas, o tempo médio de espera inferior a 30 minutos e consequentemente, a redução da taxa de pronto atendimento, impactando diretamente nas despesas assistenciais, sem agregar valor ao cliente, além de promover uma experiência em nível de excelente.





Concluímos o ano com a avaliação externa, realizada pela Federação Unimed do Estado de São Paulo na Atenção Integral à Saúde, sendo o resultado alcançado na avaliação como “Qualificare Especial”, sendo evidenciados 86,84% dos requisitos das dimensões em estrutura, segurança, efetividade e centralidade no paciente. O reconhecimento das ações de melhorias realizadas nas práticas assistenciais vem contribuindo nos resultados da unidade e na experiência dos clientes da Unimed Sul Paulista.

Medicina Preventiva

GRI 3-3

Foram desenvolvidas ações em saúde com práticas assistenciais, guiadas pelo estudo do perfil epidemiológico da carteira e empresas, permitindo a gestão e priorização das estratégias de promoção e prevenção da saúde, contribuindo com o indicador de índice de desenvolvimento da Saúde Suplementar (IDSS), que avaliam serviços prestados e dados relacionados com atenção à saúde e à gestão. As ações em saúde vêm sendo realizadas para melhorar a saúde das pessoas, de forma mais abrangente, envolvendo paciente, família, empresa e comunidade, alterando um padrão centrado no tratamento reativo para modelo de prevenção, envolvendo mudanças de comportamento e adoção de hábitos saudáveis, alinhados ao objetivo estratégico da Unimed Sul Paulista em aprimorar ações dos programas em saúde existentes, direcionados à qualidade de vida, cuidado integral à saúde e à inovação em saúde.

O serviço de atenção à saúde intensificou a busca ativa dos beneficiários com faixa etária acima de 60 anos e o programa recebeu uma nova referência conhecida como: “Viva + 60”, com participação de médicos, aumento da carga horária médica, contabilizando 318 idosos vinculados ao programa, totalizando 899 atendimentos, classificados de acordo com os índices de vulnerabilidade em 56%, robusto em 35%, pré-frágil e frágil em 9% cada. Com a melhora de fatores externos relacionados à pandemia, retomamos o projeto “Star”, envolvendo caminhadas monitoradas pelo fisioterapeuta; também contou com investimentos, suporte de tecnologia, plataforma que auxilia na avaliação de risco funcional e monitoramento na prevenção de queda, cujo trabalho é realizado em parceria com Fisioterapia pelo profissional educador físico, permitindo o planejamento do cuidado e melhoria na qualidade assistencial.

Os cooperados, colaboradores, dependentes e empresas também foram beneficiados com a disponibilização da vacina quadrivalente, com valor de custo além de programa em saúde personalizado aos cooperados e o mapeamento do perfil de saúde dos colaboradores, visando planejar, organizar e avaliar ações com foco em saúde, que permitam a melhor racionalização dos recursos. Com base em evidências, é possível direcionar com mais eficiência as ações, visando, sobretudo, à promoção da saúde e à prevenção das doenças.

A sustentabilidade social também foi alvo de ação de saúde da área, como campanhas de saúde, com a comunidade, como o “Dia mundial rim”, “Dia saúde”, “Prevenção de queda”, “Saúde mental”, “Outubro Rosa” com disposição de exames de mamografia para a rede pública, com arrecadação de roupas, atendimento da saúde mental e vacinação solidária às pessoas com maior vulnerabilidade social, em parceria com instituições sociais e públicas do município. Além disso, promoveu ações internas de promoção ao “Dia mundial do Diabético” e “Saúde da mulher”, totalizando 418 participantes.

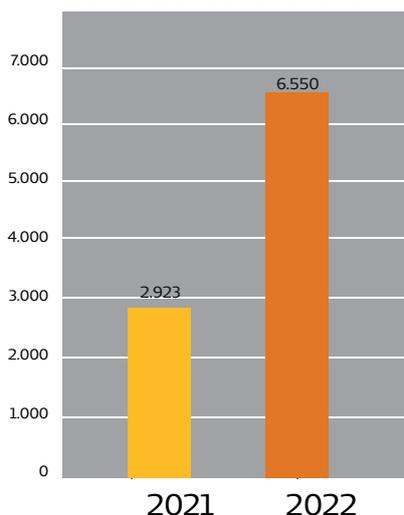
O “Projeto Nascer”, programa voltado para atenção à gestante e ao nascimento, foram aprimorados com busca ativa das gestantes para participação do curso de gestante com participação de 113

gestantes com índice de aprovação em nível de excelência NPS de 96%. Apoio e monitoramento do aleitamento materno pelo “Programa Mama Bebê”. Como forma de compartilhamento e transparência, disponibilizou o índice de partos normais no seu site e resultados com os profissionais responsáveis.

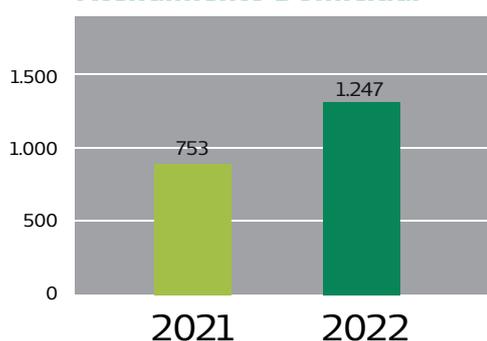
As ações em saúde foram alinhadas com o objetivo estratégico da Cooperativa de “intensificar as ações de promoção e prevenção à saúde”, a qual incluiu o cooperado por meio do “Programa Viva Bem Doutor” incentivando ações como a conscientização da importância de um estilo de vida saudável para uma vida longa e produtiva. Os convites foram direcionados aos médicos aniversariantes do trimestre e seus cônjuges; no evento foram realizados exames de rotina, tais como, eletrocardiograma (ECG), avaliação nutricional com bioimpedância, mamografia para os elegíveis e monitoramento digital da saúde física e motora. Além disso, foram submetidos a uma massagem relaxante e apreciaram um café da manhã; 54 participantes fizeram-se presentes no evento e 100% deles avaliaram o programa como ótimo ou bom.

Na área de atenção à saúde, foram apoiadas ações voltadas à sustentabilidade financeira da Cooperativa, com relação ao desperdício e valor em saúde por intermédio do Serviço Domiciliar, as quais têm monitorado os casos de internação prolongada, desospitalização precoce, cuidados paliativos, melhoria de acesso para atendimento das queixas agudas, com apoio médico na gestão da carteira, evitando idas desnecessárias ao PA envolvendo beneficiários que apresentem quadros de fragilidade, maior vulnerabilidade funcional e portadores de doenças crônicas.

Total de Atendimentos Medicina Preventiva



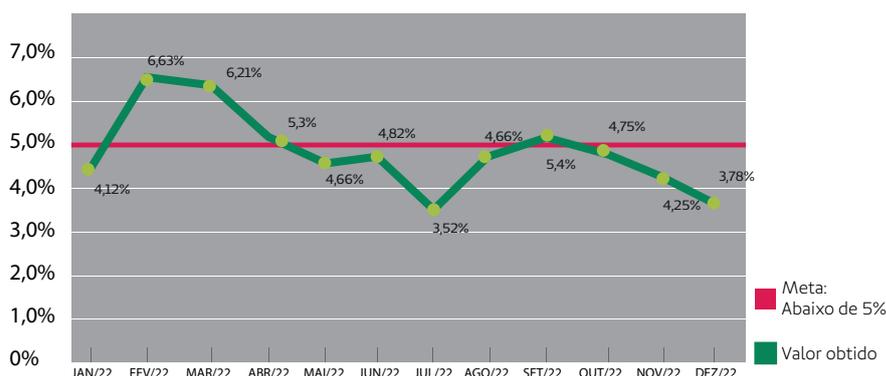
Média mensal de Atendimento Domiciliar



Em fevereiro de 2022, foi implementado protocolo de “desospitalização segura”, envolvendo discussões dos casos em visita multidisciplinar, plano terapêutico individualizado, gestão e coordenação, totalizando 65 beneficiários, propiciando um cuidado humanizado em ambiente familiar, com continuidade do tratamento de antibioticoterapia, reabilitação, apoio aos familiares, oferecendo assistência domiciliar ou internação domiciliar de acordo com a elegibilidade, promovendo uma melhor qualidade de vida.

Média de Permanência Clínica

O projeto implementado, associado a outras práticas com serviço de internação vem contribuindo com a gestão dos leitos e em custos evitados com internações desnecessárias, agregando valor à cooperativa e aos nossos clientes.



3.6 Ambulatório Capão Bonito

GRI 2-6

O Ambulatório Capão Bonito foi inaugurado no dia 11 de abril de 2022, com o propósito de atender a população na própria cidade, bem como, a uma aproximação com o cliente e ampliando a rede de atendimento, dentro da nossa abrangência.

O Ambulatório Capão Bonito conta com atendimentos nas especialidades médicas de cardiologia, clínica geral, gastroenterologia, ginecologia, ortopedia e pediatria. Contamos ainda com atendimento de Terapias; Nutricionista, e



Psicologia. O médico cardiologista que realiza atendimento no Ambulatório e realiza exame de ECG na própria unidade foi uma importante ação no sentido de aproximar alguns serviços da população local, facilitando o acesso por parte dos beneficiários.

Existe ainda a possibilidade da realização dos atendimentos de serviços administrativos, como aprovação de guias, agendamentos de exames e impressão de boletos os beneficiários encontram em nossa Unidade, podendo ser solicitados através dos canais de WhatsApp, e-mail, telefone e presencial.

No primeiro ano de atividade, ou seja, ainda em um período curto, já alcançou as expectativas e atingiu a quantidade de atendimentos prevista – demonstrando o acerto da decisão.

Assim como a satisfação relatada pelos clientes que se utilizam dos nossos serviços na unidade através de uma pesquisa de satisfação que o sistema “Amplimed” utilizado na unidade que encaminha automaticamente aos beneficiários, após a conclusão do atendimento no sistema, o resultado vem direto para a operadora via sistema. Desta forma, conseguimos medir a satisfação dos nossos beneficiários.

A lista de especialidades do Ambulatório Capão Bonito: Cardiologia, Clínica Geral, Gastroenterologia, Ginecologia, Ortopedia e Pediatria. E as terapias com Nutricionistas e Psicólogos.

3.7 Ambulatório Angatuba

GRI 2-6

O primeiro ambulatório fora do município-base da Unimed Sul Paulista, é em Angatuba, e busca realizar uma prestação de serviço mais próximo de um universo de beneficiários.

O Ambulatório de Angatuba atualmente conta com atendimentos nas especialidades médicas de Cardiologia, Clínica geral, Dermatologia, Ginecologia, Ortopedia, Pediatria e Psiquiatria. Também conseguimos oferecer aos nossos beneficiários as seguintes terapias: Fonoaudiologia, Psicologia infantil



e adulta, Nutrição e Terapia ocupacional.

Também em Angatuba os beneficiários podem contar com atendimentos de serviços administrativos desde o agendamento com as especialidades, como a aprovação de guias, triangulação de guias de intercâmbio, agendamentos de exames externos e impressão de boletos.

3.8 Ambulatório São Miguel Arcanjo

GRI 2-6

A Unidade São Miguel Arcanjo, foi inaugurado no dia 16 de novembro de 2020, com o propósito de atender a população na própria cidade, bem como, uma aproximação com o cliente e ampliação da rede de atendimento, dentro da nossa abrangência.

A Unidade São Miguel Arcanjo conta com atendimentos nas especialidades médicas de Cardiologia, Clínica geral, Dermatologia, Ginecologia/Mastologia, Ortopedia, Pediatria e Psiquiatria.

No caso do atendimento do cardiologista, o profissional realiza exames de ECG para seus pacientes, com o apoio da nossa técnica de enfermagem.

No mês de dezembro 2021 iniciamos na Unidade São Miguel Arcanjo o atendimento no modelo AIS Itapetininga, com uma médica especialista em Atenção Integral à Saúde, que vem realizando os atendimentos no local para aos beneficiários que possuem o Plano Pleno. Além dos atendimentos de terapias, como Psicologia infantil, Psicologia adulto, Nutrição e Terapia ocupacional.

Serviços administrativos também são realizados nesta unidade.



4. Governança Corporativa



4.1 Setor Comercial

Todos os nossos produtos possuem abrangência geográfica dentro do grupo de 11 municípios de atuação, nas modalidades de Planos Coletivos Empresariais e Planos Familiares e Individuais.

Nossa carteira de clientes de Planos Empresariais, é composta por empresas de serviços, comércio, agronegócio e indústria.

Respeitando as características da Região, nossa carteira de clientes é composta, na sua maioria, por clientes do agronegócio e do segmento de serviços.

O Setor Comercial apresentou o seguinte diagnóstico em 2022:

Pós-vendas

O setor de pós-vendas, ao longo do ano, desenvolveu ações objetivando estar cada vez mais próximo aos clientes, com isso facilitando a comunicação e a fidelização entre Unimed e os gestores dos planos de saúde nas empresas contratantes.

Elencamos algumas das atividades desenvolvidas:

- foram 94 visitas e plantões realizados nas instalações das empresas clientes,
- campanha de vacinação em conjunto com a Medicina Preventiva comercializamos para 02 empresas clientes,
- o Programa Dr. Empresa está consolidado em 01 empresa. Realizamos o Perfil Saúde da População, atuamos em programas de prevenção da saúde, contamos com a profissional de fisioterapia, que gravou exercícios de ginástica laboral e disponibilizou para que a empresa a utilize diariamente no início da jornada de trabalho. Essa ação atinge diretamente 406 titulares e mais de 520 dependentes,
- em parceria com a Unimed do Brasil realizamos uma jornada de imersão com 43 profissionais da área de Recursos Humanos das empresas clientes. Este evento intitulado “RH Experience” objetivou identificar oportunidades de melhorias em nossa organização. Desse encontro, resultaram diversos projetos de melhorias principalmente na área de Cadastro, que mensalmente são mensurados a nossos clientes,
- nossa carteira de PME pequenas e médias empresas também recebe a mesma atenção, com a atuação de um profissional que os acolhe desde a implantação no ato do fechamento do contrato até o acompanhamento de sua permanência em nossa empresa, subsidiando com informações e facilitando seu acesso aos nossos serviços. Realizamos a implantação de 29 novas empresas,
- entendemos que a sustentabilidade do nosso negócio depende de ações que garantam a efetiva satisfação por parte de nosso cliente e principalmente que Cliente e Unimed façam parcerias duradouras que vão ao encontro dos valores de ambos. Dentro dessa premissa é ser de suma importância oferecer a nossos clientes soluções em saúde, para todas as suas unidades de negócios. Ao longo de 2022 realizamos a abertura de 18 novos contratos de empresas do mesmo grupo econômico, dessa forma apresentamos aos nossos clientes a harmonização em uma única operadora do seu plano de saúde.

Vendas

A área Comercial, ao longo do ano, desenvolveu diversas campanhas promocionais como forma de atrair novos clientes. Basicamente, o apelo além da marca Unimed é a redução de carência para consultas e exames simples e, em algumas campanhas, concedemos desconto na mensalidade para os clientes adimplentes.

Essas ações representaram 32% das vendas, além de fortalecer nossa marca e principalmente

desmistificar a ideia de que são produtos inacessíveis. Nossa preocupação em acompanhar o mercado e o movimento dos concorrentes, ocorreu com a contratação de estudo de mercado mapeando nosso market share e os segmentos a serem prospectados:

- Aniversário de 35 anos da Cooperativa,
- Campanha do Dia das Mães,
- Promoção da abertura da Unidade Capão Bonito,
- Campanha do Dia dos Pais,



- Campanha do Dia das Crianças,
- Dia Imperdível Sistema Unimed.

Entender nosso mercado e onde estamos inseridos nos fez decidir por lançar produtos **low cost**. No ano de 2022 mapeamos nosso mercado e, a partir daí, estudamos o lançamento de produtos que

Novos Produtos

A Unimed Sul Paulista está em processo de criação de novos produtos para melhor atender o seu cliente, sendo eles:

- Unimed Essencial Empresa: produto com cobertura ambulatorial e modalidade de contratação empresarial, sendo ele em Custo Operacional,
- Produto sem coparticipação PF: a pedido de muitos beneficiários estamos estudando a volta do produto sem coparticipação para Pessoa Física,
- 25% na consulta: um produto com menos coparticipação, apenas 25% nas consultas.

As ações de vendas:

- Prospecção mais intensa nas cidades de Capão Bonito e Guapiara. 381 oportunidades nessas cidades foram geradas para os vendedores a ser prospectadas.

Intensificamos nossa ação de prospecção e vendas nos municípios em que atuamos. Nossos números impressionam: foram mais de 1.200 clientes prospectados. Desses, conseguimos agendar mais de 500 visitas, para apresentação de nossos produtos e início de negociação.

Mesmo sendo um ano desafiador, conseguimos crescer 6% a nossa carteira de cliente, o que demonstra estarmos trabalhando de forma assertiva.

Nossos Produtos

GRI 2-6

Planos particulares:

Individual ou familiar. Os beneficiários contam com assistência de uma equipe de profissionais qualificados em praticamente todas as especialidades médicas. São 107 médicos cooperados e credenciados, além de recursos próprios que contemplam um Centro de Diagnóstico, Ambulatório de Especialidade, Centro de Fisioterapia e Hospital próprio.

Nome	Descrição
Plano Personal Vida	Plano regional de Atenção Integral à Saúde (AIS) com cobertura ambulatorial com coparticipação de 50% com teto.
Plano Pleno Participativo A	Plano regional de Atenção Integral a Saúde (AIS) com cobertura ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia com coparticipação de 50% com teto. Acomodação Enfermaria.
Plano Vida Clássico Fácil A	Plano regional de Atenção Integral a Saúde (AIS) com cobertura ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia com coparticipação de 50% com teto. Acomodação Apartamento.
Plano Vida Especial Fácil B	Plano rede aberta com cobertura ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia com coparticipação de 50% com teto. Acomodação Enfermaria.

Planos empresariais:

Disponibilizamos nossos serviços para colaboradores e diretores do comércio e das empresas desde MEI, PME a Empresas de grande porte.

Nossos produtos são diferenciados, de acordo com o perfil e características da população, nosso foco é possibilitar o acesso a saúde com a estrutura e recurso do único Hospital particular da região, proporcionando um atendimento humanizado e de alta qualidade.

Nome	Descrição
Plano Personal Empresa	Plano regional de Atenção Integral a Saúde (AIS) com cobertura ambulatorial com coparticipação de 50% com teto.
Plano Pleno Participativo Empresarial A	Plano regional de Atenção Integral a Saúde (AIS) com cobertura ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia com coparticipação de 50% com teto. Acomodação Enfermaria.
Plano Pleno Participativo Empresarial B	Plano regional de Atenção Integral a Saúde (AIS) com cobertura ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia com coparticipação de 50% com teto. Acomodação Apartamento.
Plano Executivo Clássico Fácil A	Plano rede aberta com cobertura ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia com coparticipação de 50% com teto. Acomodação Enfermaria.

Plano Executivo Clássico Fácil B	Plano rede aberta com cobertura ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia com coparticipação de 50% com teto. Acomodação Apartamento.
Plano Executivo Clássico A	Plano rede aberta com cobertura ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia sem coparticipação. Acomodação Enfermaria.
Plano Executivo Clássico B	Plano rede aberta com cobertura ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia sem coparticipação. Acomodação Apartamento.

Produtos Complementares:

Nome	Descrição
Unimed Fone	Com o Unimed Fone, você tem sempre à disposição: <ul style="list-style-type: none"> • médicos orientadores capacitados e treinados para atendê-los com segurança e precisão, • orientações dos primeiros cuidados a serem tomados em caso de acidentes, • suporte a pacientes crônicos, especialmente hipertensos, diabéticos e crônicos pulmonares, • orientação e apoio no salvamento de vidas, • orientações sobre medicamentos e efeitos colaterais, apoio na compreensão da bula e esclarecimento dos riscos da automedicação.
Feliz Idade	Atividades comercializadas para os beneficiários com mais de 60 anos.
P.A. Digital	O P.A. Digital é uma opção inovadora para atendimentos de urgências. Através do site: estacaounimed.com.br , o beneficiário faz agendamento para consulta médica e é atendido em menos de 15 minutos através de vídeo chamada, podendo tratar suas queixas e desconfortos de maneira rápida e segura em sua própria casa.
Telemedicina	Atendimento remoto com seu médico especialista, com a mesma atenção e cuidado de sempre.
Seguros Unimed	A Unimed de Sul Paulista oferece em parceria com a Unimed Seguradora apólices coletivas de seguro. Com este produto adicional, você pode contar com um seguro de vida que trará ainda mais tranquilidade para a sua família.

Uniodonto	A Uniodonto oferece mais de 22 mil cirurgiões dentistas cooperados que atendem diretamente em seus consultórios. Atendimento em diversas localidades do Brasil para Urgência e Emergência. E atendimento de rotina em nossa área de atuação respeitando o Rol de Procedimentos previstos na ANS, tais como: Endodontia, Prevenção, Próteses, Odontopediatria, Dentística, Radiologia, Periodontia, entre outros.
Seguros Unimed	Parceria com a Unimed Seguros na comercialização de Seguro Saúde utilizando a Rede de atendimento do Sistema Unimed em todo o território nacional, além de ter a rede referenciada e possibilidade de reembolso de acordo com o produto contratado.
Unimed Odonto	Plano Odontológico com atendimento de acordo com o rol de procedimentos da ANS em todo o território nacional.

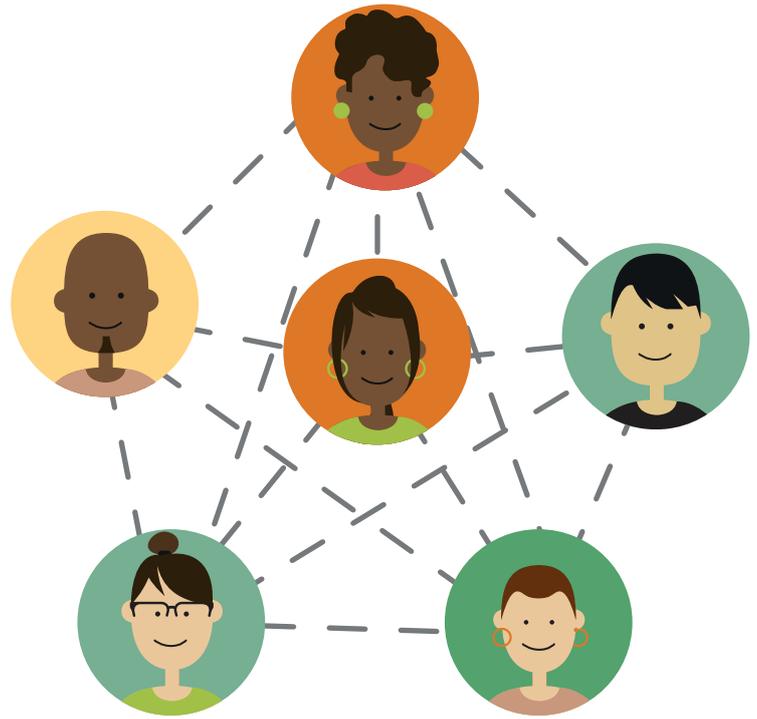
Benefícios oferecidos aos clientes da Unimed Sul Paulista:

Nome	Descrição
Desconto em Farmácias	Rede de Drogaria São Paulo :desconto de 20% em medicamento de marca tarjados/outros, 20% de desconto para medicamentos similares e tarjados e 30% desconto para medicamentos genéricos tarjados.
Portal Empresa	Portal disponível para os clientes Pessoa Jurídica, o objetivo é que o gestor de RH possa consultar extratos de pagamentos e cobranças de coparticipação.
Aplicativo Unimed SP - Clientes	Ferramenta que possibilita que nosso beneficiário proceda acesso a diversos serviços tais como: autorização guias, consultar boletos, carteirinha virtual e guia médico.
Medicina Preventiva	A Medicina Preventiva desenvolve alguns programas, como: <ul style="list-style-type: none"> • Projeto Star • Curso de Gestantes • Apoio Mama Bebê • Controle do Tabagismo • Gerenciamento de Crônicos • Idoso Bem Cuidado



Por CNPJ's, os contratantes de plano de saúde da Unimed Sul Paulista estão assim segmentados:

- Comércio - 325
- Serviços - 247
- Cultivo/Criação - 49
- Fabricação - 36
- Educação - 35
- Alimentação - 34
- Transporte - 19
- Obras - 10



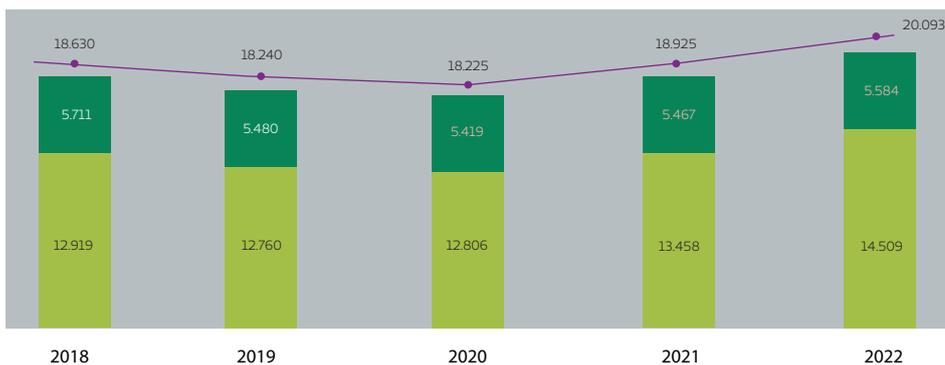
Fechamento de 2022: 12.433 vidas

Plano Particular: 5.253
 Plano Funcionário: 977
 Plano Cooperado: 331
 Plano Sepaco: 1.082

Evolução de Vidas (PF e PJ)



■ Pessoa Física
 ■ Pessoa Jurídica
 ● Total geral



■ Pessoa Física
 ■ Pessoa Jurídica
 ● Total geral

4.2 CAC – Central de Atendimento ao Cliente

Iniciado no ano de 2022, a partir de reclamação da dificuldade de contato telefônico com a Operadora e Recursos Próprios e do atendimento telefônico, pelos beneficiários, pelos cooperados, pelas secretárias e pelas empresas e beneficiários, o Projeto Central de Atendimento apresenta mudanças substanciais e resultados positivos.

Os índices de abandono de ligação eram muito altos (no mês 11/2021 – Espaço Viver Bem) ligações externas chegaram a 98%, ligações internas 80%; Medicina Diagnóstica ligações externas chegaram a 97%, ligações internas 95%; Operadora ligações externas 39%, ligações internas 53%),

O CAC tinha um índice de abandono de 9%.
Encerrou 2022, com 3,3%.

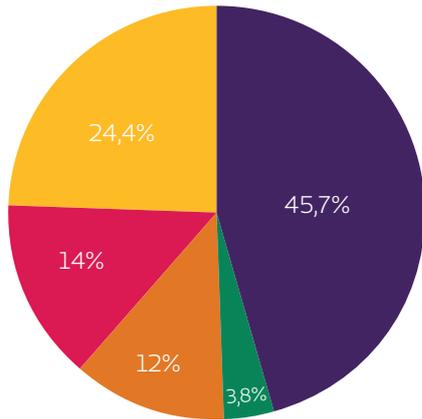


No CAC conseguimos medir os indicadores de resultado e de produtividade. Conseguimos gerir a demanda e atuar pontualmente no problema. Nos demais pontos de telefonia não conseguimos medir, por isso a dificuldade de gerir.

