



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



ANS - nº 34208-4

Relatório de Gestão e Sustentabilidade | 2019

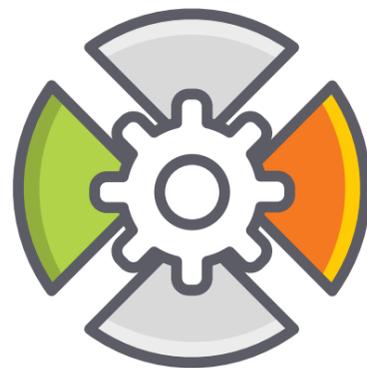
Os tempos atuais exigem estar junto com quem trabalha e pensar com mais gente para que a Saúde seja sustentável e de acesso cada vez maior aos brasileiros.

Alexandre Ruschi

Presidente Executivo na Central Nacional Unimed



Sobre o Relatório



Sobre o Relatório

A Unimed Cuiabá, por meio deste relatório de Gestão e Sustentabilidade, apresenta um compilado dos resultados e indicadores econômico-financeiros, sociais e ambientais da cooperativa, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019, e materializa o esforço da cooperativa e da sociedade para auxiliar na inserção de boas práticas de governança e gestão.

102-50
102-51
102-52
102-53
102-54
102-55
102-56

Em evidência ao nosso compromisso com a transparência por meio do exercício de relato e da prestação de contas anual, a construção deste relatório foi orientada pela GRI - Global Reporting Initiative - Diretrizes para Relato de Sustentabilidade, versão GRI Standards, na opção de acordo "essencial".

A Unimed Cuiabá disponibiliza todas as edições de seu relatório de sustentabilidade em www.unimedcuiaba.coop.br. A última publicação, datada de maio de 2019, referente aos resultados do ano de 2018, utilizou as diretrizes GRI Standards de acordo "essencial".

Este relatório abrange todas as unidades da Cooperativa e as informações contidas nele são apuradas em todas as instâncias, sendo que o material final é aprovado pelo Conselho de Administração.

A Unimed Cuiabá não submeteu seu Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2019 à verificação externa. Todo processo foi realizado por uma equipe especializada que acompanhou e analisou a aplicação de todos os princípios

e padrões de acordo com os protocolos técnicos da GRI Standards. O Sumário para acompanhamento da aplicação dos padrões da GRI Standards está disponível na página 89.

Para esclarecimento de dúvidas, críticas e sugestões às equipes responsáveis da Unimed Cuiabá estão à disposição através dos contatos:

Sustentabilidade
sustentabilidade@unimedcuiaba.coop.br
(65) 3612-3151

Premiações
assessoria.estrategica@unimedcuiaba.coop.br
(65) 3612-4465

Comunicação
comunicacao@unimedcuiaba.coop.br
(65) 3612-3185.



Aspectos materiais identificados e limites

Parâmetros do Relatório de Sustentabilidade

[102-48
102-49]

A Unimed Cuiabá publica o Relatório de Gestão e Sustentabilidade seguindo os padrões da GRI – Global Reporting Initiative, desde 2011.

Para este ciclo, foi realizada uma revisão de todos os temas materiais seguindo os princípios de relato da GRI Standards: Inclusão de stakeholders, contexto da sustentabilidade, materialidade e completude.

Para a construção da matriz de materialidade foram avaliados os tópicos relevantes considerando a importância dos impactos econômicos, ambientais e sociais para a organização e influência nas avaliações e decisões dos stakeholders. Para isso foram definidos os seguintes passos:

1. Definição dos stakeholders

Os *stakeholders* prioritários para consulta da materialidade e as formas de engajamento foram definidos pela Cooperativa, assim como a forma de engajamento.

2. Identificação dos temas prioritários para gestão

Através da análise dos principais indicadores da cooperativa em 2019, foram identificados 21 temas impactantes, dos quais 11 foram definidos pelos dirigentes da cooperativa como prioritários. Estes temas foram disponibilizados para a pesquisa de materialidade realizada com os stakeholders selecionados.

3. Validação

Através da pesquisa realizada com os stakeholders, entre 18 de outubro à 05 de novembro de 2019, foram validados os 11 temas como materiais. A pesquisa foi encaminhada através de e-mail marketing, Intranet, whatsapp, Portal da Transparência e Portal Unimed Cuiabá.

Engajamento dos Público de Relacionamento

[102-40
102-41
102-42
102-43]

Para identificar os temas relevantes para os públicos de relacionamento da cooperativa, foi realizada uma pesquisa eletrônica que obteve 694 respostas englobando representantes dos seguintes públicos estratégicos de relacionamento da cooperativa:

- Cooperados
- Clientes
- Colaboradores Unimed Cuiabá
- Outras Unimeds
- Fornecedores e Prestadores de serviço
- Comunidade
- Imprensa
- Poder Público



Temas Materiais

102-44
102-45
102-46
102-47

Através da análise dos temas que mais impactaram a gestão da cooperativa em 2019, foram identificados 21 tópicos, dos quais, 12

foram considerados prioritários e materiais para a construção deste relatório, conforme consultas realizadas interna e externamente.

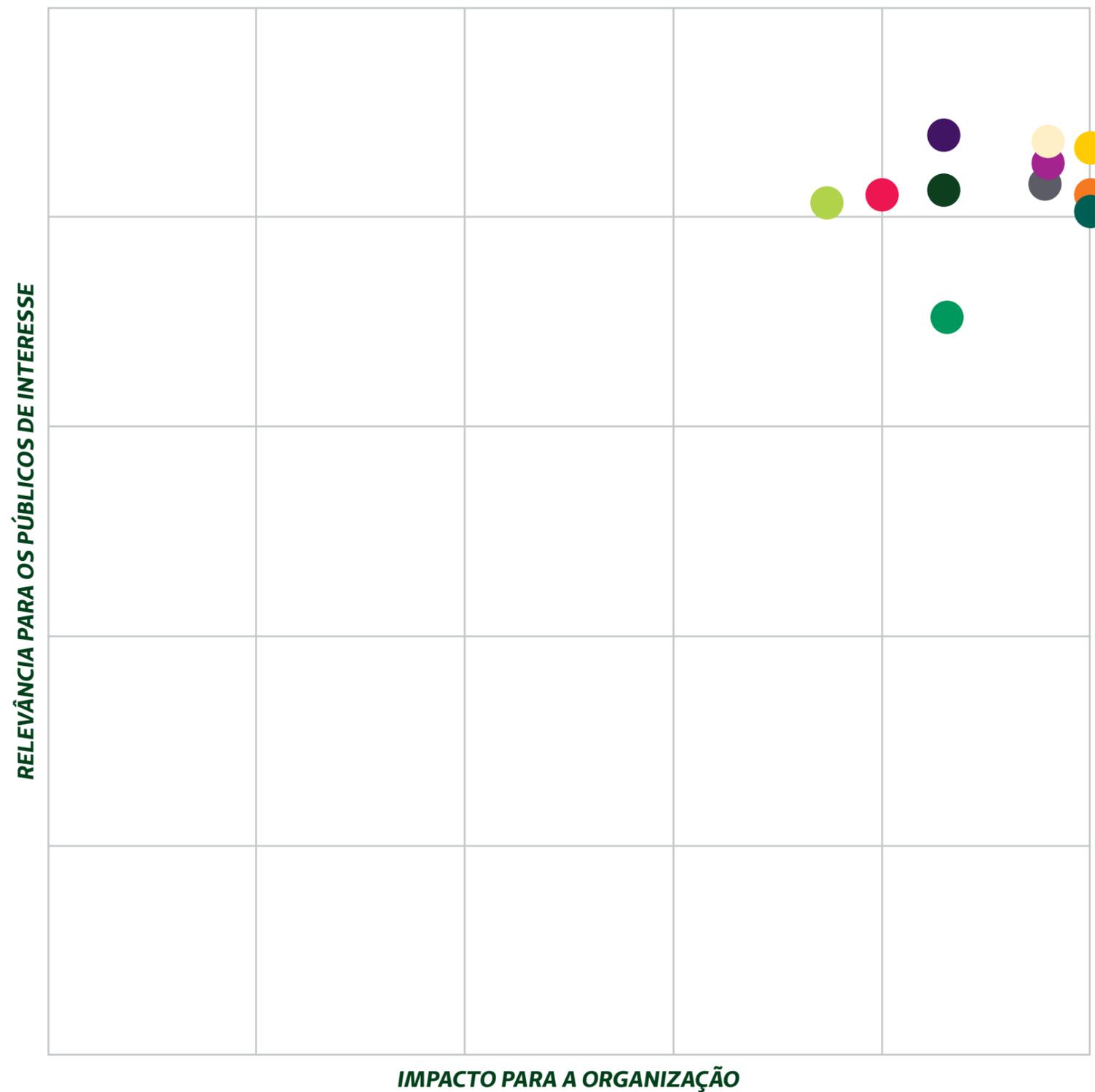
Na tabela a seguir, pode-se identificar todos os temas considerados materiais e onde os impactos de cada tópico ocorrem (dentro ou fora da organização).

MATERIALIDADE											
N	TÓPICOS MATERIAIS	TEMA MATERIAL	LIMITE DOS IMPACTOS								
			INTERNO			EXTERNO					
			COOPERATIVA	COLABORADOR	COOPERADO	CLIENTES/ BENEFICIÁRIOS	FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇO	COMUNIDADE	OUTRAS UNIMEDS	IMPRENSA	PODER PÚBLICO
1	Desempenho Econômico	●	●	●	●				●	●	●
2	Participação no mercado										
3	Impactos econômicos indiretos – Impacto de investimentos em infra-estrutura e serviços oferecidos	●	●	●	●		●	●	●	●	●
4	Transparência nos preços e cobertura dos planos										
5	Sinistralidade	●	●	●	●				●	●	●
6	Consumo consciente										
7	Energia										
8	Água										
9	Compensação das emissões de CO ₂	●	●	●				●		●	●
10	Gestão dos Resíduos em geral e resíduos de saúde	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
11	Saúde e Segurança no Trabalho	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
12	Treinamento e Educação	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
13	Diversidade e Igualdade de oportunidades	●	●	●	●		●	●	●	●	●
14	Práticas de direitos humanos										
15	Investimento na Comunidade	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
16	Compliance e ética nos negócios	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
17	Medicina Preventiva e Saúde e segurança do beneficiário	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
18	Acesso a tratamento médico de qualidade										
19	Qualidade no atendimento										
20	Inovação										
21	Comunicação e marketing										

Matriz de materialidade

A matriz de materialidade deste relatório foi construída com base na convergência dos temas considerados mais impactantes e prioritários para a organização e sua relevância para os públicos de relacionamento.

	Desempenho Econômico
	Impactos econômicos indiretos – Impacto de investimentos em infra-estrutura e serviços oferecidos
	Sinistralidade
	Compensação das emissões de CO ₂
	Gestão dos Resíduos em geral e resíduos de saúde
	Saúde e Segurança no Trabalho
	Treinamento e Educação
	Diversidade e Igualdade de oportunidades
	Investimento na Comunidade
	Compliance e ética nos negócios
	Medicina Preventiva e Saúde e segurança do beneficiário



Palavra do Presidente



Um ano de trabalho e avanços, com o Jeito de Cuidar Unimed

[102-14]

A história da Unimed Cuiabá é marcada pela superação dos desafios, sempre pautados pela ética, transparência, sustentabilidade e investimentos no desenvolvimento econômico e social de Cuiabá e região, tudo isso, tendo como diretrizes da valorização do trabalho médico e qualidade assistencial.

Como parte do maior sistema cooperativo médico do mundo, o Sistema Unimed, entendemos que a sustentabilidade de um negócio passa por diversos aspectos, como uma estrutura de governança que esteja alinhada com os princípios cooperativistas; a saúde financeira e econômica da empresa; as questões sociais, que vão desde nosso relacionamento com a comunidade externa no qual estamos inseridos até a gestão dos colaboradores da Unimed Cuiabá; e o cuidado com o meio ambiente.

Este relatório traz o balanço das nossas ações de sustentabilidade em 2019. Um ano importante, no qual alcançamos um alto nível de maturidade na gestão da Cooperativa com diversos processos de reestruturação nos quais já estávamos trabalhando, baseados em uma forte política de Governança Corporativa e *Compliance*.

Inauguramos o Espaço Cuidar, que é a concretização do novo modelo assistencial da Unimed Cuiabá, pautado na atenção primária à saúde e na medicina preventiva. Uma unidade de saúde pensada para expressar o Jeito de Cuidar Unimed e que centralizou os serviços próprios de Fisioterapia, Saúde Ocupacional, Psicologia, Fonoaudiologia e Nutrição e garantiu estrutura para a consolidação e ampliação dos doze programas de saúde desenvolvidos pelo Núcleo de Medicina Preventiva da Unimed Cuiabá, o Viver Bem.

O prédio foi construído de acordo com os princípios da sustentabilidade e é equipado com sistemas para captação de água da chuva, que é reutilizada nos jardins e banheiros, além de uma Central Solar Fotovoltaica composta por painéis solares instalados em parte da cobertura do estacionamento, que contribuem com cerca de 14% da energia elétrica utilizada na unidade. A intenção

é que, em breve, tenhamos condições de ampliar essa capacidade de geração.

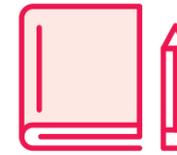
Outro grande avanço foi a criação do PERSONAL, novo produto empresarial lançado em 2019, com nova lógica de atendimento e assistência focada no cuidado integral do paciente, visando o bem-estar geral e a promoção da qualidade de vida por meio do acompanhamento com um profissional médico da família.

Alinhada ao princípio cooperativista e à política de valorização da comunidade no Sistema Unimed, continuamos a apoiar e organizar ações e programas voltados para o desenvolvimento sustentável dos nossos negócios e interesses, garantindo retorno para as pessoas que contribuem direta ou indiretamente para a nossa Cooperativa e auxiliando as pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Essa é a nossa maneira de enxergar o cooperativismo, uma cadeia de trabalho que beneficia todos os que estão ao nosso redor, sejam eles ou não ligados à Unimed. Neste documento, compartilhamos os resultados alcançados até aqui.

Continuamos a apoiar e organizar ações e programas voltados para o desenvolvimento sustentável dos nossos negócios e interesses, garantindo retorno para as pessoas que contribuem direta ou indiretamente para a nossa Cooperativa e auxiliando as pessoas em situação de vulnerabilidade social.

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



O Sistema Unimed



O Sistema Unimed [102-4]



Visão Cooperativista



Visão de Atuação



*Incluindo Federações e Singulares

Fonte: CADU - Unimed do Brasil - janeiro/2020_competência 10/2019

Observação: A quantidade de beneficiários da Sociedade Auxiliar Seguros Unimed, informada no Aplicativo CADU, não é contabilizada no total de beneficiários, pois ela não é uma cooperativa médica.

Recursos Próprios e Força das Cooperativas Unimed do Brasil

A rede de Hospitais Unimed é a segunda maior rede hospitalar no país, com a mesma marca, pois a primeira é a rede das Santas Casas.

		BRASIL	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste e Tocantins
Hospital	● Geral Próprio	119	10	15	69	19	6
	● Credenciado	2.428	94	337	1.040	627	330
	● Dia Próprio	15	0	1	7	7	0
	● Credenciado	79	1	21	27	18	12
Leitos	● Geral Próprio	9.296	621	1.558	5.528	1.347	242
	● Credenciado	112.232	5.046	14.420	53.685	28.554	10.527
	● Dia Próprio	194	0	5	52	137	0
	● Credenciado	444	4	192	131	67	50
Pronto Atendimento	● Próprio	199	12	28	109	40	10
	● Credenciado	49	2	2	28	14	3
Laboratório	● Próprio	102	6	9	49	27	11
	● Credenciado	5.655	161	714	2.550	1.547	683
Centro de Diagnóstico	● Próprio	131	5	10	24	42	50
	● Credenciado	2.188	29	154	1.387	405	213
Clínicas	● Próprio	263	5	20	105	118	15
	● Credenciado	16.822	581	2.201	8.217	3.939	1.884
Farmácia	● Próprio	91	0	1	68	8	14

Força das Cooperativas Unimed no Brasil

Investimentos em hospitais próprios

Previsão para 2019

1 novo e **190** leitos novos

Previsão para 2020

3 novos e **372** leitos novos

Previsão para 2021

1 novo e **266** leitos novos

Fonte: Áreas Rede Assistencial de Produtos da Central Nacional Unimed e Recursos e Serviços Próprios da Unimed do Brasil

A Unimed Cuiabá é classificada como uma das 34 cooperativas de grande porte (acima de 100 mil clientes) dentro do Sistema Unimed, atuando em Cuiabá e mais 17 cidades da região sendo: Acorizal, Alto Paraguai, Barão de Melgaço, Chapada dos Guimarães, Campo Verde, Diamantino, Jangada, Livramento, Nobres, Nova Brasilândia, Paranatinga, Planalto da Serra, Primavera do Leste, Poconé, Rosário Oeste, Santo Antônio de Leverger e Várzea Grande.

SINGULARES EM MATO GROSSO	BENEFICIÁRIOS
Unimed Araguaia	18.604
Unimed Cáceres	13.286
Unimed Rondonópolis	49.213
Unimed Vale do Jauru	20.820
Unimed Vale do Sepotuba	41.651
Unimed Norte do MT	65.652
TOTAL	199.226



Sobre a Unimed Cuiabá

Por sua natureza jurídica de cooperativa, a Unimed Cuiabá Cooperativa de Trabalho Médico Ltda constitui uma sociedade simples de responsabilidade limitada, nos termos da Lei nº 10.406 de 10/01/2002, rege-se pela Legislação especial das Sociedades Cooperativas, pela Constituição Unimed e pelo Estatuto Social cujo o controle é por meio dos votos da Assembleia dos cooperados, que têm igual valor independentemente do capital. Encontra-se sediada na Rua Barão de Melgaço, nº 2713 no bairro Centro Sul de Cuiabá - MT. CEP: 78020-800.

[102-1
102-3]

1. Sede – Rua Barão de Melgaço, 2713

2. Auditório – Rua Barão de Melgaço, 2609

3. Centro Assistencial (Centro de Especialidades, Infusão, Feridas e Pronto Atendimento) – Rua Barão de Melgaço, 2057

4. Espaço Cuidar (Fisioterapia, NSO, Viver Bem, Personal, Clínicas, RCC) – Rua Barão de Melgaço, 2057

5. Farmácia Barão – Rua Barão de Melgaço, 2050

5. Vacinas – Rua Barão de Melgaço, 2050, Centro

Farmácias:

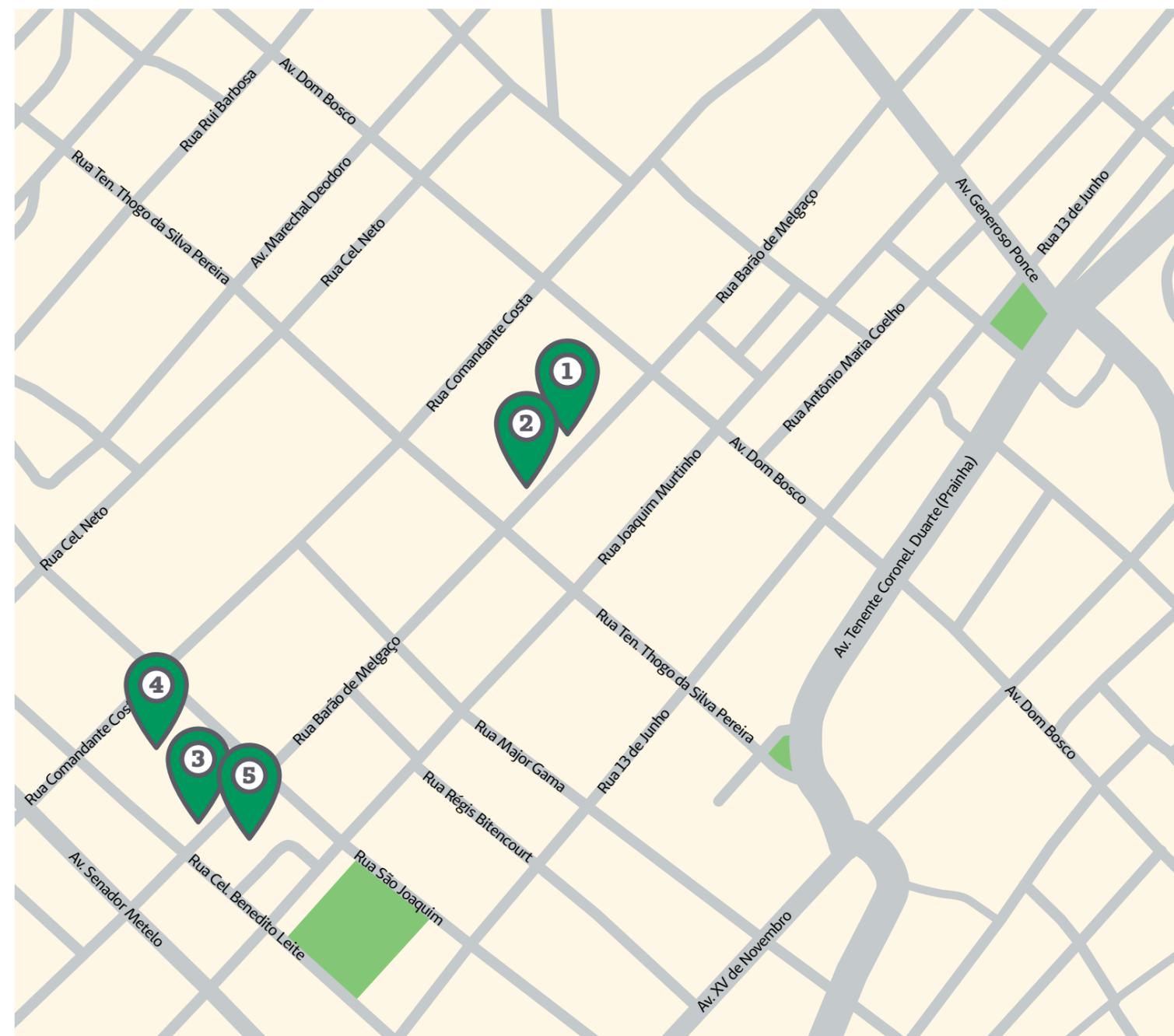
Av. Rubens de Mendonça (Av. do CPA), nº 2451, Sala A – Bairro Alvorada.

Av. Senador Filinto Müller – Jardim Aeroporto. Várzea Grande Shopping, Piso 1.

Av. Fernando Corrêa da Costa, 3010 – Bairro Jardim Petrópolis

Av. das Flores, 603 – Bairro Jardim Cuiabá.