Iniciamos um projeto para mapear os processos e atuar na solução dos problemas:

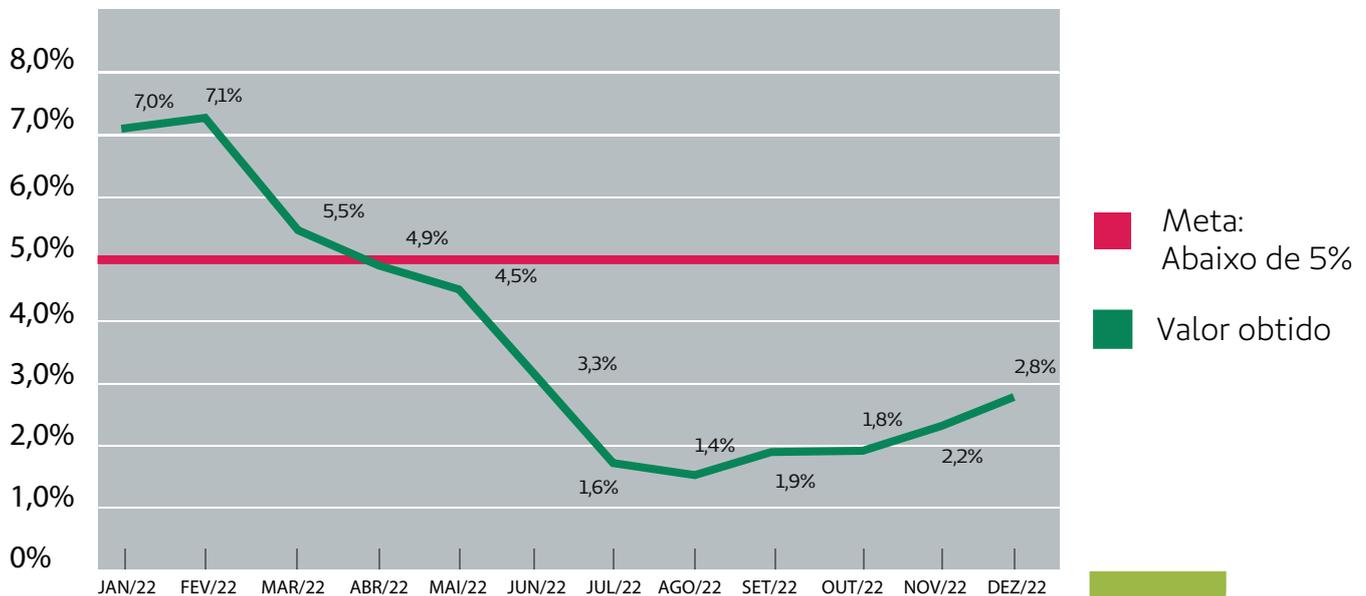
- Definição do modelo da Central de Teleatendimento – fizemos cotação com empresas especializadas em operadora de saúde e desenvolvemos estudos para manter a área internamente. Decidimos por manter internamente,
- Definição da ferramenta de operação e gestão da informação (Software e Hardware) – investimos em inovação e adequamos a nossa central com equipamentos e software necessário para que a equipe atue com excelência,
- Estrutura física – definimos o espaço físico e adequamos os moveis para proporcionar conforto e segurança aos colaboradores,
- Recursos humanos – contratamos novos colaboradores, adequamos a escala e a carga horária, ampliando o horário de funcionamento da central para segundas a sextas-feiras das 7 às 19h e sábado das 7 às 13h,
- Desenvolvimento dos colaboradores – qualificamos os novos colaboradores e toda a equipes, nas ferramentas, para o bom atendimento,
- Qualificamos a equipe e áreas envolvidas numa nova cultura – atuar como Central de Atendimento voltada ao nosso público interno e externo,
- Definição do modelo de gestão da informação – através dos indicadores conseguimos acompanhar os índices para medir os resultados das ações desenvolvidas e se os impactos foram ou não positivos,
- Gestão da equipe – temos reunião de equipe semanalmente para avaliar os indicadores de desempenho e produtividade,
- Trabalhamos a equipe interna sobre a importância de atender o telefone, usando nossos valores de empatia e acolhimento,
- Além dos treinamentos internos, trabalhamos também com profissionais especializados trazendo informações aos nossos colaboradores.

Número de Atendimentos por Fonte



- Chamadas atendidas (45,7%)
- Atendimento presencial (24,4%)
- Atendimento por WhatsApp (14%)
- Atendimento por E-mail (12%)
- Aplicativo Unimed SP-Clientes (3,8%)

Índice de Chamadas Perdidas



Total de Chamadas Atendidas:

86.089

Índice do Atendimento em até 30 segundos:

87,6%

Atendidas em até 30 segundos:

75.417

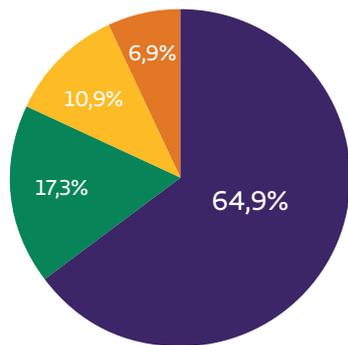
Número de Ligações Abandonadas:

2.924

Índice de Abandono:

3,3%

Tipo de Atendimento (Presencial)



- Autorização de Guias (64,9%)
- Atendimento Preferencial (17,3%)
- Retirada de Guias (10,9%)
- Atendimento Preferencial +80 e Boletos (6,9%)

Ações implantadas em 2022:

- Implantamos o Amplimed com o prontuário eletrônico do médico, o que possibilitou implementar inovações,
- As solicitações médicas são realizadas eletronicamente e o beneficiário recebe a autorização através do WhatsApp, com o QR Code e o preparo do exame que ele vai realizar,
- Implantamos o WhatsApp corporativo para dar segurança e agilidade no atendimento,
- Telefone – estamos trabalhando na higienização da base de dados e atualizando o telefone dos beneficiários,
- Colocamos um colaborador como “Posso ajudar” nas Unidades da Virgílio,
- Direcionamos as ligações das secretárias para a área de apoio ao consultório, dando agilidade ao atendimento tanto da secretária como do beneficiário,
- Criamos uma fila eletrônica quando o atendimento gera intercorrência e a área de apoio ao consultório libera, sem a necessidade de a secretária ter que ligar,
- Cobrança de coparticipação é uma das intercorrências que mais aparecem na Central de Atendimento, com beneficiários com dúvidas. Revisamos todo o processo de cobrança da coparticipação e alinhamos todos os processos,
- Laudo de exames no site – os beneficiários tinham dificuldades de acessar o site para pegar o laudo de exames. Revisamos o processo e corrigimos os acessos.

Em desenvolvimento:

- Implantação do CRM Customer Relationship Management, disponível no Tasy, é uma forma de gerenciar o relacionamento duradouro com nossos beneficiários,
- Estamos desenvolvendo um terminal de autoatendimento para o beneficiário retirar o laudo de exames sem ter que pegar fila de atendimento,
- Estamos desenvolvendo ferramenta de agendamento eletrônico para facilitar o beneficiário.

Campanhas:



4.3 Qualidade, Regulação, Compliance e Gestão de Riscos

GRI 2-27

A Unimed Sul Paulista cumpre todas as leis referentes ao seu setor de atuação, não sendo registrados casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos durante o período de relato, e nem casos em que multas ou sanções não monetárias foram aplicadas.

4.4 Auditorias

No ano de 2022 o Conselho de Administração da Unimed Sul Paulista aprovou o Plano Anual de Auditoria de Compliance e Auditoria de Qualidade, bem como foram nomeados os Auditores Internos. As auditorias tiveram como foco a organização do ambiente interno, compliance, riscos, processos e controles internos. O resultado das auditorias e ações de melhoria que deverão ser implementadas foram cadastradas no sistema de gestão da qualidade e serão monitoradas e reavaliadas assegurando a conformidade legal e regulamentar dos processos da Unimed Sul Paulista. A Diretoria Executiva e Conselho de Administração da Unimed Sul Paulista zelam pela qualificação e independência dos profissionais da equipe de auditoria interna, buscando, com isso atingir seus objetivos estratégicos com a melhora da eficácia dos processos adicionando valor e incremento as metas definidas.

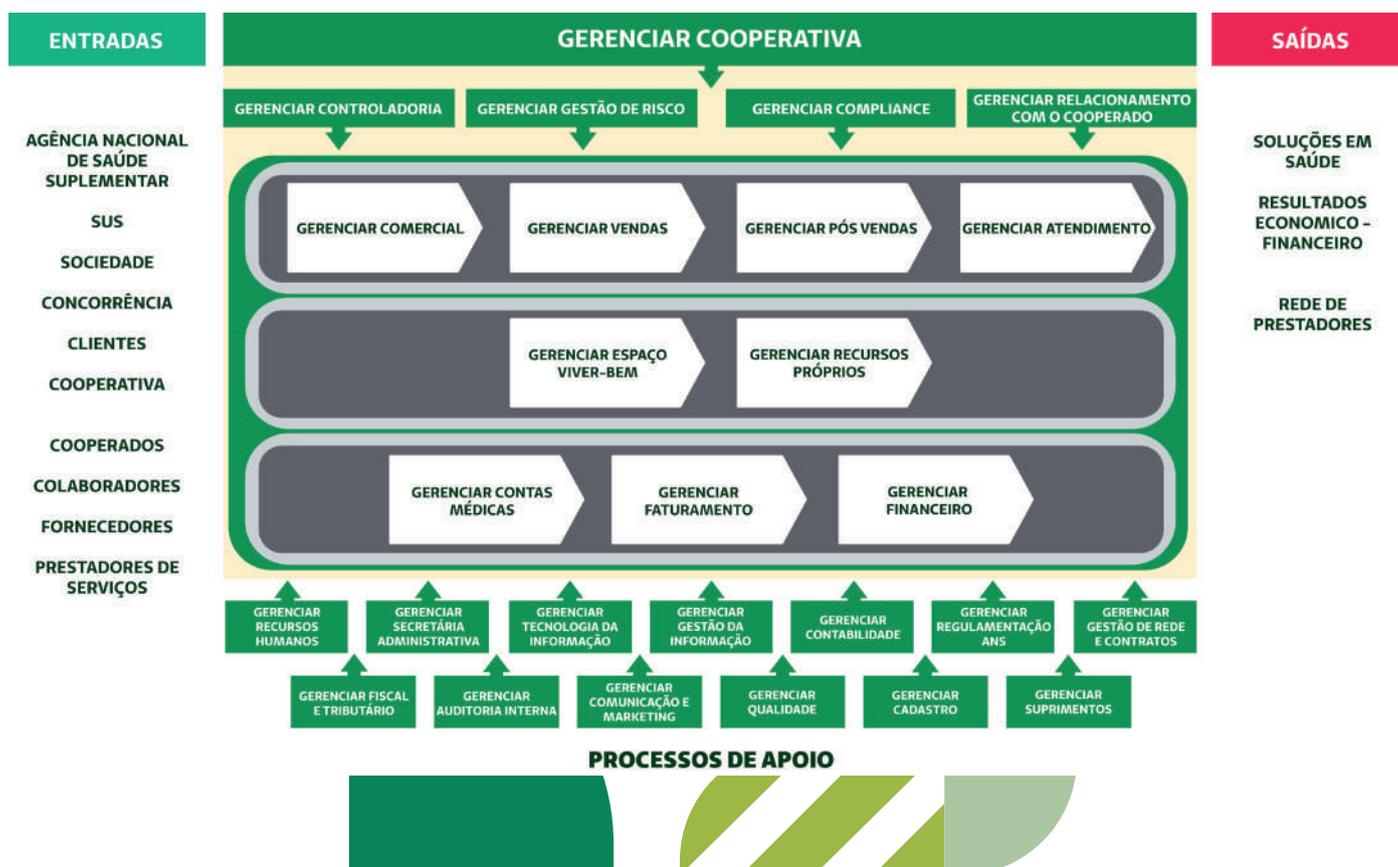
Além das auditorias internas a Unimed Sul Paulista realiza auditoria externa independente das demonstrações financeiras da Operadora, sendo seu resultado monitorado internamente para implementação dos apontamentos realizados. E busca manter a transparência realizada na publicação dos resultados no Portal da Governança desde 2018.

Acesse o resultado das Auditorias Externas aqui:

<https://www.unimed.coop.br/site/web/sulpaulista/demonstracoescontabeis>

4.5 Cadeia de Valor

GRI 2-6



4.6 Estrutura de Governança

GRI 2-9/ 2-10/ 2-11/2-12/2-13/2-14/2-15/2-16/2-18

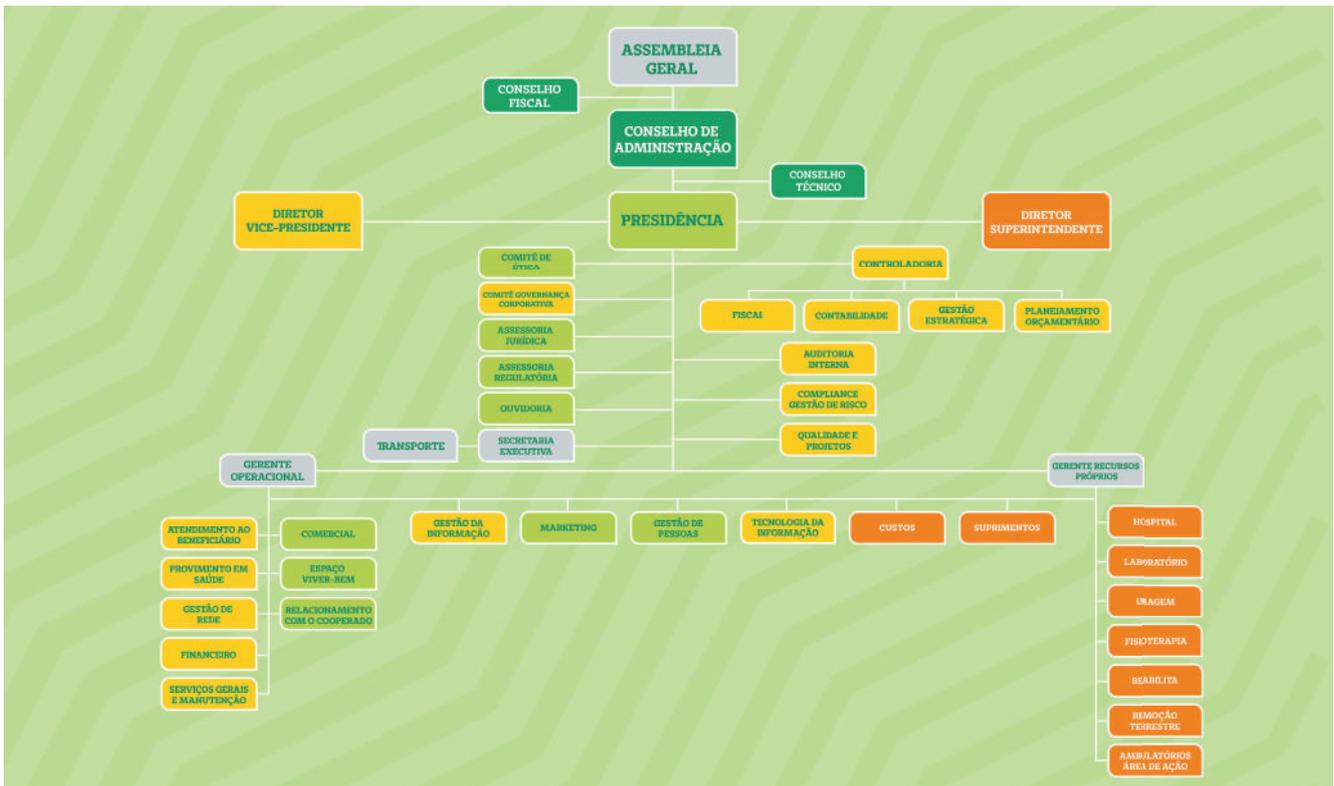
A Unimed Sul Paulista, na qualidade de Cooperativa de Trabalho Médico tem como diretriz a observância dos princípios do Cooperativismo de adesão livre e voluntária, gestão democrática, participação econômica, autonomia e independência, educação, formação e informação, intercooperação e interesse pela comunidade. As práticas da Cooperativa devem estar de acordo com a Lei do Cooperativismo, legislação vigente, regulamentação da Agência Nacional de Saúde Suplementar, Estatuto Social, Regimento Interno, políticas, regulamentos, código de conduta e as melhores práticas de governança corporativa.

Regida por um Estatuto Social elaborado nos termos da Lei 5.764/71 tem sua administração realizada por um Conselho de Administração juntamente com a Diretoria Executiva. Além disso, possui em sua estrutura um Comitê de Governança Corporativa, além de políticas institucionais que norteiam as decisões e diretrizes com a atuação das áreas de controladoria, auditoria interna, compliance e gestão de riscos.

Para saber mais sobre a estrutura de governança e sua composição; nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança e funções desempenhadas pelo Presidente do mais alto órgão de governança acesse:

<https://governanca.unimedsulpaulista.com.br/governanca/estatuto-social>

Organograma



Pilares da Governança Corporativa



4.7 Identidade Organizacional da Cooperativa

PROPÓSITO

Gerar trabalho para o Cooperado.

MISSÃO

Garantir ao beneficiário o cuidado integral à saúde com qualidade e responsabilidade socioambiental, valorizando o trabalho do coopedado e dos colaboradores, dentro dos princípios do cooperativismo e da governança corporativa

VISÃO

Ser referência no cuidado e promoção da saúde, com sustentabilidade.

VALORES

**Qualidade; Satisfação
Pertencimento;
Comprometimento;
Humanização; Valorização;
Inovação; Ética; Empatia e
Transparência.**

4.8 Portal da Governança

No ano de 2022, a Unimed Sul Paulista desenvolveu o portal de governança corporativa que tem como objetivo consolidar os preceitos e normas voltadas às melhores práticas de governança corporativa, observando os princípios da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. Guiada pelo seu Conselho de Administração a Unimed Sul Paulista conduz e acompanha a estratégia e controla seus resultados apresentados aos seus Cooperados de forma transparente em seu portal.



Através do canal do portal a Unimed Sul Paulista ofertará aos seus Cooperados acesso aos cursos e calendário anual, as informações estratégicas, financeiras e de performance da Cooperativa, calendário de reuniões e suas respectivas atas, políticas institucionais, código de conduta e o canal de denúncias aberto para todos os públicos.

Criado no início do ano de 2022, o Comitê de Revisão do Estatuto conta com a participação de membros técnicos, dentre eles, Gerência, Advogados, Controller, Secretária da Governança, Diretor Vice-Presidente, Consultora do Projeto de Governança Corporativa e membros cooperados. Todos com atuação ativa, iniciaram as reuniões de revisão do Estatuto Social com foco na adequação da Resolução Normativa nº 518 que dispõe sobre a adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de planos de assistência à saúde. A revisão foi finalizada e encaminhada para avaliação do Conselho de Administração e posteriormente será validado em Assembleia a ser realizada em março de 2023. Para saber mais acesse: <https://governanca.unimedsulpaulista.com.br/>

4.9 Reajuste ANS

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) limitou em 15,5% o índice de reajuste para os planos de saúde individuais e familiares regulamentados (contratados a partir de janeiro de 1999 ou adaptados à Lei nº 9.656/98). A Unimed Sul Paulista optou pela aplicação do teto válido para o período entre maio de 2022 e abril de 2023. A partir do mês de julho, portanto, iniciamos a aplicação dos reajustes, sendo que os contratos com aniversário nos meses de abril, maio e junho receberam a diferença do retroativo diluído nos meses de julho, agosto e setembro além do reajuste aplicado às mensalidades e teto de coparticipação.

Buscando manter a transparência e excelência dos atendimentos prestados foi realizada capacitação dos colaboradores com o intuito de reforçar as regras de aplicação do reajuste.

A definição realizada pela Diretoria Executiva da aplicação do teto permitido pela ANS considerou o forte impacto da pandemia nos últimos dois anos bem como o reajuste negativo de -8,19% aplicado no ano de 2021, desta feita, considerando o acumulado teríamos o equivalente ao aumento de 2,97% por ano nesses dois anos de pandemia.

As informações dos reajustes aplicados são divulgadas no portal da Unimed Sul Paulista e podem ser acessadas pelo público em geral através do link:
<https://www.unimed.coop.br/site/web/sulpaulista/reajuste-planos-individuais>

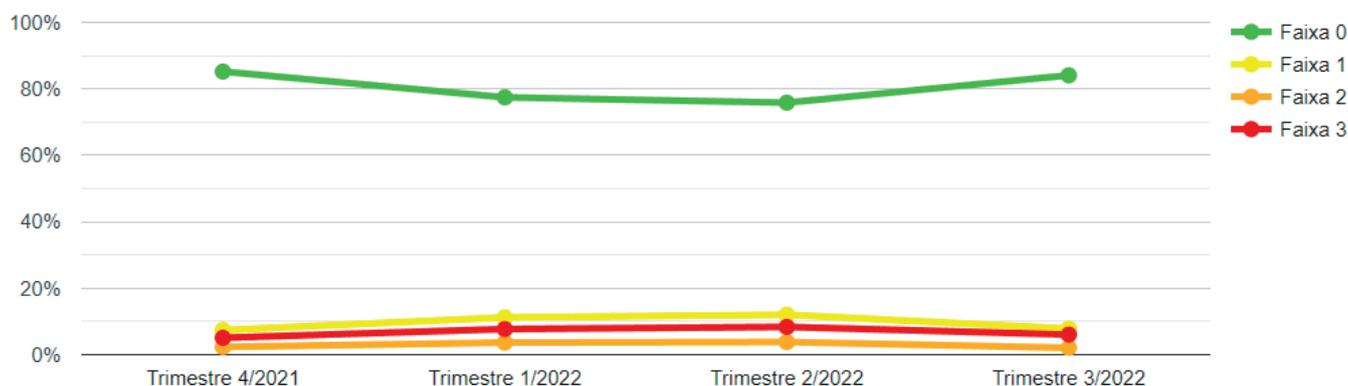
4.10 Rol de Procedimentos

No ano de 2022 a Agência Nacional de Saúde Suplementar tornou mais dinâmico o fluxo de atualizações de coberturas realizando a publicação de 15 normas e consequente inclusão de 49 novos itens no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde. Dentre as principais alterações tivemos a inclusão do teste rápido para diagnóstico da Covid-19, teste para a Doença Monkeypox, transplante de fígado, vários medicamentos quimioterápicos orais, novas metodologias para o tratamento do Transtorno do Espectro Autista (TEA) e o fim do limite para o número de consultas com psicólogos, terapeutas ocupacionais, fisioterapeutas e fonoaudiólogos.

Frente às alterações, a Unimed Sul Paulista realizou a inclusão das novas coberturas no sistema de informação, divulgação interna aos seus colaboradores e cooperados, atualização do material de consulta às coberturas e treinamento às equipes de autorizações e atendimento. A Unimed Sul Paulista busca manter sua regularidade regulatória e satisfação dos seus clientes disponibilizando a cobertura determinada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar. Tanto é que o indicador de monitoramento da garantia de atendimento junto a ANS, que acompanha o acesso dos beneficiários às coberturas contratadas, ou seja, avalia o descumprimento da Operadora de Plano de Saúde dos

prazos máximos para a realização de consultas, exames e cirurgias negativas de cobertura assistenciais indevidas, no ano de 2022 manteve-se na classificação da Faixa Zero, ou seja, a Unimed Sul Paulista não obteve nenhuma reclamação classificada como procedente, vejamos resultado geral das Operadoras e da Unimed Sul Paulista nesta ordem:

Proporção de operadores por faixa de classificação, em cada ciclo de monitoramento



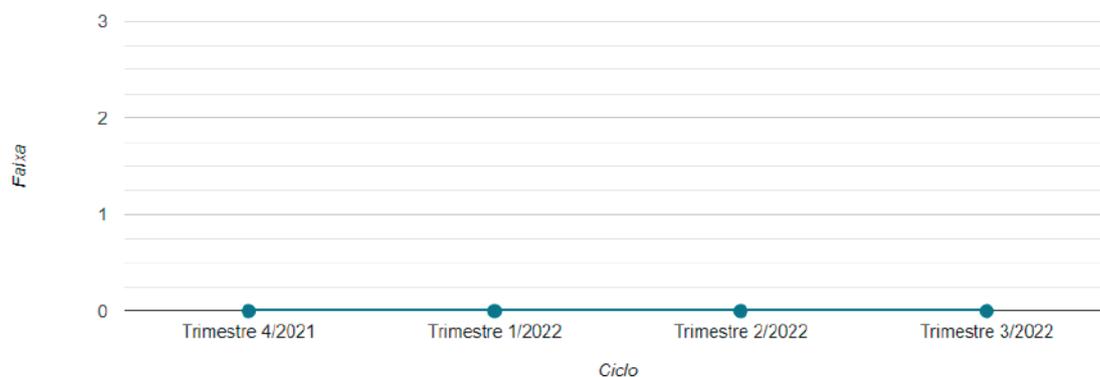
Fonte da Informação:

https://www.ans.gov.br/index.php?option=com_monitoramento&view=dadosgerais

UNIMED SUL PAULISTA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Nome Fantasia	UNIMED SUL PAULISTA
Registro ANS	353027
CNPJ	57149775000140
Razão Social	UNIMED SUL PAULISTA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
Situação do Registro ANS	ATIVA
Total de Consumidores	18.788 - Competência: Janeiro/2023
Segmentação	Médico Hospitalar

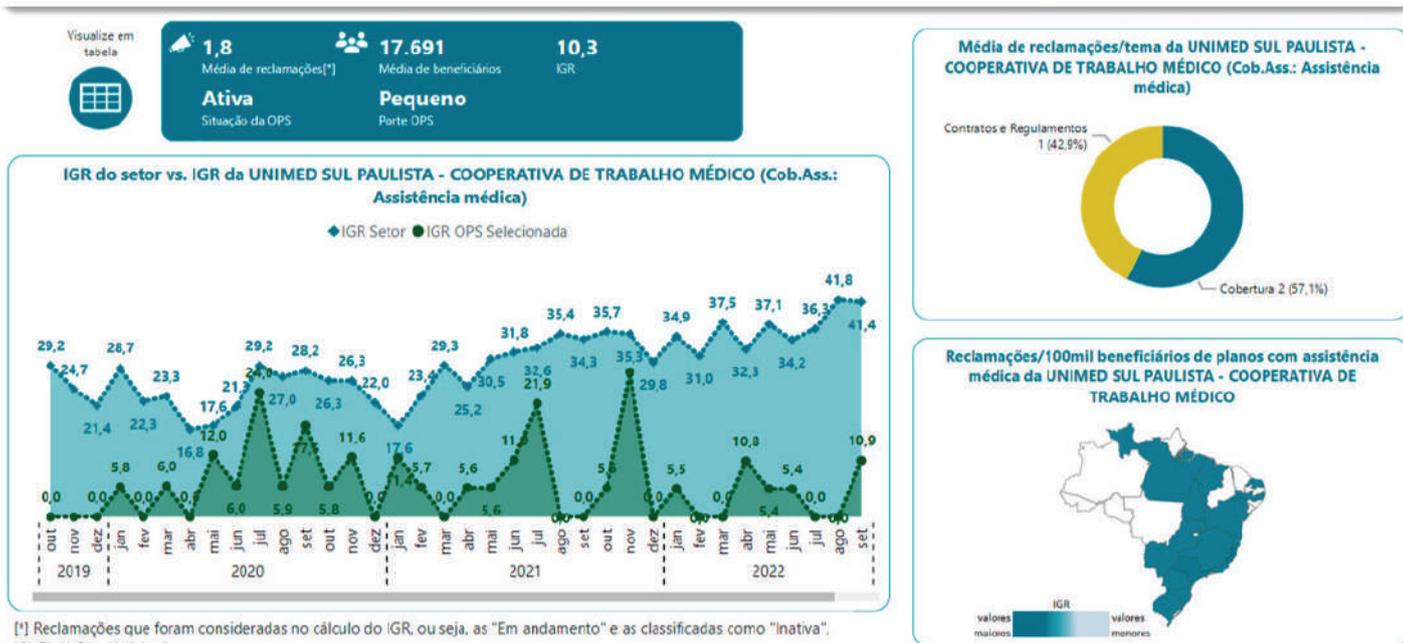
Histórico da operadora no programa de Monitoramento



Fonte da Informação:

https://www.ans.gov.br/index.php?option=com_monitoramento&view=operadora&busca_registro_ans=353027®istro=353027

Ainda sobre as reclamações, a ANS realiza o acompanhamento através do Índice Geral de Reclamações (IGR) que tem a finalidade de apresentar um termômetro do comportamento das operadoras do setor no atendimento aos problemas apontados pelos beneficiários, sendo que no ano de 2022 a média do setor chegou à pontuação de 30, sendo que, o IGR da Unimed Sul Paulista obteve o resultado de 10,3, portanto, muito abaixo da média do setor, resultado este que comparado ao ano de 2021 de 11,9 tivemos significativa redução, vejamos dados disponibilizados pela ANS:



4.13 Pesquisa de Satisfação ANS

GRI 3-3

Pelo segundo ano consecutivo, a Unimed Sul Paulista realizou em 2022 a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários para avaliação dos serviços prestados aos beneficiários. A pesquisa teve como base o Documento Técnico elaborado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar e foi devidamente aprovada pela ANS, gerando pontuação bônus no IDSS.