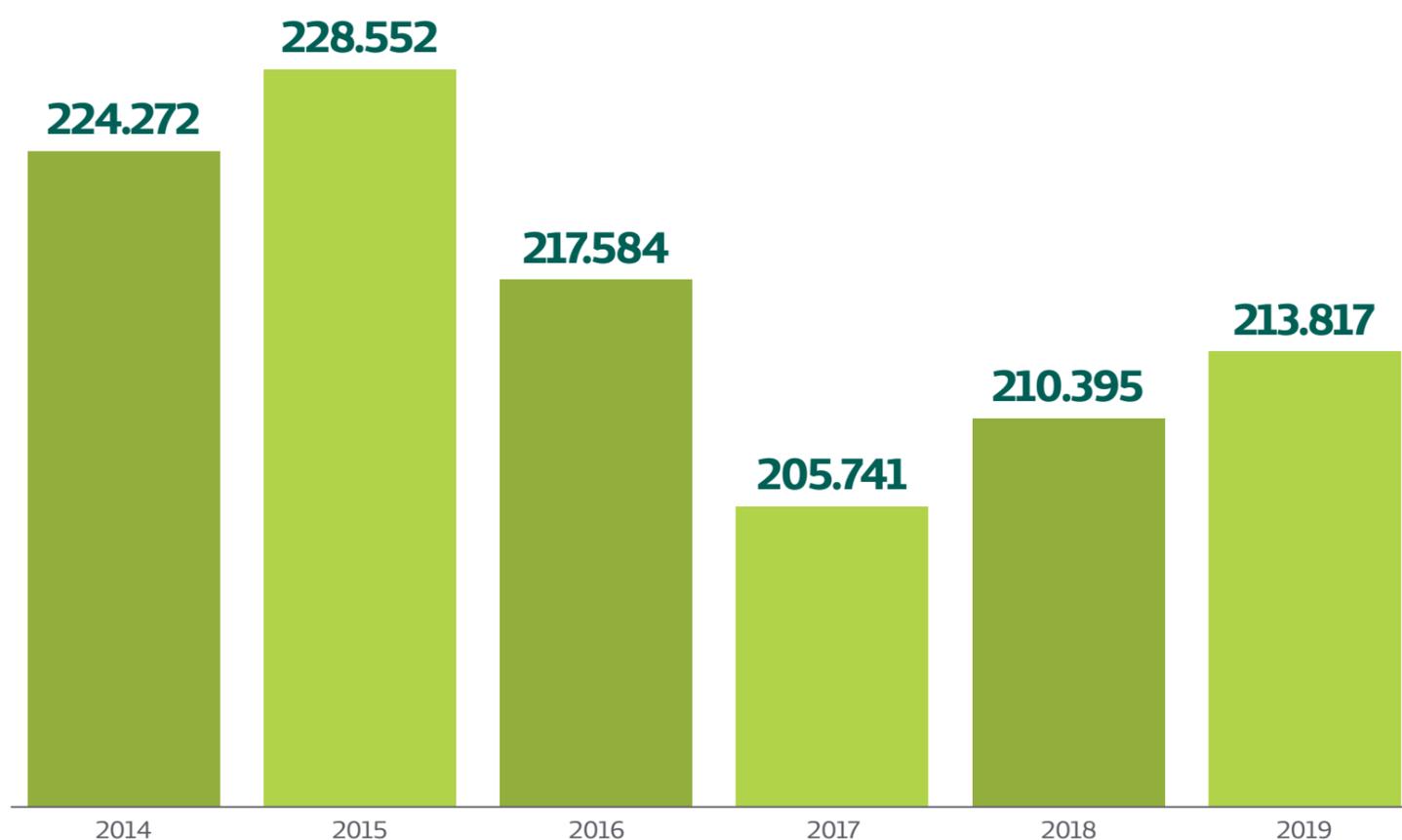
Distribuidora – AV D, 1620 Quadra 1/3 – Distrito Industrial



Clique para ver localização no mapa

A Unimed Cuiabá [102-6]

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CLIENTES



NÚMERO DE VIDAS POR TIPO DE CONTRATAÇÃO

Coletivo Empresarial	115.794
Coletivo Por Adesão	50.010
Individual Familiar	48.012
Total Geral	213.817

Coletivo Empresarial

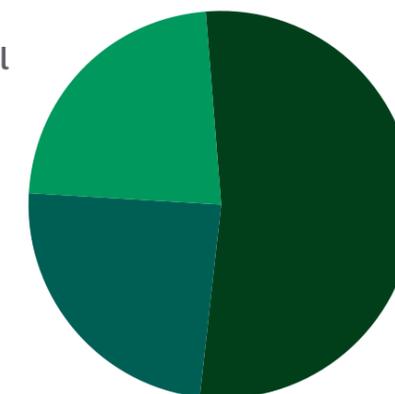
54%

Coletivo por adesão

23%

Individual Familiar

23%



NÚMERO DE VIDAS POR GÊNERO

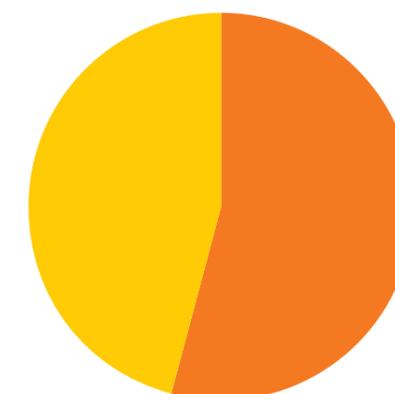
Feminino	116.223
Masculino	97.594
Total Geral	213.817

Feminino

54%

Masculino

46%



NÚMERO DE VIDAS POR FAIXA ETÁRIA

0 a 18 anos	57.048
19 a 58 anos	124.923
59 anos acima	31.846
Total Geral	213.817

0 a 18 anos

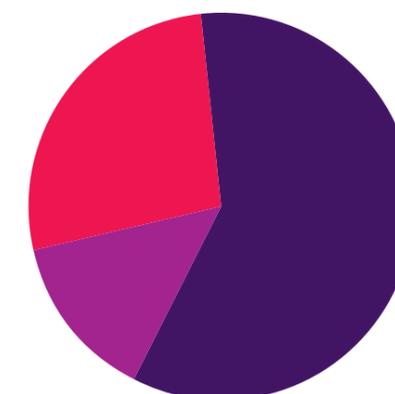
27%

19 a 58 anos

58%

acima de 59 anos

15%



NOME COMERCIAL	Premium	Super Class	Premium	Super Class	Unimed Flex	Unimed Fácil	Personal	Essencial
ABRANGÊNCIA	Nacional	Nacional	Estadual	Estadual	Grupo de Municípios	Grupo de Municípios	Grupo de Municípios	Grupo de Municípios
ACOMODAÇÃO	Enfermaria e Apartamento	Enfermaria e Apartamento	Enfermaria e Apartamento	Enfermaria e Apartamento	Enfermaria e Apartamento	Enfermaria	Enfermaria e Apartamento	Enfermaria e Apartamento
Consultas	30%	30%	30%	30%	30%	30%	15% Médico especialista e 40% no P.A	30%
Exames Simples	10%	30%	10%	30%	15%	30%	15%	30%
Exames Especializados	10%	30%	10%	30%	15%	30%	15%	30%
Atendimentos Ambulatoriais	10%	30%	10%	30%	15%	30%	15%	30%
Internação	Não há cobranças	Enf. R\$ 150,00/ Apt. R\$ 250,00	Não há cobranças	Enf. R\$ 150,00/ Apt. R\$ 250,00	Enf. R\$ 150,00/ Apt. R\$ 250,00	R\$ 100,00 ininterrupto	Enf. R\$ 75/ APT. R\$ 125 (Diária)	Enf. R\$ 150,00/ Apt. R\$ 250,00

PLANO	MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO		
	Particular	Coletivo Empresarial	Coletivo Adesão
Premium	✗	✗	✗
Super Class Estadual	✗	✗	✗
Super Class Nacional	✗	✗	✗
Unimed Fácil	✗	✗	✗
Unimed Flex		✗	✗
Essencial	✗	✗	✗
Personal		✗	



Relacionamento Corporativo

Área responsável pela entrada e saída de contratos particulares e coletivos da Unimed Cuiabá, o setor de Mercado passou por uma ampla reestruturação. Com a identificação de falhas no relacionamento com grandes clientes, mau uso do plano e alta sinistralidade, viu-se necessário um novo posicionamento. As principais medidas adotadas foram classificação da carteira conforme o porte dos clientes, divisão de equipes para o atendimento correspondendo ao porte, além da promoção de treinamentos e ações motivacionais para os profissionais da área de vendas.

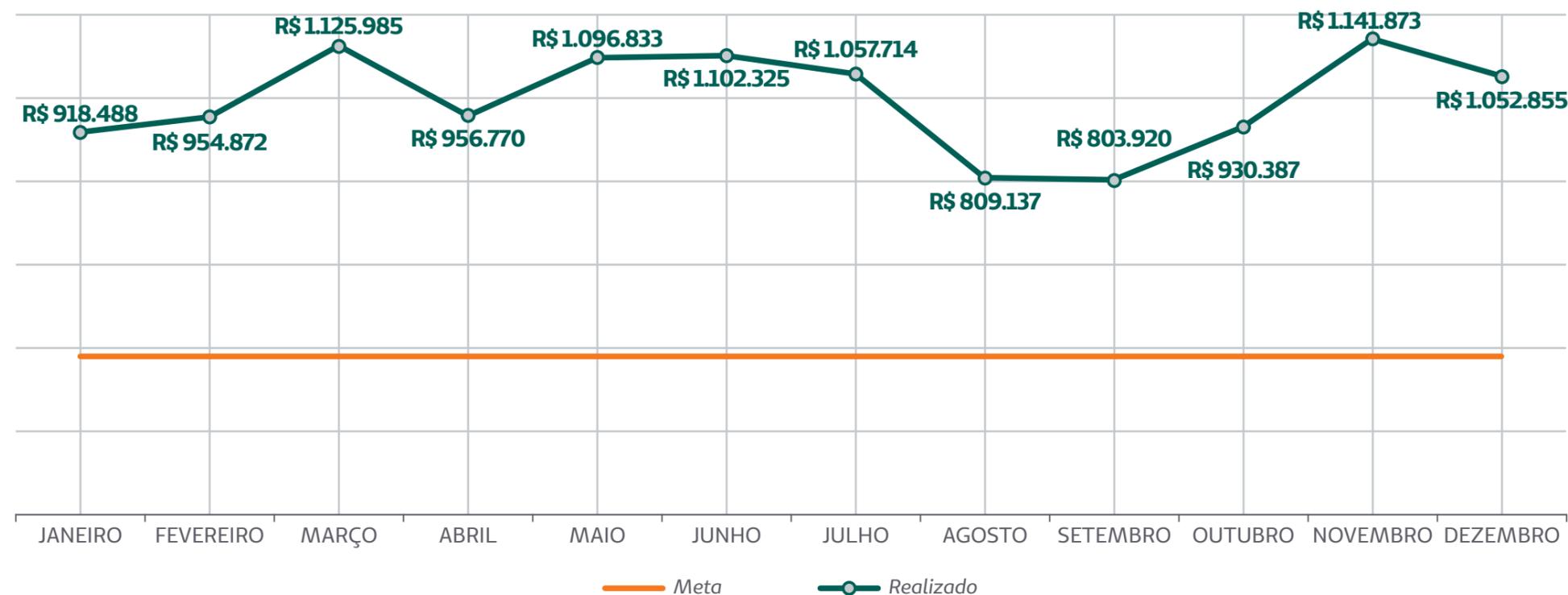
Como parte dos esforços da gestão da Cooperativa para redução da sinistralidade foram criadas frentes de trabalho – como o Programa de Uso Consciente do Plano, pioneiro no país. O hotsite “Uso Consciente do Plano” dá dicas sobre como e quando usar os recursos disponibilizados pela operadora. Além disso, são fornecidas palestras nas empresas clientes para conscientização dos colaboradores e distribuição de cartilhas. Essas mudanças potencializaram o rendimento do setor.

A Assessoria de Comunicação disponibilizou hotsites temáticos que atendem às demandas estratégicas da Cooperativa. Alguns dos principais exemplos são os hotsites “Boas Vindas”, que recepciona os novos clientes corporativos e o hotsite “Seja Unimed”, que traz informações sobre os produtos e serviços da Cooperativa e permite realizar simulações para a venda de planos de saúde.

Receita crescente apesar da redução do número de vidas

Apesar da redução do número de vidas nos últimos três anos, a receita permaneceu em crescimento graças a iniciativas de saneamento da carteira. Em 2019, a linha descendente do número de vidas iniciou movimento de reversão. A Cooperativa encerrou o ano de 2019 com um aumento real de

58.982 vidas. A receita também cresceu. A meta era obter um aumento de R\$ 4.180.000,00 de receita com novas vidas, porém a Unimed Cuiabá encerrou 2019 com o crescimento de R\$ 11.951.166,84, superando em 185,91% a meta estimada.



Produtos e Serviços

102-2
103-1
103-2
103-3

Aliando a experiência e comprometimento, a Unimed Cuiabá oferece a seus clientes a prestação de serviços médicos e hospitalares, além de programas de prevenção e cuidado para todos os segmentos/setores de acordo com a necessidade, bem como, pela classificação da modalidade do plano de saúde, sempre em conformidade com a regulamentação vigente da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

PRODUTOS

1. Premium

Plano Unimed Premium oferece assistência, produtos e serviços em todo o território nacional. O cliente tem à disposição mais de 2.500 hospitais credenciados pelo país, além de mais de 115 mil médicos cooperados.

2. Super Class

O plano Unimed Super Class oferece ampla rede credenciada para atendimento em todo o Estado de Mato Grosso e nível Nacional. Nas internações, o cliente participa com uma franquia pré-estabelecida, contribuindo com o planejamento prévio das despesas com o atendimento.

3. Unimed Fácil

O plano Unimed Fácil oferece a melhor relação custo x benefícios, somadas ao menor preço do mercado, sua abrangência é local tendo como acomodação enfermaria, consultas médicas agendadas no ambulatório mais moderno do Estado. Além do fácil acesso, oferece o conforto e a comodidade que o cliente Unimed já conhece. Atendimento em hospitais de Cuiabá e Várzea Grande, assegurando ao cliente qualidade caso sejam necessárias internações, cirurgias e UTIs. Médicos à disposição 24 horas por dia. Exames simples e especializados, como tomografia, ressonância magnética e todos os demais relacionados no rol da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

4. Unimed Flex

O plano Unimed Flex e seus serviços estão disponíveis na rede credenciada em Cuiabá e Várzea Grande, tendo como opções de acomodações em apartamento. Como diferencial, este plano coloca à disposição do cliente a rede de internação ampliada aos hospitais mais conceituadas da cidade.

5. Essencial

O plano essencial é um novo plano comercializado pela cooperativa para pessoa física e jurídica que oferece o melhor custo x benefícios para os clientes que reside dentro dos grupos de municípios da Unimed Cuiabá. Para os beneficiários que residem em Cuiabá e Várzea Grande, as consultas serão realizadas exclusivamente no Centro de Especialidade Médica da Unimed Cuiabá, o plano oferece aos seus beneficiários a acomodação enfermaria e apartamento.

6. Personal

O plano Personal, é um novo plano comercializado para pessoa jurídica a partir de 03 beneficiários. O produto Personal traz um profissional com especialidade médica que presta assistência à saúde de forma continuada, integral e abrangente, centrada na pessoa com foco na família e orientada para a comunidade.

A sua rede credenciada é centrada no Espaço Cuidar e Pronto Atendimento da Unimed Cuiabá, no qual o beneficiário quando estiver ocorrendo ocorrências leves e moderadas, tais como: dor de garganta, pequenos curativos, febre, gripe, diarreia, vômito e até exames laboratoriais e imagens o cliente deverá procurar a rede Personal.

Já para os casos de urgência e emergência o beneficiário poderá procurar o pronto atendimento da Unimed Cuiabá e a rede credenciada, garantindo o atendimento de Urgência e Emergência em todo território nacional na rede do sistema Unimed (durante 12 horas).



SERVIÇOS

7. Centro Assistencial Unimed Cuiabá

O Centro Assistencial Unimed Cuiabá é um complexo de Recursos Próprios da Unimed Cuiabá composto por serviços de: Pronto Atendimento, Centro de Diagnóstico, Ambulatório, Centro de Infusão e Feridas; prezando por excelência no atendimento humanizado, ético e sustentável, voltado aos clientes e beneficiários.

7.1 Pronto Atendimento Unimed

O Pronto Atendimento Unimed Cuiabá oferece serviços de 24 horas para Urgência/ Emergência. A estrutura é adequada para atendimento com triagem de classificação de risco por Protocolo Manchester, recepção, consultórios médicos, enfermaria, sala de pequenos procedimentos e de estabilização. Os profissionais são altamente qualificados, a equipe possui mais de 80 médicos nas especialidades de clínica médica e pediatria; equipe assistencial e administrativa. Contamos ainda com o apoio de serviço de imagens, análises clínicas, remoções simples e avançadas.

Total de atendimentos no Pronto Atendimento Adulto em 2019: 52.559
Total de atendimentos no Pronto Atendimento Infantil em 2019: 36.541
Total de internações realizadas: 38

7.2 Ambulatório Unimed Fácil

O Ambulatório foi instituído para suporte a rede de atendimento e aos beneficiários Unimed Fácil. O corpo clínico é composto por 133 médicos distribuídos em 23 especialidades, equipe assistencial, administrativa e com apoio de laboratórios de anátomo patológicos e ampla rede credenciada. São 16 consultórios médicos, duas recepções e dois pós consultas para garantir comodidade e agilidade aos clientes. Localizado nos andares superiores do Centro Assistencial Unimed Cuiabá, o funcionamento é de segunda a sexta das 07h às 19h e aos sábados, das 07h às 13h.

Total de Atendimentos realizados em 2019: 102.007
Total de procedimentos ambulatoriais realizados: 609
Total de Exames ambulatoriais realizados: 2.629

7.3 Centro de Diagnóstico

O setor de Diagnóstico por Imagem do Centro Assistencial Unimed Cuiabá é composto pelos serviços de Tomografia, Raios-X, Ultrassonografia, Ecocardiograma, Análises Clínicas, Eletrocardiograma, Eletroencefalograma, Espirometria, sendo estes disponibilizados em atendimentos ambulatoriais e Urgência/ Emergência.

No diagnóstico por Imagem, o equipamento de Tomografia tem capacidade de 128 cortes por rotação, fornecendo a melhor resolução em imagens. O Raio-X é totalmente digital e oferece excelente qualidade, minimizando a exposição de radiação.

Ambos os serviços dispõem das imagens integradas ao sistema PACS (tecnologia de imagiologia médica que oferece armazenamento econômico e acesso conveniente a imagens de várias modalidades). Além disso, o equipamento de Ultrassonografia oferece a maior resolução da imagem, proporcionando um diagnóstico preciso.

Total de atendimentos realizados em 2019: 50.705

7.4 Centro de Infusão

O Centro de Infusão Unimed Cuiabá foi planejado para o acolhimento humanizado ao paciente com necessidade de tratamentos imunoterápicos em um espaço agradável, confortável e seguro. As instalações estão equipadas com 15 poltronas, sendo seis para terapias imunológicas e nove para outras medicações. Os equipamentos dispõem de tecnologia de segurança para o atendimento de possíveis intercorrências/emergências durante as infusões.

No Centro de Infusão são realizados atendimentos para terapias imunológicas, antibioticoterapia, aplicações de outros medicamentos injetáveis: venosos, intramusculares e subcutâneos; como também a entrega de quimioterápico oral. Desta forma, os pacientes passam a ter seu próprio espaço e são acompanhados integralmente pela equipe médica e de enfermagem durante o tratamento. O atendimento é realizado de segundas às sextas feiras, das 08h às 17h e aos sábados das 08h às 12h.

Total de atendimentos realizados em 2019: 16.688

7.5 Centro de Feridas

O Centro de Tratamento em Feridas Unimed Cuiabá é composto por uma recepção, um consultório médico e 3 boxes para realização dos curativos conforme o seu grau de classificação e contaminação. O setor dispõe de médico Cirurgião Vascular, equipe assistencial e administrativa. Em sua operacionalização atende a pacientes portadores de feridas crônicas e pacientes otimizados. Realizado avaliação e parecer técnico para tratamento com hiperbárica e curativos a VAC. Os clientes são direcionados ao Centro de Feridas através encaminhamentos, por médicos de várias especialidades e por demanda espontânea através de agendamentos. O atendimento é de segundas às sextas feiras, das 08h às 17h.

Total de atendimentos realizados em 2019: 4.131



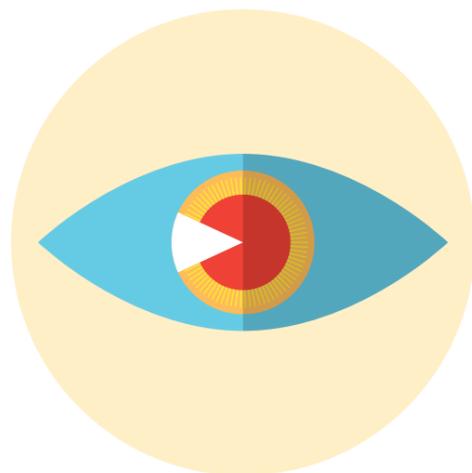
8. N.S.O:

O Núcleo de Saúde Ocupacional atua na área de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho com clientes nas mais diversas atividades econômicas, há mais de 20 anos neste mercado. O N.S.O. conta com uma equipe multidisciplinar composta por 26 pessoas sendo, equipe administrativa, médico coordenador administrativo, médicos do trabalho do PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional), técnicos de enfermagem, fonoaudiólogas, engenheiro de segurança do trabalho e técnico de segurança do trabalho.

Para atender as necessidades específicas de alguns clientes, o N.S.O. possui parceria com profissionais na área de Fisioterapia (Ergonomia Ocupacional), Psicologia e Bombeiro Civil. Os exames laboratoriais e de diagnóstico são realizados na rede própria ou credenciada a custo operacional. Os atendimentos no N.S.O. são realizados por ordem de chegada, de segunda a sexta das 08h às 11h e das 13h às 17h sendo necessário o agendamento prévio. Além disso, é possível solicitar o atendimento externo em Cuiabá e Várzea Grande (consultas ocupacionais, audiometria e exames laboratoriais) nas dependências da empresa, para um mínimo de 20 funcionários. Os produtos podem ser contratados em conjunto ou separadamente, de acordo com a necessidade do cliente.

SERVIÇOS N.S.O:

- PPRA – Programa de Prevenção dos Riscos Ambientais (NR-09);
- PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (NR-07) (elaboração e execução);
- Acuidade Visual, incluso ao exame clínico;
- PCMAT – Programa de Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção Civil (NR-18);
- LTCAT – Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho (NR-15 e NR-16);
- PPP – Perfil Profissiográfico Previdenciário (Instrução Normativa 99);
- Mapa de Risco;
- PCA – Programa de Controle Auditivo Portaria n.º 3.214 de 08/06/1978;
- PPR – Programa de Proteção Respiratória Instrução Normativa N.º 1 de 11/04/1994;
- Laudo Ergonômico (NR-17);
- Ginástica Laboral (NR-17);
- PGRS – Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos;
- PGRSS – Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos nos Serviços de Saúde;
- Laudo de Ruído;
- Laudo de Luminosidade.



TREINAMENTOS

- Treinamento de Segurança no Trabalho (NR-01);
- CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (NR-05);
- Uso de Equipamento de Proteção Individual – EPI (NR-06);
- Apresentação do PPRA (NR-09) e PCMSO (NR-07);
- Segurança no trabalho com Máquinas e Equipamentos (NR-12);
- Noções de Proteção e Combate a Incêndio (NR-23);
- Higiene e Condições sanitárias no Trabalho (NR-24);
- Segurança no Trabalho em Serviços de Saúde (NR-32);
- Segurança no Trabalho em Altura (NR-35);

Total de atendimentos em 2019: **41.567**

9. UniAir (Transporte Aéreo):

Cobertura de remoção aero médica inter-hospitalar em caráter emergencial, sob avaliação e prescrição de médico cooperado da Unimed Cuiabá e critérios técnicos aeronáuticos vigentes, exclusivamente no Território Nacional. A remoção do usuário será realizada nos casos de transferência, desde que situada a mais de 100 km (cem quilômetros), de estabelecimento hospitalar para outro, com mais recursos, e que atenda o plano no qual o usuário esteja inscrito, dentro da área de abrangência do plano assistencial, tendo como destino final o estabelecimento hospitalar indicado, conforme orientação do médico cooperado responsável pelo usuário/paciente, sempre respeitando a legislação em vigor no que diz respeito às condições de tráfego aéreo e meteorológicos, bem como as normas e instruções da Agência Nacional de Aviação Civil do ministério da Aeronáutica – ANAC, priorizando-se os casos de maior urgência/emergência.

10. SOS Unimed Cuiabá

Com apenas uma ligação, beneficiários de planos de saúde da Cooperativa, terão acesso ao MED-FONE – Serviço de Orientação em Saúde e o APH – Atendimento Pré-Hospitalar de Urgência e Emergência Médica. Ambos os serviços são 24 horas e contam com uma equipe qualificada e equipada com itens essenciais para o salvamento de vidas.



11. Clínicas Unimed Cuiabá

A unidade Clínicas Unimed é o setor responsável pela prestação dos serviços de terapia fonoaudiológica, nutricional, psicológica e ocupacional. Os atendimentos são realizados por meio dos recursos próprios e pela rede credenciada.

O recurso próprio é composto por:

- 09 Fonoaudiólogos
- 06 Nutricionistas
- 17 Psicólogos para atendimento adulto
- 11 Psicólogos para atendimento infantil

Em 2019 com a conclusão da obra do Espaço Cuidar a Clínicas Unimed recebeu uma nova sede, planejada para comportar toda a equipe de terapeutas e clientes em um único piso com muito mais conforto. São 23 consultórios, 01 recepção, 01 sala multiterapêutica e 01 sala para grupos terapêuticos.

Os atendimentos são realizados conforme legislação vigente (DUT e Rol de procedimentos da ANS), que estabelece os tipos de terapias e número de sessões de acordo com a indicação médica (CID).

Diversas ações focadas na melhoria da assistência aos clientes foram implementadas ao longo de 2019:

- **Melhoria no fluxo do atendimento.** Alinhamento entre a equipe administrativa, terapêutica e gestores para otimizar o fluxo do atendimento;
- **Revisão dos grupos terapêuticos.** Análise dos grupos realizados em 2018. Continuidade de grupos com maior adesão, satisfação e condizentes aos objetivos estratégicos da operadora;
- **Educação continuada.** Investimento em capacitação continuada para a equipe terapêutica (ABA – Applied Behavior Analysis);
- **Atendimento interdisciplinar na sala multi;**
- **Novos grupos.** Criação de grupos de orientação a pais de crianças com transtornos neurológicos;
- **Revisão dos protocolos de atendimento.** Reuniões de alinhamentos para definição de protocolos de atendimento visando melhoria na efetividade e maior participação interdisciplinar;
- **Troca do sistema de agendamento;**
- **Planejamento estratégico colaborativo.** Aproveitando o ciclo dos feedbacks, todos os colaboradores foram convidados a participar do planejamento para o próximo ano, por meio de um questionário direcionado.

Aumento da capacidade de atendimento. Contratações de mais profissionais, ao longo 2019, para atender a demanda para os serviços de fonoaudiologia e psicologia.

Atendimentos individuais: 53.132
Taxa de ocupação média da Clínica Unimed: 87%

12. Fisioterapia

A unidade de Fisioterapia é um dos benefícios exclusivos que a Unimed Cuiabá oferece aos clientes com objetivo de beneficiar, fidelizar, ser referência e controlar a qualidade de atendimento. A Fisioterapia conta com uma equipe de 17 fisioterapeutas por período (matutino e vespertino), além de 18 colaboradores e encontra-se no Espaço Cuidar Unimed Cuiabá, com uma área de 1.668 metros oferecendo mais conforto e qualidade aos clientes Unimed.

A Fisioterapia Unimed abrange todos os planos da Unimed Cuiabá e Intercambio, com benefícios de renovação das sessões dispondo dos seguintes serviços:

Avaliação fisioterápica: O objetivo inicial é localizar / identificar a queixa principal através de relatos, associando-a a uma região anatômica específica, verificando o nível de comprometimento do membro e seus segmentos. Os exames de imagem são analisados e correlacionados às queixas e a história pregressa e o agendamento é realizado na avaliação conforme a patologia de cada paciente.

Eletroterapia: Com aparelhos modernos e profissionais especializados em ortopedia, pré e pós-operatório, ATM (articulação temporomandibular), pacientes reumáticos, patologia de esforços repetitivos, dentre outras.

Ginásio de ortopedia: Completo e moderno ginásio com profissionais especializados na utilização de técnicas manuais associadas a aparelhos adequados para reabilitação funcional total, contamos com piscina aquecida com intuito de melhorar a mobilidade articular através da redução da dor e melhora as condições cardiorrespiratórias e circulatórias.

Hidroterapia ortopédica: Os exercícios são realizados em piscina aquecida e com estrutura para remoção de pacientes.

Fisioterapia respiratória: Estruturado com profissionais especializados em reabilitação, cardiorrespiratória, pré e pós-operatório cardíaco, e patologia crônica pulmonar.

Fisioterapia Pélvica: é focada na prevenção e tratamento das disfunções urogenitais de homens e mulheres, aliada a conduta médica. Oferecendo assim melhor qualidade de vida para seus pacientes.

Realizamos trabalho individual que atuam na prevenção e tratamento da incontinência urinária e fecal, pré e pós-operatório de cirurgias da região perineal, pré e pós prostatectomia radical e disfunção sexual feminina.

Nosso objetivo é fortalecer os músculos do assoalho pélvico, normalizar o tônus muscular, melhorar o suporte dos órgãos pélvicos, reduzir a hiperatividade vesical, orientar exercícios domiciliares e melhorar a qualidade de vida.

Diferenciais:

Grupo de Correção postural: foi criado na instituição devido à grande demanda de pacientes com distúrbio na coluna, sendo estes pacientes crônicos, que necessitam das técnicas aplicadas nas sessões. É ainda de grande indicação e aceitação dos médicos cooperados, e conta com grupos especiais para idosos.