A grande maioria dos beneficiários entrevistados avaliou como muito bom ou bom os serviços prestados, mostrando-se muito satisfeitos.

A Ouvidoria da Unimed Sul Paulista após a realização da pesquisa elaborou plano de ação que será acompanhado ao longo do ano de 2023 para melhoria dos resultados da próxima pesquisa.

Os resultados das pesquisas realizadas foram divulgados no portal da Unimed Sul Paulista.

Confira os resultados: <https://www.unimed.coop.br/site/web/sulpaulista/pesquisa-de-satisfa%C3%A7%C3%A3o>

4.14 Elaboração do Mapeamento de Processos e Matriz de Risco

GRI 2-26

No ano de 2022, a Unimed Sul Paulista atualizou todos os mapeamentos de processos das Áreas da Operadora e elaborou a Matriz de Risco, a qual tem sido monitorada, mensalmente, pelas áreas com a identificação de ocorrência de riscos para mitigá-los e assim a melhora dos controles internos. Foi criado o Comitê de Riscos Corporativos que será a unidade responsável pelo acompanhamento das ações de gestão de riscos, bem como definida a responsabilidade do Gestor de Risco interno.

4.15 Nota do IDSS

GRI 3-3

O Programa Qualificação de Operadoras (PQO) é uma iniciativa desenvolvida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para avaliação anual do desempenho das operadoras de planos de saúde. Tem como objetivos o estímulo da qualidade setorial e a redução da assimetria de informação, promovendo maior poder de escolha para o beneficiário e oferecendo subsídios para a melhoria da gestão das operadoras e das ações regulatórias da ANS.

Os resultados da avaliação das operadoras são traduzidos pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), que pontua as operadoras com notas entre 0 a 1.

O IDSS é um índice composto por um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões:

1. Qualidade em Atenção à Saúde: avaliação do conjunto de ações em saúde que contribuem para o atendimento das necessidades de saúde dos beneficiários, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada,
2. Garantia de Acesso: condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores,
3. Sustentabilidade no Mercado: monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando o equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores,
4. Gestão de Processos e Regulação: essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.

A Unimed Sul Paulista pelo segundo ano consecutivo, obteve pontuação máxima de 1 na nota final do IDSS, reforçando por meio dos indicadores sem compromisso com a qualidade dos serviços prestados aos seus beneficiários.

Com a finalidade de acompanhar as ações de melhoria dos indicadores que compõem o IDSS, a Unimed Sul Paulista realiza reuniões quinzenais para acompanhamento das ações e seus resultados, bem como inseriu os indicadores no planejamento estratégico da Operadora, sendo acompanhados de forma trimestral através do sistema de gestão da qualidade.

Confira os resultados:

<https://www.unimed.coop.br/site/web/sulpaulista/idss-%C3%ADndice-de-desempenho-da-sa%C3%BAde-suplementar>



4.16 Planejamento Estratégico

A Operadora Unimed Sul Paulista desenvolveu um Planejamento Estratégico para o período 2022-2025, que traz algumas novidades.

"Todos na mesma direção para alcançar o objetivo!" foi a frase escolhida para envolver e unificar as ações previstas no Planejamento Estratégico.

Foram definidas algumas metas e existe um trabalho para a conscientização da equipe de colaboradores em conjunto com a diretoria.

Existe um calendário predeterminado de reuniões do "Grupo de Gestor do Planejamento Estratégico" para acompanhamento dos projetos, ações e indicadores; e foi instituído um Boletim para compartilhamento das ações. A seguir, algumas das principais metas em andamento:

- Aperfeiçoar e ampliar o portfólio de serviços e produtos
- Aprimorar ações dos programas em saúde existentes
- Aprimorar cultura e adequar a central de atendimento
- Aprimorar o modelo orçamentário atrelado às metas do planejamento estratégico
- Aprimorar pesquisa de satisfação do cliente
- Consolidar uso do Amplimed
- Credenciar e cooperar novos médicos e especialidades
- Estruturar formato de trabalho home-office
- Gerenciar sinistralidade
- Implantar e fortalecer governança e compliance
- Implantar o programa de cargos e salários
- Implantar programa de valorização do Cooperado
- Intensificar a cultura de redução de custos
- Obter acreditação da ans na resolução normativa nº507
- Valorizar e desenvolver pessoas
- Verticalizar serviços da rede prestadora

Em 2022 contamos com um planejamento inovador, com a participação ativa dos Colaboradores, Médicos e até mesmo beneficiários, que nos auxiliaram respondendo a análise SWOT, apontando os pontos fortes e fracos de nossa Cooperativa.

Esse Planejamento foi marcado por diversos encontros prévios do grupo Gestor, para sua construção, bem como contou com a coordenação do Consultor Moderador José Gabriel Pesce Junior, em dois encontros:

- No dia 06/01/2022, realizamos a reunião presencial para a construção do Planejamento do HUSP e dia 15/01/2022, devido aos aumentos dos casos de Covid, o Planejamento da Operadora foi realizado no formato virtual, inovando o formato de construção do Planejamento, mas mantendo a qualidade em seu desenvolvimento.

Após a tabulação de todas as ideias levantadas durante essas duas reuniões, o Planejamento foi apresentado à Diretoria Executiva no dia 04/03/2022, e aprovado em Assembleia no dia 21/03/2022.

Atualmente, seguimos acompanhando as ações através de reuniões com os Gestores e Diretoria

4.17 Grupo de Melhoria da Qualidade

GRI 2-13, 2-25, 2-26

No ano de 2022, foi realizada a atualização dos membros do Grupo de Melhoria da Qualidade, aprovação do Plano Anual de Trabalho e Cronograma de Reuniões. Foram iniciadas as reuniões do grupo que tem como foco principal a avaliação de indicadores e implantação de melhorias nos processos internos da Operadora.

O GPMQ é composto por equipe multidisciplinar, com formações acadêmicas diferentes, que se completam e que trabalham em prol de um único objetivo. As reuniões são realizadas bimestralmente. No ano de 2022 foram realizadas 5 reuniões onde os assuntos abordados foram:

- Aprovação do Regimento Interno e Plano anual do Grupo,
- Acompanhamento e apresentação de propostas de melhorias dos indicadores que compõe IDSS,
- Apresentação da Ouvidoria,
- Andamento da implantação dos Requisitos da RN507,
- Resumo dos Relatos de Não Conformidade,
- Programa Qualificare;
- Dia Mundial da Qualidade;
- Programa Qualifica;
- Planejamento Estratégico.

As ações definidas pelo grupo são acompanhadas através do Sistema de Gestão de Qualidade e apresentadas anualmente à Diretoria Executiva e Conselho de Administração.

4.18 Programa de Integridade

GRI 3-3, 205-1, 205-2, 205-3

Foi elaborado o Programa de Integridade que tem o objetivo de disseminar a cultura de Compliance, promovendo um ambiente corporativo transparente e em conformidade com as regulamentações, legislações, políticas internas e código de conduta. A Área de Compliance busca com o programa estimular que Cooperados, Colaboradores e Parceiros disseminem a cultura dentro e fora da organização a fim de ampliar o combate à corrupção, a fraudes e a outras atividades ilícitas e antiéticas.

Focadas na prevenção, com mecanismos de controles internos e elaboração de políticas e procedimentos, as práticas de Compliance correspondem a um ciclo contínuo que envolvem gestão de riscos, controles internos, comunicação, treinamentos e sensibilização, demonstrando o grande compromisso da alta direção da Unimed Sul Paulista com a cultura de Compliance.

Como forma de monitorar a efetividade do programa, a Cooperativa possui um Plano Anual de Auditoria de Compliance com o objetivo de monitorar a efetividade do programa e avaliar o nível de conformidade da Cooperativa às legislações e aos processos internos. No ano de 2022, não foram confirmados casos de corrupção.

Também foi criado um grupo de e-mail para a atuação do programa de forma integrada com as áreas de recursos humanos, jurídico, auditoria interna, controladoria e compliance.

Saiba mais:

<https://governanca.unimedsulpaulista.com.br/admin/assets/media/upload/3830c29d8c83cb8417b881d5b5a49087.pdf>



4.19 Elaboração Políticas Institucionais

GRI 2-23 / 2-24

No ano de 2022, a Área de Compliance em conjunto com o Comitê de Governança Corporativa aprovou no Conselho de Administração as Políticas Internas. As áreas responsáveis pelas políticas estão realizando a disseminação dos conteúdos através de boletins internos e treinamentos:

- Política da Qualidade,
- Política de Auditoria Interna,
- Política de Compliance,
- Política de Gestão de Riscos,
- Política de Governança Corporativa,
- Política de Privacidade e Proteção de Dados,
- Política da Qualidade e Controle e Dados,
- Política Institucional de Gestão Financeira,
- Política de Terceirização de Serviços,
- Política de Segurança da Informação,
- Política de Contratualização,
- Política de Gestão de Pessoas,
- Política de Comunicação Institucional,
- Política de Conflito de Interesses. (GRI 2-15)



Confira nossas políticas no Portal da Governança:
<https://governanca.unimedsulpaulista.com.br/governanca>

4.20 Canal de Ética

GRI 2-16

Ética e Integridade são valores fundamentais da Unimed Sul Paulista, desta forma, a área de Compliance realizou no ano de 2022 a disseminação do conteúdo do Código de Conduta aos Colaboradores, bem como todos os colaboradores foram orientados a realizar o novo Curso do Código de Conduta disponibilizado pela Faculdade Unimed. No processo de integração de novos colaboradores o Código de Conduta é entregue para que todos sigam os padrões de comportamentos éticos no trabalho com todos os públicos de interesse.

A área de Compliance iniciou a divulgação do conteúdo do novo Código de Conduta através de boletins internos enviados aos colaboradores e cooperados. Em conjunto com os Gestores e Núcleo de Desenvolvimento Humanos, tem realizado ações estimulando que os colaboradores realizem o Curso do Código de Conduta da Faculdade Unimed, bem como o curso se tornou obrigatório para as novas contratações.

Além do Código de Conduta, no ano de 2022, foi criado o Comitê de Ética da Operadora através da formação de colaboradores da área de Compliance, Controladoria, Recursos Humanos, Gestão de Rede e Contratos, Jurídico e Diretoria Executiva. O Grupo é responsável pela disseminação, orientação, análise e cumprimento de Código de Conduta e políticas internas, a fim de assegurar a eficácia e efetividade das regras internas. O Comitê também tem a responsabilidade de adotar as medidas cabíveis às infrações do Código de Conduta, para isso, a Unimed Sul Paulista criou o canal de ética que se encontra disponível no Portal de Governança com a finalidade de preservar a identidade de toda e qualquer denúncia, sendo garantido o direito ao anonimato do denunciante através de uma parceria com a empresa Contato Seguro. As demandas são acompanhadas por todos os membros do Comitê de Ética, sendo que em 2022 foram recepcionadas 5 denúncias as quais foram tratadas pelo Comitê e Diretoria Executiva. Não foram identificados casos de discriminação.

Acesse o canal de ética: <https://www.contatoseguro.com.br/unimedsulpaulista>

4.21 Ouvidoria

A Ouvidoria é o canal de 2º (segunda) instância para atendimento de solicitações, queixas e sugestões dos beneficiários, conforme a descrição da Resolução Normativa (RN) nº 323 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), exercendo o papel de mediador, entre o beneficiário e a operadora de Plano de Saúde. Atuando de forma estratégica dentro da instituição, sendo norteador por princípios de autonomia, independência e imparcialidade, age de forma conciliadora entre as partes. A busca é com foco não apenas na solução de conflitos, mas na prevenção deles a partir do investimento em melhorias de processos capazes de evitar a judicialização, bem como a busca pela satisfação dos clientes.

A Ouvidoria da Unimed Sul Paulista atua com o apoio das Gerências, sendo a Operacional e Hospital, além dos Diretores. Conforme a descrição legislativa vigente no país e as Resoluções Normativas (RN), impostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

A Unimed Sul Paulista possui certificação nível “Avançado”, no Programa Ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil, premiado no ano de 2020, com vigência até o presente momento com isso, estamos em busca da recertificação, com o objetivo de melhorar cada vez mais o atendimento com os nossos beneficiários.

Realizamos a ação do dia do Ouvidor, o qual foi um QUIZ interno, com um questionário, para os colaboradores responderem. Dessa forma, tivemos cerca de 100 (cem) respostas, e aquele que mais acertou em menor tempo, foi premiado, sendo 3 (três) mulheres: Adriana Machado (RH), Vanessa Santos (SESMET) e Patrícia Ferreira (Contabilidade). O principal objetivo, foi informar e reproduzir conhecimentos aos funcionários.

Referente ao dia do Ouvidor, as Ouvidoras Gabryeli Oliveira e Líliana Cardilo, compareceram na Rádio Super Difusora, para divulgar a data comemorativa e as ações.

Como ação externa, enviamos todo dia 1º do mês vigente, um cartão de aniversário, de forma eletrônica, aos beneficiários que entrarem em contato com a Ouvidoria no ano anterior.



Por fim, estamos acompanhando a pesquisa de satisfação do Setor, o qual encaminhamos aos beneficiários que de alguma forma entrarem em contato com a Ouvidoria, sendo de maneira presencial, carta, mídias sociais, WhatsApp e E-mail, com o objetivo, de analisarmos o processo interno para melhorarmos.

Destacamos que atualmente os números de atendimento do Setor de Ouvidoria estão acima da média, referente a uma Operadora de Pequeno Porte. Este motivo refere-se às transformações internas que estão ocorrendo, com o objetivo de melhorar o fluxo dos processos:



Visita ao Procon de Itapetininga

Em 19 de julho, a Ouvidoria Unimed Sul Paulista foi visitar a unidade do Procon de Itapetininga, sendo as colaboradoras recebidas pelo diretor, Dr. Paulo Rubens, quando puderam explicar as atividades da Ouvidoria em relação às demandas de clientes.

O beneficiário da Unimed Sul Paulista possui a primeira instância de acolhimento aos clientes através da CAC – Central de Atendimento ao Cliente e, em segunda instância, na Ouvidoria.

O diretor do Procon comunicou que não constam registros em relação à Unimed, o que representa que as instâncias próprias têm alcançado resultados de atendimentos das expectativas dos que a procuram para algum apontamento.

Houve, ainda, troca de informações sobre a legislação da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar – órgão regular das operadoras e de outras particularidades do setor – restando a continuidade de um bom relacionamento entre as instituições.



Visita ao Hospital Unimed Sul Paulista

No dia 29 de julho, as colaboradoras do Setor de Ouvidoria Gabryeli Oliveira e Liliana Cardilo, acompanhadas da líder do setor Comercial, Rita Nunes, compareceram ao Hospital Unimed Sul Paulista para renovar conhecimentos sobre o fluxo e os processos das áreas de Assistência Social, Pronto Atendimento e Recepção. O principal objetivo foi otimizar o tempo para gerarmos o atendimento mais humanizado aos beneficiários da melhor forma possível.



RH Experience

No dia 29 de julho, as colaboradoras do Setor de Ouvidoria Gabryeli Oliveira e Liliana Cardilo, acompanhadas da líder do setor Comercial, Rita Nunes, compareceram ao Hospital Unimed Sul Paulista para renovar conhecimentos sobre o fluxo e os processos das áreas de Assistência Social, Pronto Atendimento e Recepção. O principal objetivo foi otimizar o tempo para gerarmos o atendimento mais humanizado aos beneficiários da melhor forma possível.



Visita à Ouvidoria da Unimed Sorocaba

Ainda em agosto, dia 10, foi realizada a visita à Ouvidoria da Unimed Sorocaba, quando puderam conhecer o novo prédio administrativo, localizado em frente ao Hospital.



Reunião com a Unimed Americana

Dia 11 de agosto, realizaram a reunião com a Unimed Americana, para troca de experiências e aquisição de conhecimento.



Facilitadores da Ouvidoria

No dia 11 de agosto, ocorreu a apresentação dos Facilitadores da Ouvidoria, nomeados pelas ouvidoras Liliana Cardilo (Titular) e Gabryeli Oliveira (Substituta), sendo aprovado pela Gerente Operacional e Diretor Presidente, e informado ao Gestor de cada componente.

O encontro ocorreu de maneira online, através da plataforma TEAMS, com duração de 40 min, sendo apresentado em slide, informando as demandas e características do Setor de Ouvidoria, descrevendo qual o papel do Facilitador, de acordo com a Área em que atuam, pois o principal objetivo de todos e a satisfação do Cliente, mesmo que a resposta seja negativa, mas ele pode entender o motivo da Empresa.



CONHEÇA OS NOSSOS FACILITADORES

 ANA CLARA GALVÃO Recepção Hospital ana.galvao@unimedsulpaulista.coop.br (15) 3376-9800 Ramal: 9891	 ANDRÉIA BONI Gestora do AIS e Laboratório andrea.boni@unimedsulpaulista.coop.br (15) 99819-7882 Ramal: 8108	 BIANCA NUNES Central de Atendimento ao Cliente bianca.nunes@unimedsulpaulista.coop.br (15) 99790-7667 Ramal: 7125	 CAMILA PANDAGGIS Coordenadora do Laboratório camila.pandaggis@unimedsulpaulista.coop.br (15) 3376 - 9800 Ramal: 9858	 CARLOS SANTOS Recepção Medicina Diagnóstica carlos.santos@unimedsulpaulista.coop.br (15) 99759-1907 Ramal: 8200	 CRISTIANE BICUDO Líder de Recepção AIS e Med. Diagnóstica cristiane.bicudo@unimedsulpaulista.coop.br (15) 99843-0795 Ramal: 8112
 FABIOLA ROCHA Qualidade Hospital qualidade@unimedsulpaulista.coop.br (15) 99816-3935 Ramal: 9911	 JOSÉ WILLIAN Comercial - Pós-Vendas jose.correa@unimedsulpaulista.coop.br (15) 99621-2963 Ramal: 7144	 JULIANA FERREIRA Financeiro juliana.ferreira@unimedsulpaulista.coop.br (15) 99704-5623 Ramal: 8191	 KAUAN BIANCHINE Recepção AIS kauan.bianche@unimedsulpaulista.coop.br (15) 99843-0795 Ramal: 8113	 KÁTIA TANABE Gestora - Reabilita katia.costa@unimedsulpaulista.coop.br (15) 99768-9439 Ramal: 7128	 LAÍS SIQUEIRA Ambulatório - Capão Bonito lais.siqueira@unimedsulpaulista.coop.br (15) 99793-8548
 LUANA MAIA Ambulatório - Angatuba luana.maia@unimedsulpaulista.coop.br (15) 99763-9833	 LUANA MATOS Central de Atendimento ao Cliente luana.matos@unimedsulpaulista.coop.br (15) 99790-7667 Ramal: 7125	 LUIZA MARA Assistente Social - Hospital luiza.boss@unimedsulpaulista.coop.br (15) 3276-9800 Ramal: 9911	 MANUELA CAMARGO Qualidade - Hospital qualida@unimedsulpaulista.coop.br (15) 99816-3935 Ramal: 9911	 MARIANA NASCIMENTO Recepção Administrativa mariana.nascimento@unimedsulpaulista.coop.br (15) 3275-7113 Ramal: 7113	 MILENA FOGAÇA Central de Atendimento ao Cliente milena.fogaça@unimedsulpaulista.coop.br (15) 99790-7667 Ramal: 7128
 NATÁLIA SANTOS Gestora - Fisioterapia natalia.santos@unimedsulpaulista.coop.br (15) 99617-1571 Ramal: 7108	 NATALIÊ ANTUNES Relacionamento Social nataliê.antunes@unimedsulpaulista.coop.br (15) 99604-4540 Ramal: 7147	 PRISCILA BANACH Recepção Hospital priscila.medeiros@unimedsulpaulista.coop.br (15) 99790-7667 Ramal: 7125	 RAFAELA RIBEIRO Financeiro rafaela.ribeiro@unimedsulpaulista.coop.br (15) 99704-5623 Ramal: 8194	 RITA NUNES Financeiro gestao.comercial@unimedsulpaulista.coop.br (15) 99726-4282 Ramal: 7144	 TAMIRIS MARTINS Ambulatório - São Miguel Arcanjo tamiris.martins@unimedsulpaulista.coop.br (15) 99746-6681

Reunião com a Unimed Assis

Dia 12 de agosto a Ouvidoria realizou uma reunião com a Unimed Assis, para conhecimento dos processos e trocas de experiências.

A Unimed Assis, foi duas vezes certificada como “Ouvidoria de Excelência”, pela Unimed Brasil, o qual se trata do nível máximo da categoria.



Visita à Ouvidoria da Unimed Tatuí

Dia 12 de agosto a Ouvidoria realizou uma reunião com a Unimed Assis, para conhecimento dos processos e trocas de experiências.

A Unimed Assis, foi duas vezes certificada como “Ouvidoria de Excelência”, pela Unimed Brasil, o qual se trata do nível máximo da categoria.



Workshop de Atendimento – Unimed Sul Paulista

Em setembro, dia 3, ocorreu o primeiro WorkShop de Atendimento da Unimed Sul Paulista, com a participação de alguns Setores, sendo um deles a Ouvidoria.

A Ouvidora Titular Liliana Cardilo Moraes Oliveira estava presente no evento, e a Ouvidora Substituta Gabryeli Taine de Oliveira realizou uma apresentação referente ao Setor, compartilhando os objetivos e princípios da área aos demais colaboradores.

Destacou “o que é demanda de Ouvidoria”, sendo explicado o que representa uma demanda de segunda instância, devendo ser acionada apenas após a conclusão da primeira instância.

Por fim, explicou aos convidados que todo paciente que chega na recepção com alguma demanda deseja ser ouvido, muitas vezes o mesmo não entende da legislação vigente no país nem que o Plano de Saúde segue um regime, mas ele quer dialogar e explicar a sua situação, como forma de desabafo. Dessa forma, ponderou a necessidade dos colaboradores tratarem os beneficiários de maneira gentil e acolhedora, demonstrando respeito e empatia, sendo transparente em todas as análises, e apresentando cautela conforme os prazos de resposta:

- Manifestações de beneficiários que tenham passado pelas instâncias anteriores, e não tenham sido resolvidas nos prazos definidos pela operadora ou, ainda, conforme a regulamentação da ANS,
- Manifestações que tenham passado pelas instâncias anteriores e sido resolvidas, mas com discordância ou insatisfação dos beneficiários, e também nos casos de reanálise.

O simples fato de ser uma reclamação, não caracteriza necessariamente uma demanda de Ouvidoria, a não ser que atenda a um dos quesitos anteriores.



Outubro Rosa

GRI 3-3

No mês de Outubro, a Ouvidoria compartilhou com todos os Colaboradores através de e-mail e WhatsApp, que apoia o projeto Outubro Rosa de prevenção ao câncer de mama.

Ação para as colaboradoras, com dicas de prevenção e um mimo.



Novembro Azul

GRI 3-3

No mês de Novembro, a Ouvidoria compartilhou com todos os Colaboradores através de e-mail e WhatsApp, que apoia o projeto Novembro Azul, de prevenção ao câncer de próstata.

Ação para os colaboradores, com dicas de prevenção e um mimo:

24º Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Unimed

Dia 29 de novembro, a Ouvidoria da Unimed Sul Paulista participou de forma presencial do 24º Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Unimed, na Sede da Unimed Brasil, localizada na Cidade de São Paulo.

As Colaboradoras Gabryeli Taine de Oliveira, da Ouvidoria e Natallie de Almeida Antunes, do Relacionamento Social compareceram no encontro, estavam presentes outras 30 representantes e cerca de 180 ouvidores de forma online.

O Comitê apresentou na pauta assuntos como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), data de recertificação e indicadores de ano de 2022.

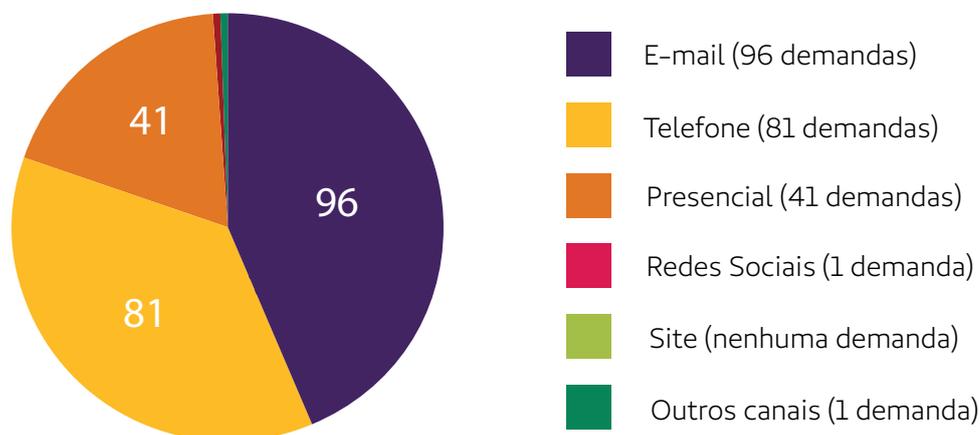


O destaque fica por conta dos números de atendimentos do Setor de Ouvidoria estar acima da MÉDIA, referente a uma Operadora de Pequeno Porte. Este motivo refere-se pelas transformações internas que estão ocorrendo, com o objetivo de melhorar o fluxo dos processos.

Números do Setor

Em todo atendimento realizado pela Ouvidoria é aberto um protocolo e inserido no sistema, de forma automática. Dessa forma, conseguimos parametrizar em qual tipo de solicitação refere-se, data de início e finalização do pedido, sendo observado o tempo de resposta do Setor, já que a Ouvidoria envolve outros departamentos, por tratar-se de um canal de 2ª instância.

- Tempo médio de resposta da Ouvidoria ao beneficiário é de cinco dias úteis, sendo descrito pela Resolução Normativa (RN) 323 que o prazo é de 7 a 30 dias úteis.
- Tempo médio de resposta de outro área ao Setor de Ouvidoria: 6 dias.
- Canais de recebimento das demandas:



- Manifestações recebidas: 221
- Reclamações recebidas: 204
- Solicitações de reanálises: 205
- Autorizações de cobertura: 59
- Índice de reanálises mantidas negativas: 71%
- Índice de reanálises revertidas: 29%

Beneficiários derivados da Área de Ação e Intercâmbio:

- Meu beneficiário utilizando os serviços de Outra Unimed: 0,45%
- Beneficiário de outra Unimed utilizando os serviços da minha Unimed: 23,08%
- Não: 76,47%

Com base nas informações descritas, pleiteamos ações de melhoria no setor.

- Implementadas: 85,71%
- Em fase de implementação: 0,0%
- Não implementadas: 28,57%

No segundo semestre de 2022, o Setor de Ouvidoria iniciou o processo dos "Informativos", que são panfletos virtuais, com objetivo de conscientização de todos os funcionários da empresa, sobre como funcionam os processos da Ouvidoria. Preenchido semanalmente pela ouvidora Gabryeli para ser enviado aos colaboradores.



4.22 Tecnologia da Informação

GRI 3-3

A Área da Tecnologia da Informação tem como objetivo:

- Fornecer os recursos e serviços de TI para a operação e negócios da Unimed Sul Paulista,
- Ser um instrumento de planejamento, diagnóstico e gestão da Tecnologia de Informação,
- Participar do processo de planejamento estratégico da organização,
- Adequar sistemas e recursos de TI para atender a demanda de negócios da Unimed Sul Paulista,
- Garantir a integridade, disponibilidades e confiabilidade da informação junto aos sistemas de informação, sistema Unimed e órgãos reguladores,
- Buscar tecnologias inovadoras, promovendo a transformação digital da cooperativa, trazendo benefícios para os clientes.

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação é um instrumento de planejamento, diagnóstico e gestão da Tecnologia de Informação, e tem como objetivo:

- Orientar a identificação das informações estratégicas, táticas e operacionais necessárias à Unimed Sul Paulista, desta forma, foi elaborado em observância ao alinhamento com os objetivos estratégicos da Unimed Sul Paulista,
- Definir os recursos necessários para a evolução das tecnologias da informação, da arquitetura, dos Sistemas de Informação e de Conhecimento,
- Permitir a definição de projetos e prioridades, bem como o acompanhamento das ações e o controle dos investimentos, facilitando o processo de tomada de decisão,
- Orientar a maneira como serão realizadas as aquisições de bens e serviços de TI, de forma racional e econômica.