Neurologia: atende pacientes com sequelas neurológicas das mais diversas patologias proporcionando ao indivíduo melhor qualidade de vida e favorecendo condições de acessibilidade aos setores sociais, e atividades de vida diária.

Hidroterapia para gestantes: realizada em grupo, trabalha exercícios e técnicas de hidroterapia voltada somente para as gestantes.

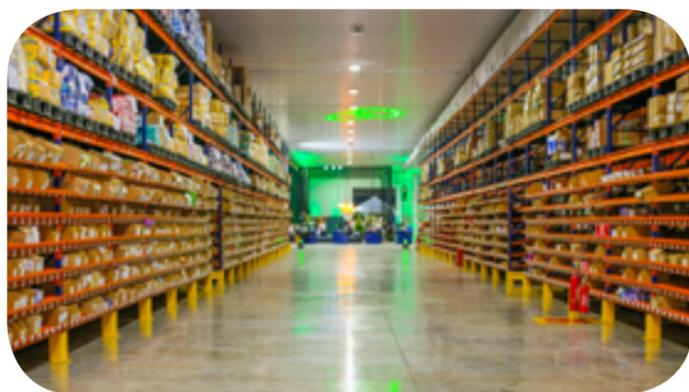
Respiratória: pacientes em pré-operatório de cirurgia bariátrica realizam o preparo respiratório para o procedimento e tratamento com Bipap com principal objetivo fornecer adequada troca gasosa e reduzir o trabalho da respiração evitando que eles evoluam para um quadro de falência respiratória.

Atendimento método Bobath: É uma técnica de reabilitação neuromuscular que utiliza os reflexos e os estímulos sensitivos para inibir ou provocar uma resposta motora. Propõe levar o paciente à experiência sensorio-motora normal dos movimentos de base, solicitando uma resposta ativa do paciente para que ele possa aprender a sensação do movimento.

Atendimentos em 2019: 144.701

13. Distribuidora de Medicamentos

A Distribuidora de Medicamentos Unimed Cuiabá, com mais de dezoito anos no mercado, nasceu da necessidade de oferecer medicamentos à sua rede de farmácias e à rede hospitalar credenciada. Após a certificação de Boas Práticas de Armazenagem e Zelo de Medicamentos, iniciou o atendimento externo. Hoje são mais de 440 clientes (farmácias, clínicas e hospitais) na região metropolitana de Cuiabá e Várzea Grande, além do interior do estado. A Unimed Cuiabá, como Cooperativa de médicos e Operadora de saúde, investe para o desenvolvimento dos principais atributos da área: transparência, procedência e confiança. Todo o processo que envolve a comercialização dos produtos é acompanhado por um rigoroso e moderno sistema, com tecnologia WMS, que permite completa rastreabilidade, garantindo segurança ao processo.



Mais um atributo à marca é a procedência dos produtos, que são fornecidos exclusivamente pela Distribuidora de Medicamentos Unimed Cuiabá, que por sua vez os adquire diretamente das indústrias.

As cinco farmácias da cooperativa estão alicerçadas nos princípios que regem a preocupação e cuidado com a saúde e bem-estar do cliente Unimed, contando com profissionais tecnicamente capacitados e dedicados à atenção farmacêutica, sendo um conceito de seriedade e compromisso com o consumidor.



13. Vacinas

O Núcleo de Vacinas, está no mercado há mais de dez anos, atendendo toda a comunidade sendo ou não beneficiário da Unimed Cuiabá.

Oferece aos clientes produtos de qualidade, com controles rigorosos de conservação, de laboratórios renomados internacionalmente, com logística de rede de frio seguindo à risca com as normas do Ministério da Saúde. As vacinas são fabricadas pelas empresas GSK, MSD, ABOTT, NORVARTIS, PFIZER, SANOFI PASTEUR, todas importadas e aprovadas pela Anvisa. Oferece atendimento com qualidade e eficácia. O conhecimento do calendário do Programa Nacional de Imunização e das diversas vacinas disponíveis no mercado é fundamental

Distribuidora de Medicamentos, Farmácias e Vacinas

Objetivos e desafios de 2019

- Realizamos a implantação do calendário Comercial anual de publicidade de propaganda para as farmácias e vacinas, e fortalecemos as promoções e campanhas internas contribuindo para a satisfação dos nossos clientes.
- Criamos o serviço de Vacina Móvel em períodos de sazonalidade, para melhorar a experiência de compra dos nossos clientes e oferecer comodidade para eles.
- No período de imunização da vacina da gripe, contra o vírus influenza H1N1, H1N2, foram disponibilizados mais dois postos de Vacinação, sendo um anexo a farmácia Coxipó e outro com atendimento exclusivo para atendimento do Cooperado na Farmácia Jardim Cuiabá.
- Imunização dos colaboradores da Unimed Cuiabá contra o vírus da gripe H1N1, 100% custeada pela empresa.
- Doação de 1.000 doses de Vacina da Gripe contra o vírus H1N1 para o Viver Bem realizar a campanha de imunização para o público de risco no mês de dezembro 2019.
- Atuação comercial ativa nas empresas de Cuiabá e Várzea Grande ofertando a parceria e celebração de contrato de convenio empresas X Farmácias e Vacinas Unimed Cuiabá, com objetivo de aumentar o faturamento e fortalecer a marca Unimed.
- Modernização dos processos operacionais do setor de logística da Distribuidora com atualização do sistema de WMS/ Web, realizando treinamento com a equipe, na qual eliminou 90% dos papeis consumidos nos processos de conferencia, reabastecimento e separação de mercadoria, passando a ser realizados através do equipamento Radio Frequência “RF”, além da utilização do sistema de Kanban para reabastecimento, técnica utilizada em distribuidores e industrias referência em operação logística.
- WMS é uma parte muito importante da cadeia de suprimentos, e fornece a rotação dirigida de estoques, diretivas inteligentes de picking, consolidação automática e cross-docking para maximizar o uso do espaço nos armazéns.
- O Sistema Kanban de Abastecimento trabalha conforme a velocidade de produção, assim os estoques têm reposição maior ou menor dependendo da produção e do consumo.
- Alinhado com as estratégias da Cooperativa que a visa transparência, foi implantado o sistema de envio de SMS em todas as vendas realizadas com descontos na produção médica.
- Aquisição do sistema de pregão eletrônico, através da Plataforma de Compra Bionexo, garantindo o compra de medicamentos oncológicos e biológicos com procedência e preço justo, além de ganhar celeridade nas cotações, prevendo uma economia de aproximadamente 5 milhões de reais ao ano, nos nossos custos assistenciais.
- Programa de expansão comercial da Distribuidora de Medicamentos Unimed no Estado de Mato Grosso, através das visitas de prospecções de novos clientes (Farmácias, Clínicas e Hospitais), ativando mais de 100 novos cadastros, além do fortalecimento da marca Unimed, estreitando relacionamento para retenção dos ativos

14. Viver Bem

A área de Medicina Preventiva da Unimed Cuiabá é trabalhada pelo Viver Bem, que oferece serviços voltados diretamente para a atenção à saúde dos beneficiários e cooperados da operadora.

A organização do setor se baseia na crença de que a saúde é algo holístico e, sendo assim, é importante valorizar os cuidados em suas várias esferas. O Viver Bem trabalha com a ideia de três principais pilares da qualidade de vida: alimentação saudável, prática de atividade física e saúde mental. A partir disso, todas as linhas de cuidado incluem ações que abordem esses pilares.

Os Programas do Viver Bem foram criados e estruturados seguindo as orientações da ANS que define como programa para promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças aquele que contém um conjunto orientado de estratégias e ações programáticas integradas que objetivam: a promoção da saúde; a prevenção de riscos, agravos e doenças; a compressão da morbidade; a redução dos anos perdidos por incapacidade e o aumento da qualidade de vida dos indivíduos e populações.

Desta forma, as atividades executadas são subdivididas na forma de programas que visem emagrecimento saudável, prevenção ao tabagismo, cuidado integral à gestante, monitoramento de hipertensos, diabéticos, idosos entre outros. Para auxiliar na execução dessas linhas de cuidado, verificou-se a necessidade de implantar uma ferramenta que estratifica o perfil epidemiológico da carteira de clientes da cooperativa, essa estratificação de risco tem como objetivo quantificar os principais fatores de risco e doenças crônicas não transmissíveis mais prevalentes.

Para atingir os objetivos e resultados, o Viver Bem tem como principais recursos uma equipe de profissionais de diversas áreas de atuação (médicos, nutricionistas, enfermeiros, técnicos, psicólogos, assistente social, fisioterapeutas, educador físico e equipe administrativa) e materiais de apoio (folders, Datashow, computador, listas de presença, software).

Total de Atendimentos realizados pelo Viver Bem – Espaço Cuidar: 75.313



A Unimed Cuiabá em números [102-7]

Médicos Cooperados

1.398

Número Total de Colaboradores

1.189

Clientes

213.817

Quantidade de Produtos e Serviços Ofertados

20

Prestadores

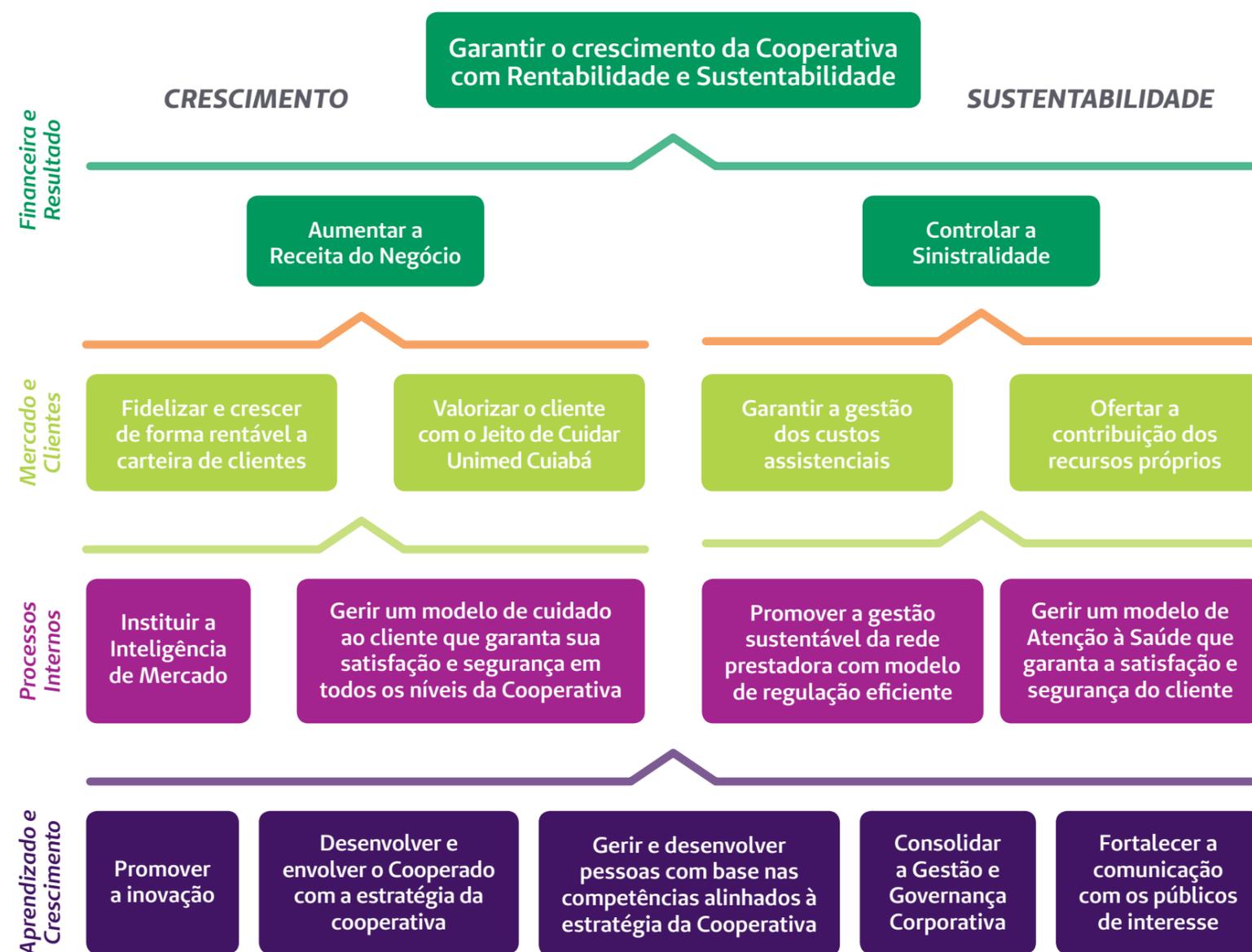
344



Planejamento estratégico

Mapa Estratégico da Unimed Cuiabá

Visão: Ser referência nacional em serviços de saúde cooperativista até 2023



O Planejamento Estratégico do ciclo 2019-2023 foi conduzido baseado no crescimento e sustentabilidade do negócio. Para confecção do Planejamento Estratégico, foram realizadas a análise da Matriz **SWOT** junto aos cooperados – representados pelo Conselho Social, Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Superintendentes, Assessores, Gestores e Coordenadores. O mapa estratégico foi validado pelo Conselho de Administração, não havendo alterações nos objetivos estratégicos

propostos. A partir daí, foram instituídos comitês estratégicos por objetivos para discutir os indicadores e as iniciativas estratégicas a serem validadas pelo Conselho de Administração.

O grande desafio é tornar a estratégia um processo participativo, contando com o engajamento de todos, pois o alinhamento entre as pessoas que fazem parte da organização é um dos principais fatores para o sucesso.

Governança, Ética e Integridade

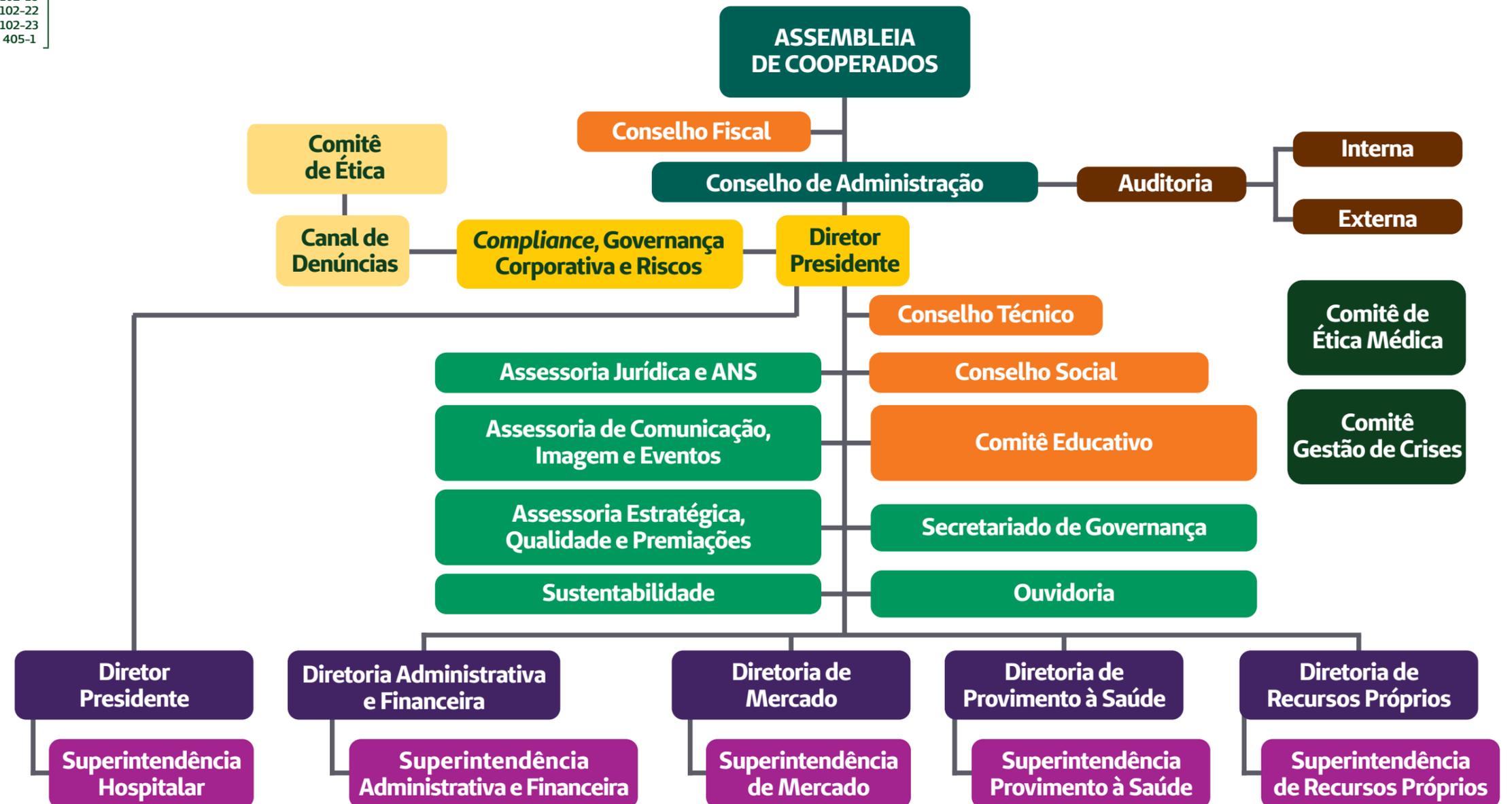


Governança, Ética e Integridade

Estrutura Administrativa

102-5
102-18
102-22
102-23
405-1

A Unimed Cuiabá está inserida em um mercado comandado pelo capital, mas é movida pelo trabalho e pelos princípios do cooperativismo, dos quais se destacam a solidariedade e a democracia. Essas características são a base da sua governança, o que a diferencia no ambiente peculiar da concorrência capitalista. O órgão mais importante do organograma da Cooperativa é a Assembleia Geral de Cooperados, realizada ordinariamente para aprovação do Balanço de Resultados Anual e extraordinariamente para encaminhamento de eventuais propostas de reformulação estatutária. Outras deliberações que mobilizam o interesse coletivo são tomadas em assembleias extraordinárias. Os 1.398 médicos que integram o quadro de cooperados elegem, a cada quatro anos, o staff diretivo da organização, composto pelos seguintes órgãos sociais:



I – Assembleia Geral – A Assembleia Geral, Ordinária ou Extraordinária, órgão supremo da Cooperativa, dentro dos limites da Lei e do Estatuto, tomará todas as decisões de interesse da Cooperativa e suas deliberações aplicam-se a todos, ainda que ausentes ou discordantes.

II – Conselho de Administração – A Cooperativa será administrada por um Conselho de Administração composto de 09 (nove) membros, todos cooperados, eleitos para um mandato de 04 (quatro) anos, que não poderão ser eleitos por mais de duas vezes consecutivas, sendo obrigatória a renovação de, no mínimo, 4/9 (quatro nonos) dos seus membros.

Membros:

Dr. Claudio Poletto Casarotto
Dr. Waldyr de Paula Liberato Junior
Dr. Rubem Couto
Dr. João Bosco de Almeida Duarte
Dr.ª Maria Julia Ventresqui Guedes
Dr.ª Ana Maria Coelho Bezerra Martins
Dr. João Augusto Coutinho Messias
Dr.ª Maria Regina Vieira Ângelo Marques
Dr. Bruno Baranhuk de Freitas

III – Diretoria Executiva – A Diretoria Executiva será composta por 05 (cinco) diretores, com os títulos de Diretor-Presidente, Diretor Administrativo-Financeiro, Diretor de Mercado, Diretor de Provimento de Saúde e Diretor de Recursos Próprios, eleitos para um mandato de 04 (quatro) anos, em chapa única junto com o Conselho de Administração. Os membros da Diretoria Executiva não poderão ser eleitos por mais de duas vezes consecutivas para o mesmo cargo, sendo ainda obrigatória a renovação de 2/5 (dois quintos) de seus membros.

Dr. Rubens Carlos de Oliveira Junior
Diretor Presidente

Dr.ª Suzana Aparecida Rodrigues dos Santos Palma

Diretora Administrativo-financeiro

Dr. Celso Firmo Rodrigues

Diretor de Mercado

Dr. Rodney Mady

Diretor de Provimento à Saúde

Dr. Marcondes da Costa Marques

Diretor de Recursos Próprios

IV – Conselho Fiscal – O Conselho Fiscal é constituído por 03 (três) membros efetivos e 03 (três) suplentes, todos cooperados, eleitos anualmente pela Assembleia Geral Ordinária, sendo permitida uma única reeleição de 1/3 de seus componentes efetivos.

Membros Efetivos:

Dr.ª Andrea Moreira Minossi

Dr. Mauricio Araujo Allet

Dr. Osvaldo Casemiro Rabel Filho

Suplentes:

Dr. Werley Silva Peres

Dr. João Francisco de Campos

Dr.ª Luzia das Graças Prado Leão

V – Comissão Disciplinar Cooperativista: A Comissão Disciplinar Cooperativista, órgão de assessoramento, é constituída por 03 (três) membros efetivos e 03 (três) suplentes, todos médicos cooperados, com mandato de 04 (quatro) anos, eleitos juntamente com o Conselho de Administração e Diretoria Executiva, em candidatura individual, podendo ser reeleitos uma única vez, sendo obrigatória a renovação de no mínimo 1/3 (um terço) de seus membros efetivos.

Membros Efetivos:

Dr. Gustavo Rodrigues Brianeze

Dr.ª Ritamaris de Arruda Regis

Dr. Roberto Yutaka Takano

Suplentes:

Dr. Helder Rondon Luz

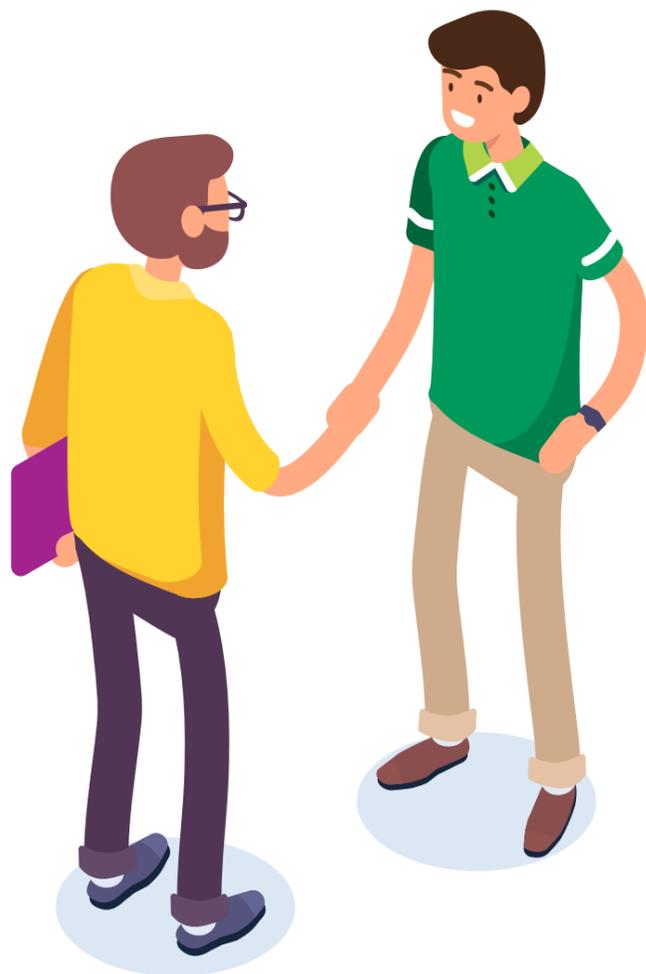
Dr. Renato de Melo



VI – Comitê Educativo – O Comitê Educativo é um órgão voltado para promoção sociocultural e técnico-científico da Cooperativa, subordinado à Diretoria Executiva. É constituído por 02 (dois) cooperados, com mandato de 04 (quatro) anos, eleitos juntamente com o Conselho de Administração e Diretoria Executiva, em chapa distinta, podendo seus membros serem reeleitos uma única vez, sendo obrigatória a renovação de no mínimo ½ (metade) de seus membros.

Membros:

Dr. Humberto de Oliveira Celestino
Dr. Fernanda Monteiro de Paula Siqueira Juveniz



VII – Conselho Social: O Conselho Social é um órgão consultivo que tem por objetivo discutir a macropolítica da Cooperativa e formalizar propostas para o Conselho de Administração e para a Diretoria Executiva da Unimed Cuiabá. O Conselho Social será presidido pelo Diretor Presidente da Diretoria Executiva e construído pelos membros eleitos do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva, do Comitê Educativo, da Comissão Disciplinar Cooperativista e cooperados que são eleitos para representar as especialidades médicas e de cooperados representantes de municípios ou grupos de municípios, da área e ação da Cooperativa localizado fora do município de Cuiabá.

Membros:

Dr. Adriano Bastos Pinho
Dr. Alexandre de Carvalho Cardia Pereira
Dr.ª Amelia Elias Nehme
Dr.ª Ana Maria Coelho Bezerra Martins
Dr.ª Ayrdes Benedita Duarte dos Anjos Pivetta
Dr. Bruno Baranhuk de Freitas
Dr. Carlos Eduardo Solcia
Dr. Carlos Fernando Gossn Garcia
Dr. Carlos Henrique Ataliba Paiva da Silva
Dr. Celso Firmo Rodrigues
Dr. Cid Alexandre Rodrigues Ferreira
Dr. Claudio Poletto Casarotto
Dr.ª Cristina Guimaraes Inocencio
Dr. Dalton Ferreira
Dr.ª Dalva Alves das Neves
Dr. Elson Lemes de Moraes
Dr. Euze Marcio Souza Carvalho
Dr. Fabio Peres de Mendonca
Dr.ª Fernanda Monteiro de Paula Siqueira Juveniz
Dr. Fernando Goncalves Mariano
Dr.ª Francisca Teresa de Camargo Gaiotto
Dr. Gabriel Felsky dos Anjos
Dr. Giovanni Mendes Ferreira

Dr. Gustavo Rodrigues Brianeze
Dr.ª Hildenete Monteiro Fortes
Dr. Humberto de Oliveira E Celestino
Dr. Ilton Jose Saragiotto
Dr. Jadson Eduardo Coleta Coutinho
Dr. João Augusto Coutinho Messias
Dr. João Bosco de Almeida Duarte
Dr. Juliano Blanco Canavarros
Dr. Juliano Rasquin Shlessarenko
Dr. Laerte Basso Junior
Dr. Leopoldo Blanco De Araujo
Dr.ª Maira Bordignon Quadros
Dr.ª Maira Sant Anna Genaro
Dr. Marcondes Costa Marques
Dr.ª Maria Julia Ventresqui Guedes
Dr.ª Maria Regina Vieira Angelo Marques
Dr. Mohamed Kassen Omais
Dr.ª Natasha Shlessarenko Fraife Barreto
Dr. Ney da Silva Pereira
Dr. Nilton Alvaro Amorim Mazuy
Dr.ª Patricia Claudia Benatti Spengler
Dr. Paulo Affonso Fortunato
Dr. Reinaldo Joao Della Pasqua
Dr. Renato de Melo
Dr. Ricardo Goncalves Da Silva
Dr.ª Ritamaris de Arruda Regis
Dr. Roberto Carlos Fraife Barreto
Dr. Roberto Yutaka Takano
Dr. Rodney Mady
Dr. Rubem Couto
Dr. Rubens Carlos de Oliveira Junior
Dr. Sidnei Oliveira de Souza
Dr.ª Suzana Aparecida Rodrigues dos Santos Palma
Dr. Valdir Ribeiro
Dr.ª Vanessa Correa Lopo da Costa
Dr.ª Vanessa Taciana Nunes Carloto
Dr. Waldyr de Paula Liberato Junior
Dr. Werley Silva Peres

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL: Com a alteração do último Estatuto Social, houve a segregação das funções dos membros que compõem o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva. Atualmente, o Conselho de Administração da Unimed Cuiabá é composto de 9 (nove) Conselheiros, remunerados através de jeton. A Diretoria Executiva, por sua vez, é composta por 5 (cinco) Diretores, cuja remuneração é fixada em honorários mensais.



COMPETÊNCIAS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO:

atuação mais estratégica, voltada para traçar diretrizes, decidir os rumos do negócio e zelar pelos princípios, valores, objeto social e sistema de Governança da Cooperativa. Os membros do Conselho de Administração fiscalizarão a gestão da Diretoria Executiva, zelando por melhores resultados para a cooperativa.

COMPETÊNCIAS DA DIRETORIA EXECUTIVA:

compete à Diretoria Executiva, dentro dos limites das Leis e do seu Estatuto Social, atendidas às decisões ou recomendações da Assembleia Geral ou do Conselho de Administração, executar as normas para cumprimento dos objetivos da Cooperativa.

FREQUÊNCIA DAS REUNIÕES:

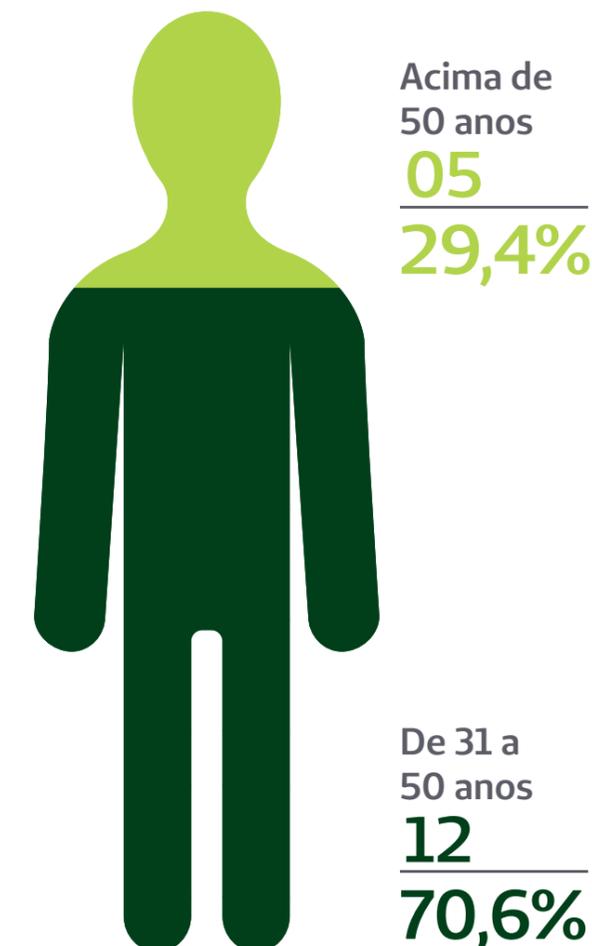
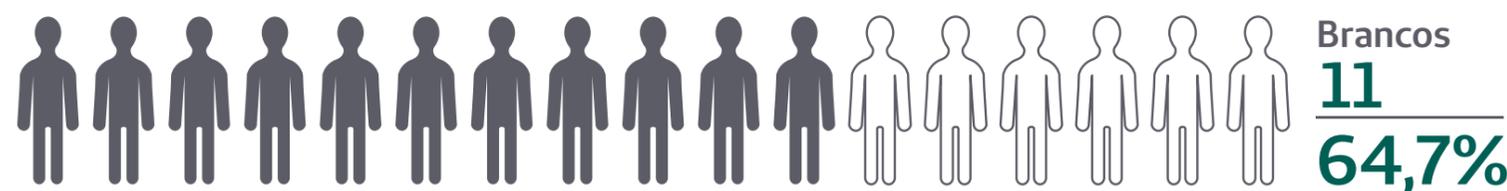
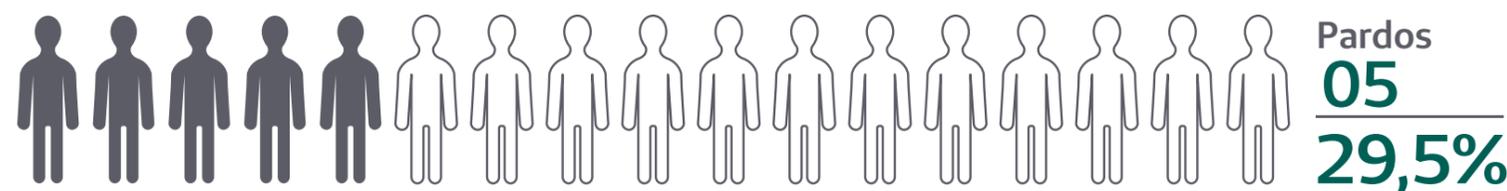
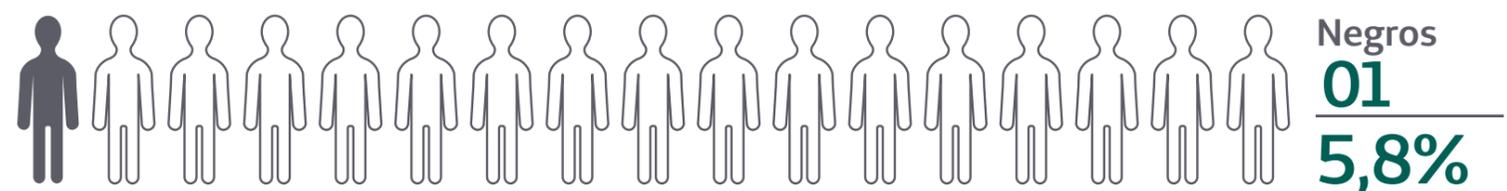
O Conselho de Administração se reunirá, ordinariamente, uma vez por mês e, extraordinariamente, sempre que necessário, por convocação do seu Presidente, da maioria do próprio Conselho de Administração, da Diretoria Executiva, ou ainda, por solicitação do Conselho Fiscal, ficando estabelecido o quórum de 3/5 dos membros pra instalação de suas reuniões e sua remuneração será através de jeton. Os membros da Diretoria Executiva poderão participar destas reuniões, mas sem direito a voto.

A Diretoria Executiva se reunirá, ordinariamente, uma vez por semana e, extraordinariamente, sempre que necessário.

TEMPO DE MANDATO:

O Conselho de Administração e a Diretoria Executiva serão eleitos para um mandato de 04 (quatro) anos, em chapa única. Os membros não poderão ser eleitos por mais de duas vezes consecutivas para o mesmo cargo, sendo obrigatória a renovação de, no mínimo, 4/9 (quatro nonos) dos membros do Conselho de Administração e de 2/5 (dois quintos) dos membros da Diretoria Executiva.

Diversidade dos Órgãos de Governança [405-1]



Identidade Corporativa [102-16]

Negócio

Cooperação médica, saúde, segurança e qualidade de vida.

Missão

Promover a saúde com excelência e sustentabilidade, valorizando cooperados, clientes e colaboradores.

Visão

Ser referência nacional em serviço de saúde cooperativista até 2023.

Princípios

1. Comprometimento com os princípios cooperativistas.
2. Compromisso com a ética e a transparência.
3. Valorização dos cooperados, clientes e colaboradores.
4. Gestão com foco em resultados.

Propósito

INOVAR no modelo assistencial por meio de gestão **PROATIVA**, **PARTICIPATIVA** e **TRANSPARENTE**, com foco na **GERAÇÃO DE RESULTADOS**.

Princípios do Cooperativismo

Por adotar valores e princípios cooperativistas, a Unimed Cuiabá apresenta-se como uma organização de caráter econômico, sem a figura do patrão, tendo o próprio médico cooperado como “empresário de si mesmo”.

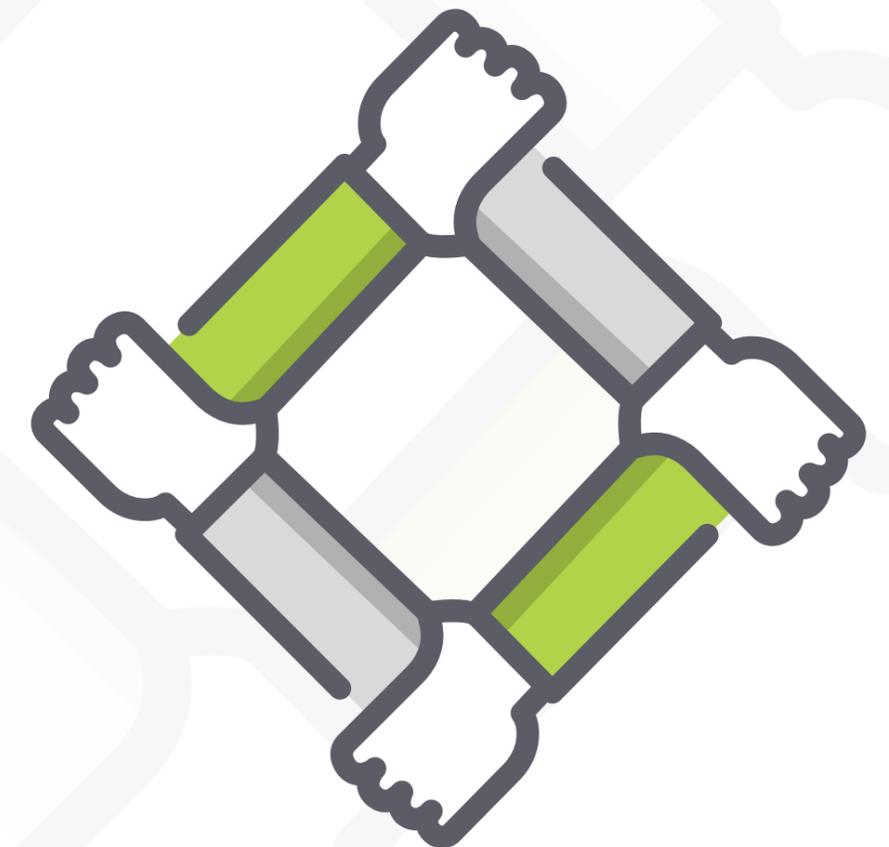
A Unimed Cuiabá não foi criada apenas para disputar espaço no mercado de assistência à saúde, mas também para resgatar os princípios éticos e o exercício digno da medicina, já que se trata de uma cooperativa cujo principal serviço é voltado à preservação da saúde.

A base do cooperativismo está fincada sobre cinco valores fundamentais: democracia, liberdade, equidade, justiça social e solidariedade. As cooperativas agem por meio de sete princípios. Esse é o conjunto da doutrina cooperativista.

- Voto singular (ou gestão democrática), deriva do valor ‘Democracia’;
- Livre adesão, que deriva do valor ‘Liberdade’;
- Retorno das sobras, deriva do valor ‘Equidade’;
- Educação cooperativista, que deriva do valor ‘justiça social’;
- Neutralidade política, sexual e racial, que deriva do valor ‘justiça social’;
- Limitação dos juros do capital, que deriva do valor ‘solidariedade’;
- Integração cooperativista, que deriva do valor ‘solidariedade’.

Política da Qualidade

Estabelecer as diretrizes do Sistema de Gestão da Qualidade, visando garantir a melhoria contínua dos processos, com o propósito de satisfazer clientes internos e externos, através da prestação de serviços com qualidade, visando a segurança do paciente e a sustentabilidade do negócio.



Programa de Integridade

103-1
103-2
103-3
205-1
205-2
102-17

A Unimed Cuiabá, buscando sempre a excelência na prestação de serviços de saúde assistencial, verificou a necessidade de aprimorar os procedimentos de governança da cooperativa visando um modelo mais efetivo, que blinde os gestores, fortaleça os processos de gestão e diminua a vulnerabilidade da organização.

Nesse sentido, o Programa Integridade foi implantado em 2018, por iniciativa da alta gestão, visando o aperfeiçoamento das práticas de governança, inserindo as atividades da organização nos padrões recomendados pela legislação em vigor, no que diz respeito à ética e integridade corporativa, balizadas pela lei 12.846/2013 e pelo decreto 8.420/2015.

Entre as principais medidas adotadas no âmbito do Programa Integridade podemos destacar a implantação do Código de Conduta e do Canal de denúncias, que motivaram treinamentos especiais para todos os colaboradores, cooperados, fornecedores e prestadores de serviços.



Mobilização de stakeholders

Ao todo foram 2.589 participantes das atividades de treinamento entre cooperados, prestadores de serviços, fornecedores, terceirizados e todos os colaboradores. As atividades tiveram a finalidade de levar ao conhecimento dos envolvidos as novas exigências legais, valores, políticas, diretrizes e procedimentos adotados no âmbito da Cooperativa, além de incentivá-los a se adequar ao que preconiza o Código de Conduta.

Ainda no âmbito das atividades do Programa de Integridade, foi lançada a campanha “Do Jeito Certo”, com o objetivo de informar a comunidade externa sobre as ações da Cooperativa para garantir que essas políticas e valores estejam, de fato, sendo seguidas, por meio do setor de *Compliance* da Unimed Cuiabá. Como parte das ações, foram produzidas peças publicitárias em mídias diversas e também criado o site www.dojeitocerto.com.br, utilizado como base de informações sobre o tema.

Ainda, foram criadas seis Webséries, apresentadas para todos os colaboradores da cooperativa, com mensagens específicas acerca das mudanças ocorridas internamente, como forma educativa de conscientização e comunicação dos instrumentos implementados na Unimed Cuiabá.

Também foram implantadas as seguintes Políticas: Política e Instrução Normativa Anticorrupção, Política e Instrução Normativa de Controles Internos, Política de Gestão de Riscos, Política de Alçadas, Política e Instrução Normativa de Brindes e Presentes, Política de Contratação de Terceiros, Instrução Normativa de *Due Diligence*, Política do Canal de Denúncias, além da Política de Sustentabilidade, que estabelece as diretrizes, alinhadas com a estratégia da cooperativa, buscando continuamente o equilíbrio econômico, social e ambiental para o desenvolvimento Sustentável da Unimed Cuiabá

Juntos podemos Mais [102-12 102-13]

Instituto Ethos

A Unimed Cuiabá é associada ao Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social desde 2003. O Instituto tem a missão de mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável. Dentre as plataformas do Instituto, a Unimed Cuiabá participa do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, firmando o compromisso que a cooperativa tem no combate à corrupção, e por desenvolver uma gestão com valores éticos e com integridade.



Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

Dentre os compromissos que a Unimed Cuiabá adota estão objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) que se baseio nos Oito Objetivos do Milênio (ODM) estipulados pela ONU em 2000. Os ODS contemplam 17 objetivos e 169 metas para serem alcançadas até 2030. Na Unimed Cuiabá os ODS são alinhados com os projetos e programas desenvolvidos pelo Instituto da cooperativa, o ProUnim.



Pacto Global

Determinada a contribuir com o desenvolvimento sustentável no planeta, a Unimed Cuiabá tornou-se signatária em 2011 do Pacto Global, uma iniciativa da ONU que visa mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores fundamentais e internacionalmente aceitos da área de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, refletidos em 10 princípios:

- 1º As empresas devem dar apoio e respeitar a proteção aos direitos humanos proclamados internacionalmente; e
- 2º Certificarem-se de que não sejam cúmplices de abusos dos direitos humanos.
- 3º As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;
- 4º A eliminação de todas as formas de trabalho forçado e compulsório,
- 5º A abolição efetiva do trabalho infantil e



NÓS APOIAMOS
O PACTO GLOBAL

- 6º A eliminação da discriminação com relação a emprego e profissão.
- 7º As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
- 8º Realizar iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e
- 9º Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias que não agredam o meio ambiente.
- 10º As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

Comunicação e engajamento

A área de Comunicação da Unimed Cuiabá é responsável pela estratégia de gestão da reputação da marca Unimed frente a diversos públicos. Essa atuação permite apresentar os valores e as mensagens-chave definidos e zelar pela percepção positiva da Cooperativa pela sociedade.

Além disso, oferece soluções para as necessidades de relacionamento com os públicos de interesse e trabalha as estratégias do negócio, além de trabalhar propondo alinhamento de ações e posicionamentos integrados e que expressem a unidade de pensamento da Cooperativa.

O trabalho proposto é embasado em direcionadores: Jeito de Cuidar, Atendimento Personalizado à Saúde, Viver Bem e Mude 1 Hábito, SomosCoop.

Comunicação com os colaboradores

Em agosto de 2018, a Unimed Cuiabá aderiu ao modelo de Intranet desenvolvido pela Unimed do Brasil. Em apenas quatro meses de mudança, já era a 4ª mais acessada do Sistema Unimed. Em 2019, as mudanças continuaram. Imprimimos a identidade da Unimed Cuiabá, demos um layout mais atrativo e foi muito mais aceito pelos colaboradores. Criamos o Conecta. Um canal muito mais interativo, permitindo comentários, curtidas e visualização de vídeos. Além disso, o Portal do GP, documentos, formulários, galerias de fotos, notícias, ramais, Helpdesk (solicitação de serviços), manuais, atalhos e todas as informações relevantes para os colaboradores ficam compiladas em um só lugar.



Em agosto, setembro, outubro e novembro foi a Intranet mais acessada do Sistema com **226.384 acessos**.

- **Whatsapp Comunica:** Grupos de trabalho entre todos os setores da Cooperativa e a Comunicação para disseminação das principais informações.
- **Whatsapp Lista de Transmissão:** Lista de transmissão atualizadas mensalmente com todos os colaboradores, nos quais são encaminhadas as principais notícias da Cooperativa

- **Informativo Unimed Cuiabá (E-mkt):** Grupo de e-mails corporativos para envio de e-marketing, peças comunicados e campanhas.
- **Conexão Colaborador:** Boletim Eletrônico quinzenal com os destaques da Cooperativa.
- **Mural:** Aproximadamente 20 murais localizados próximos aos relógios do ponto, refeitório, copa, espaço de descanso, recepção, sala de espera, elevadores e outros nos quais os colaboradores possuem acesso as notícias e informações relevantes de forma impressa.

Embaixadores da Comunicação

Em 2019 a Assessoria de Comunicação e Imagem implantou o projeto Embaixador da Comunicação. Os Embaixadores da Comunicação são colaboradores que representam os setores que compõe a Unimed Cuiabá. Escolhidos por seu perfil comunicativo, bom relacionamento com os colegas e comprometimento com a Cooperativa. A principal função dos Embaixadores é a disseminação de informações corporativas. Tendo como critério máximo a certificação da origem da informação e o amplo entendimento da mensagem, visto que serão os responsáveis por mobilizar os demais colaboradores do setor, para

que estes se mantenham informados e participem das ações promovidas. Os comunicados e materiais serão compartilhados primeiro no grupo dos Embaixadores. As informações prioritárias, além das peças (imagens, vídeos, áudios), irão acompanhadas de um script, detalhando todo assunto. Ao todo, são realizadas três reuniões anuais e na última reunião de 2019, realizamos um balanço do primeiro ano das atividades, entregamos o regimento e a pesquisa de satisfação com o trabalho dos Embaixadores, realizada com os colegas e com os gestores que apontou que 77% do público acha que o trabalho não precisa melhorar.

Além disso, o trabalho dos Embaixadores da Comunicação foi fundamental em diversas campanhas como: Divulgação do APP Unimed Cliente, Pesquisa de Materialidade 2019 e Dia da Gentileza nas quais pudemos medir um aumento de 335% nos downloads do aplicativo; 56,30% de aumento nas respostas da pesquisa em relação ao ano passado e aumento no engajamento das mídias sociais nos posts do Dia da Gentileza.

Ao todo, em 2019 foram encaminhados 361 materiais aos Embaixadores, sendo:



Feedback

11

Orientação

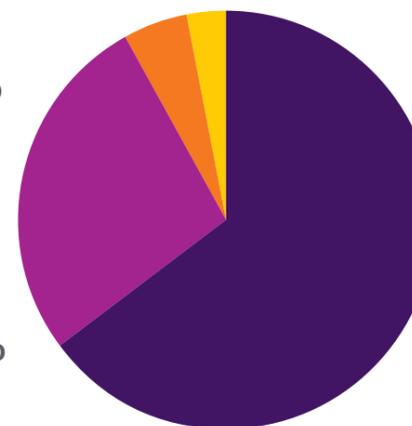
18

Apoio

98

Informação

234



Feedback

Release + script + feedback

Orientação

Release + script

Apoio

Publicar e incentivar publicação mídias

Informação

Release/peça antecipados

Comunicação com os cooperados

A transparência é o principal pilar definido no Planejamento Estratégico da gestão 2019–2023. Além do cenário político e social brasileiro marcado pela corrupção, foi identificado que a transparência é fator primordial para que o cooperado seja de fato integrado à gestão como dono. As informações sobre o negócio transmitidas de forma clara, objetiva e imediata são condições para o entendimento e formação de opinião e, assim estar apto a tomada de decisões.

Portal da Transparência – site com acesso restrito (login e senha) que reúne serviços online disponíveis aos cooperados, consulta a documentos de desempenho (produção, cota–parte etc.). O escopo de conteúdo do canal privilegia os dados a respeito do desempenho da gestão, mês a mês. Além de notícias e eventos importantes para os cooperados. **23.919 acessos em 2019.**

Transparência News – boletim informativo mensal online, traz novidades da gestão quanto a desempenho, desafios da administração e os principais acontecimentos da Cooperativa durante o mês. Por meio dele, o sócio fica sabendo também de cursos, eventos, entre outras ações dos quais está convidado a participar.

WhatsApp Comunica – informes online da Cooperativa para o Cooperado, enviados via WhatsApp. Esta é a mídia predileta dos cooperados para receberem informações. **Mais de 250 mensagens enviadas em tempo real.**

Blog Conselho Social – o canal publica online matérias e imagens da cobertura de cada palestra e discussão durante as quatro reuniões ordinárias do Conselho Social por ano. **Em 2019 totalizou 1.286 acessos.**

Blog Fórum Transparência – neste canal são publicados textos e imagens da cobertura dos fóruns “Transparência para Cooperado”, realizados semestralmente. **A ferramenta obteve 2.804 acessos nas duas edições realizadas em 2019.**

Hotsite Fórum Transparência – neste canal são publicados textos e imagens da cobertura dos fóruns “Transparência para Cooperados”, realizados semestralmente. Em 2019 excepcionalmente foi realizada apenas uma reunião no primeiro semestre, com recorde de público presente e 173 acessos ao *hotsite*.

Visitas Temáticas e in loco

As Visitas Temáticas são realizadas por profissionais da Cooperativa, que apresentam de forma rápida e dinâmica ações que são de interesse do médico como cooperado ou que possam ser necessárias aos pacientes deles, inclusive os resultados atualizados. **Em 2019 foram realizadas 998 visitas.**

Mensagens SMS

Mensagens instantâneas enviadas para o celular com o intuito de mobilizar rapidamente os cooperados ou alertá-los sobre informações importantes disponibilizadas nos canais oficiais. **Mais de 180 mensagens SMS enviadas.**

E-mail Marketing

Materiais visuais enviados através de e-mail com layout atrativo para mobilizar cooperados a participação em eventos e outras informações úteis. **Em 2019 foram enviados 138 E-mkts.**

App Unimed Cliente e App Unimed Cooperado trazem novidades

Novas facilidades integram o pacote de serviços oferecidos nos novos aplicativos Unimed Cliente e do Unimed Cooperado, trazem mais recursos para as Unimed e mais comodidade para os usuários.

Uma das novidades disponíveis no App Unimed Cliente é o novo Cartão Virtual. O formato passa a ser aceito pelos prestadores, com a mesma validade da carteirinha impressa. Além da visualização em modo vertical, a versão permite autenticação também por token ou QR Code, proporcionando mais praticidade e segurança.

Os beneficiários também podem, agora, consultar pelo app os protocolos abertos na sua Unimed.

Já os cooperados agora também têm a opção de fazer login no App Unimed Cooperado utilizando o seu CPF ou CNPJ, além do número da matrícula. A consulta às informações do INSS, que já era possível, agora permite gerar um documento em PDF, que o cooperado pode compartilhar ou fazer download.

Os usuários dos dois aplicativos podem também compartilhar as notícias do Viver Bem, Mude! Hábito e da Unimed Cuiabá. Na Unimed Cuiabá 34,28% dos cooperados e 8.850 clientes fizeram o download dos aplicativos em 2019.



Comunicação com os clientes

Além de utilizar espaços publicitários de mídia e assessoria de imprensa para proporcionar aos beneficiários, o acesso à informação sobre produtos e serviços, a Unimed Cuiabá faz-se valer de outros ambientes e ferramentas para cumprir seus objetivos de fortalecer nos públicos externos o sentimento de que saúde e qualidade de vida são fundamentais, e proporcionar maior visibilidade aos programas e atividades da cooperativa.

Boletim Rede – Informativo quinzenal enviado via e-mail marketing para os clientes empresariais;



Boletim Saúde – Informativo quinzenal enviado via e-mail marketing para todos os clientes.



Dicas Unimed – Boletim Mensal com dicas de prevenção e cuidado e promoções das Farmácias Unimed;

Folders, Cartilhas, Filipetas e Folhetos – Impressos com diversas informações de saúde, dicas de alimentação saudável e orientações para práticas de exercícios físicos. Os materiais ficam disponíveis nas recepções e locais de atendimento ao público.