Inventário

Unidades	Quantidade
Ambulatório Angatuba	6
Ambulatório São Miguel Arcanjo	7
Ambulatório Capão Bonito	6
Atenção Integral à Saúde	24
Central de Atendimento ao Cliente	20
Fisioterapia	8
Hospital	143
Medicina Diagnóstica	9
Operadora	82
Reabilita	3

Ações realizadas em 2022

Troca do Sistema da Operadora:

- Aderência de todos os módulos (Gaps – Comissionamento/Férias),
- Treinamento (Comercial, Cadastro, Gestão de Rede, Autorizações),
- Migração de dados – Fase atual, previsão término 28/02 (pessoas, contratos, mensalidades, prestadores, guias, pagar e receber)

- Definição setores e planos de contas e financeiro,
- Treinamento demais módulos (contas, faturamento, financeiro, contabilidade)

Virada programada para 02/01/2024.

Aplicativo Cliente – Fase 4

Melhorias implementadas em 2022:

- Extrato de coparticipação,
- Boleto em PDF, tínhamos somente a linha digitável,
- Termo de quitação,
- Demonstrativos de serviços Médicos em PDF.

Manual de Acessos da Operadora:

- Os acessos aos sistemas informatizados são restritos por setor/departamento, bem como a liberação para tais acessos serão pertinentes à necessidade do setor/departamento,
- Manual de Identidade de Acessos foi elaborado de acordo com o setor e cargo de cada colaborador, assim permitindo ter acesso a determinados perfis,
- As mudanças dos perfis de acessos (alteração de função) são realizadas através de uma solicitação do RH, com abertura de chamado no Ocomon para o setor da tecnologia da informação.

Criação de estrutura para home office

Foi criada a estrutura de home office com máquinas virtuais para conexão remota dos colaboradores e terceiros. A estrutura contempla 30 máquinas virtuais com Windows 10 e segurança de acesso através de Virtual Private Network VPN.

Envio de boletos VALID

Projeto capitaneado pelo setor financeiro, a TI criou a estrutura para envio dos dados de faturamento pessoa física e jurídica, para impressão em gráfica homologada pelo banco Itaú. A mudança contribuiu para a entrega assertiva de cobrança, evitando atraso na entrega e atrasos nos pagamentos.

Em 2022 foi dado início no envio eletrônico, por e-mail e SMS, agilizando a entrega dos boletos PF e PJ e o propósito do projeto é melhorar ainda mais a adimplência e diminuir o retrabalho da área de relacionamento com os clientes.

O projeto também contribuiu para a melhora da comunicação com o cliente pois o novo boleto contempla um amplo espaço para comunicação visual.



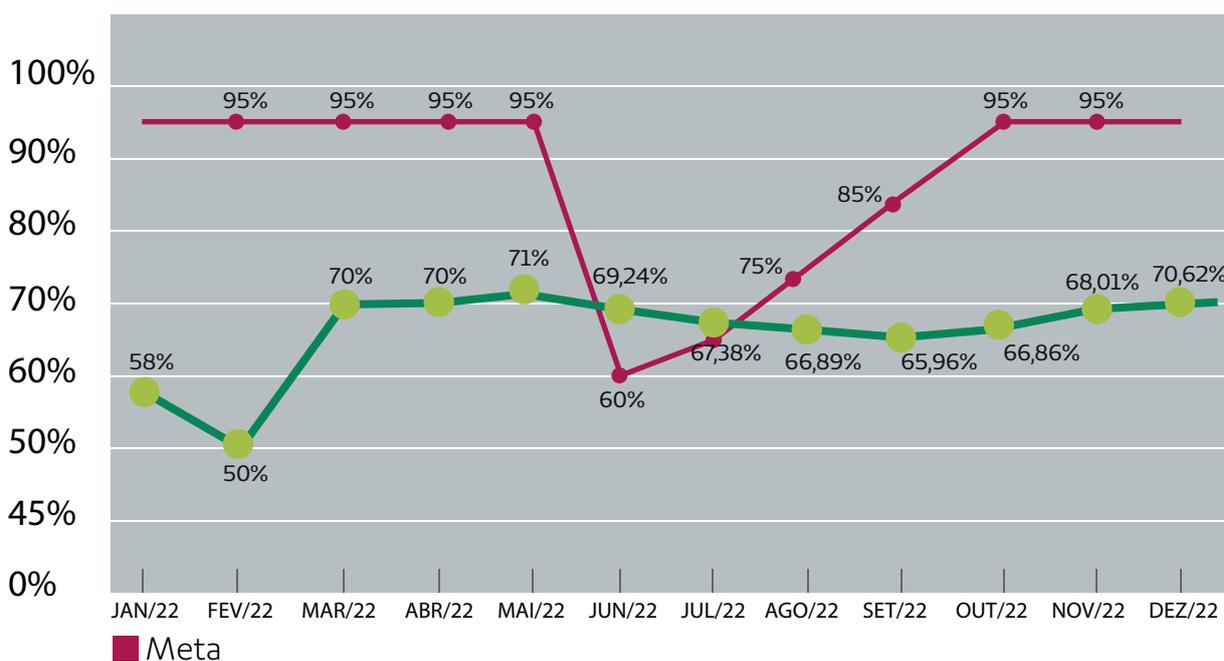
Fortalecimento do uso do Sistema Amplimed

Na segunda fase da implantação do sistema de prontuários eletrônicos Amplimed, focamos os esforços em aumentar os índices de envio do CID e das solicitações eletrônicas de SADT.

As solicitações eletrônicas facilitam a vida do cliente que sai da consulta com sua solicitação de exames já enviada para a Unimed, evitando seu deslocamento até a unidade.

Foi implementado o certificado digital em 87% dos médicos cooperados, com isso possibilitando o envio de documentos de forma digital além de dar legitimidade ao prontuário sem papel.

Índice de Consultas com CID



Índice de SADT Online



Portal Informações Saúde Suplementar

Realizada a implantação do novo PINSS (Unimed Brasil) com integração por APIs com o ERP Unicoo. O projeto objetiva atender a legislação e automatizar o envio de dados ao portal.

Site para Atualização Cadastral e Envio de Guias

Foi desenvolvido um hot site para atualização cadastral e envio de guias para os beneficiários de intercâmbio e beneficiários locais que não conseguem utilizar o app cliente SP e em média são 300 autorizações mensais enviadas pela ferramenta.

Acesse: cliente.unimedsulpaulista.com.br

Robô para comunicação pelo WhatsApp

Foi desenvolvido um robô de envio de mensagens por WhatsApp, para as seguintes situações:

- autorizações + preparo exames,
- pesquisas,
- mensagens aos faltantes,

Sua média é de 3000 envios por mês.

Portal Secretária

O portal secretária tem o propósito de realizar a biometria facial e lançar a guia na produção médica. Com o uso do portal, além de automatizar o faturamento do recurso próprio e evitar a digitação pelo setor Contas Médicas, também possibilita o faturamento de intercâmbio e contratos de CO num espaço de tempo muito reduzido.

O portal tem uma média de lançamento mensal de 6000 guias.

Normatização Uso Suporte – Hospital

Realizada a normatização para utilização do suporte técnico da TI, as demandas foram divididas entre: suporte técnico, suporte de sistemas e suporte de infraestrutura. Foram definidas SLAs (acordo de nível de serviço) para a entrega das demandas e foram criados indicadores de performance e qualidade.



Controle automatizado para Terapias

Devido ao aumento expressivo na demanda de utilização de terapias, foi desenvolvida uma ferramenta para controle das sessões, contribuindo para que o cliente não precise se deslocar até a Unimed para realizar as autorizações.

A ferramenta também possibilitou eliminar o papel das solicitações de sessões.

Revitalização do Módulo de Auditoria Médica

Com propósito de melhorar os fluxos internos e possibilidade de trabalho remoto dos médicos auditores foi realizada a revitalização do módulo de auditoria médica. E como temos 67% das solicitações de forma eletrônica, foi imprescindível que a resposta para as guias em análise fosse mais eficaz.

Regularização do preenchimento de CIDs no Hospital

Foram implementadas travas sistêmicas para obrigatoriedade do preenchimento do CID de entrada e CID de saída das internações realizadas no Hospital Unimed. A ação contribui para análise do perfil epidemiológico do Hospital.

Implantação da Ferramenta de Comunicação por WhatsApp

A comunicação por WhatsApp entre os clientes e a cooperativa vem crescendo de forma exponencial, com isso foi adotada uma ferramenta para gerenciar a comunicação.

A ferramenta proporciona gerenciamento de filas, logs das conversas, gerenciamento do tempo de respostas, além de automatizar a comunicação (respostas prontas) com os clientes. Temos uma média mensal de 80.000 mensagens.

Renovação de Computadores e Impressoras

Foram substituídos 50 computadores conforme previsto no planejamento estratégico, também foram adquiridas, em comodato 17 impressoras de médio porte.

Relógios de ponto – Biometria Facial

Foram substituídos 8 relógios de ponto eletrônico que eram por biometria digital por biometria facial.

Nos últimos anos, a TI deixou de ser meramente uma atividade de suporte e passou a ser parte da estratégia do negócio. Para que as ações de TI sejam efetivas, é essencial que estejam alinhadas ao planejamento estratégico da Cooperativa.

Para alcançar resultados efetivos é fundamental estratificar o planejamento estratégico e seus objetivos em diversas ações e projetos para estabelecer as metas. As ações da TI que irão suportar e contribuir para o atingir os objetivos.

4.23 Recursos Humanos

GRI 2-7

“Cuidar é ter atitude para solucionar e acolher. É estar presente a serviço do outro. Temos disposição natural e vocação para essa missão. Cuidar está no nosso DNA. Nossas competências essenciais do jeito de cuidar Unimed.

Elas traduzem a nossa essência. São os princípios que nos unem como um só time, com um jeito de fazer único. É tudo aquilo de que não abrimos mão. O compromisso que vivenciamos para consolidar aquilo em que acreditamos”

Jeito Cuidar – Unimed Brasil

Pesquisa de Clima

Pesquisa anual para os colaboradores, a fim de avaliarem o clima organizacional em que trabalham..



Nossos benefícios

GRI 2-30

Plano de Saúde: serviço oferecido por operadoras, empresas privadas, com o intuito de prestar assistência médica e hospitalar;

Vale Transporte: constitui benefício que o empregador antecipará ao trabalhador para utilização efetiva em despesas de deslocamento residência-trabalho e vice-versa;

Vale Alimentação: benefício oferecido pelas empresas, em convenção coletiva, para que os colaboradores possam comprar produtos do gênero alimentício;

Convenção Coletiva: é um ato jurídico pactuado entre sindicatos de empregadores e de empregados para o estabelecimento de regras nas relações de trabalho em todo o âmbito das respectivas categorias (econômica e profissional) e 100% dos colaboradores estão cobertos pelos acordos de negociação coletiva;

Auxílio creche;

Seguro de vida.

Programa Desenvolver – Estagiários e Aprendizes



A Unimed Sul Paulista trabalha com jovens aprendizes e estagiários, objetivando seus crescimentos profissionais e pessoais, proporcionando uma experiência diferenciada durante o período de estágio, com treinamentos comportamentais e troca de experiências com profissionais. Este programa proporciona um direcionamento de carreira para estagiários e jovens aprendizes e a descoberta de talentos para o futuro da Unimed; os mesmos possuem a oportunidade de participar de Processo Seletivo Interno e são inúmeros os casos de efetivação.

Projeto Mais Cuidado

O sucesso de uma empresa está diretamente relacionado com a produtividade dos colaboradores e com a sua motivação diária. Quando eles estão passando por problemas, e por conta da pandemia, acabou sendo um problema coletivo, a empresa perde produtividade. O auxílio psicológico ajuda os colaboradores a superar esses problemas, mas igualmente a empresa a sair de um momento de crise, volta a se destacar no mercado.

A oferta de suporte psicológico ocorre em formas estratégicas de intervenção:

- 1) acolhimento individual e coletivo dos profissionais, visando a escuta psicológica, identificação de necessidades que orientem intervenções futuras,
- 2) grupos de reflexão: espaço de conversas sobre o trabalho, os desafios, riscos e estratégias utilizadas para conduzir os procedimentos de forma segura, possibilitando a expressão de suas emoções e ativação de estratégias individuais e coletivas de enfrentamento, fortalecendo o coletivo de trabalho e o poder de agir dos sujeitos,
- 3) atendimento psicológico individual: serviço ofertado aos/às profissionais em momento de crise e sofrimento agudo.

Cômite Solidário

O Programa consiste em beneficiar o colaborador que esteja precisando de ajuda. O apoio pode vir somente através da Unimed ou de campanha de arrecadação realizada internamente entre os colaboradores.

São válidos os pedidos que englobam os focos do programa, tais como:

1. auxílio psicológico,
2. auxílio para pagamento de uma conta atrasada com risco de corte (luz, água, gás),
3. auxílio no preenchimento de Currículo e suporte para entrada no mercado de trabalho (cônjuge, filho),
4. alimentos, fraldas, leite etc.

RH que inspira

O Gupy Destaca que foi concebido para ser uma premiação justa, transparente e encantadora. Uma oportunidade para profissionais de recursos humanos, de empresas de todos os portes e segmentos mostrarem seus trabalhos e ser reconhecidos por suas contribuições. Além de dar mais visibilidade a negócios que são capazes de inspirar e incentivar a inovação com suas práticas na área de gente, o prêmio também serve como uma plataforma para troca de insights, contribuindo com o desenvolvimento do setor. Pelo segundo ano consecutivo o RH Unimed Sul Paulista foi contemplado com a premiação como destaque entre os 100 RH's que inspiram.



Programa Garimpo de Ideias

Programa que visa à execução rápida de ideias dentro das áreas, de forma colaborativa, propiciando um espaço para propor sugestões, contribuindo para a melhoria contínua e desenvolvimento da inovação.



Nosso time

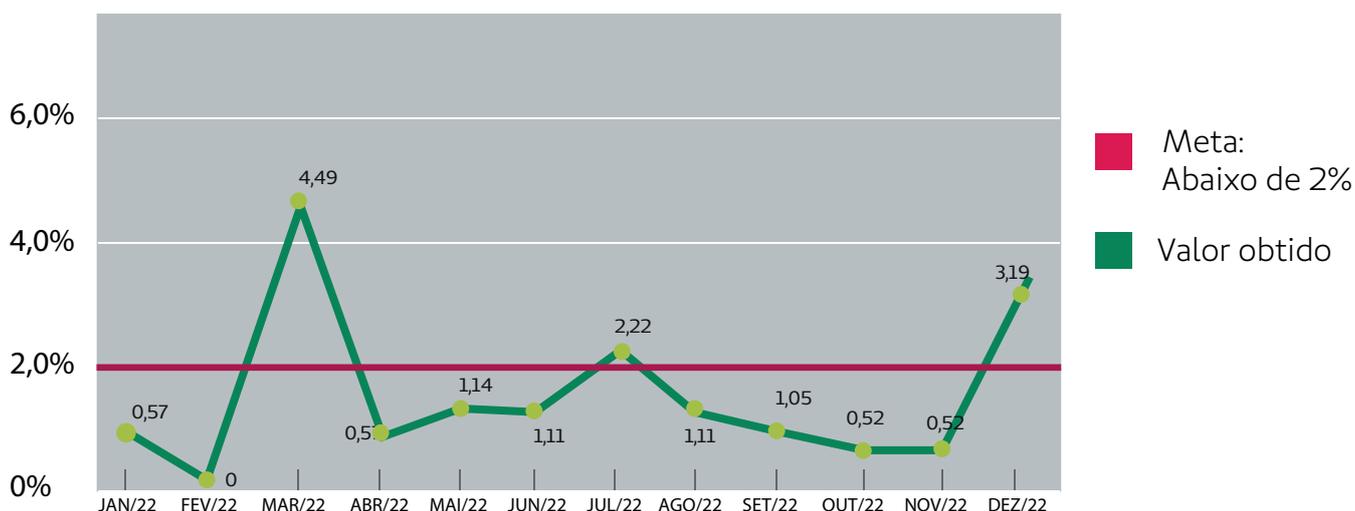
GRI 3-3, 401-1

Estamos com um time de 437 funcionários, os quais buscam assegurar um ambiente de trabalho íntegro, seguro, colaborativo, múltiplo e inovador.

No fim de dezembro de 2022, nosso time somou 437 funcionários, dos quais 80,1% mulheres e 19,9% homens, a maioria (59,72%) concentrada no Hospital.

Em 2022, as maiores taxas de rotatividade foram registradas nos meses de março e julho respectivamente.

Índice de Rotatividade OPS



Índice de Rotatividade HUSP



Funcionários por Gênero

Não inclui terceiros, inclui ativos e afastados.

	2018	2019	2020	2021	2022
Homens	71	80	81	90	87
Mulheres	294	297	302	310	350
Total	365	377	383	400	437

Número total de funcionários por faixa etária

Inclui jovens aprendizes.

	2018	2019	2020	2021	2022
16 a 39	250	263	254	259	276
40 a 60	112	109	120	129	148
Acima de 60	3	5	9	12	13
Total	365	377	383	400	437

Número total de funcionários por raça e gênero

	Homens				Mulheres			
	Branco	Preto	Pardo	Amarelo	Branca	Preta	Parda	Amarela
2018	63	0	7	1	250	7	35	2
2019	73	0	6	1	258	5	32	2
2020	74	1	5	1	265	6	30	1
2021	79	2	8	1	278	5	26	1
2022	78	2	7	0	313	7	29	1

Proporção salarial

GRI 202-1

O salário normativo em 2022 convencionado para a categoria.	Operadora R\$ 1.346,13	Hospital R\$ 1.492,44
Menor salário homem - proporção	R\$ 1.346,13 100%	R\$ 1.492,44 100%
Menor salário mulher - proporção	R\$ 1.346,13 100%	R\$ 1.492,44 100%

GRI 202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local: 100% dos membros são contratados do Estado de SP

Número total de funcionários por tempo de casa

Tempo de casa	Quantidade
Menos de 2 anos	163
2 a 6 anos incompletos	105
6 a 10 anos incompletos	84
10 a 20 incompletos	73
Acima de 20 anos	12
Total	437

Licença-maternidade

Número total de empregados com direito a tirar licença	09
Número total de empregados que tiraram licença	09
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após tirar uma licença (número total de colaboradores que deveriam retornar ao trabalho em 2022)	00 (ainda em licença)
Taxas de retorno ao trabalho de empregados que tiraram licença (foram considerados todos os colaboradores que deveriam voltar ao trabalho em 2022)	100%
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após uma licença e continuaram empregados 12 meses após. (considerando colaboradores que retornaram ao trabalho em 2021 e permaneceram por 06 meses até 30 de junho de 2022)	100%
Taxas de retenção de empregados que retornaram da licença	100%



Capacitação Profissional

GRI 2-17

Um time em constante desenvolvimento.

A capacitação dos colaboradores para atuar nas áreas da cooperativa ou para desenvolvimento de competências individuais acontece por meio do programa anual de treinamento, que subsidia cursos de forma integral.

Em 2022, 89% dos colaboradores participaram de treinamentos promovidos totalizando 11.532:30 horas.

Média de 25h06min de treinamento por colaborador.

Homens: 1.849:40 Horas - Média de 21h25m

Mulheres: 9.657:10 Horas - Média de 27h59m



Segurança no Trabalho

Cuidar de você esse é o plano.

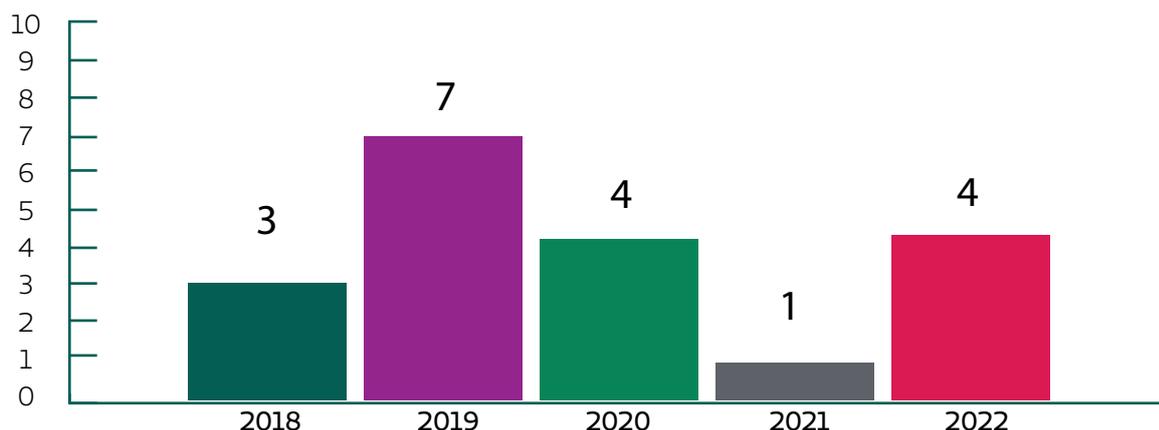
As atividades na Unimed Sul Paulista são de baixo risco para doenças ocupacionais e acidentes de trabalho.

Temos os colaboradores que compõem a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), que se reúnem mensalmente para tratar da segurança e do bem-estar do público interno. Em 2022, não ocorreram situações envolvendo doenças ocupacionais ou óbitos, decorrentes de acidentes no trabalho.

Periodicamente, realizamos simulados com os funcionários que compõem nossa brigada de incêndio. O objetivo é o aprimoramento técnico da equipe. Os participantes são treinados no Hospital onde realizaram atividades teóricas e práticas sobre todos os procedimentos necessários em emergências. Foram 21 profissionais capacitados. A iniciativa terá continuidade no próximo período.

No ano 2022, foi registrado apenas um acidente com afastamento e nenhuma fatalidade, representando mais um ano de resultados recordes desde o início das nossas atividades. Seguimos, no entanto, em nossa busca incessante pela marca do Zero Acidente.

Acidentes de trabalho com afastamento



A liderança é informada, em até 24 horas, sobre acidentes que resultam em afastamento, restrição e/ou tratamento médico. Todas as ocorrências são investigadas e as lições aprendidas são compartilhadas para evitar reincidências.

No caso de contratados, é mantida a sistemática de seleção e a homologação de fornecedores e, para prestações de serviços, é praticada a avaliação prévia de documentos legais que atestam a conformidade com a Segurança e Saúde dos trabalhadores da contratada. (POP SESMT 002 Critérios para Contratação de Terceiros).

Anualmente, são avaliados os diferentes agentes de risco à saúde ocupacional, químicos, físicos, biológicos e ergonômicos dentro de nossas unidades. Elaboramos as medidas de controle e recuperação para manter o risco o mais baixo possível.

Os agentes quantificáveis são medidos e comparados com os limites máximos admissíveis de acordo com o atual quadro regulamentar. No caso do PPRA, os perigos que podem causar danos às pessoas são avaliados de forma semelhante para cada função e são descritas as barreiras para mantê-los em controle.

Na Unimed Sul Paulista, os funcionários são cobertos pelo Plano Pleno, plano de saúde regulamentado pela Agência Nacional de Saúde (ANS), por meio dos quais os mesmos têm acesso às consultas, exames, terapias, internações clínicas e cirúrgicas que estejam contemplados no rol de procedimentos de cobertura obrigatória pela operadora estabelecido pela ANS.

Além disso, em parceria com as operadoras de saúde, oferecemos médicos assistenciais para atendimento no ambulatório em nossa Unidade Virgílio, com foco em atenção primária à saúde, com o monitoramento de gestantes, pacientes com doenças crônicas e funcionários internados, realizados por equipe técnica especializada e via telefone de forma rotineira. Também é oferecido aos funcionários o serviço de telemedicina.

4.24 Rede de Credenciamento e Contratos

Novos credenciamentos:

De janeiro a junho de 2022, a Unimed Sul Paulista realizou os seguintes credenciamentos, ampliando a sua Rede Prestadora:

- 1 Fonoaudióloga,
- 6 Fisioterapeutas,
- 1 Nutricionista,
- 6 Terapeutas ocupacionais,
- 13 Psicólogos (as),
- 2 Psicopedagogas,
- Médico Alergologista,
- 2 Médicos ginecologistas,
- 1 Mastologista,
- 1 Obstetra,
- 1 Médica cirurgiã vascular,
- 1 Médico cardiologista,
- 1 Médico reumatologista,
- 3 Médicos Clínicos,
- 1 Médica Oftalmologista,
- 1 Médica neuropediatra.



Após o ingresso dos novos profissionais, a Diretoria Executiva realiza a integração para apresentar à Cooperativa e estreitar o relacionamento com a rede prestadora.

Visita da Unimed de Tatuí

No dia 09 de junho, recebemos a equipe da Gestão de Rede da Unimed de Tatuí e o Gerente de Qualidade para conhecer os processos da Unimed Sul Paulista, especialmente sobre a rotina de credenciamento, descredenciamento, programa de qualificação e o dimensionamento de rede.

Na visita foi possível compartilhar as experiências e os processos implantados para alcançar a certificação da operadora e as novas ações para certificação na nova norma (Resolução Normativa 507 da Agência Nacional de Saúde Suplementar).

Treinamentos para as secretárias sobre a plataforma DPONET e LGPD

A Unimed Sul Paulista está em parceria com a empresa DPONET, realizando todo o suporte necessário para adequação dos consultórios médicos e para a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Em janeiro, realizamos o evento de apresentação do projeto aos cooperados e, em fevereiro e maio, a empresa DPONET ministrou um curso às secretárias sobre como utilizar a ferramenta de mapeamento de processos.

Em atendimento as normas da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a Unimed Sul Paulista aprovou e publicou a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no portal, bem como realizou um ciclo de palestras a todos os colaboradores, com o objetivo de reforçar o comprometimento da Cooperativa em:

- proteger os direitos dos colaboradores, clientes e parceiros,
- adotar processos e regras que assegurem o cumprimento, de forma abrangente, de normas e boas práticas relativas à proteção de dados pessoais,
- promover a transparência na forma em que a Unimed trata dados pessoais e
- proteger a Unimed, bem como seus colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros de riscos envolvendo incidentes de segurança envolvendo dados pessoais.

Apoio aos consultórios e Biometria Facial

Visando dar agilidade no atendimento a nossa rede, a Unimed Sul Paulista criou um canal telefônico exclusivo para atender aos consultórios, sendo o relacionamento com a secretária tratado exclusivamente pelo Apoio aos Consultórios. Também concluímos a instalação da biometria facial em 100% dos consultórios e clínicas, sendo um método mais seguro e eficaz na identificação do beneficiário.

Programa de Valorização do Secretariado

Abordagem para engajamento de stakeholders.

A Unimed Sul Paulista lançou o Programa de Valorização do Secretariado, que tem o objetivo de incentivar o comprometimento dos(as) secretários(as) dos médicos cooperados e credenciados com as ações propostas e oferecidas pela Cooperativa, visando à valorização do profissional.

Ao longo de um ano serão avaliados os seguintes critérios e respectivas pontuações:

- Participação nos cursos e treinamentos oferecidos pela Unimed Sul Paulista (comprovação com assinatura da lista de presença). – 30 pontos por evento.
- Participação em curso online na plataforma Faculdade Unimed (mediante apresentação do certificado de conclusão). – 20 pontos por evento.
- Incentivo ao cooperado para entrega de documento legal (mediante o envio da documentação completa). – 50 pontos.
- Participação nas campanhas solidárias da Unimed Sul Paulista. – 20 pontos por campanha.

- Utilização da agenda eletrônica no sistema Amplimed. – 50 pontos.
- Abertura de agenda quando solicitado pela Unimed (encaixe). – 50 pontos
- Conclusão do Programa LGPD. – 40 pontos.

O setor de Gestão de Rede e Contratos, responsável pelo apoio aos consultórios e secretariado, envia semanalmente boletins informativos voltados a esse público, com temas pertinentes as rotinas de trabalho, bem como informações para incentivo à participação no Programa.

Política de Privacidade de Proteção de Dados Pessoais

Em atendimento as normas da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a Unimed Sul Paulista aprovou e publicou a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no portal, bem como realizou um ciclo de palestras a todos os colaboradores, com o objetivo de reforçar o comprometimento da Cooperativa em:

- proteger os direitos dos colaboradores, clientes e parceiros,
- adotar processos e regras que assegurem o cumprimento, de forma abrangente, de normas e boas práticas relativas à proteção de dados pessoais,
- promover a transparência na forma em que a Unimed trata dados pessoais e
- proteger a Unimed, bem como seus colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros de riscos envolvendo incidentes de segurança envolvendo dados pessoais.

Presença no Mercado – Eficiência Operacional – Qualificação da rede

GRI 3-3

A Unimed Sul Paulista avalia, anualmente, a sua rede prestadora, com o objetivo de mensurar a qualidade dos serviços disponibilizados aos seus clientes. De acordo com os critérios preestabelecidos, no Programa de Qualificação, o prestador pode obter as seguintes pontuações:

Pontuação	Selo	Validade
80 a 100	Ouro	12 meses
65 a 79	Prata	12 meses
50 a 64	Bronze	12 meses

A Qualificação da Rede Prestadora visa à melhoria contínua da qualidade da assistência na rede a partir da adoção de boas práticas no atendimento, de um acolhimento humanizado, da promoção da segurança dos pacientes e da qualificação profissional. A ação além de contribuir para o fortalecimento da parceria entre os prestadores e a Unimed Sul Paulista, proporciona mais

visibilidade à qualidade dos serviços prestados pela Rede Credenciada, colaborando com o aprimoramento e o desenvolvimento dos serviços.

A adesão ao programa de qualificação é obrigatória e formalizada com o envio dos documentos solicitados. Todas as regras de participação, requisitos de avaliação e método de pontuação são descritos no contrato de prestação de serviços.

O programa foi descrito levando em consideração os atributos de qualificação da rede, trazidos pela RN 405 e, nos parâmetros do fator de qualidade, definidos pela RN 436, ambas da Agência Nacional de Saúde Suplementar. E tem como abrangência os médicos cooperados e credenciados, psicólogos, terapeutas, fonoaudiólogos, nutricionistas, laboratórios de análises clínicas e de imagem, hospitais e recursos próprios.

Segurança da Informação

GRI 3-3

LGPD - alguma não conformidade no período - processo/gestão

A Unimed Sul Paulista possui uma consultoria especializada em Proteção de Dados Pessoais, a qual também é a DPO (Encarregada) da Cooperativa, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018).

Ocorrendo um incidente de segurança, o colaborador deve relatar ao gestor e encaminhar ao e-mail lgpd@unimedsulpaulista.coop.br. O incidente é enviado para análise do Comitê de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, ao qual compete privativamente:

- Constituir suas comissões e grupos de trabalho para tratar de temas específicos relacionados à privacidade e proteção de dados pessoais,
- Dispor sobre sua organização e funcionamento,
- Analisar e emitir parecer sobre:
 - a. As propostas de inclusões, exclusões e/ou alterações de normas relativas à Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais,
 - b. As novas tecnologias e processos que podem trazer riscos e/ou oportunidades para a melhoria da proteção de dados pessoais,
 - c. Processos que registrem ocorrências, possivelmente caracterizáveis como incidentes de segurança.

Trabalhadores que não são empregados

GRI 2-8

Número total de trabalhadores que não são empregados: 29 prestadores.

Tipos mais comuns:

- a. Consultoria,
- b. Coordenação,
- c. Assistência técnica,
- d. Serviços advocatícios.

Contrato de prestação de serviços - Os contratos de prestação de serviços de prestadores

Número total de trabalhadores que não são empregados: 29 prestadores.

Tipos mais comuns:

- a. consultoria,
- b. coordenação,
- c. assistência técnica,
- d. serviços advocatícios.

Contrato de prestação de serviços - Os contratos de prestação de serviços de prestadores não assistenciais possuem previsão de reajuste anual com base em acordo ou índice estabelecido entre as partes. O pagamento é realizado mediante apresentação da nota fiscal ao setor financeiro da Unimed Sul Paulista.

Processo para determinação da remuneração

GRI 2-19 / 2-20, 2-21

As políticas de remuneração são desenvolvidas pelos técnicos das áreas responsáveis e aprovadas pela Diretoria Executiva e Conselho de Administração.

Há consultores envolvidos no processo de remuneração para a Atenção Integral à Saúde. A remuneração dos prestadores de serviços assistenciais é negociada e limitada às tabelas praticadas pelo Sistema Unimed. O valor negociado e previsto em contrato de prestação de serviços é reajustado, anualmente, após negociação ou o índice automático, nos termos determinado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Proporção entre o aumento percentual na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e o aumento percentual médio na remuneração total anual de todos os empregados - 0,61

Proporção entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e a remuneração total anual média de todos os empregados - 5,49

4.25 Marketing e a Comunicação Estratégica

GRI 3-3

Mantendo uma linha de comunicação padrão, dentro dos critérios da Unimed Brasil, o setor de Marketing da Unimed Sul Paulista segue seu propósito de apoiar todos os setores da Cooperativa no aspecto da comunicação com os diversos públicos: colaboradores, cooperados, prestadores, secretárias, beneficiários, autoridades e público externo.

O ano de 2022 representou o início das ações de alcance público, como eventos e ações comerciais. Aos poucos, as atividades retornam à normalidade, após um período de praticamente 2 anos sem ações externas e/ou eventos que promovessem aglomeração.

Sem desmerecer a seriedade e os cuidados necessários para as ações de prevenção da Covid-19, o setor de Marketing começou o ano celebrando o 35º aniversário da Cooperativa, em janeiro, com a publicação de uma linha do tempo publicada em diversas mídias regionais e, internamente, com decoração das áreas de recepção.



Houve a retomada das reuniões com os Agentes de Comunicação – equipe com representantes de diversos setores da Operadora e dos Recursos Próprios.

Em fevereiro, foi iniciada a gincana solidária do ‘Eu ajudo na lata’ – campanha que reúne 10 escolas, além das equipes internas em uma lúdica e solidária competição, que terá término no fim do ano.

O mês de março foi marcado por atividades em



comemoração ao Dia das Mulheres e Dia do Rim, ficando o grande marco para as ações comerciais em Capão Bonito, com palestra e visitas às empresas.

O Dia Mundial da Saúde, 7 de abril, foi marcado por uma caminhada aberta ao público pelos jardins do Clube de Campo do Clube Venâncio Ayres, com sorteio de brindes e muita interatividade.

Maior foi o mês de celebrar o Dia do Colaborador Unimed, com a entrega de 'pins' para os colaboradores mais antigos.

Também houve a participação em várias campanhas, como a Promocional do Dia das Mães, Dia Sem Tabaco, Dia da Enfermagem, Dia de Lavar as Mãos e apoio aos setores com peças de comunicação.

O semestre encerrou com Festa Junina interna dos colaboradores e o início do Desafio Solidário.

Ao longo de todo o semestre a Unimed Sul Paulista ainda participou dos sistemas de comunicação municipal de acompanhamento do Covid-19, mantendo emissão de boletins diários.

Todas as semanas, na rádio Super Difusora, a Unimed cede um entrevistado para abordar assuntos de relevância para o público, focado em prevenção e esclarecimentos de assuntos de saúde.



Como ação estratégica, o setor atuou na criação de campanhas publicitárias como a lançada em fevereiro de 2021, que trouxe o conceito “A marca mais confiável ao alcance de todos”, engajando seguidores nas redes sociais fortalecendo ainda mais os canais de comunicação em um momento em que a pandemia exigia informações rápidas com a comunidade.

Outro desafio enfrentado durante o ano de 2022, o Marketing foi responsável por manter a reputação da marca, se posicionando no combate às ‘fake news’, evidenciando as boas e corretas notícias, e se unindo a outras Unimeds levando mensagens de otimismo e esperança.

Em abril, foi a oportunidade de entregar aos usuários e familiares, a reforma da sede do Reabilita, com rápido evento de apresentação da nova estrutura.

Uma dos grandes ações de envolvimento da equipe do Marketing foi o planejamento e organização do evento de inauguração do Ambulatório na cidade de Capão Bonito – evento que reuniu autoridades médicas, civis e políticas, como deputados e prefeitos.



Em 24 de maio, foi organizada uma ação alusiva ao Dia Mundial da Prevenção de Queda, com palestra do prestigiado cirurgião-dentista, Dr. Roberto Soares Hungria, para um público interessado nas dicas de prevenção de quedas no ambiente domiciliar.



Participações em Associações

GRI 2-28

A Unimed Sul Paulista participa da Unimed Fesp, da Unimed Brasil e da Unimed Intrafederativa Sudeste Paulista.



Certificações e Reconhecimentos



Prêmio de Comunicação e Marketing – A Unimed Sul Paulista conquistou o primeiro lugar do Prêmio Unimed de Comunicação e Marketing 2022 da Unimed do Brasil. A conquista foi reconhecimento do case “Agentes de Comunicação Interna” na categoria Ações com o Colaborador.



O Hospital Unimed Sul Paulista manteve a certificação nível 2, ou seja, acreditado pleno, pela FCAV – Fundação Carlos Alberto Vanzolini – instituição acreditadora credenciada à Organização Nacional de Acreditação (ONA).



A unidade de Atenção Integral à Saúde da Unimed sul Paulista obteve como resultado alcançado pela avaliação “Qualificare Especial”, sendo evidenciados 86,84% dos requisitos avaliados.



O Hospital da Unimed Sul Paulista é a primeira empresa da região certificada com o Selo de Sustentabilidade Energética Energia 100% Renovável pela empresa Witzler Energia.



A ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar divulgou os resultados da pesquisa anual de desempenho das operadoras de saúde. O IDSS – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar 2022 (ano-base 2021). De 0 a 1, nossa Cooperativa ficou no grupo de nota máxima de avaliação = 1.



5. | Gestão Ambiental



5.1 Energia

GRI 3-3, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5

Hospital da Unimed Sul Paulista é a primeira da região certificada com o Selo de Sustentabilidade Energética Energia 100% Renovável, desde setembro de 2021, consolidando, em 2022, com a conquista dos certificados que apontaram a primeira instituição da região a receber o Selo de Sustentabilidade Energética, pela empresa Witzler Energia.

A decisão, de grande impacto ambiental, econômico e social, foi tomada ainda em setembro de 2021, quando a diretoria optou pelo consumo responsável de energia limpa e renovável.

Acumulados, já alcançam dimensão de dezenas de campos de futebol, desde que a decisão foi tomada e os serviços de aquisição de energia limpa entraram em atividade.

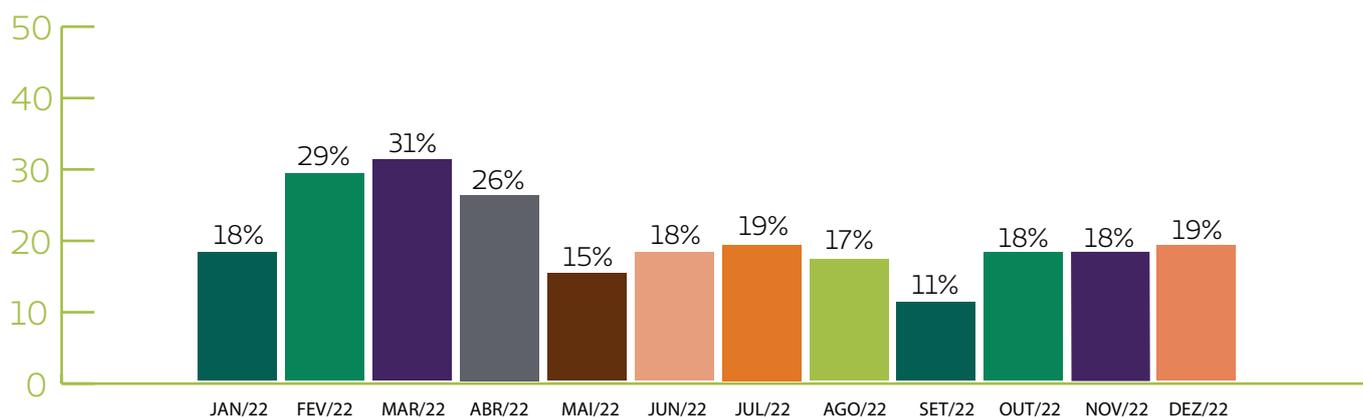
O "Certificado de Energia 100% Renovável atesta que 100% da energia contratada passa a ser de fonte limpa e renovável.

A parceria é desenvolvida com a Witzler Energia em parceria com a SBC Cert com base no GHG Protocol, um protocolo para certificação de uso de energia renovável e de redução na emissão de gases de efeito estufa.

Os benefícios vão muito além da sustentabilidade, posicionando a marca, fazendo documentação e registro da energia, recebendo selo exclusivo em produtos e serviços o que demonstra a determinação da Unimed Sul Paulista com os princípios da sustentabilidade.



Histórico de Economia dos últimos 12 meses



5.2 Resíduos de Serviço de Saúde

GRI 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Percentual de resíduos não reciclados (comum, orgânico e vidro): 59,47% (5.645,5 Kg)

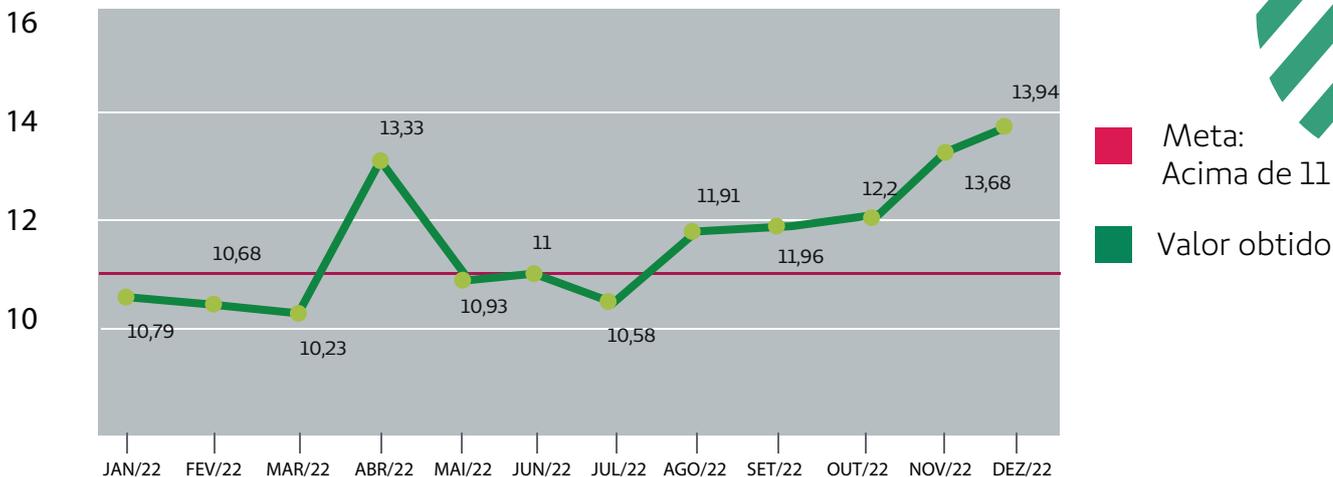
Percentual de resíduos Recicláveis (papel, papelão, plástico e metal): 11,77% (1.115,8 Kg)

Percentual de resíduos infectantes e perfurocortantes: 26,82% (2.543,9 Kg)

Percentual de resíduos químicos: 1,94% (183,2 Kg)



Percentual de Resíduos Recicláveis



Percentual de Resíduos Infectantes e Perfurocortantes



Percentual de Resíduos Químicos



5.3 Utilização da Água

GRI 3-3, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5

O Hospital Unimed Sul Paulista utiliza a água da SABESP para atender às diversas necessidades, tais como o consumo humano, para o preparo de alimentos, em banhos e no processamento de materiais e equipamentos. Os efluentes do Hospital Unimed Sul Paulista são enviados para a Estação de Tratamento de Esgoto da SABESP.

O HUSP possui poço artesiano utilizado para irrigação da horta e limpeza das áreas externas.

No ano de 2021 tivemos o consumo de 13.312 m³ de água e custo de R\$ 331.541,27. Já no ano de 2022 tivemos um menor consumo em relação ao ano anterior 13.052 m³ de água e o custo foi de R\$ 357.795,01.

Campanhas Institucionais



Treinamentos realizados em 2022

- Descarte correto de resíduos,
- Projetos ambientais,
- Coleta de resíduos COVID-19 (Equipe de Higiene),
- Pesagem de Resíduos de Serviços de Saúde.

Campanhas ambientais

Uma das ações sócio-ambientais de maior alcance e participação comunitária é a 'Eu ajudo na lata' que, em 2022, arrecadou mais de 650kg em lacres de alumínio. Precisamente, foram exatos 667,1 Kg em lacres, que serão totalmente revertidos na aquisição de itens de acessibilidade.

Foi elaborada uma gincana solidária entre escolas da região, resultando no seguinte ranking das três melhores em arrecadação:

1º lugar: EMEF Profª. Benedita Vieira Madalena de Almeida, de Itapetininga – 36,6 Kg

2º lugar: EMEF Prof. José Gomes da Silva Neto, de Itapetininga – 34,3 Kg

3º lugar: EMEI Profª. Conceição Aparecida Holtz Santos, de Sarapuí – 30,0 Kg

Destacam-se, ainda, as doações:

Rádio Super Difusora – 30,7 Kg

População em geral – 29,0 Kg

Equipe Fisioterapia (colaboradores) – 52,4 Kg

A próxima etapa será a aquisição dos itens de acessibilidade e a definição das instituições ou pessoas que receberão as doações, no começo de 2023.

Resultados

Eu ajudo na lata: 667,1 Kg / 1.046 garrafas

Raio-x: 31Kg

Lâmpadas: 311 unidades

Lixo eletrônico: 377,4 Kg

eu ajudo
na lata



Melhorias alcançadas:

- Economia de Energia,
- Selo uso de energia renovável,
- Aumento do índice dos resíduos reciclados,
- Retorno das auditorias e premiação dos setores que descartam os resíduos corretamente.

Principais desafios para 2023:

- Novas campanhas de conscientização,
- Intensificar campanha Eu Ajudo na Lata.



6. Saúde Financeira



Resultado Econômico-Financeiro

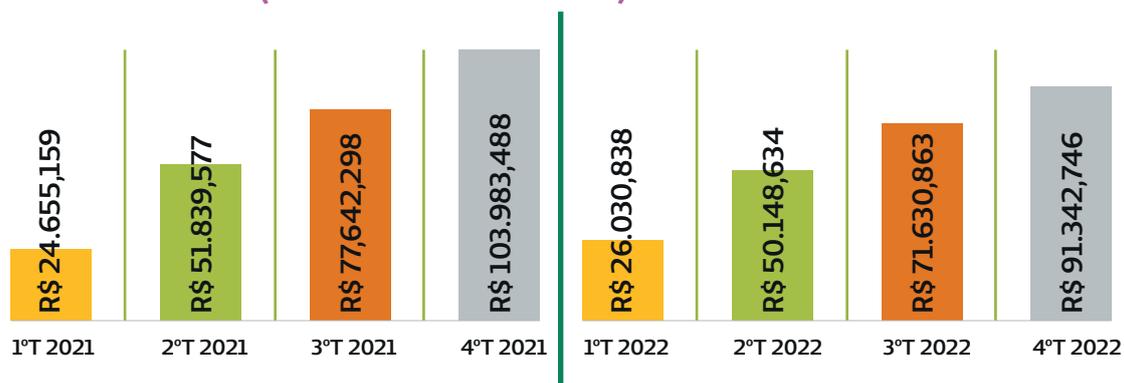
GRI 3-3

O ano de 2022 ainda foi um ano desafiador, com fortes consequências da pandemia, afetando diretamente os indicadores de sinistralidade. Diversas ações foram necessárias para mitigar as dificuldades.

Paralelamente, toda uma readequação de processos, treinamento de pessoas, aquisição de novos equipamentos e insumos foi necessária para que fosse possível atender com excelência os clientes nas unidades assistenciais.

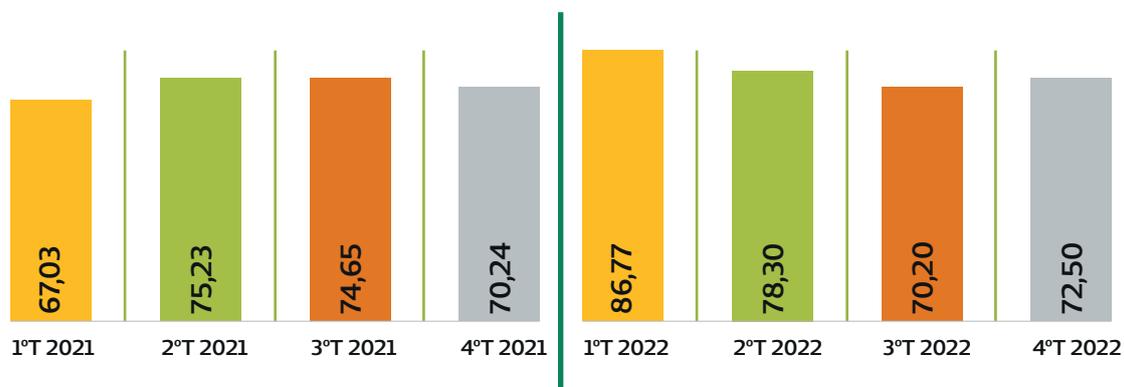
Percebemos, também, a demanda acumulada ao longo dos anos de pandemia, que elevaram

EVOLUÇÃO DAS RECEITAS (EM MILHÕES DE REAIS)



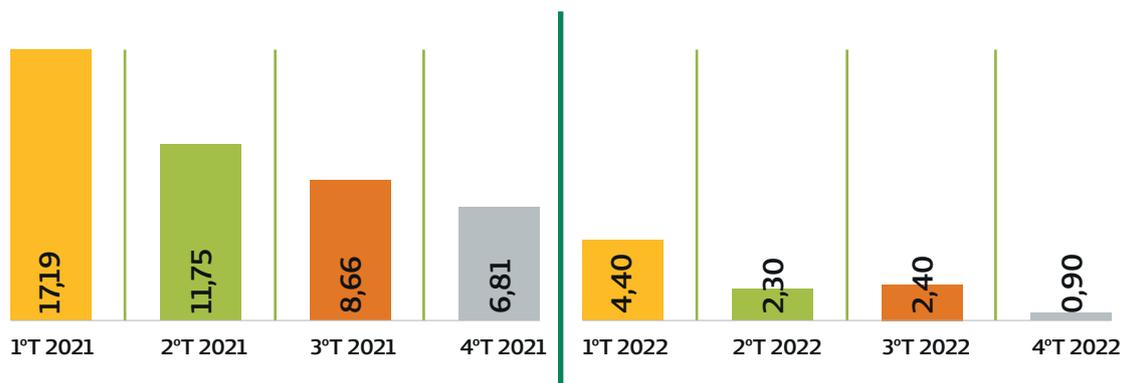
Observa-se uma evolução exponencial quando comparado o ano de 2021 a 2020, sendo um aumento em 17,99%, podemos considerar um excelente resultado. O mesmo não aconteceu quando comparamos o ano de 2022 a 2021, onde houve uma diminuição em nossas receitas na ordem de 12,15%, reflexo dos reajustes contratuais abaixo dos índices inflacionários do período.

SINISTRALIDADE (EM %)



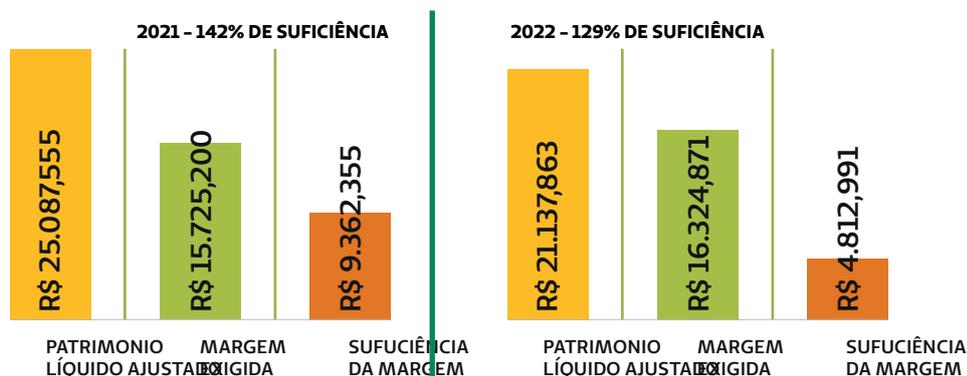
A maior utilização pelos nossos beneficiários, após um período de represamento dos procedimentos eletivos e a alta dos custos assistenciais (materiais e medicamentos, diárias e taxas e prestadores), fizeram que houvesse um impacto maior na Sinistralidade de 2022 comparando-se com os anos anteriores.

MARGEM EBTIDA DA ORGANIZAÇÃO (EM %)



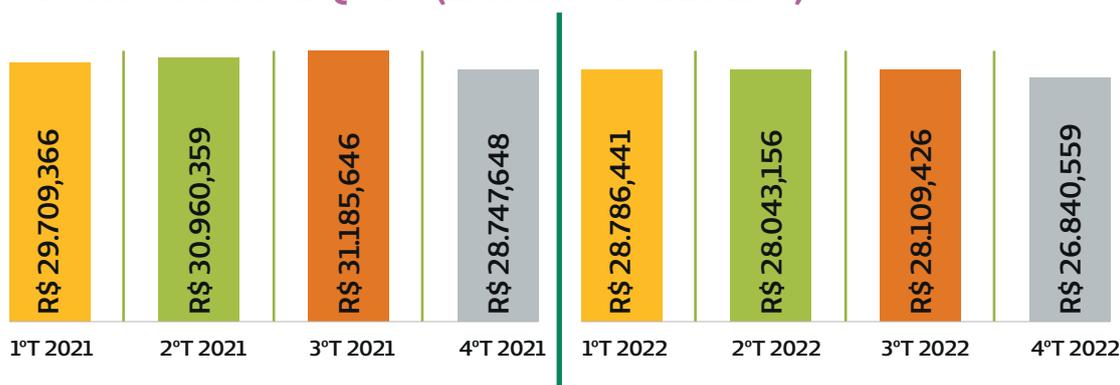
Em 2022, o EBITDA, diminuiu sensivelmente em relação aos anos anteriores, principalmente pelo baixo índice de reajuste dos contratos, abaixo da inflação no período, aumento da frequência da utilização pelos beneficiários, dos custos assistenciais e diminuição do resultado do atendimento de beneficiários de outras operadoras..

MARGEM DE SOLVÊNCIA (EM MILHÕES DE REAIS)



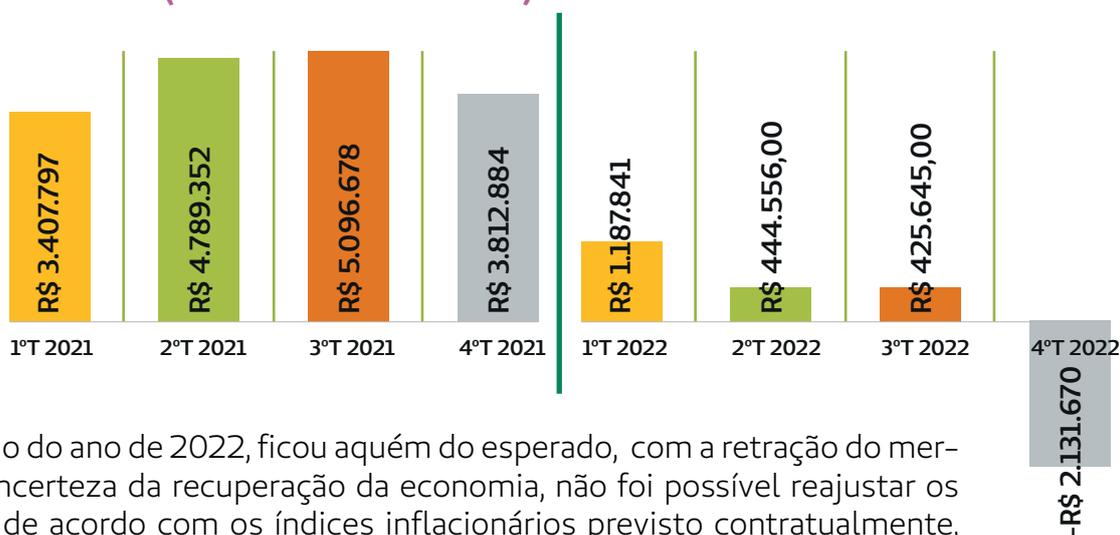
Por definição, a Margem de Solvência é o capital exigido das Operadoras para garantia das incertezas na operação, para absorver perdas não previstas, ou para que cumpram os compromissos firmados com seus contratantes. Verifica-se, por meio deste indicador, que a Unimed Sul Paulista dispõe de, aproximadamente mais de 29% do exigido atualmente pela ANS.