SMS – Mensagens de texto encaminhadas via celular aos clientes.

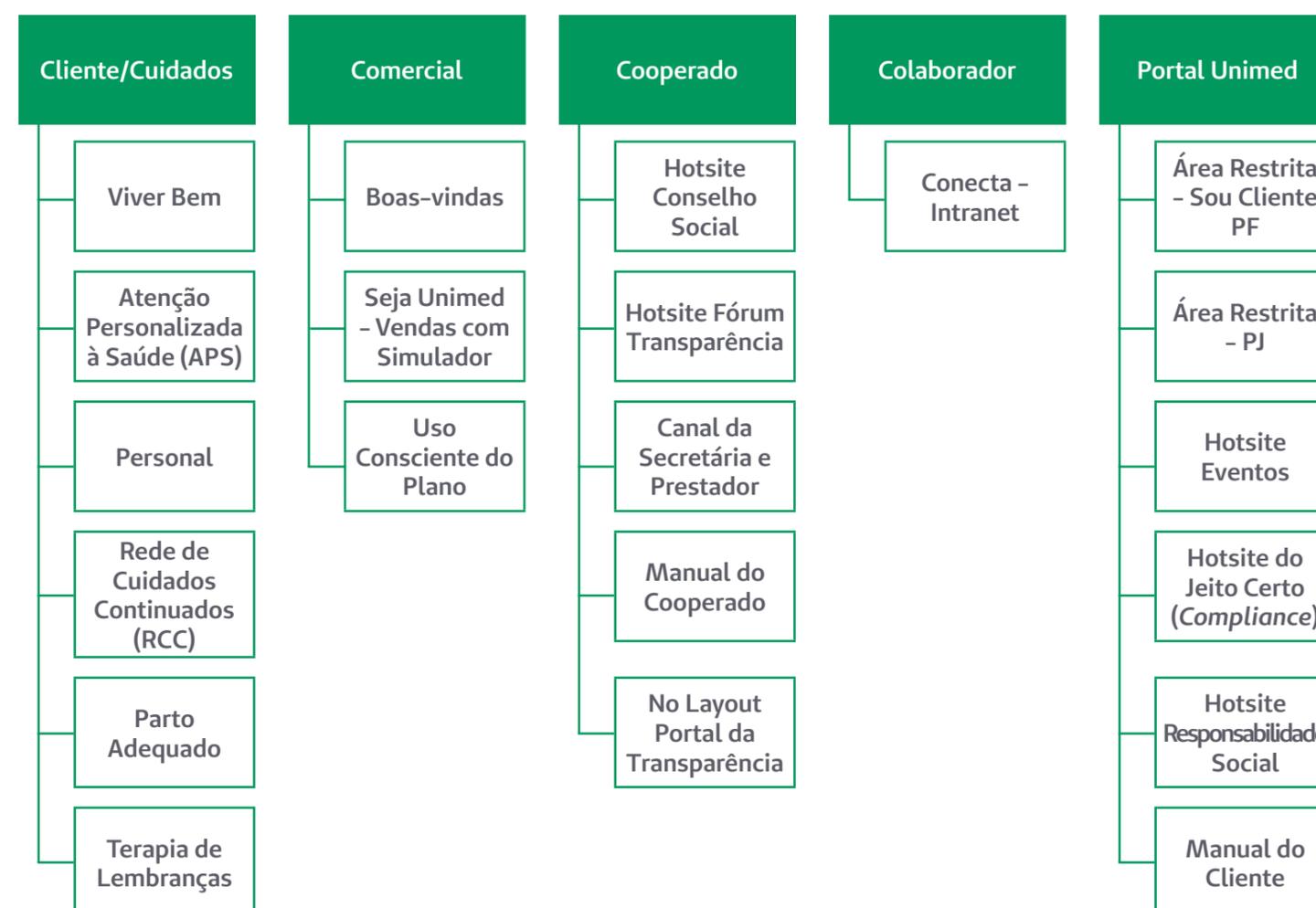
TV Unimed – Nas recepções, locais de atendimento ao público e salas de espera de todas as unidades da Cooperativa possuem instaladas as TVs Unimed, com programação específica para o público do local atualizada em tempo real pela equipe de Comunicação da Unimed Cuiabá. Na programação consta com vídeos explicativos, dicas de receitas e de saúde, informações sobre atendimento e facilidades, campanhas e muito mais.

E-mail Marketing – tem um potencial de impacto para atingir diversos destinatários, além de ser uma ferramenta barata. Ele pode ser simplesmente informativo, voltado apenas para venda, servir como divulgação de eventos ou campanhas entre outras (muitas) finalidades, num canal mais eficiente para converter ou fidelizar clientes.

Padronização de hotspots

Em 2019, a Assessoria de Comunicação iniciou um processo de migração dos cinco *hotsites* existentes que não estavam no *layout* da Unimed do Brasil para que todos tivessem a mesma identidade. Além disso, viu-se a necessidade de criar-se outros *hotsites* com conteúdos mais

profundos para tratar de assuntos e temas estratégicos com públicos específicos da Cooperativa. Desta forma, atualmente, a árvore de *hotsites* da Unimed Cuiabá está dividida da seguinte forma e contempla os seguintes conteúdos:



Mídias Sociais

Facebook: O Facebook é incontestavelmente a rede social hoje de maior alcance mundial. Por isso, a maioria dos esforços nos meios digitais são direcionados a esta rede.

Instagram: Esta rede tem se consolidado como um excelente fixador de conceito de marca. Além disso, com o recurso dos Stories é possível compartilhar momentos do dia a dia, e não só aqueles que você deseja manter no seu perfil. Com essa iniciativa é possível dar movimento a histórias ou falar de alguma promoção que está por vir, por exemplo.

Twitter: Apesar de não ter evoluído no Brasil como o Facebook, o Twitter ainda merece atenção entre as redes sociais digitais. De caráter prioritariamente informacional – as pessoas acessam a rede para se manterem informadas, não para se relacionarem como no Facebook ou Instagram. Existe “curtir”, “compartilhar” e “comentar”, mas não com tanta relevância quanto nas demais redes.

Youtube: Pesquisas sobre o ambiente digital dizem que o futuro é dos vídeos. Por isso, não devemos descuidar de nossa presença no Youtube, que está cada vez mais ativa com conteúdo específico para essa rede social.

LinkedIn: Com o amadurecimento do meio digital, a rede LinkedIn vem se consolidando como um relevante ponto de contato com um público específico: os atuais ou potenciais colaboradores e médicos cooperados do Sistema Unimed.

É importante ressaltar que, além dos meios e ferramentas especificados, a comunicação com o cliente se dá fortemente através do SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente (ligação gratuita) e

através do atendimento presencial devendo-se considerar também, neste contexto, o atendimento efetuado por meio da Ouvidoria. Conheça todos os canais de atendimento na página 75.

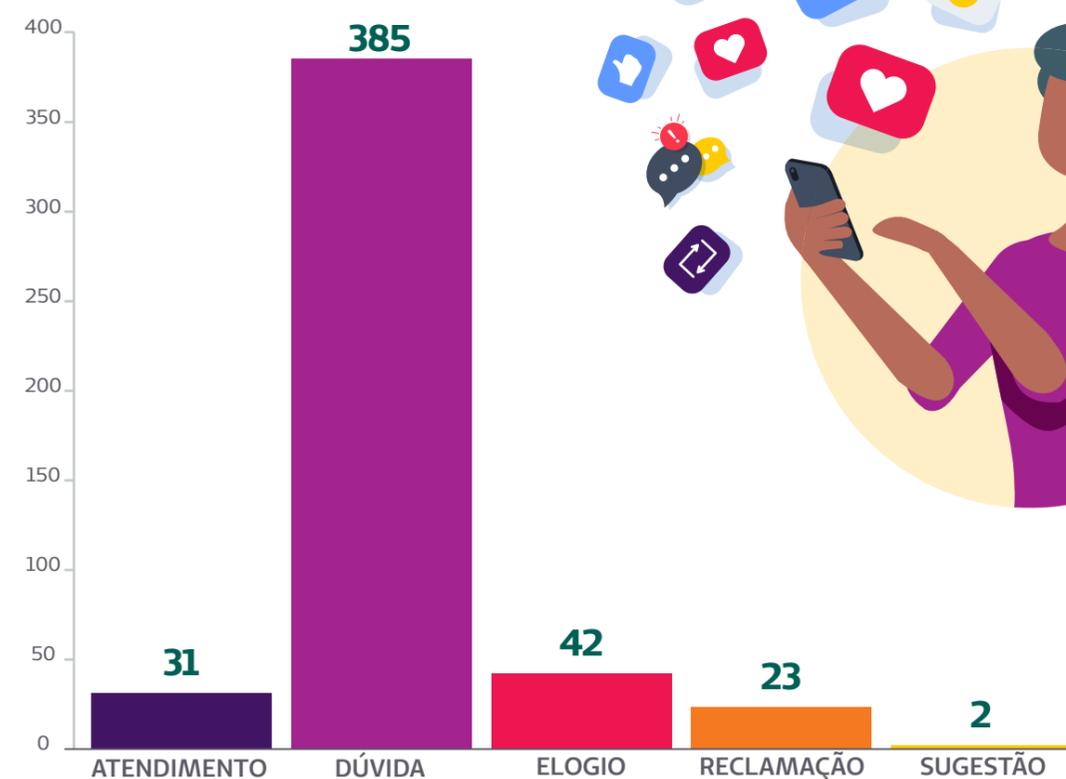
ACOMPANHE A UNIMED CUIABÁ NAS REDES SOCIAIS

- Facebook – @unimedcuiaba
- Instagram – @unimed_cuiaba
- LinkedIn – Unimed Cuiabá
- Twitter – @Unimed_Cuiaba
- YouTube – Unimed Cuiabá

Atendimento via mídias sociais

Em 2019, a Unimed Cuiabá recebeu 487 mensagens através de seus perfis nas redes sociais, sendo que, das solicitações, 98,35% foram resolvidas durante o primeiro contato. O Facebook liderou como canal de comunicação dos clientes, somando 393 solicitações por ano. Pelo Instagram foram 94 mensagens. Com relação aos assuntos mais abordados pelos usuários, 416 (86%) foram referentes ao atendimento, sobre boletos, currículos, vendas e outras informações ou dúvidas. Reclamações, sugestões e elogios totalizaram 67 (14%) atendimentos.

TIPOS DE DEMANDA - 2019



Não basta ter Ouvidoria, tem que ter Excelência!

O papel da Ouvidoria da Unimed Cuiabá é representar o cliente dentro da organização, trabalhar em prol dos seus legítimos direitos e garantir o aperfeiçoamento dos produtos, processos da Cooperativa. A Ouvidoria da Unimed Cuiabá recebeu 2.960 (até novembro) manifestações no ano de 2019. As manifestações são acolhidas e tratadas junto à área responsável em até 3 (dias) úteis, prazo menor que o estabelecido pela ANS de 7 (sete) dias.

Além disso, foram realizadas algumas ações em 2019 com as áreas internas como:

- Reuniões para ajustes de fluxos internos;
- Acordo com os gestores para redução do prazo de retorno de 5 dias para 3 dias;
- Treinamentos operacionais: foi instituído em cada setor um ou mais facilitador que é a pessoa responsável em subsidiar a Ouvidoria nas demandas relacionadas ao seu setor;
- Apresentação mensal dos resultados para alta Gestão;
- Criação de grupo técnico de reanálise, para os clientes que buscam a Ouvidoria para solicitar revisão dos procedimentos negados pela Operadora, conforme determina a RN 395/16 é facultado o direito a reanálise pela Ouvidoria.



Em 2019 a Ouvidoria entrou para o 3º ciclo do programa da Unimed do Brasil, esse programa tem como finalidade avaliar e certificar as Ouvidorias, com os níveis abaixo, ele tem duração de um ano as avaliações e o resultado serão divulgados em maio de 2020.

Para proporcionar maior facilidade e comodidade aos clientes, vários meios de contato são disponibilizados para registro junto à Ouvidoria da Unimed Cuiabá:

Telefone: (65) 3612-3333

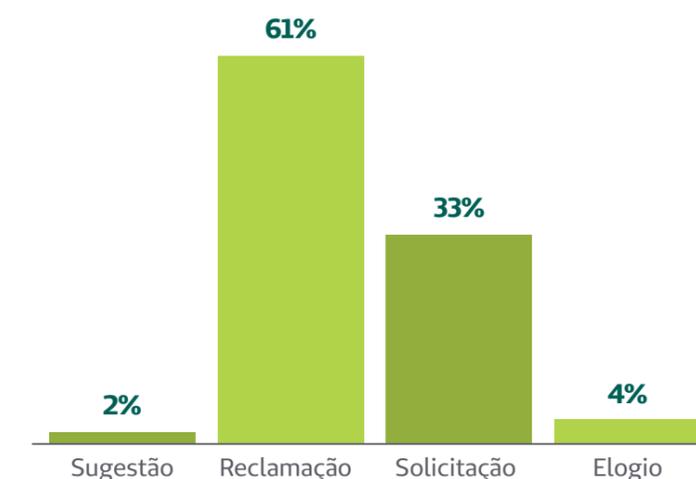
Presencial: Rua Barão de Melgaço, 2713 -1º andar - Centro Sul - CEP 78020-800 - Cuiabá - MT

Site: www.unimedcuiaba.coop.br

E-mail: ouvidoria@unimedcuiaba.coop.br

Caixas de Sugestões localizadas nos maiores prestadores e serviço próprios da Unimed

PERCENTUAL DE REGISTRO DE ATENDIMENTOS NA OUVIDORIA DA UNIMED CUIABÁ - 2019



Comitê Educativo: mais qualificação Médica [102-27]

O Comitê Educativo é um órgão voltado para promoção sociocultural e técnico-científica da Cooperativa, subordinado a Diretoria Executiva. O setor é composto por dois membros, médicos cooperados eleitos ou reeleitos a cada quatro anos junto ao Conselho de Administração e Diretoria Executiva em chapa distinta, além de um gestor, uma coordenadora e três analistas de atendimento.

Competem ao Comitê Educativo:

A promoção da educação cooperativista: É realizado anualmente o curso de cooperativismo para os novos cooperados. O curso tem como objetivo difundir a filosofia do cooperativismo aos novos cooperados, orientando-os para o exercício do trabalho médico no ambiente cooperativista e aspectos práticos do trabalho na cooperativa, demonstrando a importância do Estatuto Social e Regimento Interno. O Comitê Educativo oferece também eventualmente, em parceria com o Sescop, os cursos de Governança Cooperativista e MBA de Gestão em Cooperativas para cooperados.



Organizar a realização de cursos de atualização profissional aos cooperados: São disponibilizados cursos de Capacitação em Imersão em Pronto Atendimento para os cooperados e plantonistas da rede própria a fim de capacitá-los. Também é oferecido ao cooperado o benefício de reembolso com gastos em participação de eventos científicos que promovam a atualização. Cada médico cooperado tem direito a R\$ 800,00 anual.

Interagir com as sociedades de especialidades médicas nos eventos por elas organizados: O Comitê Educativo é responsável por receber as solicitações de patrocínios de eventos científicos realizados pelas sociedades de especialidades médicas e encaminhar para apreciação e deliberação da Diretoria Executiva.

Além de suas atribuições, foram realizadas atividades diferenciadas voltadas aos clientes Unimed, como por exemplo:

Curso para Gestantes: O curso é composto por temas relevantes ao ciclo gravídico-puerperal e cuidados com o recém-nascido, entre eles



o cuidado pré-natal, alterações fisiológicas da gravidez, preparo do assoalho pélvico para o parto natural, métodos não farmacológicos de alívio da dor e analgesia de parto, enfatizando as vantagens do parto normal. Ao todo, são sete encontros (duas vezes por semana), para 70 casais, totalizando quatro turmas ao ano.

Projeto Parto Adequado: O PPA é uma iniciativa conjunta da Agência Nacional de Saúde (ANS), do Hospital Israelita Albert Einstein e do Institute for Healthcare Improvement (IHI), com o apoio do Ministério da Saúde com vistas à melhoria da atenção ao parto e nascimento. A adesão da Unimed Cuiabá ao Parto Adequado, que ocorreu em 27 de julho de 2017, tem como objetivo principal a promoção da mudança da cultura “cesarista” entre suas beneficiárias e profissionais pré-natalistas e obstetras, através de ações educativas, disponibilizando informações baseadas em evidências científicas sobre as opções de parto e nascimento. Outro objetivo primordial é resgatar o protagonismo da mulher na escolha do parto, assegurando qualidade e segurança na assistência ao parto mais adequado.

Palestras Educativas de Prevenção a Saúde: São oferecidas palestras educativas para as empresas clientes Unimed Cuiabá, com intuito de colaborar para a redução da sinistralidade e custos com assistência médica e absenteísmo nas empresas, através da educação para a promoção da saúde.

Comitê Educativo em 2019

- **10 cursos e palestras de capacitação ao Cooperado e atualização:** Seclin; Conselheiro Fiscal; Governança Corporativa; Cooperativismo 2019; Palestra Declaração de Óbito; Palestra manejo do paciente com insuficiência cardíaca, Palestra Programa Parto Adequado Metodologia resultados atuais e futuro, 2º Workshop Projeto Parto Adequado da Unimed do Brasil, SAP – Sessão de Aprendizagem Presencial Projeto Parto Adequado, Reunião Presencial para detalhamento do Ciclo intensivo da fase 2º projeto parto adequado.
- **2 pós-graduações:** MBA Gestão de Cooperativas Aplicada ao Sistema de Saúde e Auditoria em Saúde, a instituição que está fornecendo é a Faculdade Unimed.
- **04 turmas de Gestante;**
- **170 solicitações de reembolso** de eventos científicos;
- **32 patrocínios;**
- **34 palestras educativas** de prevenção a saúde.

Total de Beneficiados:

- Cooperados **298**
- Clientes **560**

Sistema de Gestão da Qualidade

A Unimed Cuiabá estabelece diretrizes para orientar a concepção, implantação, manutenção e aprimoramento do Sistema Gestão de Qualidade, visando processos padronizados e controlados, bem como manutenção deles, aprimorando a melhoria contínua e satisfação dos clientes internos e externos.

O Sistema Gestão de Qualidade busca implementar um programa inovador para qualificação dos colaboradores e cooperados visando viabilizar a acreditação e certificação do sistema Unimed Cuiabá como ferramenta capaz de melhorar a qualidade dos serviços oferecidos, por meio da metodologia da Resolução Normativa 277, ISO 9001, ONA e outras. Sua implantação uniformiza, integra e qualifica o sistema Unimed Cuiabá nas dimensões administrativa e assistencial.

A implementação do Sistema Gestão de Qualidade na Unimed Cuiabá oportuniza:

- Sustentabilidade do negócio;
- Atividade em condições de competitividade no mercado;
- Melhoria na qualidade da assistência prestada ao paciente;
- Profissionais capacitados para gestão;
- Menor geração de conflitos;
- Maior integração entre os setores;
- Maiores oportunidades de treinamento e crescimento;
- Melhoria da qualidade e da produtividade;
- Segurança;
- Padronização de processos.



Esses processos incentivam a necessidade de avaliação contínua, como medida estratégica para aumento na qualidade do serviço prestado, por meio de critérios de avaliação que possibilitem a identificação e solução de problemas com mais consistência, segurança e agilidade.

O Sistema Gestão de Qualidade está alinhado ao mapa estratégico, ajudando no alcance da sustentabilidade da Unimed Cuiabá através da uniformização de ferramentas e soluções para ampliar a competitividade.



Gestão dos riscos no negócio [102-29]

A Unimed Cuiabá possui um Programa de Integridade suportado, dentre outras iniciativas, pelo módulo de Gestão dos Riscos nos Negócios.

A gestão dos riscos, nos âmbitos estratégico, tático, operacional e assistencial, deve fazer parte da rotina de gestores e demais colaboradores. Trata-se de um processo iterativo cuja finalidade é garantir a continuidade do negócio mediante identificação, avaliação, comunicação transparente e tratamento efetivo de eventos internos e externos que possam comprometer os objetivos da organização, resguardando as atividades da ocorrência de riscos que dificultem a consecução da estratégia definida.

Os riscos são classificados em: Estratégicos, Gestão, Operação, Legal, Assistencial, Externos, Políticos, Atuariais e de Subscrição, Liquidez, Crédito e Mercado.

A Gestão dos Riscos da Unimed Cuiabá é pautada pelos seguintes princípios:

1. A Diretoria é a principal patrocinadora, responsável por garantir que a Unimed Cuiabá mantenha um processo efetivo de gerenciamento de riscos e controles internos;

2. Todos os gestores da Unimed Cuiabá, independentemente do seu nível organizacional, são potenciais Gestores de Riscos, cabendo a cada um deles a responsabilidade pela gestão dos riscos inerentes aos setores sob sua responsabilidade, garantindo abordagem metodológica unificada, de acordo com as orientações da política de gestão de riscos, demais procedimentos e normas relacionadas ao tema. A delegação de autoridade para realização dessas atividades poderá ser feita mediante designação formal de seu Correspondente de Riscos;

3. A identificação, avaliação, tratamento e comunicação dos riscos devem ser feitos de modo efetivo, uniforme, contínuo, coeso, transparente e confiável por todos os setores da Unimed Cuiabá. O sistema de gerenciamento de riscos e controles internos deve assegurar que riscos e oportunidades de negócios sejam revisados regularmente e que as alterações nas circunstâncias sejam registradas e recebam as respostas adequadas a cada caso, mantendo a vantagem competitiva de maneira sustentável;

4. De uma maneira geral, a responsabilidade pela gestão dos riscos da Unimed Cuiabá é de todos: diretores, superintendentes, assessores, gerentes, diretores técnicos e clínicos, coordenadores médicos e administrativos e colaboradores da empresa.

Processo da Gestão de Riscos na Unimed Cuiabá



Ciclo de Gestão dos Riscos

Missão **Estratégia** **Ferramentas de Gestão**

AGENTES ENVOLVIDOS

- Alta gestão das áreas e unidades de negócio
- Diretoria da Unimed Cuiabá
- Risk Owner/Analista Riscos

AVALIAÇÃO DO RISCO

Impacto: Resultado Líquido

Probabilidade: cenário e experiência

ALINHAMENTO

Conselho de administração

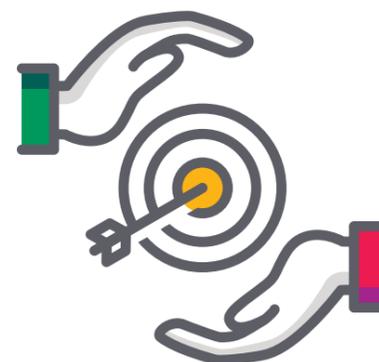
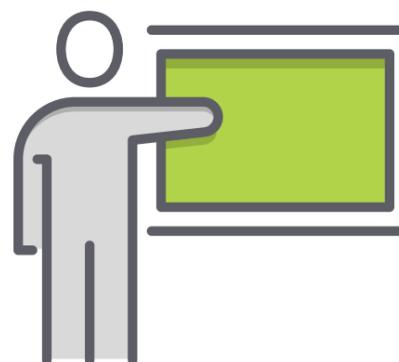
iniciativas existentes