EVOLUÇÃO DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO (EM MILHÕES DE REAIS)



Em linhas gerais, o patrimônio líquido corresponde à riqueza de uma organização, o que ela possui. Observa-se que, de 2021 para 2022, houve uma redução do patrimônio em 6,63%, mesmo assim temos recursos necessários para dar continuidade a seus negócios no futuro.

RESULTADO ANUAL (EM MILHÕES DE REAIS)



O resultado do ano de 2022, ficou aquém do esperado, com a retração do mercado e a incerteza da recuperação da economia, não foi possível reajustar os contratos de acordo com os índices inflacionários previsto contratualmente, aumento dos custos assistências e frequência, devido a demanda represada por causa a Covid-19, ficando com um resultado líquido de -3,10%.

OUTROS INDICADORES FINANCEIROS

	2018	2019	2020	2021	2021
Índice de despesa administrativa (%)	12,15%	12,38%	11,23%	14,00%	11,40%
Índice de endividamento (%)	46,04%	42,62%	35,14%	43,66%	48%
ML - Margem Líquida (%)	6,71%	6,86%	7,99%	3,73%	-2,33%
ROI - Retorno sobre capital próprio (%)	7,44%	8,03%	9,29%	3,82%	-3,10%
ROA - Retorno sobre os ativos (%)	19,10%	16,94%	17,13%	7,15%	-1,60%
Índice de liquidez geral	1,06	1,26	1,67	1,19	1,08

Todos estes indicadores são acompanhados pela Unimed do Brasil e ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

INADIMPLÊNCIA 2022 (EM %)

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Intercâmbio	0,44%	0,04%	0,62%	0,25%	0,01%	0,95%	0,01%	5,47%	0,01%	0,01%	0,03%	0,01%
Pessoa Jurídica	0,68%	1,10%	0,66%	0,88%	1,00%	0,58%	0,27%	0,48%	0,50%	0,93%	0,44%	0,37%
Pessoa Física	6,39%	6,30%	5,58%	6,07%	6,44%	5,68%	4,67%	5,01%	4,94%	5,02%	5,57%	5,44%
Geral	2,18%	2,27%	2,03%	2,18%	2,29%	2,04%	1,49%	3,40%	1,43%	1,86%	1,61%	1,38%

INADIMPLÊNCIA (%)	2020	2021	2022
Intercâmbio	0,25%	1,21%	0,65%
Pessoa Jurídica	0,99%	0,87%	0,66%
Pessoa Física	4,53%	5,61%	5,59%
Geral	1,98%	2,21%	2,01%

Em 2022 a inadimplência geral da Unimed Sul Paulista fechou em 2,01%, ficando 0,01% acima da meta pré-estabelecida. Quando comparamos os últimos 4 anos identificamos que 2022 é o segundo melhor percentual, perdendo apenas para 2020.



Perspectivas Futuras

Mensagem para 2023

Pessoalmente, tenho razões para acreditar que o ano de 2023 será, igualmente, de grandes desafios. Temos realidades de mercado sempre com novos panoramas e decisões normativas que somam-se a um quadro de pós-pandemia, judicializações, mudanças das políticas públicas e alterações de regras pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Vale ressaltar o destaque para as políticas ambientais deste Relatório, que atendem às expectativas de nossos parceiros (stakeholders) quanto à sustentabilidade que envolve nossas atividades.

Sinceramente, desejo que a leitura deste Relatório possa demonstrar à comunidade, uma Cooperativa com 106 Cooperados (dez/2022), mais de 400 colaboradores, muitos fornecedores e milhares de beneficiários, focada em ser referência no cuidado e promoção da saúde, com sustentabilidade.

Dr. Marcos de Almeida Cunha
Diretor Presidente da Unimed Sul Paulista



7. | Sumário GRI



Declaração de uso A Unimed Sul Paulista - relatou em conformidade com as Normas GRI 2021 para o período do relato: 01/01/2022 à 31/01/2022.

GRI 1 Usada
Norma(s) Setorial(ais) da GRI aplicável(eis) GRI: Fundamentos 2021
Não aplica

NORMA GRI	CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	
CONTEÚDOS GERAIS				
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	CONTEÚDO	1.A ORGANIZAÇÃO E SUAS PRÁTICAS DE RELATO		
	2-1	Detalhes da organização	5	
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	6	
	2-3	Período de relato, frequência e ponto decontato	4	
	2-4	Reformulações de informações	não houve	
	2-5	Verificação externa	127	
	CONTEÚDO	2.ATIVIDADES E TRABALHADORES		
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	5, 8,11, 21, 23, 26, 30, 31,35, 42	
	2-7	Empregados	64	
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	74	
	CONTEÚDO	3. GOVERNANÇA		
	2-9	Estrutura de governança e sua composição	7, 43	
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	43	
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	43	
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	43	
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	43, 50	
	2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	4	
	2-15	Conflitos de interesse	43, 52	
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	43, 52	
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	69	
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	43	
	2-19	Políticas de remuneração	75	
	2-20	Processo para determinação da remuneração	75	
	2-21	Proporção da remuneração total anual	75	
	CONTEÚDO	4. ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS		
	2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	2	
	2-23	Compromissos de política	11, 52	
	2-24	Incorporação de compromissos de política	52	
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	47	
	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	48, 50	
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	42		
2-28	Participação em associações	77		
CONTEÚDO	5. ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS			
2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	4		
2-30	Acordos de negociação coletiva	64		
TEMAS MATERIAIS				
GRI 3: TEMAS MATERIAIS	3-1	Processo de definição de temas materiais	4	
	3-2	Lista de temas materiais	4	
	TEMA MATERIAL: DESEMPENHO ECONÔMICO			
	3-3	Gestão do tópico material	84	
	GRI 201	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	92	
	Desempenho Econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	92	
		201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	92	
	Indicador Próprio	Sinistralidade	84, 92	
	TEMA MATERIAL: PRESENÇA NO MERCADO			
	3-3	Gestão do tópico material	73	
	GRI 202	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	67	
	Presença de Mercado 2016	202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	67	
	Indicador Próprio	Eficiência Operacional	73	
		Gestão da marca e Reputação	75	
		Qualificação da rede	49, 73	
	Satisfação e Reclamação do Cliente	48, 58		

TEMA MATERIAL: COMBATE A CORRUPÇÃO

3-3	Gestão do tópico material	51
GRI 205 Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção 205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção 205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	51 51 42
Indicador Próprio	Compliance - Integridade Gestão de Crise	51 51

TEMA MATERIAL: ENERGIA

3-3	Gestão do tópico material	79
GRI 302 Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização 302-2 Consumo de energia fora da organização 302-3 Intensidade energética 302-4 Redução do consumo de energia 302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	79 79 79 79 79

TEMA MATERIAL: ÁGUA

3-3	Gestão do tópico material	81
GRI 303 Água 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado 303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água 303-3 Captação de água 303-4 Descarte de água 303-5 Consumo de água	81 81 81 81 81

TEMA MATERIAL: RESÍDUOS

3-3	Gestão do tópico material	80
GRI 306 Resíduos 2018	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos 306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos 306-3 Resíduos gerados 306-4 Resíduos não destinados para disposição final 306-5 Resíduos destinados para disposição final	80 80 80 80 80

TEMA MATERIAL: ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE COLABORADORES

3-3	Gestão do tópico material	66
GRI 401 Emprego 2016	Conteúdo 401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	66

TEMA MATERIAL: ACESSO A SAÚDE

3-3	Gestão do tópico material	26
Indicador Próprio	Núcleo de Atenção a Saúde - NAS	26

TEMA MATERIAL: PREVENÇÃO DE DOENÇAS E PROMOÇÃO DA SAÚDE

3-3	Gestão do tópico material	28, 57
Indicador Próprio	Ações de promoção de saúde e prevenção de doenças no ano	28, 57

TEMA MATERIAL: SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

3-3	Gestão do tópico material	74
Indicador Próprio	LGPD / Número de não conformidades no ano	74

TEMA MATERIAL: INOVAÇÃO DIGITAL

3-3	Gestão do tópico material	59
Indicador Próprio	LGPD / Número de não conformidades no ano	59



8. Anexos





www.unimedsp.com.br
Contabilidade
Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
CEP: 18200-046 - Itapetininga/SP
T (15) 3275-7110



Unimed Sul Paulista – Cooperativa de Trabalho Médico
Balancos patrimoniais

Em 31 de dezembro de 2022 e de 2021

	Em reais	
	2022	2021
Ativo		
Circulante	24.669.017	25.835.353
Disponível	1.291.667	4.469.484
Realizável	23.377.350	21.365.869
Aplicações financeiras	15.553.668	13.681.548
Aplicações garantidoras de provisões técnicas	6.491.447	5.824.810
Aplicações livres	9.062.221	7.856.738
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	3.691.865	2.659.955
Contraprestações pecuniárias a receber	399.946	391.947
Participação dos beneficiários em eventos/sin	530.578	-
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	2.315.928	1.968.573
Outros créditos de operações de Planos de Assistência à Saúde	445.413	309.435
Créditos de oper. de assist. à saúde não relac. com planos de saúde da operadora	1.430.309	2.104.791
Créditos tributários e previdenciários	955.370	1.065.562
Bens e títulos a receber	1.660.876	1.769.795
Despesas antecipadas	55.360	45.494
Conta corrente com cooperados	29.902	18.724
Não circulante	26.722.681	26.207.624
Realizável a longo prazo	1.813.925	1.804.200
Depósitos judiciais e fiscais	5.258.391	5.735.383
Investimentos	5.258.391	5.735.383
Participações societárias pelo método de equivalência patrimonial	18.602.047	17.812.019
Participações em outras sociedades	11.140.205	11.378.568
Imobilizado	5.649	8.485
Imóveis de uso próprio: hospitalares	4.178.630	3.602.477
Imóveis de uso próprio: não hospitalares	1.165.442	1.170.151
Bens móveis: hospitalares	2.112.121	1.652.348
Bens móveis: não hospitalares	1.048.318	856.022
Outras imobilizações: hospitalares		
Outras imobilizações: não hospitalares		
Intangível		
Total do ativo	51.391.698	52.042.977
Passivo		
Circulante		
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	19.212.987	17.376.131
Provisão de prêmio/ contraprestação não ganhas - PPCNG	5.379.236	4.036.926
Provisão para remissão	1.037.536	942.676
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS	2.521	5.800
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para outros prest. de serviços assistenciais	238.533	189.890
Provisão de eventos/ sinistros ocorridos e não avisados - PEONA	1.925.913	1.427.041
Contraprestação pecuniária recebida antecipadamente	2.174.735	1.471.521
Débitos de operações assist. à saúde não relacion. com planos de saúde da operadora	293.059	517.102
Provisões para o IRPJ e CSLL	1.999.722	1.809.346
Tributos e encargos sociais a recolher	-	321.519
Empréstimos e financiamentos a pagar	1.442.671	1.619.351
Débitos diversos	2.112.279	1.545.494
Conta corrente com cooperados	7.625.818	7.347.059
Não circulante	160.200	179.332
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	5.477.594	5.919.197
Provisões judiciais	296.823	254.702
Empréstimos e financiamentos a pagar	1.795.964	2.929.768
Débitos diversos	1.795.864	2.929.768
Patrimônio líquido	2.400.310	1.124.356
Capital social integralizado	984.597	1.610.371
Reservas:	26.701.117	28.747.649
Reserva legal	7.862.253	7.777.073
Reserva de assistência técnica, educacional e social - RATES	18.838.864	20.441.735
Reserva fundo de sinistralidade	12.758.841	12.916.647
Sobras à disposição da AGO	6.080.023	3.725.818
	-	3.769.270
	-	528.841
Total do passivo e do patrimônio líquido	51.391.698	52.042.977

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

Dr Marcos de Almeida Cunha
Diretor Presidente

Dr Claudio Barsanti Wey
Diretor Vice-presidente

Dr Giselle Cordeiro Saucedo Dominguez
Diretora Superintendente

Reinaldo de Souza Machado
Contador – CRC 1SP110656/0-9



www.unimed.sul.paulista.coop.br
 Contabilidade
 Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
 CEP: 14200-046 - Itapetininga SP
 (15) 3275-7110



Unimed Sul Paulista – Cooperativa de Trabalho Médico

Demonstrações do resultado

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2022 e de 2021

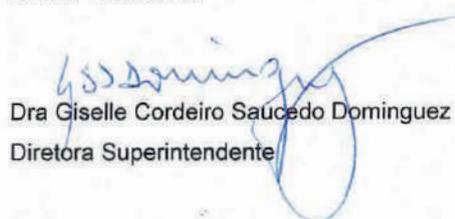
Em reais

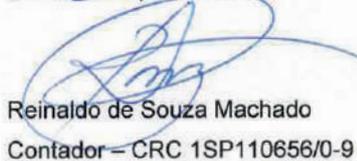
Descrição	Nota	2022	2021
Ingressos de contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde		78.276.035	90.489.021
Ingressos com operações de assistência à saúde		76.771.829	92.314.172
Ingressos de contraprestações líquidas		76.766.490	92.306.515
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde		5.339	7.657
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora		1.504.206	(1.825.151)
Eventos indenizáveis líquidos	20	(59.533.494)	(65.853.324)
Dispêndios com eventos conhecidos ou avisados		(58.830.280)	(66.211.241)
Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados		(703.214)	357.917
Sobra das operações com planos de assistência à saúde		18.742.541	24.635.697
Outros ingressos/receitas operacionais de planos de assistência à saúde		38.542	93.878
Ingressos/ receitas de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora		10.419.362	12.196.918
Ingressos/ receitas com operações de assistência médico-hospitalar		4.177.613	6.557.291
Receita com administração de intercâmbio eventual		228.665	445.009
Outros ingressos/ receitas operacionais		5.019.359	5.640.176
Receitas operacionais de outras entidades		1.338.879	-
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde		(345.154)	(445.558)
Outros dispêndios/ despesas operacionais com planos de assistência à saúde		(4.302.268)	(3.609.641)
Outros dispêndios/ despesas de operações de planos de assistência à saúde		(2.964.211)	(2.523.053)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças		(724.221)	(362.732)
Provisão para perdas sobre créditos		(613.836)	(723.856)
Outros dispêndios/ despesas operac. de assist. à saúde não relac. com planos de saúde da operadora	22	(14.828.010)	(14.038.085)
Resultado bruto		10.070.167	19.278.767
Dispêndios/ despesas com comercialização		(178.645)	(152.348)
Dispêndios/ despesas administrativas	23	(13.616.138)	(14.556.774)
Resultado financeiro líquido	24	1.198.933	(473.812)
Ingressos/ receitas financeiras		2.106.035	1.100.183
Dispêndios/ despesas financeiras		(907.102)	(1.573.995)
Resultado patrimonial		502.771	96.312
Ingressos/ receitas patrimoniais		502.771	103.488
Dispêndios/ despesas patrimoniais		-	(7.176)
Sobra antes dos tributos e das participações		(2.022.912)	4.192.145
IRPJ	25	-	(202.192)
CSLL	25	-	(91.079)
Participações sobre o lucro		(108.800)	(85.990)
Sobra líquida do exercício		(2.131.712)	3.812.884

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


 Dr Marcos de Almeida Cunha
 Diretor Presidente


 Dr Claudio Barsanti Wey
 Diretor Vice-presidente


 Dra Giselle Cordeiro Saucedo Dominguez
 Diretora Superintendente


 Reinaldo de Souza Machado
 Contador – CRC 1SP110656/0-9



www.unimed.sulpaulista.coop.br
Contabilidade
Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
T (15) 3275-7110

Unimed Sul Paulista – Cooperativa de Trabalho Médico

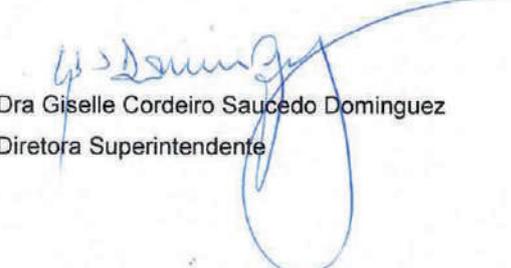
Demonstrações do resultado abrangente
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2022 e de 2021
Em reais

Descrição	2022	2021
Sobra líquida do exercício	<u>(2.131.712)</u>	<u>3.812.884</u>
Outros resultados abrangentes	-	-
Resultado abrangente total	<u>(2.131.712)</u>	<u>3.812.884</u>

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


Dr Marcos de Almeida Cunha
Diretor Presidente


Dr Claudio Barsanti Wey
Diretor Vice-presidente


Dra Giselle Cordeiro Saucedo Dominguez
Diretora Superintendente


Reinaldo de Souza Machado
Contador – CRC 1SP110656/0-9



www.unimed.sulpaulista.coop.br
 Contabilidade
 Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
 CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
 (15) 3275-7110



Unimed Sul Paulista – Cooperativa de Trabalho Médico

Demonstrações das mutações do patrimônio líquido
 Exercícios findos em 31 de dezembro de 2022 e de 2021
 Em reais

Descrição	Capital social	Reservas		Reservas de contingências	Sobras à disposição da AGO	Total
		Reserva legal	RATES			
Saldos em 1º de janeiro de 2021	7.332.431	12.554.454	2.111.236	3.799.270	427.646	26.225.037
Destinações conforme AGO 2021:						
Distribuição de sobras	-	-	-	-	(427.646)	(427.646)
Integralização de Capital	618.093	-	-	-	-	618.093
Baixas de capital	(173.451)	-	-	-	-	(173.451)
Antecipação de sobras	-	-	-	-	(1.307.268)	(1.307.268)
Sobras líquida do exercício	-	-	-	-	3.812.884	3.812.884
Transferência do resultado com terceiros para RATES	-	-	190.947	-	(190.947)	-
Constituição das reservas estatutárias:						
Fundo de Reserva - 10%	-	362.193	-	-	(362.193)	-
RATES - 5%	-	-	181.097	-	(181.097)	-
Transferência para reserva "Ad referendum" da AGO	-	-	1.242.538	-	(1.242.538)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2021	7.777.073	12.916.647	3.725.818	3.799.270	528.841	28.747.649
Destinações conforme AGO 2022:						
Distribuição de sobras	-	-	528.841	-	(528.841)	-
Integralização de Capital	85.180	-	-	-	-	85.180
Baixas de capital	-	-	-	-	-	-
Antecipação de sobras	-	-	-	-	-	-
Utilização do RATES do exercício	-	-	(1.973.906)	-	1.973.906	-
Sobras líquida do exercício	-	-	-	-	(2.131.712)	(2.131.712)
Absorção do prejuízo do exercício com a reserva	-	(157.806)	-	-	157.806	-
Transferência para reserva "Ad referendum" da AGO	-	-	3.799.270	(3.799.270)	-	-
Saldos em 31 de dezembro de 2022	7.862.253	12.758.841	6.080.023	-	-	26.701.117

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

Dr Marcos de Almeida Cunha
 Diretor Presidente

Dr Claudio Barsanti Wey
 Diretor Vice-presidente

Dra Giselle Cordeiro Saucedo Dominguez
 Diretora Superintendente

Reinaldo de Souza Machado
 Contador – CRC 1SP110656/0-9



www.unimed.sulpaulista.coop.br
 Contabilidade
 Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
 CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
 (15) 3275-7110



Unimed Sul Paulista – Cooperativa de Trabalho Médico

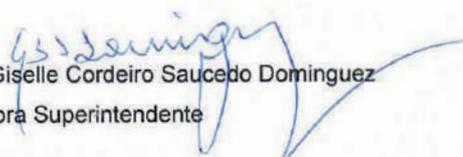
Demonstrações dos fluxos de caixa – método direto
 Exercícios findos em 31 de dezembro de 2022 e de 2021
 Em reais

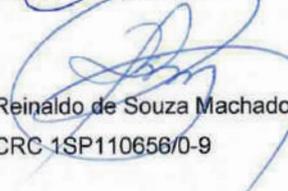
	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Atividades operacionais		
(+) Recebimento de planos de saúde	64.790.674	90.473.366
(+) Recebimentos de juros de aplicações financeiras	1.872.120	527.113
(+) Outros recebimentos operacionais	20.169.537	21.715.229
(-) Pagamentos a fornecedores/prestadores serv. saúde	(69.385.047)	(84.072.707)
(-) Pagamentos de comissões	(190.787)	(90.411)
(-) Pagamentos de pessoal	(2.746.439)	(2.773.406)
(-) Pagamentos de pró-labore	(1.161.171)	(1.198.545)
(-) Pagamentos de serviços de terceiros	(4.006.707)	(2.664.928)
(-) Pagamentos de tributos	(1.580.391)	(9.381.802)
(-) Pagamentos de processos judiciais cíveis/trabalhistas/tributários	-	(49.518)
(-) Pagamentos de aluguéis	(409.375)	(489.748)
(-) Pagamentos de promoção/publicidade	(487.305)	(886.389)
(-) Aplicações financeiras	-	(1.000.626)
(-) Outros pagamentos operacionais	(9.773.357)	(7.955.435)
Caixa líquido das atividades operacionais	<u>(2.908.248)</u>	<u>2.152.193</u>
Atividades de investimentos		
(+) Recebimentos de dividendos	-	-
(+) Recebimentos de venda de ativo imobilizado - hospitalar	-	-
(-) Pagamentos de aquisição de ativo imobilizado - hospitalar	(2.757.784)	(2.346.898)
(-) Pagamentos de aquisição de ativo imobilizado - outros	-	(1.225.604)
(-) Pagamentos de aquisição de participação em outras empresas	(165.038)	-
(-) Outros pagamentos das atividades de investimento	(28.050)	-
Caixa líquido das atividades de investimentos	<u>(2.950.872)</u>	<u>(3.572.502)</u>
Fluxo de caixa das atividades de financiamento		
(+) Integralização de capital em dinheiro	85.180	153.064
(+) Recebimento empréstimos/financiamentos	5.005.504	2.810.681
(+) Outros recebimentos das atividades de financiamento	5.398.882	-
(-) Pagamentos de juros - empréstimos/financiamentos/leasing	(2.695.492)	(8.784)
(-) Pagamentos de amortização de empréstimos/financiamentos/leasing	(5.112.771)	(240.059)
(-) Pagamento de participação nos resultados	-	(1.216.088)
(-) Outros pagamentos das atividades de financiamento	-	(82.040)
Caixa líquido das atividades de financiamento	<u>2.681.303</u>	<u>1.416.774</u>
Variação líquida do caixa	<u>(3.177.817)</u>	<u>(3.535)</u>
Demonstração da variação do caixa		
Caixa e conta movimento de bancos no fim do exercício	1.291.667	4.469.484
Caixa e conta movimento de bancos no início do exercício	4.469.484	4.473.019
Aumento ou das disponibilidades	<u>(3.177.817)</u>	<u>(3.535)</u>

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


 Dr Marcos de Almeida Cunha
 Diretor Presidente


 Dr Claudio Barsanti Wey
 Diretor Vice-presidente


 Dra Giselle Cordeiro Saucedo Dominguez
 Diretora Superintendente


 Reinaldo de Souza Machado
 CRC 1SP110656/0-9



www.unimed.sul.paulista.coop.br
Contabilidade
Rua Virgílio de Rezende, 610 - Centro
CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
☎ (15) 3275-7110



Unimed Sul Paulista – Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas às demonstrações financeiras

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2022 e de 2021

Em milhares de reais

1 Contexto operacional

A Unimed Sul Paulista - Cooperativa de Trabalho Médico, que contava com 107 cooperados no final de 2022 (108 em 2021), respectivamente tem por objetivo a congregação dos integr. antes da profissão médica para sua defesa econômico-social, prestando - lhes serviços para proporcionar melhores condições de trabalho para o exercício de suas atividades junto ao mercado, através da disponibilização dos serviços de seus cooperados e atos complementares aos mesmos serviços, atendendo a finalidade da sociedade cooperativa.

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

A Cooperativa conta com um Hospital 24 horas, um núcleo de atenção integral a saúde, unidade de Fisioterapia, Serviço de Atenção Domiciliar, Unimed Reabilita *espaço de reabilitação interdisciplinar* referência no atendimento às crianças com deficiências motoras, cognitivas ou sensoriais, um Ambulatório na cidade Angatuba, um Ambulatório na cidade de São Miguel, centro administrativo localizados no município Itapetininga para atendimento aos conveniados e particulares

1.1 Impactos da pandemia COVID-19 nas demonstrações financeiras

As contas do ano de 2021 e 2022 apresentaram grande elevação decorrentes da pandemia, seja pela alta dos custos de operação, seja pela maior utilização dos recursos de saúde pelos beneficiários dos planos. Enquanto no ano de 2020 o distanciamento social e os temores da pandemia provocaram uma momentânea redução de demanda nos atendimentos eletivos (que não se enquadravam como urgência ou emergência) em 2022 os resultados foram fortemente impactados pela associação da alta utilização dos serviços com a manutenção de preços de insumos e serviços indispensáveis aos atendimentos em alta, ocasionando a maior sinistralidade.

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



www.unimed.sulpaulista.coop.br
Contabilidade
Rua Virgílio de Rezende, 510 - Centro
CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
T (15) 3275-7110



privados de assistência à saúde, inclusive políticas de comercialização de planos de saúde e de reajustes de preços e normas financeiras e contábeis.

3 Base para preparação e apresentação das demonstrações financeiras

a Declaração de conformidade

As demonstrações financeiras da Cooperativa foram elaboradas e estão sendo apresentadas em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com observância às disposições contidas na legislação societária brasileira e nos pronunciamentos, orientações e interpretações técnicas emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e regulamentação complementar da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, ainda adaptadas às peculiaridades da atividade cooperativista em consonância com a Lei 5.764/1971. Esses pronunciamentos visam à convergência das Normas Brasileiras de Contabilidade às Normas Internacionais de Contabilidade. As demonstrações financeiras estão sendo também apresentadas segundo os critérios estabelecidos pelo plano de contas instituído pela ANS através da Resolução Normativa nº 528 de 29 de abril de 2022.

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

A emissão das demonstrações financeiras foi autorizada pela Administração da Cooperativa em 3 de março de 2023.

b Mensuração de valor

As demonstrações financeiras foram preparadas com base no custo histórico.

c Moeda funcional e moeda de apresentação

Essas demonstrações financeiras são apresentadas em Real, que é a moeda de apresentação e funcional da Cooperativa.

d Uso de estimativas e julgamentos

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

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

2



www.unimedulpaulista.coop.br
Contabilidade
Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
T: (15) 3275-7110



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

Incertezas sobre premissas e estimativas

As informações sobre as incertezas relacionadas a premissas e estimativas que possuem um risco significativo de resultar em um ajuste material no exercício a findar-se em 31 de dezembro de 2022 estão incluídas nas seguintes notas explicativas:

- **Nota explicativa nº 6 e 7** - Análise econômica para fins de mensuração da provisão para perdas estimadas com créditos de liquidação duvidosa dos créditos de operações com planos de assistência à saúde;
- **Nota explicativa nº 11** - Análise da vida útil econômica para fins de determinação da depreciação do ativo imobilizado;
- **Nota explicativa nº 12** - Análise da vida útil econômica para fins de determinação da amortização do ativo intangível;
- **Nota explicativa nº 13** - Provisão para eventos ocorrido e não avisados - PEONA; e
- **Nota explicativa nº 18** - Reconhecimento e mensuração de provisões de demandas judiciais: principais premissas sobre a probabilidade e magnitude das saídas de recursos.