FORMALIZAÇÃO DO MODELO

Políticas de gestão dos riscos da Unimed Cuiabá



Saúde econômica e financeira



Cuidando do negócio com sustentabilidade e garantindo bons resultados

103-1
103-2
103-3
201-1

Crescimento 2014 a 2019

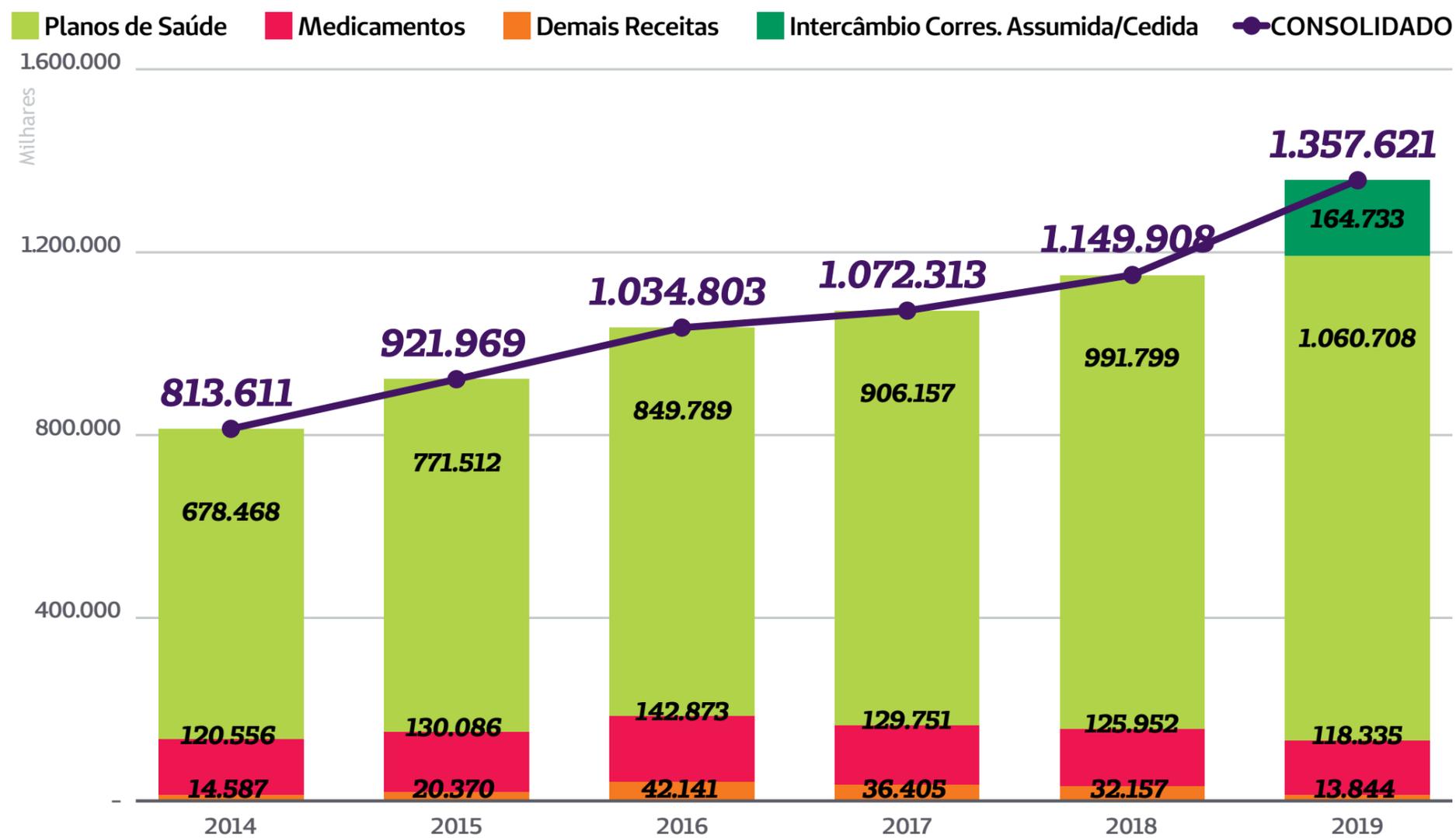
66,86%

CRESCIMENTO DA RECEITA

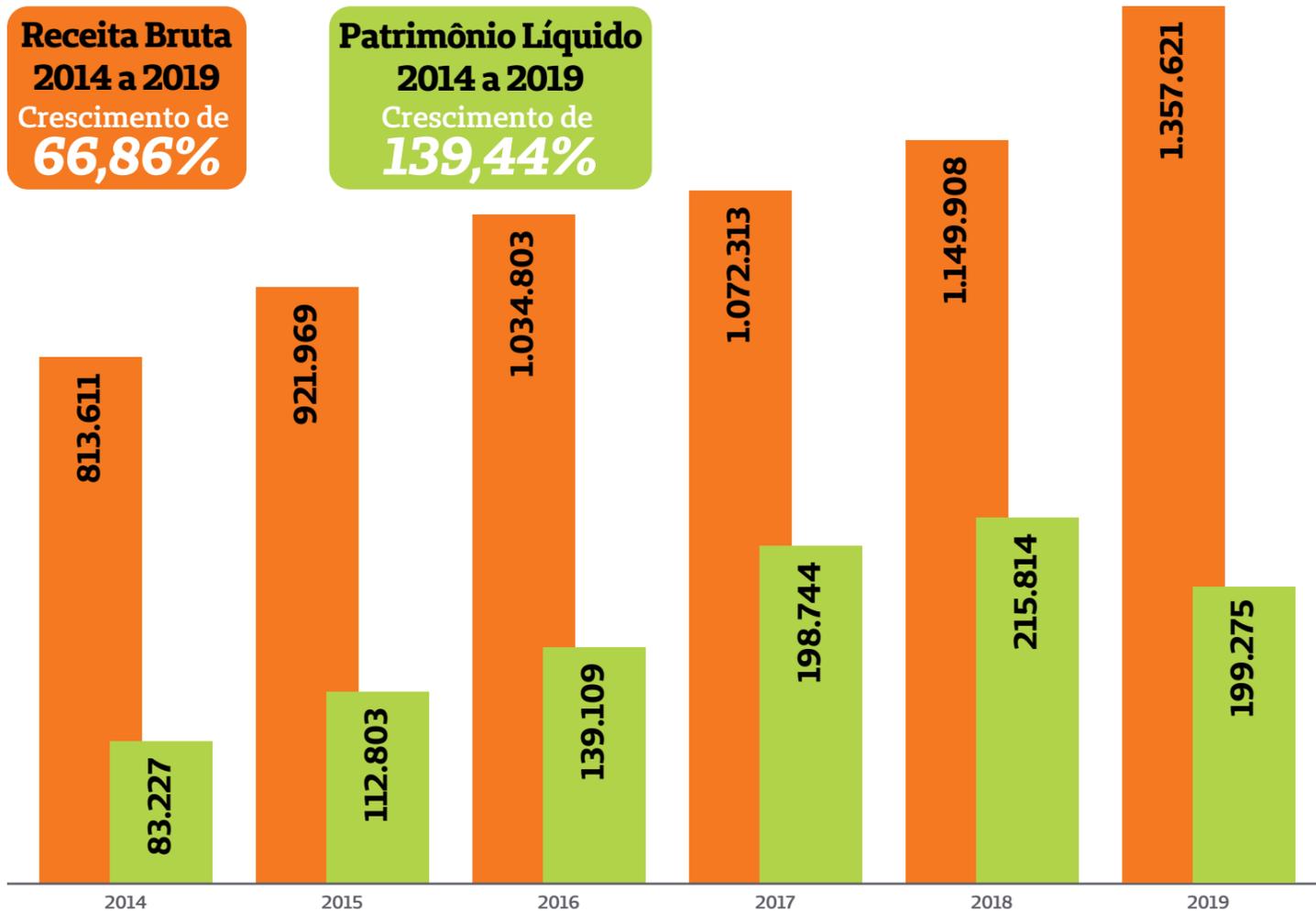
A Unimed Cuiabá registrou em 2019, na comparação com ano anterior, aumento de 6,95% em receita do Plano de Saúde e aumento de clientes na carteira de 1,50%, totalizando 213.817 beneficiários.

A base do faturamento total está estruturada por: plano de saúde, medicamentos, demais serviços e o compartilhamento de risco do intercâmbio de acordo com a RN nº430/2017 da ANS, gerando receita líquida entre Cedida e Assumida, que totalizou 164.733 milhões, contribuindo para o crescimento de 66,86% de 2014 a 2019.

As Receitas Consolidadas de 2019 totalizaram 1,357 bilhão, aumento de 18,06% em relação a 2018.

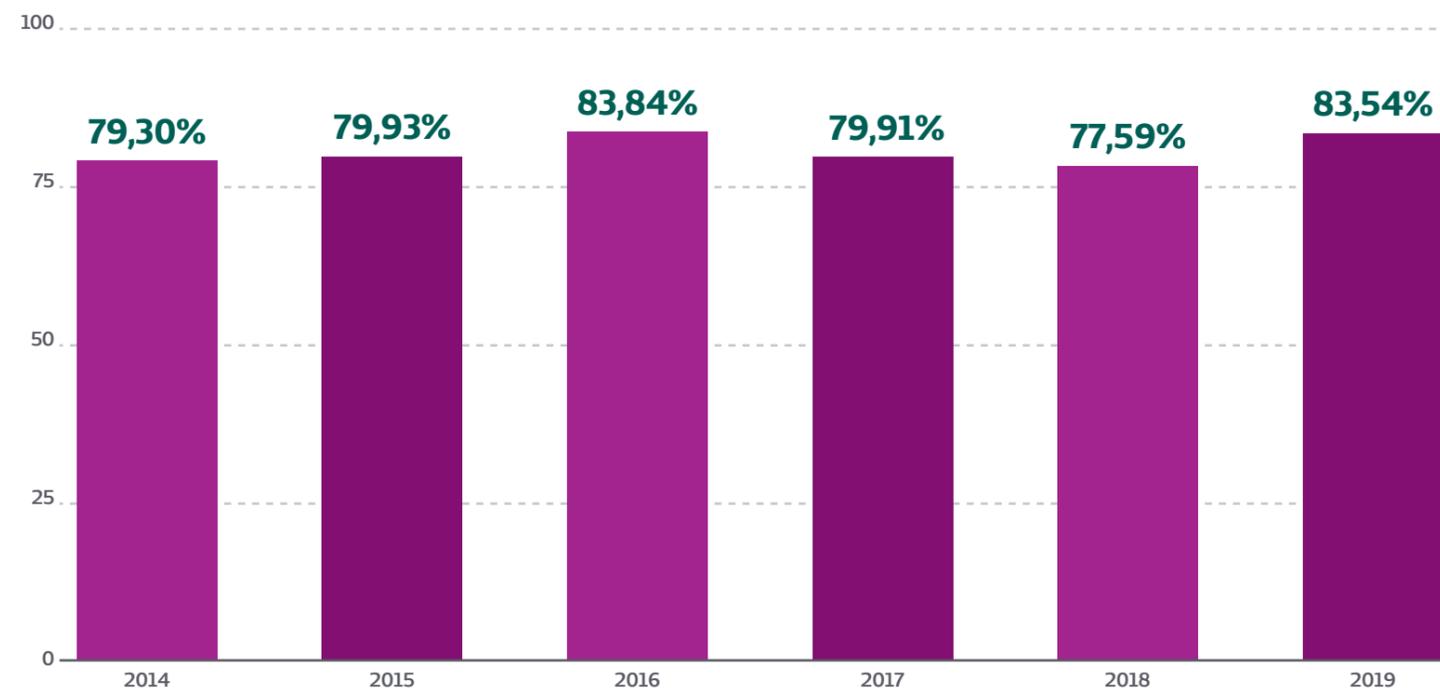


COMPARATIVO: CRESCIMENTO RECEITA X PATRIMÔNIO LÍQUIDO



A queda do PL está atrelado ao resultado da cooperativa no exercício que gerou uma diminuição das reservas livres, destacando o uso do Fundo de Reserva, constituído estatutariamente resultando na não divisão de perdas.

SINISTRALIDADE ANS



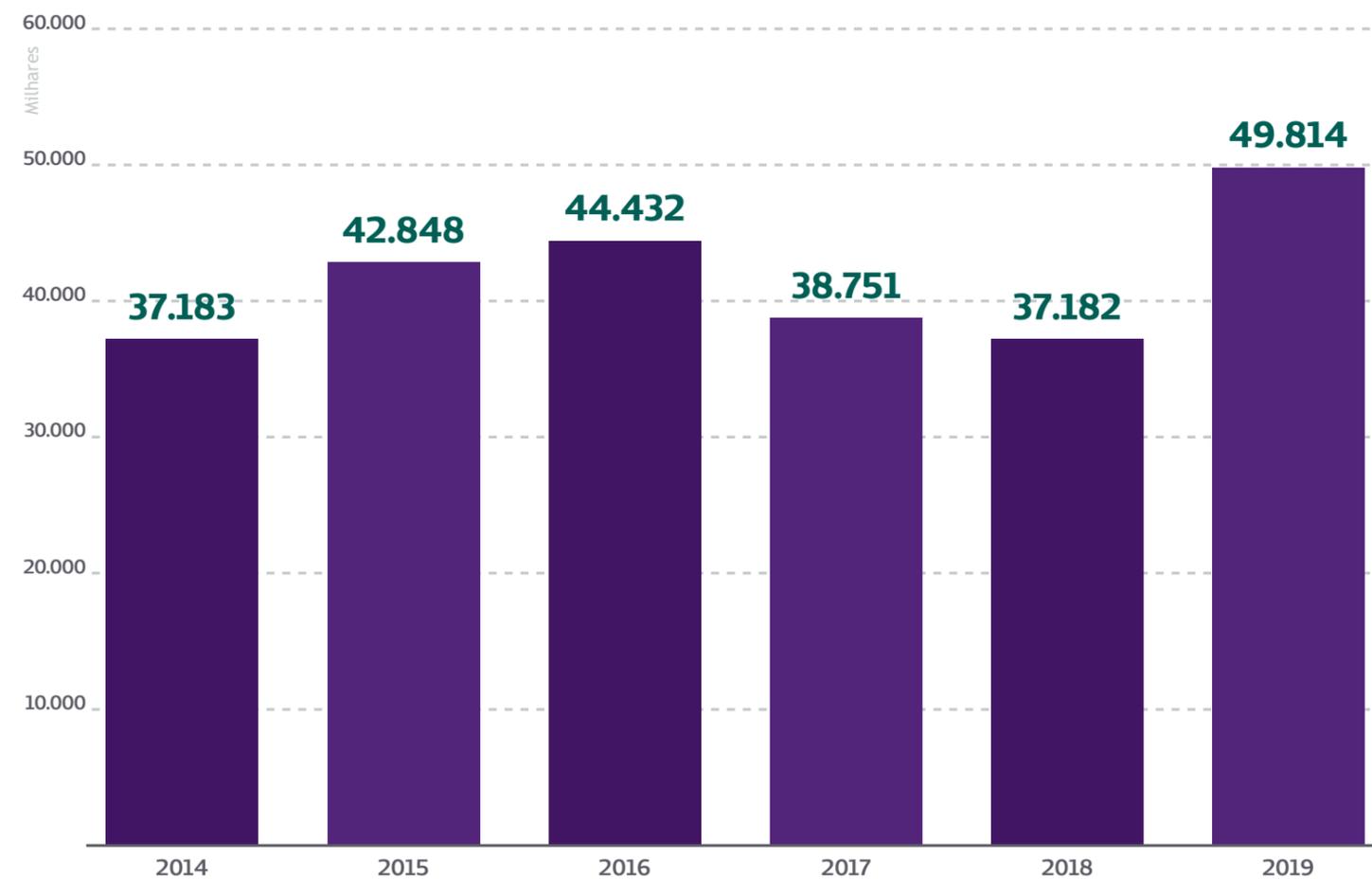
O índice de Sinistralidade é o percentual obtido entre o total dos Custos Assistenciais e dívida pela Receita Líquida com Plano de Saúde.

O custo assistencial neste ano sentiu o reflexo de um mercado com entrante de grandes players, aliado a revisão de contratos com prestadores

registrou aumento acentuado das contas médicas. Aumento também na variação da PEONA (provisão para eventos/sinistros ocorridos e não avisados), refletido pelo aumento dos eventos conhecidos e avisados, comprovado pelo o indicador da Sinistralidade, fechando 2019 com 83,54% de sinistralidade sobre a receita do plano de saúde.

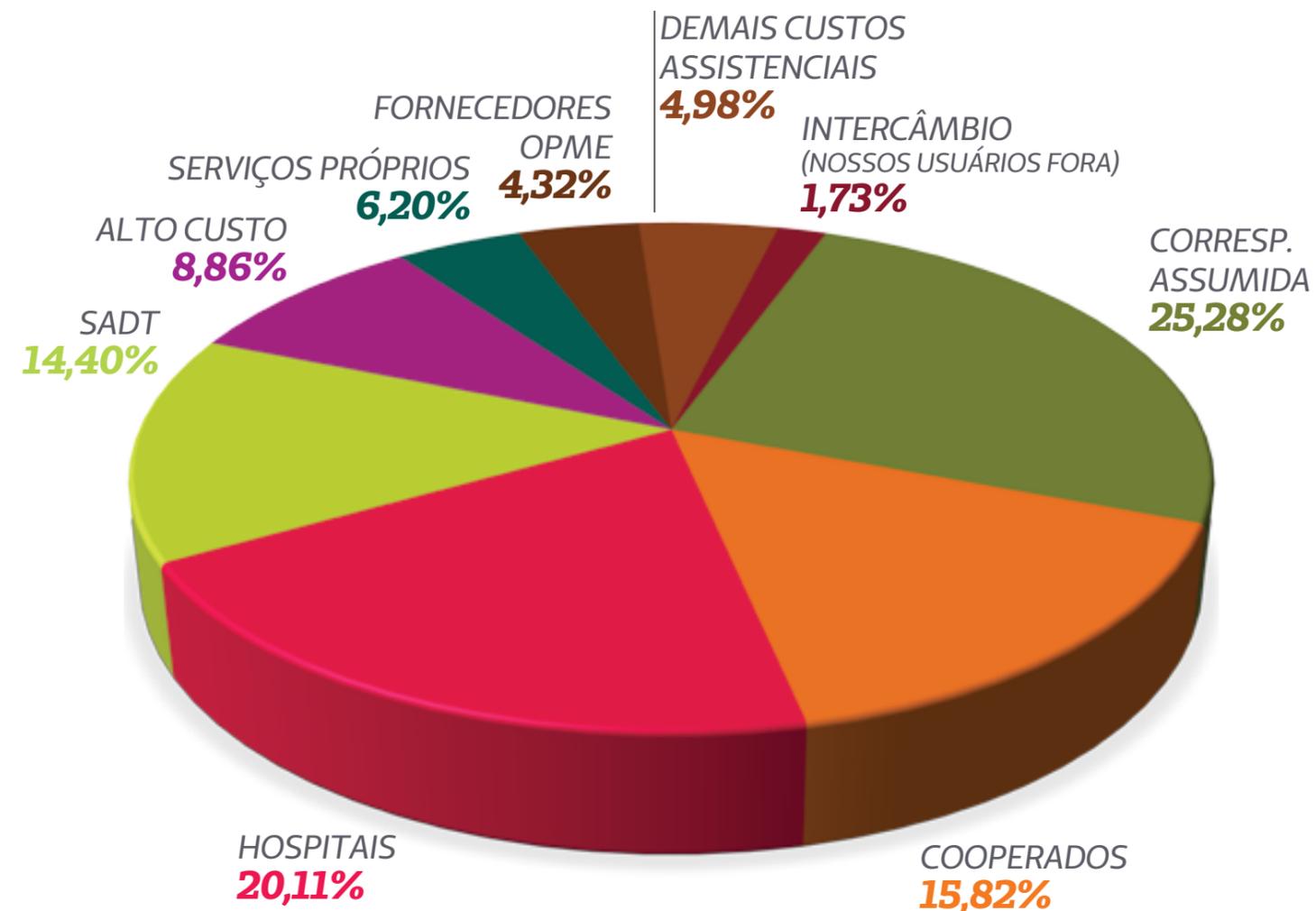
103-1
103-2
103-3
203-2

EVOLUÇÃO DA PROVISÃO - PEONA*



*Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados

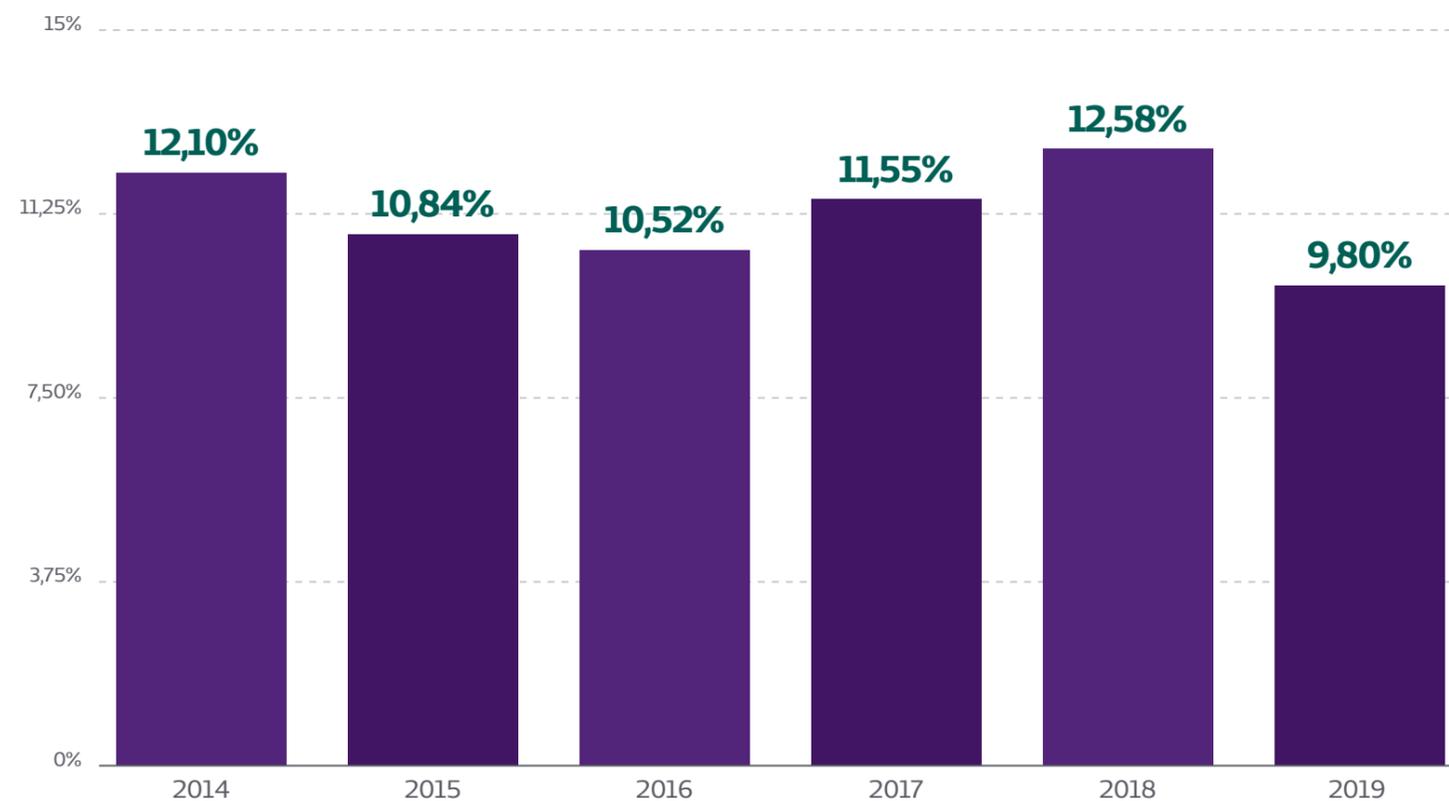
DISTRIBUIÇÃO DO CUSTO ASSISTENCIAL 2018



*Valores que compõe a Sinistralidade por Grupo de Prestador - somente pré-pagamento (nossos usuários);

** Demais Custos Assistenciais são: Home Care, Prestadores de Liminar e Credenciados.

EVOLUÇÃO DAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS (DA)



Os maiores impactos de 2019 para a redução das Despesas Administrativas em relação a 2018 foram:

- Reclassificação das tarifas bancárias de registro e recebimento de boletos, pois são custos relacionados ao plano;
- Diminuição das despesas com Publicidade e Propaganda em 8%;
- Diminuição de Tributos em 23%;
- Multas ANS provisionadas e ajustadas a contabilização devido ao cancelamento dos autos pela ANS.

Constituição dos Fundos de Reservas

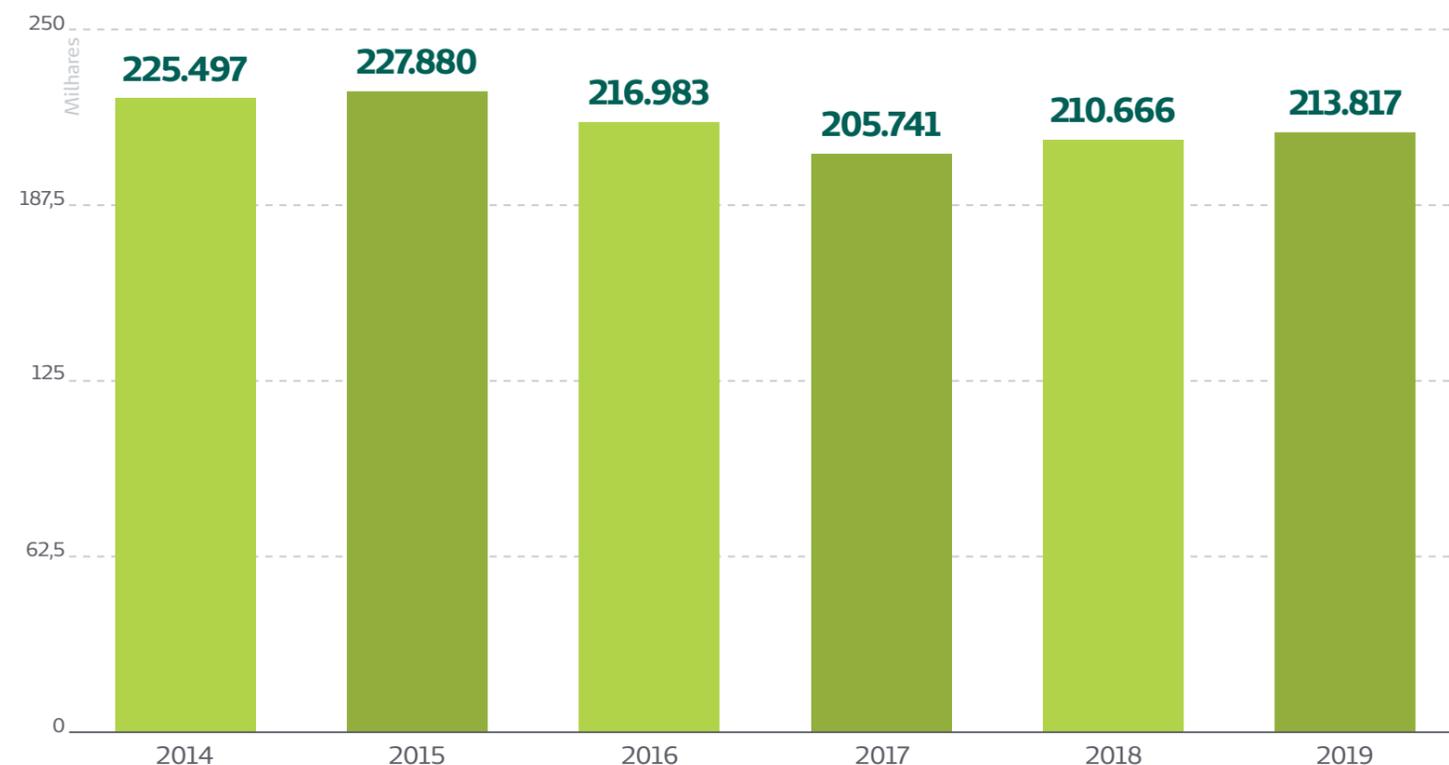
As Reservas e Fundos são constituídas de acordo com o estabelecido na Legislação (Lei 5764/71) e seu crescimento é proporcional ao resultado da Cooperativa. A Unimed Cuiabá constitui as seguintes Reservas e Fundos:

- **Fundo de Reserva:** Tem a finalidade de reparar eventuais perdas da cooperativa. É constituído por, no mínimo 10% (dez por cento) das sobras apuradas no Balanço anual.
- **FATES/RATES – Fundo (Reserva) de Assistência Técnica Educacional e Social:** Destina-se à cobertura de despesas com assistência técnica, educacional e social dos cooperados e seus familiares, bem como, dos funcionários da Cooperativa de acordo com o Estatuto Social. É constituído pelo resultado positivo dos atos não cooperativos mais 5% (cinco por cento) das sobras líquidas de cada exercício;

- **Fundo de Incentivo à Capitalização:** Aprovado em Assembleia Geral Extraordinária de 27/08/2012, este fundo é constituído com parte das sobras apuradas no Balanço anual, correspondendo a aplicação do percentual de 0,5% sobre a receita geral líquida consolidada da cooperativa. Tem como finalidade principal, fomentar o “Plano de Capitalização”, através de retribuição proporcional ao tempo de associação na Cooperativa sobre os aportes de capital incentivado, realizados mensalmente pelos cooperados. O saldo excedente deste fundo será transferido para outra conta, denominada “Fundo de Benefício”.
- **Fundo de Incentivo à Cooperação:** Também aprovado em Assembleia Geral Extraordinária de 27/08/2012, este fundo é constituído com parte das sobras apuradas no Balanço anual, correspondendo ao valor de uma consulta mensal por cooperado, devendo serem integralizadas no último dia do ano corrente.