4 Principais políticas contábeis

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

a Instrumentos financeiros

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

a.1 Ativos financeiros

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

3



www.unimedsulpaulista.com.br
Contabilidade
Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
T: (15) 3279-7110

a.2 Passivos financeiros

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

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

b Disponível

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

c Aplicações financeiras

As aplicações financeiras estão classificadas como:

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

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

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

d Créditos de operações com planos de assistência à saúde

Representam os valores a receber em razão do reconhecimento pelo regime de competência, das receitas oriundas dos serviços colocados à disposição dos usuários de serviços de saúde e dos contratos na modalidade de custo operacional e intercâmbio com as Unimed's. A Provisão para Perdas Sobre Créditos - PPSC é registrada para cobertura de eventuais perdas na realização dos créditos a receber constituída pela totalidade do crédito dos contratos vencidos há mais de 60 dias nos casos de operações com planos

Handwritten signature and scribble

Handwritten signature and scribble



www.unimed.sulpaulista.com.br
Contabilidade
Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
T: (15) 3275-7110

individuais na modalidade de pré-pagamento e 90 dias para os demais casos. A Administração da Cooperativa, em análise dos créditos vencidos e a vencer, não tem expectativa de outras perdas.

e Estoques

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

f Investimentos

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

Os investimentos em controladas e coligadas não cooperativas são avaliados por equivalência patrimonial. Nesse método, a participação proporcional da Cooperativa nos lucros ou prejuízos de sua investida é reconhecida no resultado não operacional.

g Imobilizado

g.1 Reconhecimento e mensuração

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

g.2 Custos subsequentes

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

g.3 Depreciação

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

h Intangível

Ativos intangíveis consistem em softwares de computador reconhecidos pelo custo, menos a amortização acumulada e quaisquer perdas acumuladas por redução ao valor recuperável. Eles são amortizados ao



www.unimedsulpaulista.coop.br
Contabilidade
Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
CEP: 16200-046 - Itapetininga SP
T: (15) 3275-7110

longo de sua vida útil estimada, utilizando-se o método linear. Se houver uma indicação de que houve uma mudança significativa na taxa de amortização, na vida útil ou no valor residual de um ativo intangível, a amortização é revista prospectivamente para refletir as novas expectativas.

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

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

j Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

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

j1 Provisão de prêmios ou contraprestações não ganhas – PPCNG

Compreendem as parcelas de contribuições não ganhas, relativo ao período de cobertura do risco, nos contratos em pré-pagamento, constituída e revertida mensalmente, no último dia do mês, com relação ao risco decorrido. A Cooperativa não emite uma única fatura com mais de uma competência, assim, o cálculo "pro rata temporis" dar-se-á apenas na primeira emissão de cobrança, após isso o faturamento é por única competência.

j2 Provisão para remissão

Decorrente de cláusulas contratuais estabelecida pela RN 104 da ANS. É calculada mensalmente decorrente de obrigação contratual de manter assistência à saúde aos dependentes, quando da ausência do titular. A provisão é segregada entre benefícios concedidos e benefícios a conceder, conforme segue:
Benefícios concedidos: quando aplicável, a Cooperativa deve constituir provisão para garantia das obrigações decorrentes das cláusulas contratuais de remissão das contraprestações referentes à cobertura de assistência à saúde, quando existentes, sendo de constituição obrigatória a partir da data da efetiva autorização.

j3 Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS

O ressarcimento ao SUS, criado pelo artigo 32 da Lei nº 9.656/1998, e regulamentado pelas normas da ANS, é a obrigação legal das operadoras de planos privados de assistência à saúde de restituir as despesas

SUS Down



www.unimedsulpaulista.coop.br
Contabilidade
Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
CEP: 16200-046 - Itapetininga SP
T: (15) 3275-7110

do Sistema Único de Saúde no eventual atendimento de seus beneficiários que estejam cobertos pelos respectivos planos.

j4 Provisão de eventos/ sinistros a liquidar

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

j5 Provisão de eventos ocorridos e não avisados – PEONA

Conforme disposto na Resolução Normativa da ANS nº 209, de 29 de dezembro de 2009, a Cooperativa deve constituir mensalmente Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA), para fazer frente ao pagamento dos eventos já ocorridos e ainda não apresentados. A Cooperativa registrou a provisão até agosto de 2016 com base na RN supra citada e a partir de setembro de 2016, elaborou Nota Técnica Atuarial.

j6 Outras Provisões

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

k Empréstimos e financiamentos a pagar

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

l Provisões

Uma provisão é reconhecida, em função de um evento passado, se a Cooperativa tem uma obrigação legal ou constituída que possa ser estimada de maneira confiável, e é provável que um recurso econômico seja exigido para liquidar a obrigação. As provisões são apuradas através do desconto dos fluxos de caixa futuros esperados a uma taxa antes de impostos que reflete as avaliações atuais de mercado quanto ao valor do dinheiro no tempo e riscos específicos para o passivo. Os custos financeiros incorridos são registrados no resultado. As provisões são registradas tendo como base as estimativas do risco envolvido.

7



www.unimedulpaulista.coop.br
Contabilidade
Rua Virgílio de Rezende, 610 - Centro
CEP: 18.200-046 - Itapetininga SP
F: (15) 3275-7110

m Outros ativos e passivos (circulantes e não circulantes)

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

n Imposto de renda e contribuição social

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

o Atos cooperativos e não cooperativos

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

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

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

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

- Os custos diretos (eventos indenizáveis líquidos) da Cooperativa são identificados por ato cooperativo e ato não cooperativo;
- O faturamento em coparticipação e custo operacional são classificados em ato cooperativo e não cooperativo, de acordo com o evento ocorrido. Para o faturamento na modalidade de pré-pagamento, é efetuado um rateio proporcional ao custo direto desta modalidade;
- As despesas e as demais receitas indiretas são alocadas entre atos cooperativos e não cooperativos na proporção do faturamento desses atos, desde que não seja possível separar objetivamente, o que pertence a cada espécie de despesa ou receita.



www.unimedsul paulista.coop.br
Contabilidade
Rua Virgílio de Rezende, 810 – Centro
CEP: 18200-046 – Itapetininga SP
T: (15) 3275-7110



p 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 nas receitas, despesas 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 despesas e receitas financeiras 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.

q 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.

r Capital social

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

s Apuração das sobras ou perdas

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

- Ingressos com operações de assistência à saúde: geralmente acordada entre a operadora e o comprador ou usuário do serviço de saúde, é mensurada pelo valor justo da contraprestação recebida, deduzida de quaisquer descontos e/ou abatimentos.



www.unimedsulpaulista.coop.br
 Contabilidade
 Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
 CEP: 18200-046 - Itapetiningo SP
 T (15) 3275-7110

- **Eventos/ sinistros conhecidos ou avisados:** é reconhecida no primeiro momento da identificação da ocorrência da despesa médica, independente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas, reconhecidas pelo valor integral cobrado pelo prestador de serviço de saúde credenciado da Operadora.

t Novos pronunciamentos contábeis emitidos e não adotados

O novo Plano de Contas Padrão da ANS para operadoras de planos de saúde, instituído pela RN n.º 472/2021, entrará em vigor a partir de 1º de janeiro de 2022, requer a adoção dos seguintes pronunciamentos já emitidos, mas ainda não adotados até a data de emissão das demonstrações financeiras da Cooperativa, sendo eles:

IFRS	CPC	Pronunciamentos	Data de entrada em vigor ANS
IFRS 16	CPC 06 (R2)	Arrendamentos	1º/01/2022
IFRS 15	CPC 47	Receita de Contrato com Cliente	1º/01/2022

▪ **CPC 06 R2 (IFRS 16)**

O CPC 06 R2 (IFRS 16) introduz um modelo de contabilização de arrendamentos no balanço patrimonial para arrendatários. Um arrendatário reconhece um ativo de direito de uso que representa o seu direito de utilizar o ativo arrendado e um passivo de arrendamento que representa a sua obrigação de efetuar pagamentos do arrendamento. Com relação à natureza das despesas relacionadas com estes contratos, a IFRS 16 substitui a despesa linear de arrendamento operacional com a junção do custo de depreciação dos ativos de direito de uso e da despesa de juros sobre os passivos de arrendamentos, passando a registrar em despesas financeiras. A contabilidade do arrendador permanece semelhante à norma atual, isto é, os arrendadores continuam a classificar os arrendamentos em financeiros e operacionais.

Para o exercício de 2022, a Cooperativa realizou o levantamento de todos os contratos de arrendamentos e concluiu que o saldo não é relevante para mensuração.

▪ **CPC 47 (IFRS 15)**

O CPC 47, conforme descrito no novo Plano de Contas da ANS, diz que o montante da receita proveniente de uma transação é geralmente acordado entre a entidade e o comprador ou usuário do ativo e é mensurado pelo valor justo da contraprestação recebida, deduzida de quaisquer descontos comerciais e/ou bonificações concedidas pela entidade ao comprador,

Em atendimento ao novo plano de contas, a Cooperativa modificou a contabilização da corresponsabilidade cedida, em que a operadora que presta o serviço à operadora de origem do beneficiário, passando a reconhecer a despesa e recuperação de eventos e sinistros a liquidar no mesmo grupo de contas. Desta forma, no grupo de receitas consta apenas a taxa de administração cobrada. As modificações foram feitas a partir de janeiro de 2022, conforme apresentado a seguir:



www.unimedsulpaulista.coop.br
 Contabilidade
 Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
 CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
 T: (15) 3275-7110

• **Corresponsabilidade cedida**

Conta	Descrição	31/12/2022
3117	(-) Contraprestações de Corresponsabilidade cedida de assistência à saúde (i)	754.034
4116	Eventos/sinistros conhecidos ou avisados prestados por rede indireta (ii)	5.289.138

- (i) Conforme o plano de contas instituído pela RN nº 528/2022, no grupo 3117 passaram a ser registrados apenas os saldos referentes a taxa de administração cobrada.
- (ii) No grupo 4116 passaram a ser reconhecidos todos os saldos de despesa e recuperação de eventos e sinistros conhecidos ou avisados prestados os eventos prestados por rede indireta (de outras operadoras), saldos que até o exercício de 2021 eram registrados na 3117.

• **Corresponsabilidade assumida**

Conta	Descrição	31/12/2022
311112086	Taxa de administração (i)	1.446.659
411112184	(-) Recuperação por reembolso do contratante (ii)	(9.189.495)
411112284	(-) Recuperação por reembolso do contratante (ii)	-
411512084	(-) Recuperação por reembolso do contratante (ii)	-

- (i) Até exercício de 2021, os saldos de contraprestações de corresponsabilidade assumida eram registrados integralmente no grupo 3111120X6, a partir de 2022 com base na modificação instituída, neste grupo permanece apenas a taxa de administração (se houver).
- (ii) Os saldos anteriormente registrados no grupo 3111120X6, conforme descrito acima, passaram a ser registrados como redutores dos eventos/sinistros conhecidos ou avisados de assistência à saúde, no grupo 411.

5 Aplicações financeiras

Modalidade	2022	2021
Aplicações garantidoras de provisões técnicas(i)		
ITAU SAUDE RF CP FIC	6.491.447	5.824.810
CDB/RBD	-	-
	6.491.447	5.824.810
Aplicações Livres		
RDC UNINVEST - Unicred	7.492.001	6.753.590
Porto Seguro Capitalização	62.700	62.700
Outros títulos de renda fixa	1.507.520	1.040.448
	9.062.221	7.856.738
	15.553.668	13.681.548



www.unimed.sulpaulista.coop.br
 Contabilidade
 Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
 CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
 T: (15) 3275-7110



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 392/2015 e posteriores modificações pela RN 419/2016.

Créditos de operações com planos de assistência à saúde

Descrição	2022			2021		
	Pré pagamento	Pós pagamento	Total	Pré pagamento	Pós pagamento	Total
Contraprestações pecuniárias a receber						
Plano Individual	328.799	-	328.799	250.016	59.575	309.591
Plano empresarial/coletivo	147.407	-	147.407	176.011	-	176.011
(-) PPSC	454.318	-	454.318	(93.654)	-	(93.654)
	<u>930.524</u>	<u>-</u>	<u>930.524</u>	<u>332.373</u>	<u>59.575</u>	<u>391.948</u>
Contraprestações de corresponsabilidade assumida						
Corresponsabilidade assumida	-	2.639.807	2.639.807	-	2.258.353	2.258.353
(-) PPSC	-	(323.879)	(323.879)	-	(299.781)	(299.781)
	<u>-</u>	<u>2.315.928</u>	<u>2.315.928</u>	<u>-</u>	<u>1.958.572</u>	<u>1.958.572</u>
Outros créditos de oper. de Planos de Assist. à Saúde						
Plano Individual	445.391	-	445.391	245.227	-	245.227
Plano empresarial/coletivo	22	-	22	64.208	-	64.208
	<u>445.413</u>	<u>-</u>	<u>445.413</u>	<u>309.435</u>	<u>-</u>	<u>309.435</u>
	<u>1.375.937</u>	<u>2.315.928</u>	<u>3.691.865</u>	<u>641.808</u>	<u>2.018.147</u>	<u>2.659.955</u>

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

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

Descrição	2022	2021
Intercâmbio a faturar	33.517	1.618.090
Intercâmbio a receber – atendimento eventual (i)	1.889.495	825.242
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC (ii)	(492.703)	(338.541)
	<u>1.430.309</u>	<u>2.104.791</u>

- (i) Contas a receber referentes aos serviços colocados à disposição dos usuários de serviços de saúde de outras Unimed's.
- (ii) A provisão para cobertura de eventuais perdas na realização dos créditos a receber é constituída pela totalidade dos créditos dos contratos vencidos há mais de 90 dias.



www.unimed-sulpaulista.com.br
 Contabilidade
 Rua Virgílio de Rêzende, 810 - Centro
 CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
 T: (15) 3275-7110



7 Créditos tributários e previdenciários

Descrição	2022	2021
IRRF	101.307	253.348
IRPJ a restituir	280.113	237.829
ISS a compensar	-	4.057
CSLL a restituir	130.735	143.508
INSS a restituir	156.221	156.221
PIS	51.117	51.667
COFINS	235.877	238.417
FGTS	-	515
	955.370	1.085.562

Os saldos estão compostos, substancialmente por impostos retidos da fonte pendentes de compensação.

8 Bens e títulos a receber

Descrição	2022	2021
Estoque de materiais e medicamentos (i)	932.812	1.072.815
Almoxarifado	70.082	-
Títulos a receber	55.082	20.852
Outros créditos a receber		
Adiantamentos	264.437	370.544
Cartão de crédito a receber	340.625	309.663
Títulos protestados judicialmente	992.460	990.543
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	(994.622)	(994.622)
	1.660.876	1.769.795

(i) Os estoques são avaliados ao custo médio ponderado de aquisição, substancialmente composto por materiais e medicamentos hospitalares.



www.unimed-sulpaulista.com.br
 Contabilidade
 Rua Virgílio de Rêzende, 810 - Centro
 CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
 T: (15) 3275-7110



9 Investimentos

a Composição do saldo

Descrição	2022	2021
Participações em instituições reguladas		
Unimed São Paulo Participações	2.112.827	1.856.794
Federação das Unimed do Estado de São Paulo	1.408.299	1.290.210
Unimed Central Nacional	312.746	312.746
	3.833.872	3.459.750
Participações em instituições não reguladas		
Unimed Cooperativa de Bens e Serviços	267.416	1.337.081
Unicred Campinas	594.092	462.745
LNA IPT Diagnósticos Médicos Ltda.	300.000	300.000
Unimed Seguradora	171.055	100.000
Unimed Sudeste Paulista	91.956	75.807
	1.424.519	2.275.633
	5.258.391	5.735.383

b Movimentação dos investimentos

Descrição	31/12/2020			31/12/2021			Devolução capital	31/12/2022
	Adições	Incorporação de juros sobras ao capital		Adições	Incorporação de juros sobras ao capital			
Participações em instituições reguladas								
Unimed São Paulo Participações	1.765.473	-	91.321	1.856.794	26.996	229.037	-	2.112.827
Federação das Unimed do Estado de São Paulo	1.290.210	-	-	1.290.210	-	118.089	-	1.408.299
Unimed Central Nacional	297.570	-	15.176	312.746	-	-	-	312.746
	3.353.253	-	106.497	3.459.750	26.996	347.126	-	3.833.872
Participações em instituições não reguladas								
Unicred Campinas	393.885	68.860	-	462.745	-	131.347	-	594.092
Unimed Cooperativa de Bens e Serviços	1.337.081	-	-	1.337.081	-	-	1.069.665	267.416
Unimed Sudeste Paulista	75.807	-	-	75.807	16.149	-	-	91.956
LNA IPT Diagnósticos Médicos Ltda.	300.000	-	-	300.000	-	-	-	300.000
Unimed Seguradora S/A	100.000	-	-	100.000	71.055	-	-	171.055
	2.206.773	68.860	-	2.275.633	87.204	131.347	1.069.665	1.424.519
	5.560.026	68.860	106.497	5.735.383	114.199	478.473	1.069.665	5.258.391



www.unimedsulpaulista.coop.br
 Contabilidade
 Rua Virgílio de Rêzende, 810 - Centro
 CEP: 18.200-046 - Itapetininga SP
 Fone: (15) 3275-7110

10 Imobilizado

a Composição do saldo

Descrição	Taxa anual de depreciação	Custo histórico	Depreciação acumulada	2022	2021
				Líquido	Líquido
Terrenos		5.181.325	-	5.181.325	5.181.325
Edificações	de 2,63% a 6,67% a.a.	9.564.364	(3.599.835)	5.964.529	6.205.718
Instalações	10% a.a.	195.389	(82.077)	113.312	116.525
Aparelhos e equipamentos	de 10% a 20% a.a.	7.633.285	(4.566.283)	3.067.002	2.935.148
Veículos	20%	1.024.881	(757.557)	267.324	323.590
Móveis e utensílios	10%	1.897.194	(1.188.364)	728.830	583.481
Computadores e periféricos	20%	2.834.855	(1.667.251)	1.167.604	813.884
Outras imobilizações	20%	16.335	(16.335)	-	-
Benfeitoria em imóveis de 3º	20% a.a.	3.052.585	(940.464)	2.112.121	1.652.348
		31.400.213	(12.798.166)	18.602.047	17.812.019

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 2022, o cálculo da depreciação já contempla essas análises (valor depreciável), bem como, a análise quanto à recuperabilidade dos bens do ativo imobilizado.



www.unimedsulpaulista.coop.br
 Contabilidade
 Rua Virgílio de Rêzende, 810 - Centro
 CEP: 18.200-046 - Itapetininga SP
 Fone: (15) 3275-7110

b Movimentação do custo histórico

Descrição	1º/1/2021	Aquisição	Baixa	Transferência	31/12/2021	Aquisição	Baixa	Transferência	31/12/2022
Terrenos	68.778	5.112.547	-	-	5.181.325	-	-	-	5.181.325
Edificações	9.564.364	-	-	-	9.564.364	-	-	-	9.564.364
Instalações	100.614	82.875	-	-	183.489	11.900	-	-	195.389
Aparelhos e equipamentos	7.029.786	834.046	-	(745.424)	7.118.408	781.813	(240.822)	(26.114)	7.633.285
Veículos	899.848	68.700	-	-	968.548	68.783	(12.450)	-	1.024.881
Móveis e utensílios	1.523.936	302.369	(1.747)	(150.936)	1.673.622	171.337	(24.346)	76.581	1.897.194
Computadores e periféricos	2.232.988	616.198	-	(615.290)	2.233.896	679.381	(103.013)	24.591	2.834.855
Outras imobilizações	16.335	-	-	-	16.335	-	-	-	16.335
Benfeitoria em imóveis de 3º	803.802	1.326.545	(6.440)	-	2.123.907	1.012.554	(1.220)	(82.656)	3.052.585
	22.240.451	8.343.280	(8.187)	(1.511.650)	29.063.894	2.725.768	(381.851)	(7.598)	31.400.213



www.unimed.sulpaulista.com.br
 Contabilidade
 Rua Virgílio de Rêzende, 810 - Centro
 CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
 (15) 3275-7110

c Movimentação da depreciação acumulada

Descrição	1º/1/2021	Adição	Baixa	Transferência	31/12/2021	Adição	Baixa	Transferência	31/12/2022
Edificações	(3.117.456)	(241.190)	-	-	(3.358.646)	(241.189)	-	-	(3.599.835)
Instalações	(59.674)	(7.290)	-	-	(66.964)	(15.113)	-	-	(82.077)
Aparelhos e equipamentos	(4.429.788)	(498.837)	-	745.365	(4.183.260)	(524.080)	141.057	-	(4.566.283)
Veículos	(499.465)	(145.493)	-	-	(644.958)	(125.049)	12.450	-	(757.557)
Móveis e utensílios	(1.149.640)	(91.929)	433	150.995	(1.090.141)	(107.690)	29.467	-	(1.168.364)
Computadores e periféricos	(1.790.399)	(244.903)	-	615.290	(1.420.012)	(347.385)	100.146	-	(1.667.251)
Outras imobilizações	(16.335)	-	-	-	(16.335)	-	-	-	(16.335)
Beneficência em imóveis de 3º	(274.427)	(197.132)	-	-	(471.559)	(468.905)	-	-	(940.464)
	(11.337.184)	(1.426.774)	433	1.511.650	(11.251.875)	(1.829.411)	283.120	-	(12.798.166)

11 Intangível

a Movimentação do custo histórico

Descrição	Taxa anual de amortização	2022		2021	
		Custo	Amortização acumulada	Total	Total
Software	20%	2.416.845	(1.368.527)	1.048.318	856.022

b Movimentação da amortização acumulada

Descrição	1º/1/2021	Adição	Baixa	31/12/2021	Adição	Baixa	31/12/2022
Custo histórico	1.160.119	760.393	(4.319)	1.916.193	500.562	-	2.416.845
(-) Amortização acumulada	(939.097)	(121.074)	-	(1.060.171)	(308.356)	-	(1.368.527)
	221.022	639.319	(4.319)	856.022	192.296	-	1.048.318



www.unimed.sulpaulista.com.br
 Contabilidade
 Rua Virgílio de Rêzende, 810 - Centro
 CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
 (15) 3275-7110

12 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

Descrição	2022			2021		
	Circulante	Não circulante	Total	Circulante	Não circulante	Total
Provisão de prêmio/contraprestação não ganha - PPCNG (i)						
Plano Individual	1.037.536	-	1.037.536	942.676	-	942.676
	1.037.536	-	1.037.536	942.676	-	942.676
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar (iii)						
Rede credenciada	429.971	-	429.971	415.000	-	415.000
Cooperados	710.392	-	710.392	666.533	-	666.533
Intercâmbio	785.550	-	785.550	345.508	-	345.508
	1.925.913	-	1.925.913	1.427.041	-	1.427.041
Provisão para remissão	2.521	4.741	7.262	5.800	6.800	12.600
Provisão para eventos a liquidar para o SUS (ii)	238.533	292.082	530.615	189.890	247.902	437.792
Provisão de eventos ocorridos e não avisados - PEONA (iv)	2.174.735	-	2.174.735	1.471.521	-	1.471.521
	5.379.238	296.823	5.676.061	4.036.928	254.702	4.291.630

As provisões técnicas foram constituídas em conformidade com a RN nº 209/09 da ANS, e posteriores alterações, que dispõe sobre os critérios de manutenção de Recursos Próprios Mínimos e constituição de Provisões Técnicas a ser observados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde. Essas provisões devem ser garantidas por ativos que correspondem às aplicações financeiras lastreadas nos segmentos de renda detalhados na nota explicativa nº 5. A Cooperativa possui lastro plenamente suficiente para garantir a totalidade das provisões técnicas.

(i) A provisão para prêmio/ contraprestações não ganhas - PPCNG é constituída conforme previsto na resolução normativa RN ANS 314/12 que corresponde à parcela das contraprestações referente ao período de cobertura do risco não decorrido, e aplica-se somente aos contratos de preço pré-estabelecidos, vigentes na data-base de sua constituição. Os valores registrados na PPCNG não precisam ser lastreados por ativos garantidores.

(ii) A provisão de eventos/ sinistros a liquidar de operações de assistência à saúde representa valores relativos à prestação de serviços médicos cooperados e credenciados efetuados para a Cooperativa em atendimento aos usuários dos serviços de saúde, reconhecidos pelo regime de competência e apresentados no grupo de provisões técnicas, conforme determinação da ANS.



www.unimed.sulpaulista.coop.br
Contabilidade
Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
F: (15) 3275-7110



- (iii) Provisão constituída sobre planos que possuem cláusula de remissão, destinada à cobertura de assistência médico-hospitalar aos dependentes em caso de falecimento do usuário titular, apurada com base na metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial.
- (iv) Provisão de eventos a liquidar para o SUS: a Cooperativa está em demanda administrativa e judicial contra as cobranças do ressarcimento ao Sistema Único de Saúde (SUS), estabelecido pelo artigo 32 da Lei 9656/1998, advinda de atendimento médico, hospitalar e ambulatorial pela rede pública de saúde, de beneficiários do seu próprio plano de saúde. Diante das diversas controvérsias que recaem sobre essas cobranças, na opinião da Administração da Cooperativa e também dos assessores jurídicos, as estimativas provisionadas conservadoramente são suficientes para eventuais perdas com essas demandas. Existem depósitos judiciais classificados no ativo não circulante no montante de R\$ 161.852.
- (v) A Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA) registrada no Passivo Circulante, foi constituída a partir de janeiro de 2008 com base na Resolução Normativa – RN nº 160/2007 e alterações posteriores da ANS. É destinada para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente pela Cooperativa por falta de avisos. A Cooperativa registrou a provisão até agosto de 2016 com base na RN e a partir de 16 de setembro de 2016, elaborou Nota Técnica Atuarial de Provisão conforme ofício nº 1214/2016 (GGAME(COATU)/DIOPE/ANS).

Adicionalmente as operadoras de planos de saúde do grupo estão sujeitas às seguintes exigências estabelecidas pela RN ANS nº 451/2020, RN 227/2010, RN 392/2015, RN 393/2015 e alterações vigentes:

- Patrimônio Mínimo Ajustado (PMA): representa o valor do capital mínimo do Patrimônio Líquido, tomando como capital-base o valor de R\$ 10.883.087 para 31 de dezembro de 2022 (R\$ 9.726.595 em 2021), multiplicado pelo fator $K=4,76\%$ que equivale a R\$ 518.035 (R\$ 462.896 em 2021) e;
- Margem de Solvência: Determina o nível econômico que o patrimônio líquido das Operadoras de Plano de Saúde deverá atingir. Esse critério deve ser observado mensalmente. Corresponde à suficiência do patrimônio líquido ajustado para cobrir o maior montante entre os seguintes valores:
 - a.1 0,20 (zero vírgula vinte) vezes a soma dos últimos 12 (doze) meses de 100% (cem por cento) das contraprestações líquidas na modalidade de preço preestabelecido, e de 50% (cinquenta por cento) das contraprestações líquidas na modalidade de preço pós-estabelecido, que representou:
 - Modalidade de preço preestabelecido: R\$ 68.178.177 em dezembro de 2022 (R\$ 71.867.710 em 2021); e;
 - Modalidade de preço pós-estabelecido: R\$ 9.372.346 em dezembro de 2022 (R\$ 15.632.871 em 2021).



www.unimed.sulpaulista.coop.br
Contabilidade
Rua Virgílio de Rezende, 610 - Centro
CEP: 19200-046 - Itapetininga SP
T: (15) 3275-7110



- (iii) Provisão constituída sobre planos que possuem cláusula de remissão, destinada à cobertura de assistência médico-hospitalar aos dependentes em caso de falecimento do usuário titular, apurada com base na metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial.
- (iv) Provisão de eventos a liquidar para o SUS: a Cooperativa está em demanda administrativa e judicial contra as cobranças do ressarcimento ao Sistema Único de Saúde (SUS), estabelecido pelo artigo 32 da Lei 9656/1998, advinda de atendimento médico, hospitalar e ambulatorial pela rede pública de saúde, de beneficiários do seu próprio plano de saúde. Diante das diversas controvérsias que recaem sobre essas cobranças, na opinião da Administração da Cooperativa e também dos assessores jurídicos, as estimativas provisionadas conservadoramente são suficientes para eventuais perdas com essas demandas. Existem depósitos judiciais classificados no ativo não circulante no montante de R\$ 161.852.
- (v) A Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA) registrada no Passivo Circulante, foi constituída a partir de janeiro de 2008 com base na Resolução Normativa – RN nº 160/2007 e alterações posteriores da ANS. É destinada para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente pela Cooperativa por falta de avisos. A Cooperativa registrou a provisão até agosto de 2016 com base na RN e a partir de 16 de setembro de 2016, elaborou Nota Técnica Atuarial de Provisão conforme ofício nº 1214/2016 (GGAME(COATU)/DIOPE/ANS).

Adicionalmente as operadoras de planos de saúde do grupo estão sujeitas às seguintes exigências estabelecidas pela RN ANS nº 451/2020, RN 227/2010, RN 392/2015, RN 393/2015 e alterações vigentes:

- Patrimônio Mínimo Ajustado (PMA): representa o valor do capital mínimo do Patrimônio Líquido, tomando como capital-base o valor de R\$ 10.883.087 para 31 de dezembro de 2022 (R\$ 9.726.595 em 2021), multiplicado pelo fator $K=4,76\%$ que equivale a R\$ 518.035 (R\$ 462.896 em 2021) e;
- Margem de Solvência: Determina o nível econômico que o patrimônio líquido das Operadoras de Plano de Saúde deverá atingir. Esse critério deve ser observado mensalmente. Corresponde à suficiência do patrimônio líquido ajustado para cobrir o maior montante entre os seguintes valores:
 - a.1 0,20 (zero vírgula vinte) vezes a soma dos últimos 12 (doze) meses de 100% (cem por cento) das contraprestações líquidas na modalidade de preço preestabelecido, e de 50% (cinquenta por cento) das contraprestações líquidas na modalidade de preço pós-estabelecido, que representou:
 - Modalidade de preço preestabelecido: R\$ 68.178.177 em dezembro de 2022 (R\$ 71.867.710 em 2021); e;
 - Modalidade de preço pós-estabelecido: R\$ 9.372.346 em dezembro de 2022 (R\$ 15.632.871 em 2021).



www.unimedsulpaulista.com.br
 Contabilidade
 Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
 CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
 T. (15) 3275-7110

a.2 0,33 (zero vírgula trinta e três) vezes a média anual dos últimos 36 (trinta e seis) meses da soma de: 100% (cem por cento) dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço preestabelecido e de 50% (cinquenta por cento) dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço pós-estabelecido, que representou:

- Modalidade de preço preestabelecido: R\$ 120.146.385 em dezembro de 2022 (R\$ 123.102.292 em 2021); e;
- Modalidade de preço pós-estabelecido: R\$ 42.647.397 em dezembro de 2022 (R\$ 68.017.952 em 2021).

A Margem de Solvência Exigida apresentada é de R\$ 16.324.871 (R\$ 16.215.608 em 2021) e o Patrimônio Líquido Ajustado em conformidade com as normas da ANS é de R\$ 21.137.863 em 31 de dezembro de 2022 (R\$ 27.846.133 em 2021). Estando, portanto, em conformidade em 31 de dezembro de 2022 e de 2021.

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

Descrição	2022	2021
Rede contratada/credenciada	1.929.534	1.739.158
Outros	70.188	70.188
	1.999.722	1.809.346

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

14 Tributos e encargos sociais a recolher

Descrição	2022	2021
IRRF	480.314	754.987
INSS	625.458	559.296
FGTS	148.274	134.784
COFINS	55.268	42.121
PIS	8.981	6.845
ISS	48.258	44.145
PIS/COFINS/CSLL retidos	75.581	76.593
Contribuição sindical	537	580
	1.442.671	1.619.351

Sauvio



www.unimedsulpaulista.coop.br
 Contabilidade
 Rua Virgílio de Rezendes, 810 - Centro
 CEP. 18.200-046 - Itapetininga SP
 T. (15) 3275-7110

15 Empréstimos e financiamentos a pagar

Modalidade	Vencimento final	2022			2021		
		Circulante	Não circulante	Total	Circulante	Não circulante	Total
Consignado folha	-	67.227	-	67.227	-	-	-
Financiamentos	jan/23	8.880	-	8.800	172.685	10.881	183.566
Capital de giro	set/23	2.036.172	2.400.310		1.372.809	1.113.475	
		2.112.279	2.400.310	76.107	1.545.494	1.124.356	183.566

As garantias são avais da diretoria e alienação de bens.

16 Débitos diversos

Descrição	2022	2021
Circulante		
Obrigações com pessoal	3.531.440	3.249.801
Fornecedores (i)	2.453.484	2.061.302
Depósitos de beneficiários	240.894	115.956
Aquisição imóvel hospital (i)	1.600.000	1.920.000
	7.825.818	7.347.059
Não circulante		
Devolução de CH	2.416	2.416
Pagamento com discussão judicial	7.955	7.955
Aquisição imóvel hospital (i)	-	1.600.000
Provisão ISS outros municípios	974.226	-
	984.597	1.610.371
	8.810.415	8.957.430

(i) Substancialmente composto por valores a pagar para fornecedores de materiais e medicamentos hospitalares.

17 Provisões judiciais

Descrição	2022	2021
Tributária - Municipal (i)	-	787.343
Tributária - Federal (ii)	1.327.643	1.327.643
Cíveis (iii)	468.221	814.782
	1.795.864	2.929.768

(i) Representado pela provisão constituída conservadoramente sobre as contingências tributárias relacionadas ao ISS sobre os serviços prestados aos beneficiários que residem fora do município de Itapetininga.



www.unimed.sulpaulista.coop.br
 Contabilidade
 Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
 CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
 T: (15) 3275-7110

- (ii) A Cooperativa reconheceu a provisão para contingência tributária referente aos débitos de PIS e COFINS do exercício de 2010, no montante de R\$ 1.327.643. Conservadoramente a Administração realizou o depósito judicial no valor da ação discutida. O valor provisionado em 2022 representa 8 ações cíveis indenizatórias a usuários de plano de saúde da Cooperativa.

A Cooperativa, no desenvolvimento normal de suas operações, está sujeita a certos riscos, representados por eventuais processos tributários, reclamações trabalhistas e cíveis. O valor provisionado em 31 de dezembro de 2022 e de 2021 é considerado suficiente pela Administração e assessoria jurídica da Cooperativa para fazer face a eventuais perdas que possam advir no futuro.

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

18 Passivos contingentes

A Cooperativa discute aproximadamente 47 ações cíveis indenizatórias no montante de R\$ 5.567.429, 3 ações trabalhistas no montante de R\$ 213.275 e ações tributárias no montante de R\$ 3.511.135 composto pelas seguintes execuções fiscais:

<u>Agente</u>	<u>Histórico</u>	<u>Valores</u>
Fazenda Nacional	PIS/COFINS de 2010	3.375.701
União Federal	Débitos pendentes	135.434
		<u>3.511.135</u>

A opinião dos consultores jurídicos quanto à probabilidade de perda para 31 de dezembro de 2022 é que o desfecho desses processos, pelo andamento atual, classifica-se como possível, mas não provável. Tais ações, devido à natureza e histórico são passíveis de acordos de menor valor. Sobre estas demandas não foram constituídas provisões.

19 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 sobre no final do exercício com valores definidos na Assembleia Geral Ordinária.



www.unimedsulpaulista.coop.br
 Contabilidade
 Rua Virgílio de Rezende, 610 - Centro
 CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
 T: (15) 3275-7110



b Destinações estatutárias

De acordo com o Estatuto Social da Cooperativa e a Lei 5.764/1971, a sobra líquida do exercício terá a seguinte destinação:

- 10% para Reserva Legal, 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; e
- outras reservas que poderão ser constituídas com fins e duração específicos em Assembleia Geral.

c Reserva de contingências

Constituída com o objetivo de suportar a Cooperativa diante de demandas judiciais tributárias, administrativas ou assistenciais. Caso não venha a se concretizar a necessidade de utilização, a mesma será revertida para Reserva legal e/ou RATES, conforme determinação da Assembleia Geral.

d Sobras à disposição da AGO

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

De acordo com a legislação que rege as sociedades cooperativas, Lei 5.764/1971, e o Estatuto Social, as sobras à disposição da AGO podem ser capitalizadas ou distribuídas aos cooperados de acordo com o usufruto dos serviços da Cooperativa ou, ainda, incorporadas em reservas conforme deliberação dos cooperados na Assembleia Geral. Em 2022 não houve sobras à disposição da AGO (R\$ 528.841 em 2021), conforme demonstrado abaixo:

Descrição	2022	2021
Sobra líquida do exercício	(2.131.712)	3.812.884
Utilização do RATES no exercício	1.973.906	-
Absorção de prejuízo com reserva legal	157.806	-
Antecipação de sobras	-	(1.307.268)
Transferência do resultado com terceiros para RATES	-	(190.947)
Constituição de reservas estatutárias:		
Reserva legal – 10%	-	(362.193)
RATES – 5%	-	(181.097)
Transferência para RATES "ad referendum" da AGO	-	(1.242.538)
Sobras à disposição da AGO	-	528.841

20 Eventos indenizáveis, líquidos / sinistros retidos

Descrição	2022	2021
Eventos/sinistros conhecidos ou avisados		
Consulta médica	(8.565.944)	(5.880.341)
Exames	(17.740.350)	(14.007.215)
Terapias	(14.566.860)	(11.034.493)
Internações	(36.721.479)	(35.076.133)
Outros atendimentos ambulatoriais	(41.797)	(53.425)
Sistema Único de Saúde - SUS	(99.162)	(159.635)



www.unimed.sulpaulista.coop.br
 Contabilidade
 Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
 CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
 F (15) 3279-7110

Recuperação por reembolso do contratante	18.854.646	-
Glosas	50.666	-
	<u>(58.830.280)</u>	<u>(66.211.242)</u>
Provisão de eventos ocorridos e não avisados	(703.214)	357.918
	<u>(59.533.494)</u>	<u>(65.853.324)</u>

21 Ingressos/receitas de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora

Descrição	2022	2021
Ingressos/ receitas com operações de assistência médico-hospitalar		
Intercâmbio	3.870.627	6.045.869
Outras receitas com operações de assistência médico-hospitalar	306.986	511.422
	<u>4.177.613</u>	<u>6.557.291</u>
Ingressos com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar		
Taxa de administração de intercâmbio	228.665	445.009
	<u>228.665</u>	<u>445.009</u>
Outros ingressos/ receitas operacionais		
Recursos próprios	4.385.390	5.094.256
Outras receitas operacionais	633.969	545.920
	<u>5.019.359</u>	<u>5.640.176</u>
	<u>9.425.637</u>	<u>12.642.476</u>

22 Outros dispêndios/ despesas operac.de assistência à saúde não relac.com planos de saúde da operadora

Descrição	2022	2021
Custo de ociosidade	(12.424.372)	(7.793.488)
Despesa com prestação de serviços - outros	(1.087.408)	(5.280.390)
Outras despesas operacionais	(1.316.230)	(964.207)
	<u>(14.828.010)</u>	<u>(14.038.085)</u>

(i) Em 2020, a Cooperativa elaborou os cálculos para medir a ociosidade do hospital, conforme critérios determinados pela administração, dessa forma o saldo é reclassificado do grupo de custo assistencial para outros dispêndios.

23 Dispêndios/ despesas administrativas

Descrição	2022	2021
Pessoal	(6.487.432)	(5.799.040)
Serviços de terceiros	(4.066.707)	(2.775.020)
Localização e funcionamento	(2.024.681)	(2.144.818)
Publicidade e propaganda	(487.305)	(504.196)
Tributos	(217.838)	(218.472)
Diversas	(392.175)	(3.115.228)
	<u>(13.616.138)</u>	<u>(14.556.774)</u>



www.unimedulpaulista.com.br
 Contabilidade
 Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
 CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
 T: (15) 3275-7110



24 Resultado financeiro líquido

Descrição	2022	2021
Ingressos financeiros		
Rendimentos de aplicações financeiras	1.779.997	756.095
Juros por recebidos em atraso	182.668	151.496
Descontos obtidos	93.380	77.504
Outros	49.990	115.088
	2.106.035	1.100.183
Dispêndios financeiros		
Descontos concedidos	(200.784)	(177.206)
Juros passivos	(503.712)	(110.507)
Juros por pagamento em atraso	(119.134)	(1.275.601)
Outros	(83.472)	(10.681)
	(907.102)	(1.573.995)
	1.198.933	(473.812)

25 Imposto de renda e contribuição social

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

	2022	2021
Sobras antes dos tributos	(2.022.912)	4.192.145
Adições		
Juros de aplicações	-	613.803
Exclusões		
Resultados não tributáveis de sociedades cooperativas	1.616.815	(3.703.726)
Outras exclusões	-	(195.990)
Base de cálculo	(406.097)	906.232
Imposto de renda - 15%	-	(135.935)
Adicional do imposto de renda - 10%	-	(66.623)
IRPJ de períodos anteriores	-	366
Imposto de renda	-	(202.192)
Contribuição social - 9%	-	(81.561)
CSLL de períodos anteriores	-	(9.518)
Contribuição social	-	(91.079)

26 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 quatro anos para o Conselho de Administração, sendo obrigatória a renovação de, no mínimo, 1/3 do total dos membros do Conselho de Administração, para o Conselho Técnico o mandato é de quatro anos eleitos juntamente com o Conselho de



www.unimedsulpaulista.coop.br
Contabilidade
Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
CEP: 16200-046 - Itapetininga SP
T: (15) 3275-7110



Administração, sendo permitida a reeleição de 2/3 de seus membros. Para o Conselho Fiscal o mandato tem prazo de um ano sendo permitida a reeleição de 1/3 de seus membros.

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

Parte relacionada	Natureza da operação	2022	2021
Conselho de Administração	Prestação de serviços	1.554.560	750.316
Conselho de Administração	Diárias e pró-labore	855.046	917.908
Conselho de Administração	Capital social	998.952	998.952
Conselho Fiscal	Prestação de serviços	630.246	636.020
Conselho Fiscal	Cédula de presença	20.700	34.197
Conselho Fiscal	Capital social	380.614	429.084

27 Instrumentos financeiros e gerenciamento de riscos

27.1 Análise dos instrumentos financeiros

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

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

A Cooperativa não possuía contratos com operações financeiras relacionados a instrumentos financeiros derivativos nos exercícios de 2022 e 2021.

27.2 Gerenciamento de riscos financeiros

A gestão de risco é realizada pela gerência financeira, segundo as políticas aprovadas pela Administração. A gerência financeira identifica, avalia e protege a Cooperativa contra eventuais riscos financeiros. A gerência



www.unimedsulpaulista.coop.br
 Contabilidade:
 Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
 CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
 (15) 3275-7110

financeira estabelece princípios para a gestão de risco global, bem como para áreas específicas, como risco de taxa de juros, risco de crédito e investimento de excedentes de caixa.

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

a Risco de mercado

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

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

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

a.1 Risco de taxas de juros

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

a.2 Risco cambial

A Cooperativa não está exposta a riscos cambiais.

b Riscos de crédito

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

b.1 Exposição a riscos de crédito

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

Descrição	Nota	2022	2021
Disponível		1.291.667	4.469.484
Aplicações financeiras	5	15.553.668	13.681.548
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	6	3.691.865	2.659.955
Créditos de oper. de assist. à saúde não relac.com planos de saúde da operadora	7	1.430.309	2.104.791
Bens e títulos a receber	9	1.660.876	1.769.795
Conta corrente com cooperados		29.902	18.724
		23.658.287	24.704.297



www.unimedsulpaulista.coop.br
Contabilidade
Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
T (15) 3275-7110



b.2 Contas a receber e outros recebíveis

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

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

c Risco de liquidez

Risco de liquidez é o risco de a Cooperativa encontrar dificuldades em cumprir as obrigações associadas com seus passivos financeiros que são liquidados com pagamentos em caixa ou com outro ativo financeiro.

A abordagem da Cooperativa na Administração da liquidez é de garantir, na medida do possível, que sempre terá liquidez suficiente para cumprir com suas obrigações no vencimento, tanto em condições normais como de estresse, sem causar perdas inaceitáveis ou risco de prejudicar a reputação da Cooperativa.

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

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

27.3 Gestão de capital

Os objetivos da Cooperativa ao administrar seu capital são os de salvaguardar a capacidade de continuidade da Cooperativa para oferecer retorno aos cooperados e benefícios às outras partes interessadas, além de manter uma estrutura de capital ideal para reduzir esse custo. Em 31 de dezembro de 2022, a Cooperativa possui, aproximadamente, 33% (35% em 2021) do seu ativo total registrado como Caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras (Títulos e valores mobiliários).



www.unimedsulpaulista.coop.br
Contabilidade
Rua Virgílio de Rezende, 610 - Centro
CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
T. (15) 3275-7110

28 Demonstrações de sobras ou perdas de atos cooperativos e não cooperativos

Atendendo ao disposto no artigo 85, da Lei 5.764/1971 e NBC T 10.8 – IT 01 – Entidades Cooperativas, segue as demonstrações de sobras ou perdas para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2022 e de 2021 de atos cooperativos e atos não cooperativos. Os critérios e alocações quanto às demonstrações nos atos considerados com terceiros apresentadas em atendimento a Lei 5.764/1971, não foram base de auditoria específica de nossos auditores independentes.



www.unimed.sulpaulista.com.br
 Contabilidade
 Rua Virgílio de Rêzende, 810 - Centro
 CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
 T: (051) 3275-7110



Em 2021

Descrição	Cooperado	Não cooperado	2021
Ingressos de contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde	81.756.674	8.732.347	90.489.021
Ingressos com operações de assistência à saúde	83.492.325	8.821.847	92.314.172
Ingressos de contraprestações líquidas	83.485.218	8.821.297	92.306.515
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	7.107	550	7.657
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora	(1.735.651)	(89.500)	(1.825.151)
Eventos indenizáveis líquidos	(58.503.778)	(7.349.546)	(65.853.324)
Dispêndios com eventos conhecidos ou avisados	(58.836.009)	(7.375.232)	(66.211.241)
Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	332.231	25.686	357.917
Sobra das operações com planos de assistência à saúde	23.252.896	1.382.801	24.635.697
Outros ingressos/receitas operacionais de planos de assistência à saúde	93.878	-	93.878
Ingressos/receitas de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	12.164.982	31.936	12.196.918
Ingressos/receitas com operações de assistência médico-hospitalar	6.557.291	-	6.557.291
Receita com administração de intercâmbio eventual	413.073	31.936	445.009
Outros ingressos/receitas operacionais	5.640.176	-	5.640.176
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(445.558)	-	(445.558)
Outros dispêndios/despesas operacionais com planos de assistência à saúde	(3.432.635)	(177.006)	(3.609.641)
Outros dispêndios/despesas de operações de planos de assistência à saúde	(2.399.330)	(123.723)	(2.523.053)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(344.945)	(17.787)	(362.732)
Provisão para perdas sobre créditos	(688.360)	(35.496)	(723.856)
Outros dispêndios/despesas operacionais de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	(14.035.666)	(2.419)	(14.038.085)
Resultado bruto	18.043.455	1.235.312	19.278.767
Dispêndios/despesas com comercialização	(137.789)	(14.559)	(152.348)
Dispêndios/despesas administrativas	(13.842.952)	(713.822)	(14.556.774)
Resultado financeiro líquido	(450.578)	(23.234)	(473.812)
Ingressos/receitas financeiras	1.046.233	53.950	1.100.183
Dispêndios/despesas financeiras	(1.496.811)	(77.184)	(1.573.995)
Resultado patrimonial	91.589	4.723	96.312
Ingressos/receitas patrimoniais	98.413	5.075	103.488
Dispêndios/despesas patrimoniais	(6.824)	(352)	(7.176)
Sobra antes da tributação e das participações	3.703.725	488.420	4.192.145
IRPJ	-	(202.192)	(202.192)
CSLL	-	(91.079)	(91.079)
Participações sobre o lucro	(81.773)	(4.217)	(85.990)
Sobra líquida do exercício	3.621.952	190.932	3.812.884

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



www.unimed.sulpaulista.com.br
 Contabilidade
 Rua Virgílio de Rêzende, 810 - Centro
 CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
 T: (051) 3275-7110



Em 2022

Descrição	Cooperado	Não cooperado	2022
Ingressos de contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde	69.775.191	8.500.844	78.276.035
Ingressos com operações de assistência à saúde	68.354.593	8.417.236	76.771.829
Ingressos de contraprestações líquidas	68.349.638	8.416.852	76.766.490
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	4.955	384	5.339
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora	1.420.598	63.008	1.504.206
Eventos indenizáveis líquidos	(51.680.003)	(7.853.491)	(59.533.494)
Dispêndios com eventos conhecidos ou avisados	(51.027.389)	(7.802.891)	(58.830.280)
Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	(652.614)	(50.600)	(703.214)
Sobra das operações com planos de assistência à saúde	18.095.188	647.353	18.742.541
Outros ingressos/receitas operacionais de planos de assistência à saúde	38.542	-	38.542
Ingressos/receitas de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	10.402.908	16.454	10.419.362
Ingressos/receitas com operações de assistência médico-hospitalar	4.177.613	-	4.177.613
Receita com administração de intercâmbio eventual	212.211	16.454	228.665
Outros ingressos/receitas operacionais	5.019.359	-	5.019.359
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(345.154)	-	(345.154)
Outros dispêndios/despesas operacionais com planos de assistência à saúde	(4.063.136)	(239.132)	(4.302.268)
Outros dispêndios/despesas de operações de planos de assistência à saúde	(2.799.452)	(164.759)	(2.964.211)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(683.967)	(40.254)	(724.221)
Provisão para perdas sobre créditos	(579.717)	(34.119)	(613.836)
Outros dispêndios/despesas operacionais de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	(14.576.308)	(251.702)	(14.828.010)
Resultado bruto	9.897.194	172.973	10.070.167
Dispêndios/despesas com comercialização	(159.058)	(19.587)	(178.645)
Dispêndios/despesas administrativas	(12.859.317)	(756.821)	(13.616.138)
Resultado financeiro líquido	1.132.293	66.640	1.198.933
Ingressos/receitas financeiras	1.988.976	117.059	2.106.035
Dispêndios/despesas financeiras	(856.683)	(50.419)	(907.102)
Resultado patrimonial	474.826	27.945	502.771
Ingressos/receitas patrimoniais	474.826	27.945	502.771
Dispêndios/despesas patrimoniais	-	-	-
Sobra antes da tributação e das participações	(1.514.062)	(508.850)	(2.022.912)
IRPJ	-	-	-
CSLL	-	-	-
Participações sobre o lucro	(102.753)	(6.047)	(108.800)
Sobra líquida do exercício	(1.616.815)	(514.897)	(2.131.712)

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Contabilidade
 www.unimed.sulpaulista.coop.br
 Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
 CEP: 16200-046 - Itapetininga SP
 T: (15) 3275-7110



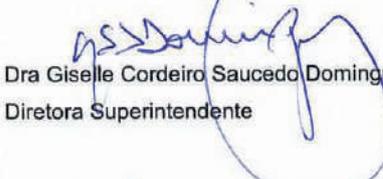
29 Reconciliação entre os métodos direto e indireto dos fluxos de caixa das atividades operacionais

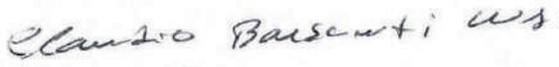
	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Resultado antes dos impostos e participações	(2.022.912)	4.192.145
Ajustes:		
Depreciações e amortizações	2.137.767	1.547.848
Resultado na alienação de bens	106.329	12.073
Juros incorporados ao capital de investimentos em cooperativas	(478.473)	(106.497)
Provisão para perdas sobre créditos	(523.874)	179.599
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	836.916	(374.153)
Provisões para ações judiciais	<u>(1.133.904)</u>	<u>1.989.530</u>
	(1.078.151)	7.440.545
(Aumento) / Diminuição de ativos		
Aplicações garantidoras de provisões técnicas	(666.637)	(267.274)
Aplicações livres	(1.205.483)	(1.298.967)
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	(508.036)	(577.183)
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	674.482	403.528
Créditos tributários e previdenciários	130.192	(154.972)
Bens e títulos a receber	108.919	(1.979.174)
Despesas antecipadas	(9.866)	(656)
Conta corrente com cooperados	(11.178)	43.677
Depósitos judiciais	(9.725)	(1.547.589)
	<u>(1.497.332)</u>	<u>(5.378.612)</u>
Aumento (diminuição) de passivo		
Eventos/ sinistros a liquidar	547.515	318.859
Débitos com operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	190.376	356.031
Contraprestação pecuniária recebida antecipadamente	(224.043)	(172.098)
Tributos e encargos sociais a recolher	(498.199)	125.350
Débitos diversos	(220.482)	(240.662)
Conta corrente com cooperados	(19.132)	82.041
	<u>(223.965)</u>	<u>469.521</u>
Caixa gerado nas operações	<u>(2.799.448)</u>	<u>2.531.454</u>
Imposto de renda e contribuição social pagos	-	(293.271)
Participações sobre o lucro	(108.800)	(85.990)
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais - método indireto	<u>(2.908.248)</u>	<u>2.152.193</u>
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais - método direto	<u>(2.908.248)</u>	<u>2.152.193</u>

30 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.


 Dr Marcos de Almeida Cunha
 Diretor Presidente


 Dra Giselle Cordeiro Saucedo Dominguez
 Diretora Superintendente


 Dr Claudio Barsanti Wey
 Diretor Vice-presidente


 Reinaldo de Souza Machado
 Contador - CRC 1SP110656/0-9



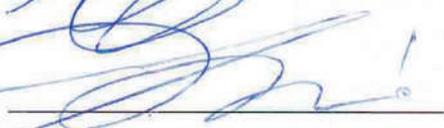
www.unimedulpaulista.coop.br
Sede Central
Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro
CEP: 18200-046 - Itapetininga SP
T: (15) 3275-7105

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Os membros efetivos do Conselho Fiscal da Unimed Sul Paulista Cooperativa de Trabalho Médico no exercício de suas atribuições legais e estatutárias, reunidos nessa data, examinaram o Balanço Patrimonial levantado em 31 de dezembro de 2022, as Demonstrações das Sobras e Perdas, Demonstrações dos Custos, Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido, Fluxo de Caixa, bem como todos os documentos e saldos figurantes, verificando uma perda líquida no valor de R\$ 2.131.711,71 (dois milhões, cento e trinta e um mil, setecentos e onze reais, e setenta e um centavos), constando achar-se tudo exato e em perfeita ordem, recomenda sua aprovação pela Assembleia Geral Ordinária e transferência da perda para as reservas patrimoniais.

Itapetininga, 09 março de 2022.



Dr. André Luiz Correa

Dra. Ivani Rodrigues Leite Vieira

Dr. Oswaldo Benedito Morelli



RTA-090-2023

**Unimed Sul Paulista – Cooperativa de
Trabalho Médico**

**Demonstrações financeiras de 31 de dezembro de
2022 e de 2021, e o relatório dos auditores
independentes**





Moore Prisma Auditores e Consultores

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

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

www.moorebrasil.com.br

RTA-090-2023

Ribeirão Preto SP, 6 de março de 2023.

À
Unimed Sul Paulista – Cooperativa de Trabalho Médico
Itapetininga SP

Atenção do Senhor **Dr. Marcos Almeida Cunha**
Presidente

Prezado Senhor:

Encaminhando-lhe as demonstrações financeiras dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2022 e de 2021, acompanhadas do relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras.

Pedimos a gentileza de nos encaminhar a via protocolada desta carta para nosso controle e arquivo.

Atenciosamente,

Moore Prisma Auditores e Consultores

Hélio Mazzi Júnior
Diretor



Moore Prisma Auditores e
Consultores

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

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

www.moorebrasil.com.br

pRelatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras

Aos Cotistas e Administradores da
Unimed Sul Paulista – Cooperativa de Trabalho Médico
Itapetininga SP

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da Unimed Sul Paulista – Cooperativa de Trabalho Médico (“Cooperativa”), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2022 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Unimed Sul Paulista – Cooperativa de Trabalho Médico em 31 de dezembro de 2022, 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.

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

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

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



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

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

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

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

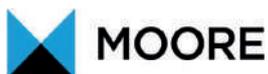
Os responsáveis pela governança da Cooperativa são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.

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:

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



- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Cooperativa.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- 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 podem levar a Cooperativa a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança 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, 06 de março de 2023.

Moore Prisma Auditores Independentes
CRC 2SP017256/O-3

Hélio Mazzi Junior
Contador - CRC1SP189107/O-3

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2022

Unimed 
Sul Paulista

Expediente

Coordenação - Gerência Operacional da Unimed Sul Paulista

Editorial - Grupo de Trabalho de Sustentabilidade

Execução Projeto Gráfico e Edição de Arte - Marketing da Unimed Sul Paulista

Consultoria em ESG - Lanakaná Princípios Sustentáveis

Unimed Sul Paulista

Rua Virgílio de Rezende, 810 - Centro Itapetininga/SP

Tel.: (15) 3275-7100

www.unimedspaulista.coop.br

ANS - nº 35.302-7