EVOLUÇÃO ANUAL Nº DE CLIENTES



- Reunião de alinhamento com as corretoras quinzenalmente;
- Estabelecimento de metas/objetivos mensal individualizado com a corretora;
- Campanhas de vendas em junho e julho com foco no Plano Unimed Fácil com tabela diferenciada;
- Feirão de vendas realizado em dois dias em setembro, resultando em 900 vidas novas;
- Campanha Institucional - ACELERA (Corretoras e Vendas Internas), de setembro a dezembro, resultando em 4.988 vidas novas, com premiação para os dois primeiros colocados das corretoras e primeiro colocado de vendas internas;

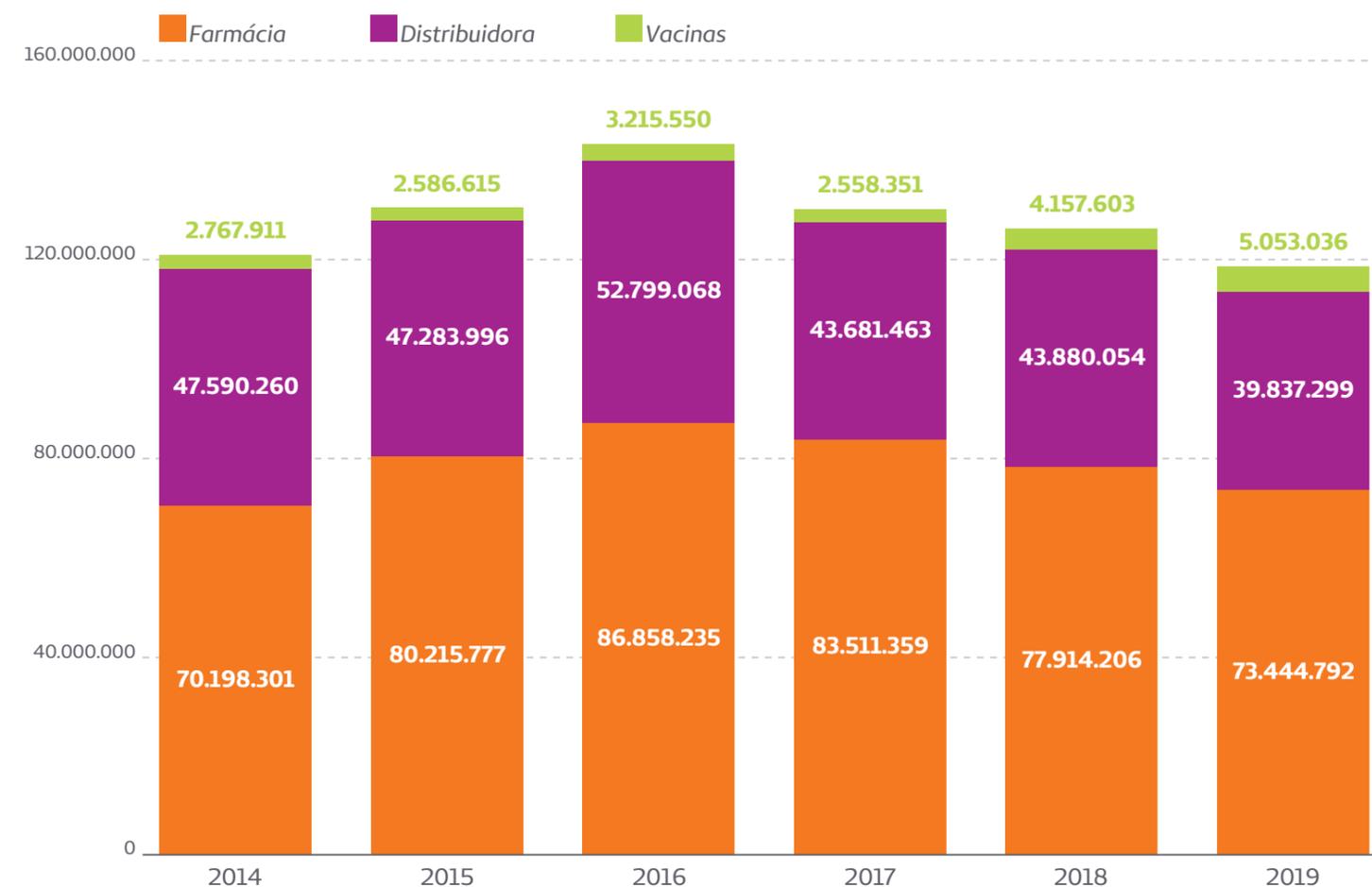
- Negociação com empresa de grande porte em Cuiabá, 1.200 vidas;
- Criação do comitê de renovação de contratos empresariais (pós-venda), realizado semanalmente;
- Alinhamento de fluxo operacional no setor de vendas visando a melhoria dos processos;
- Criação do espaço do corretor, para atendimento exclusivo das corretoras;
- Criação de relatório dos clientes em prospecção, com monitoramento semanal das negociações em andamento;
- Criação da área de retenção, setor destinado para contato junto aos clientes que cancelaram os planos de saúde individual.



Evolução dos números das filiais

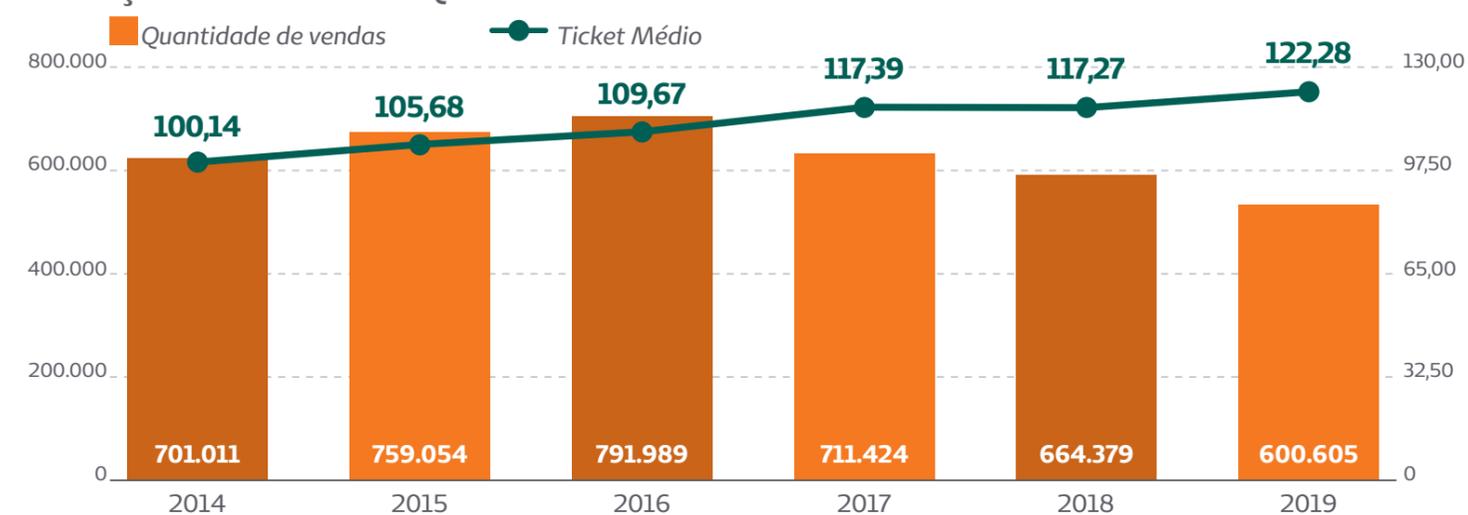
Filiais de Medicamentos Unimed

EVOLUÇÃO DO FATURAMENTO ANUAL



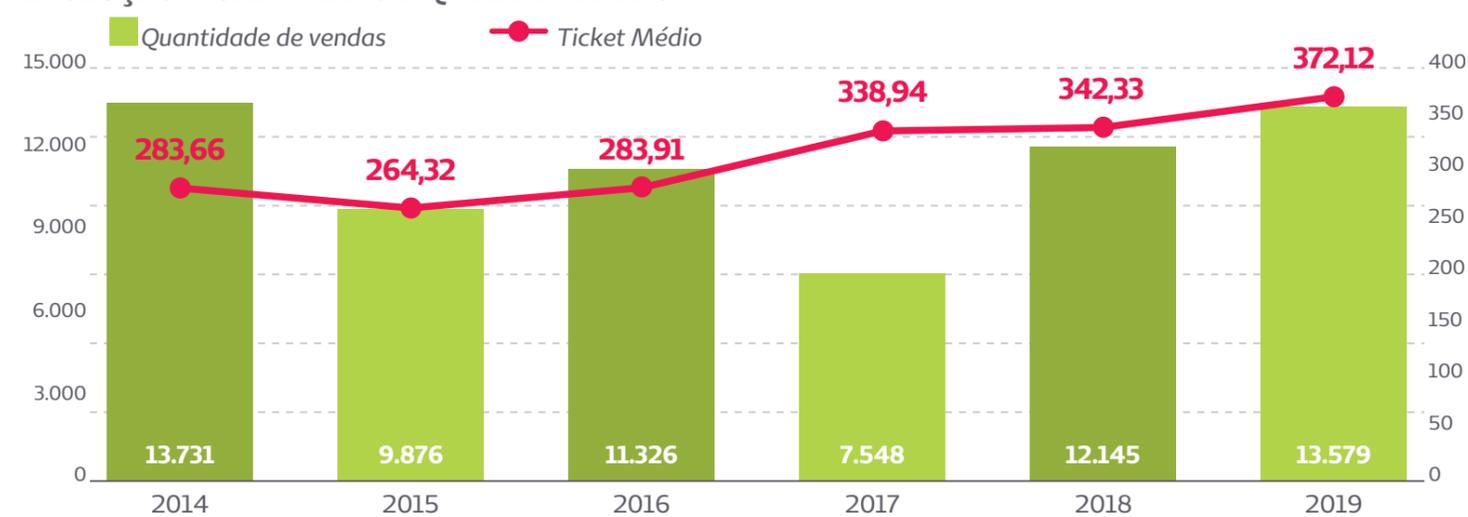
FARMÁCIAS

EVOLUÇÃO TICKET MÉDIO X QTDE DE VENDAS



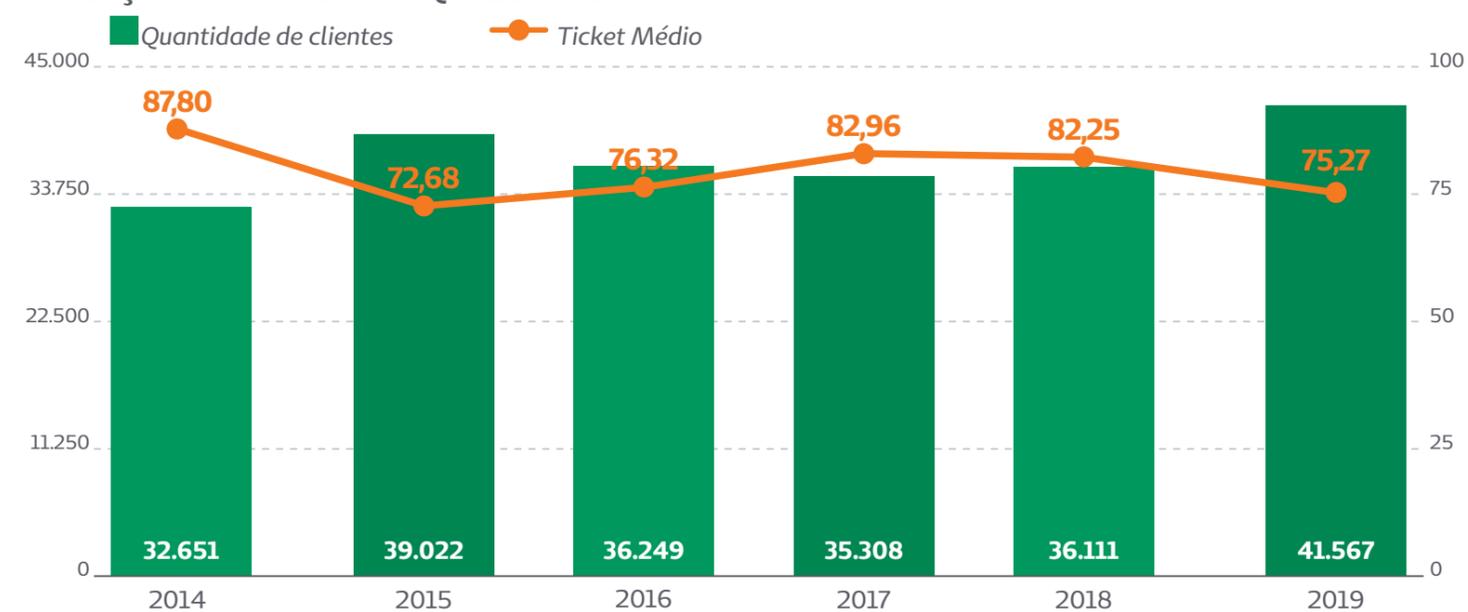
VACINAS

EVOLUÇÃO TICKET MÉDIO X QTDE DE VENDAS



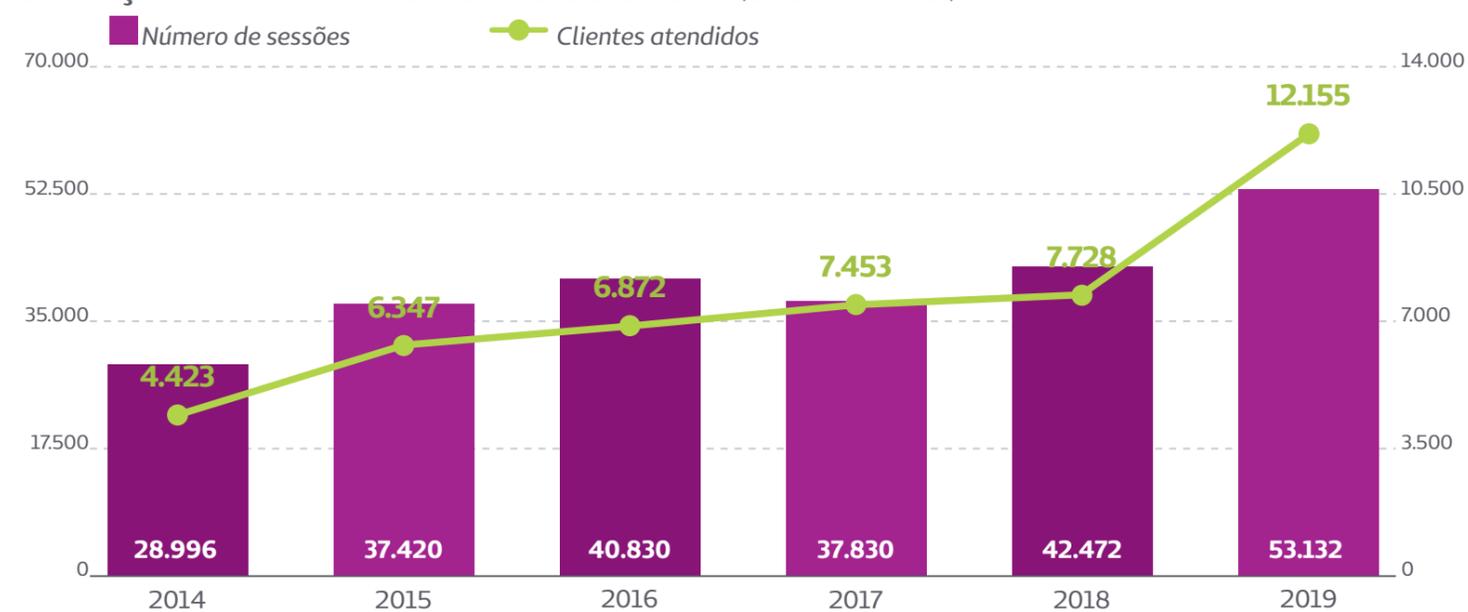
Núcleo de Saúde Ocupacional (NSO)

EVOLUÇÃO TICKET MÉDIO X QTDE DE CLIENTES



Clínicas Unimed

EVOLUÇÃO N° DE SESSÕES X CLIENTES ATENDIDOS (TOTAL ANUAL)



Fisioterapia

EVOLUÇÃO N° DE SESSÕES X CLIENTES ATENDIDOS (MÉDIA MENSAL)



Impactos econômicos indiretos

103-1
103-2
103-3
203-1

Suprimentos e serviços

O Centro de Distribuição de Medicamentos da Unimed Cuiabá ganhou um novo espaço no final de 2018. Com 4 mil e 300 m², quase o dobro do local anterior, a distribuidora passou a ser a maior do segmento no Centro-Oeste. Atualmente, a distribuidora dispõe de mais de 530 mil itens, representando mais de 9 mil marcas diferentes.

A Unimed Cuiabá optou estrategicamente pela expansão do negócio e para isso a mudança da instalação foi uma exigência. A localização da distribuidora era inapropriada para receber e escoar, o espaço era insuficiente para o aumento do estoque e o acesso de veículos de grande porte era impossível. Esses e outros problemas impossibilitavam o crescimento. O novo endereço resolveu todas as questões. Com o novo espaço, a Distribuidora teve seus custos operacionais reduzidos e conta com processos automatizados, aumentando sua capacidade de compra, e conseqüentemente, proporcionando melhores preços ao cliente e ainda oferece mais conforto e segurança aos nossos colaboradores.

Entrega do Espaço Cuidar

Com a proposta de reunir no mesmo lugar os serviços oferecidos pela Cooperativa, a Unimed Cuiabá inaugurou no dia 2 de julho o Espaço Cuidar que, junto com o Centro Assistencial Unimed Cuiabá passa a formar um dos mais modernos Complexos de Saúde do estado. O empreendimento consolida um novo modelo de cuidado, com foco na medicina preventiva e promoção da qualidade de vida.

A nova unidade abriga as Clínicas (psicologia, fonoaudiologia e nutrição), Fisioterapia, os 12 programas de saúde do Viver Bem, núcleo de medicina preventiva, além de oferecer aos beneficiários uma academia com estrutura completa e cozinha experimental das mais modernas. Também funciona no prédio a Rede de Cuidados Continuados (RCC) e Cuidados Paliativos e o Núcleo de Saúde Ocupacional (NSO).

O Espaço Cuidar da Unimed Cuiabá é equipado com sistemas para captação de água da chuva, que é reutilizada nos jardins e banheiros, além de uma Central Solar Fotovoltaica composta por 240 painéis solares instalados em parte da cobertura do estacionamento. Essas placas têm capacidade para produzir até 14% da energia utilizada na unidade.



Projeto Espaço Teen Kids – Centro Assistencial

Foi concretizado e inaugurado no dia 04 de dezembro, um ambiente preparado exclusivamente para atender as crianças no Pronto Atendimento. A implantação do espaço tem como finalidade a melhoria do fluxo interno, propiciar maior segurança, conforto e evitar o contato das crianças com outros pacientes que aguardam atendimento, reduzindo assim o risco de contato com outras doenças. O ambiente lúdico decorado especialmente para o público infantil está localizado no segundo andar e possui três consultórios, banheiros e brinquedoteca. Tudo para garantir que as crianças possam aguardar o atendimento em um ambiente confortável e preparado para elas.



Padronização do totem da Unimed Cuiabá

Desenvolvido pelo Núcleo de Tecnologia da Informação da Unimed Cuiabá, o totem possui telas *touchscreen*, design intuitivo e uma linguagem de fácil entendimento, permitindo aos beneficiários da Cooperativa autonomia na hora de efetuar o pagamento da mensalidade do plano de saúde, tanto de pessoa física quanto jurídica, por meio dos cartões de débito e crédito, sempre garantindo a qualidade na prestação do serviço que é marca da Unimed Cuiabá.

Implantação do quiosque de vendas no Shopping Estação

Visando permitir que os clientes do centro comercial tenham à sua disposição os benefícios oferecidos pela maior operadora de planos de saúde de Mato Grosso foi inaugurado o quiosque de vendas Unimed Cuiabá no Shopping Estação que também disponibiliza aos clientes produtos da Unimed Seguros.



Planejamento para 2020

Projeto Call Center tem por objetivo a estruturação do setor, ganhando comodidade e oferecendo segurança aos colaboradores, respeitando as normas que regulamentam o exercício da função. Ainda no planejamento do exercício 2020, temos o Projeto Área de Convivência dos Colaboradores na sede da cooperativa, que tem por objetivo garantir a satisfação dos colaboradores com todo conforto, onde possam usufruir de um espaço com salas de jogos, TV, descanso, internet, entre outras inovações.

No total a cooperativa investiu em 2019 cerca de **17 milhões** de reais em infraestrutura

Inovação

Hoje, através principalmente dos smartphones, todos estão conectados e a tecnologia está presente em todos os lugares com informações cada vez mais rápidas e ao alcance de todos.

A Unimed Cuiabá estimula a cultura de inovação em todos os seus processos. A Cooperativa fomenta, por meio da inovação, novas práticas assistenciais, novas formas de nos relacionar com o mercado, modelos de remuneração baseados na qualidade e investimento em tecnologias que melhoram a assistência e promovem a conexão entre médicos cooperados, prestadores e clientes.

Inovar é um dos caminhos para contribuir com o avanço sustentável do setor de saúde. É por isso que o estímulo à inovação faz parte do negócio da Cooperativa. Em 2020, essa premissa será fortalecida em nosso modelo assistencial, na valorização do trabalho médico e no relacionamento com nossos cooperados, colaboradores e clientes. Ao inovar, transformamos as escolhas diárias em uma visão clara de onde queremos chegar.

Comitê de Inovações

Inovar no cuidado e na gestão é um compromisso permanente da Unimed Cuiabá. Em 2019, a Unimed Cuiabá iniciou o Comitê de Inovações, com o objetivo de elencar o que há de melhor no mercado de tecnologias e melhores práticas nos processos.

A abertura às ideias para enfrentar os desafios da Cooperativa será ainda mais estimulada em 2020. O Comitê de Inovações irá fomentar a apresentação de sugestões e ideias para aprimorar o uso racional dos nossos recursos. O objetivo é criar um programa entre os colaboradores e estender a iniciativa para os cooperados, criando uma cultura de inovação na Cooperativa e premiando os melhores cases.

Conheça os principais projetos do Comitê de Inovações em 2019:

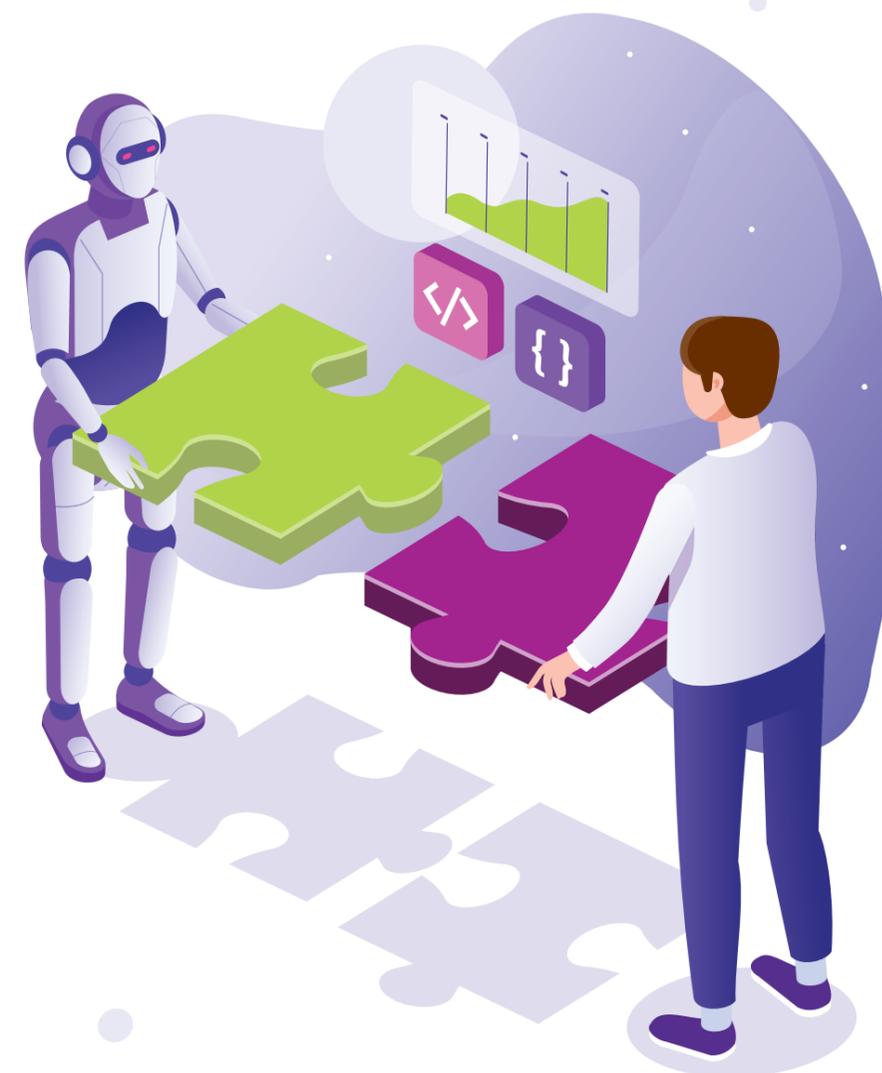
- Atualização do sistema Delage de desktop para versão Web;
- Lançamento E-commerce Distribuidora de medicamentos;
- Lançamento do Aplicativo APA – ferramenta de utilização pela equipe televendas, para monitoramento e venda ativa de medicamentos de uso contínuo;
- Atualização do sistema MV2000 para a versão MV Soul Web;
- Lançamento do APP do Cooperado e do Beneficiário dando maior comodidade para os clientes e cooperados;
- Criação dos painéis estratégicos da cooperativa.

Inteligência Artificial

O uso da inteligência artificial e o trabalho com os algoritmos minimizam significativamente o erro, dá suporte nas decisões clínicas e agiliza o atendimento, benefícios importantes para melhoria da assistência

Para o Ano de 2020 a Unimed Cuiabá iniciará o projeto para atendimento através de IA. A expectativa é reduzir o tempo de atendimento dos clientes facilitando a busca de informações e soluções para suas dúvidas, de um a forma mais rápida e fácil.

Este será o primeiro passo para expansão desta nova forma de operação com maior eficiência e agilidade seguindo as tendências e avanços da tecnologia.



Indicadores ANS

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

O Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar avalia o desempenho das operadoras de saúde através do Projeto de Qualificação de Operadoras da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O índice avalia quatro dimensões: Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade no Mercado e Gestão de Processos e Regulação.

Em comparação com ano anterior a Unimed Cuiabá apresentou um aumento significativo na nota do IDSS de 0,7658 para 0,9209 a maior da história da Cooperativa.

Os impactos positivos no IDSS foram devidos a várias mudanças na Operadora, uma delas foi a implantação do Sistema Solus. Com essas mudanças, diversos setores revisaram processos e o engajamento das áreas envolvidas trouxe resultados mais assertivos para a Cooperativa.

A seguir, apresentamos os resultados do IDSS da cooperativa por dimensão:

IDGR – GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO

– Entre outros indicadores, essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS – **Nota: 0,9519**

IDQS – QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE

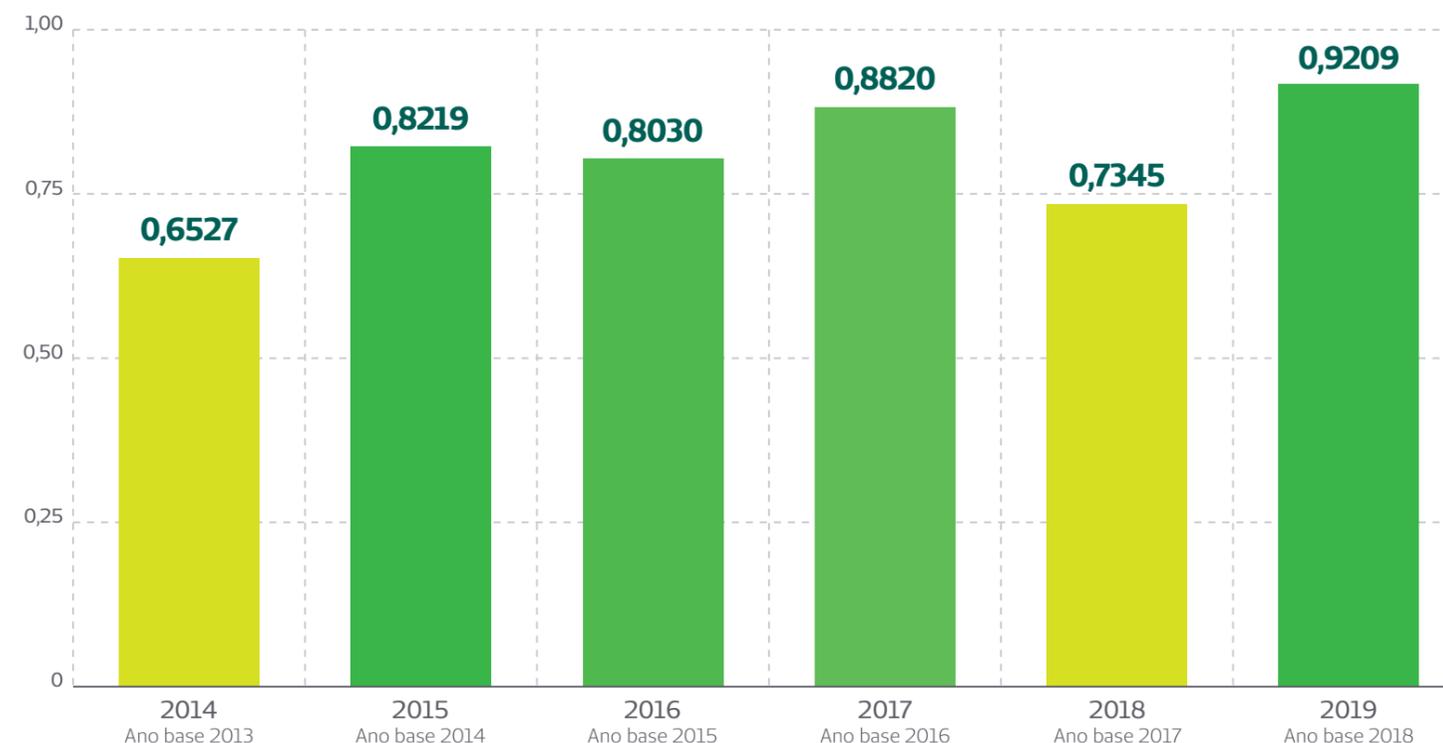
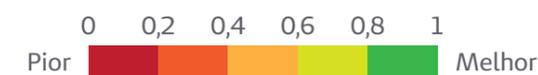
(Avaliação do conjunto de ações em saúde que contribuem para o atendimento das necessidades de saúde dos beneficiários, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada) – **Nota: 0,8834**

IDGA – GARANTIA DE ACESSO (Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores) – **Nota: 0,8690**

IDSM – SUSTENTABILIDADE NO MERCADO

(Monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores) – **Nota: 1,0000**

Faixas de notas de avaliação



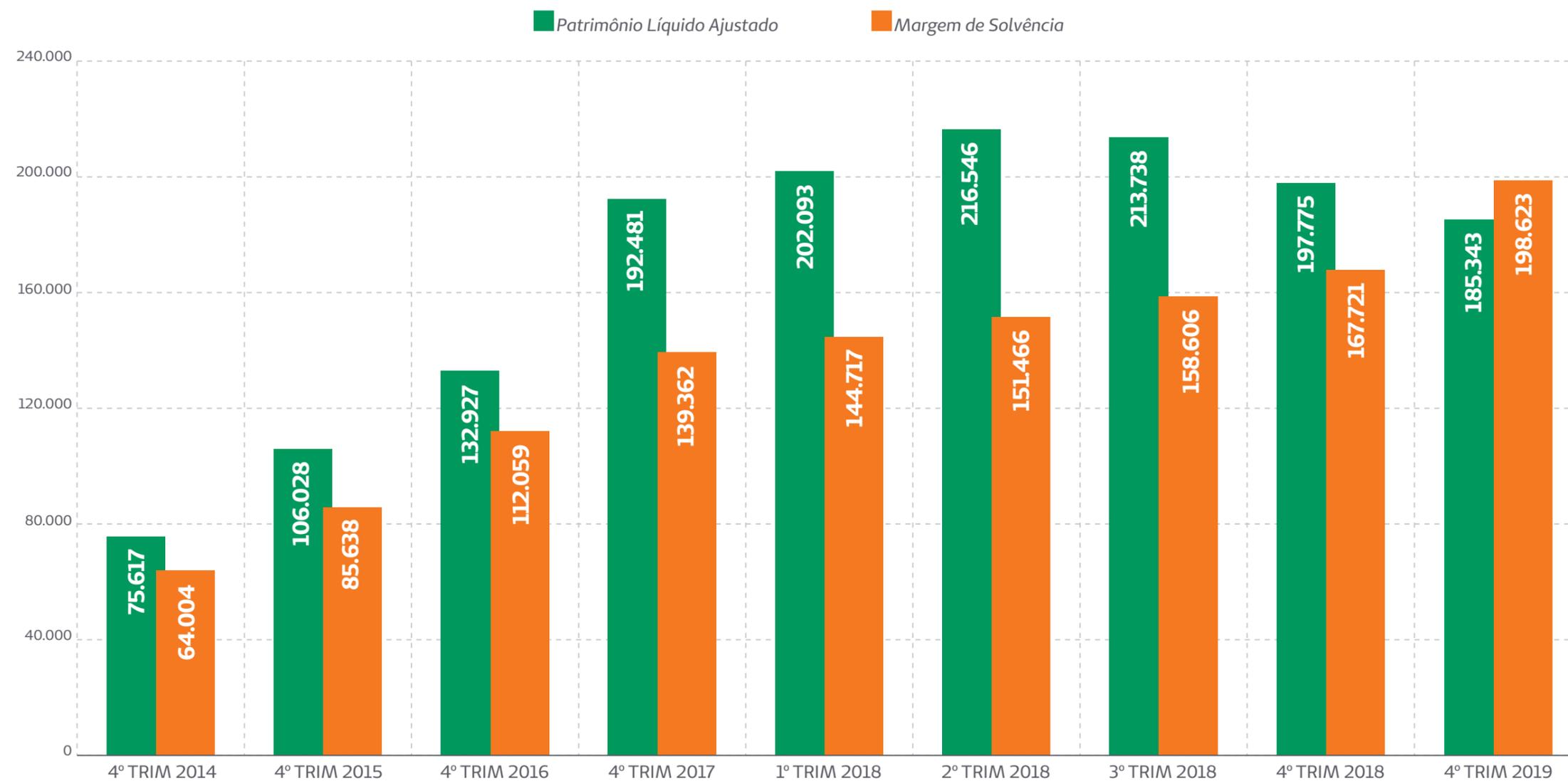
Margem de Solvência

A Margem de Solvência é um recurso econômico/ financeiro complementar às provisões que a operadora deverá dispor, para suportar oscilações das suas operações e que corresponde à suficiência do Patrimônio Líquido Ajustado (PLA) por efeitos econômicos.

É um método atuarial de cálculo prudencial, com foco na capitalização das empresas, impedindo de certo modo a distribuição indiscriminada de dividendos aos acionistas.

A insuficiência da Margem de Solvência parcial foi de -6,69% no fechamento de 2019.

Margem de Solvência Total projetada para 2022 é de R\$ 256.577.388 em 2019

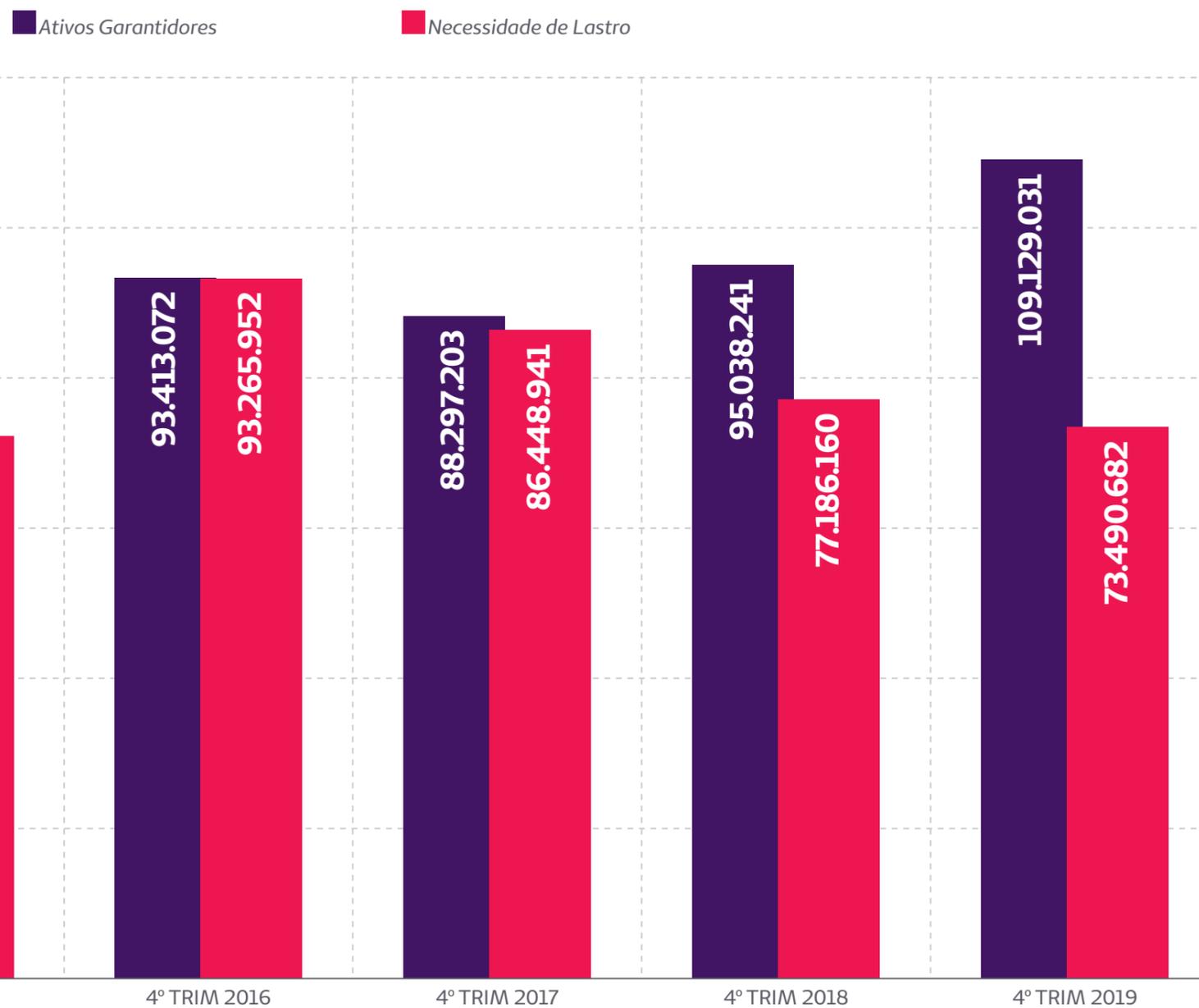


Ativos Garantidores - Lastro

Os Ativos Garantidores são garantias financeiras em bens imóveis assistenciais e aplicações financeiras vinculadas a ANS, sendo os recursos destinados a cobrir riscos das provisões técnicas

(cálculo dos riscos esperados inerentes às operações de assistência à saúde);

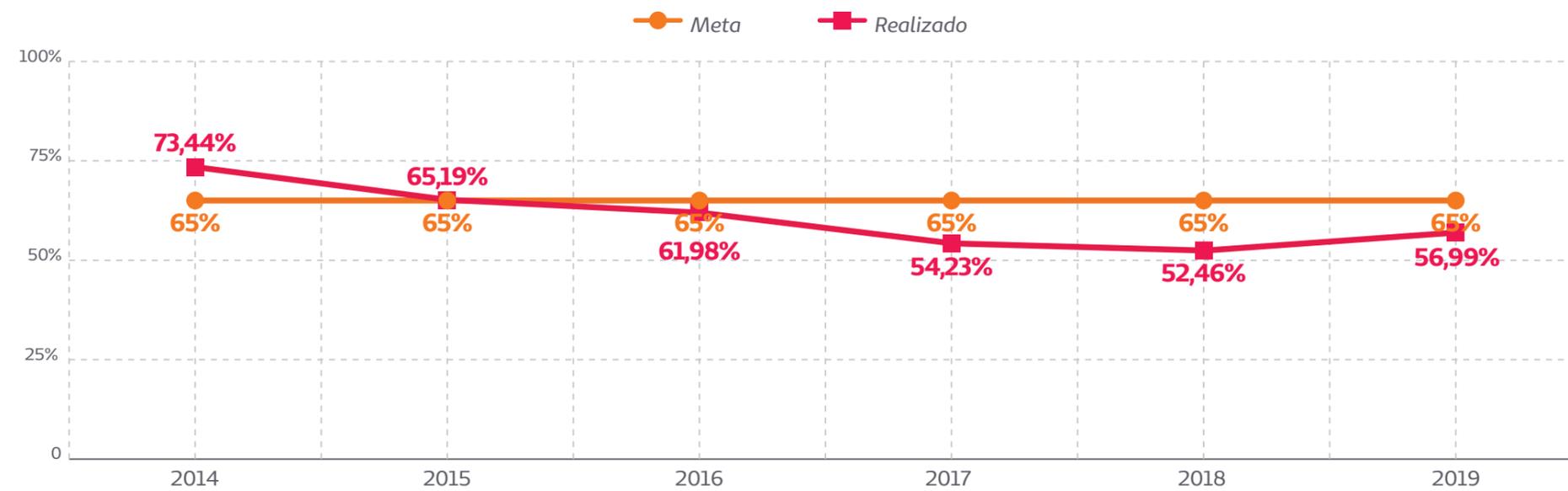
Suficiência de 35,6 milhões de garantias financeiras em relação a necessidade de Lastro.



Endividamento Geral

Conceito: Representa o grau de garantia que a empresa dispõe em Ativos (totais), para pagamento do total de suas dívidas.

Meta: Menor que 65%



Saúde ambiental



Saúde ambiental [102-11]

Cuidado com o meio ambiente: Uma característica da Unimed Cuiabá

A Unimed Cuiabá está atenta ao princípio da precaução e alinhada à necessidade de estimular e contribuir para a preservação do meio ambiente. Realiza o gerenciamento de resíduos sólidos

e de serviços de saúde e através do Projeto de Neutralização de carbono, realiza a compensação de toda a emissão dos gases de efeito estufa provenientes das operações da cooperativa.

Emissões [103-2 103-3 305-4]

A Unimed Cuiabá foi à primeira do Sistema a neutralizar suas emissões de carbono. Desde 2010, por meio do Instituto Ação Verde, que mantém o Projeto Verde Rio, a cooperativa neutraliza toda emissão de CO² proveniente da operação da Unimed Cuiabá.

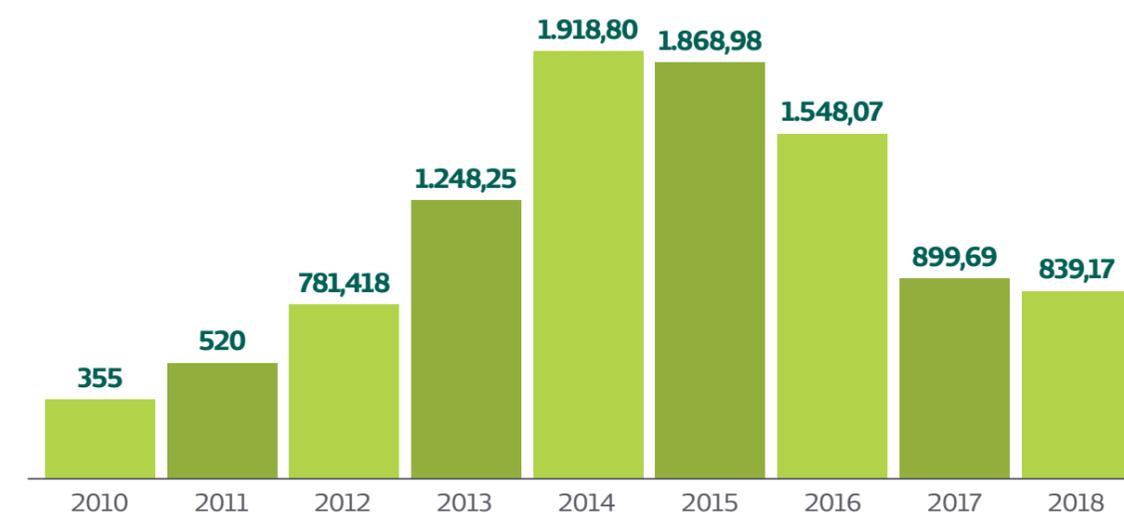
Para o projeto, a Unimed Cuiabá realiza anualmente o levantamento de todos os dados necessários para a elaboração do inventário de Emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE) e o Instituto Ação Verde, realiza o inventário, cultiva as mudas, o plantio e o monitoramento da área preservada. Em sete anos, o Projeto de Neutralização de Carbono da Unimed Cuiabá já neutralizou 9.979,558 toneladas de CO².

O Instituto Ação Verde utiliza os critérios e normas do GHG Management Institute para o desenvolvimento do Inventário de Carbono da Unimed Cuiabá. O GHG Management Institute, é um instituto voltado para o estudo e desenvolvimento de estratégias corporativas relacionadas com as mudanças climáticas globais.

Os valores apresentados a seguir, são dados do Inventário de carbono da cooperativa do ano de 2018. O inventário de 2019 está sendo produzido e assim que finalizado será disponibilizado no site da cooperativa (www.unimedcuiaba.coop.br).



CONTROLE DE EMISSÕES DE CARBONO EM TONELADAS

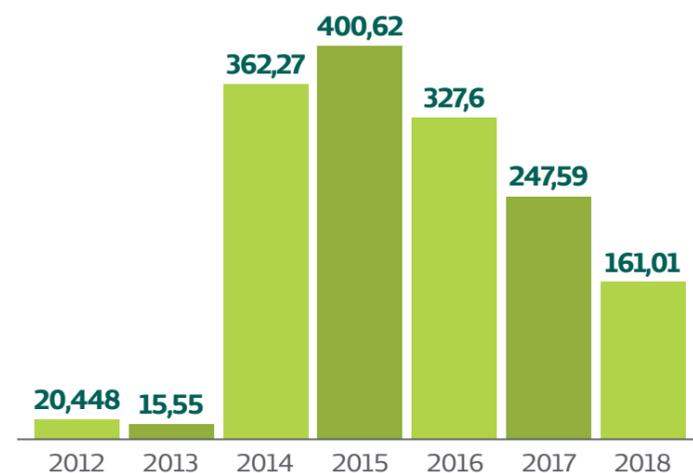


Fontes de Emissão – Escopo 1 [305-1]

Compreendem as emissões diretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) e são as provenientes de fontes que pertencem ou são controladas pela organização, como, por exemplo, veículos da empresa ou por ela controlados, emissões de sistemas de ar condicionado e refrigeração, consumo de materiais utilizados pelos colaboradores e visitantes, entre outros.

Para o inventário da Unimed Cuiabá são consideradas as emissões de GEE dos veículos da frota própria, isto é, o trânsito de funcionários em serviço com os veículos da Unimed Cuiabá no período de referência.

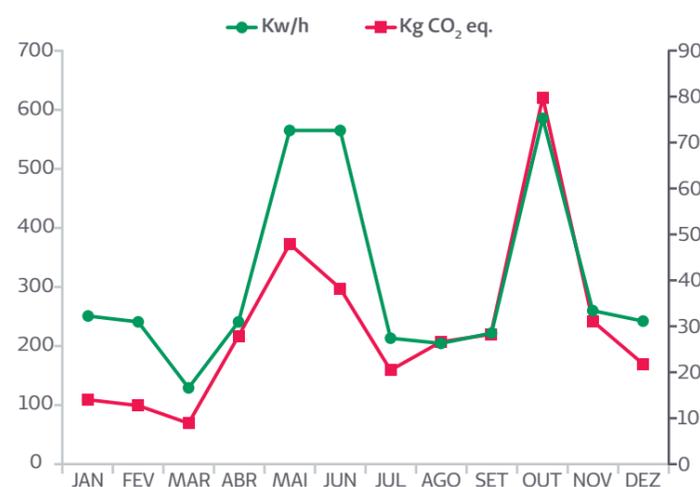
ESCOPO 1 EM TONELADAS DE CO₂



Fontes de Emissão Escopo 2: [305-2 / 302-1]

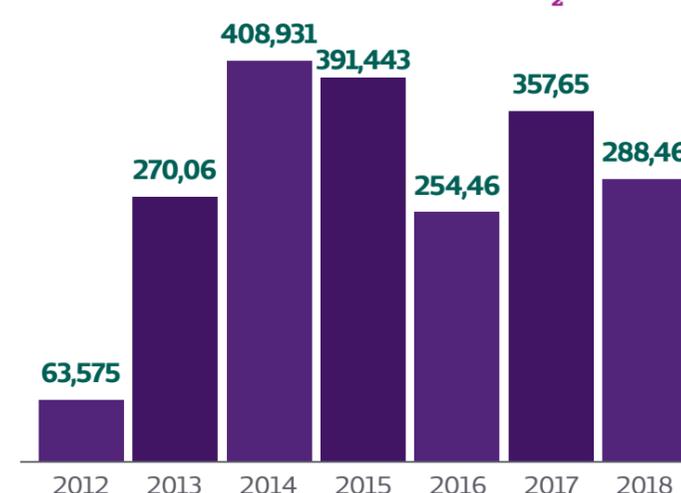
Compreendem as emissões indiretas e contabiliza as emissões de GEE provenientes da aquisição de energia elétrica e térmica que é consumida.

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA



Para o inventário da Unimed Cuiabá são considerados o consumo de energia elétrica e/ou uso de combustível utilizado por geradores.

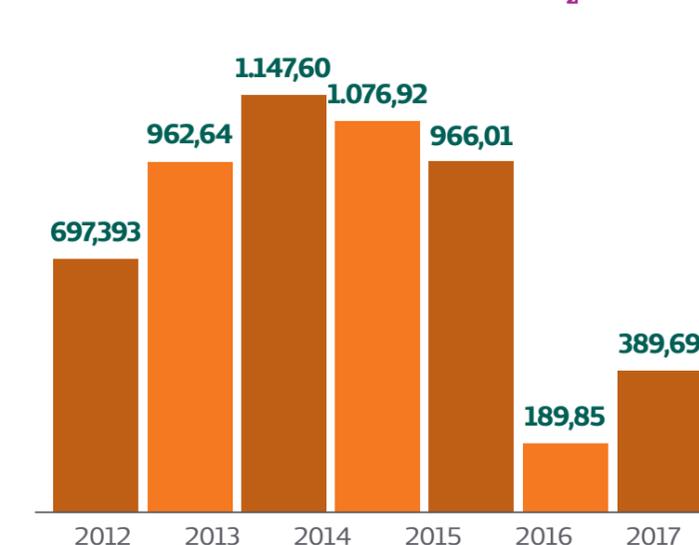
ESCOPO 2 EM TONELADAS DE CO₂



Fontes de Emissão Escopo 3: [305-3]

Outras emissões indiretas de GEE. Nesta categoria é permitida a abordagem de todas as outras emissões indiretas, ou seja, como atividades relacionadas ao transporte de materiais em veículos que não sejam da organização ou bens comprados, de combustíveis comprados, de resíduos, viagens de negócios dos colaboradores, deslocamento dos funcionários no trajeto casa-trabalho-casa.

ESCOPO 3 EM TONELADAS DE CO₂



Gestão de resíduos em geral e resíduos de saúde

103-2
103-3
306-4

A Unimed Cuiabá possui implementado, o PGRSS – Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde em suas unidades. O objetivo é de estabelecer diretrizes, critérios e procedimentos para o gerenciamento de resíduos sólidos e de serviços de saúde da Cooperativa de Trabalho Médico, referente ao seu manejo, armazenamento temporário, coleta, transporte, tratamento e disposição final, visando à minimização dos resíduos sólidos, proteção à saúde e ao meio ambiente, prevenindo possíveis acidentes e doenças ocupacionais.

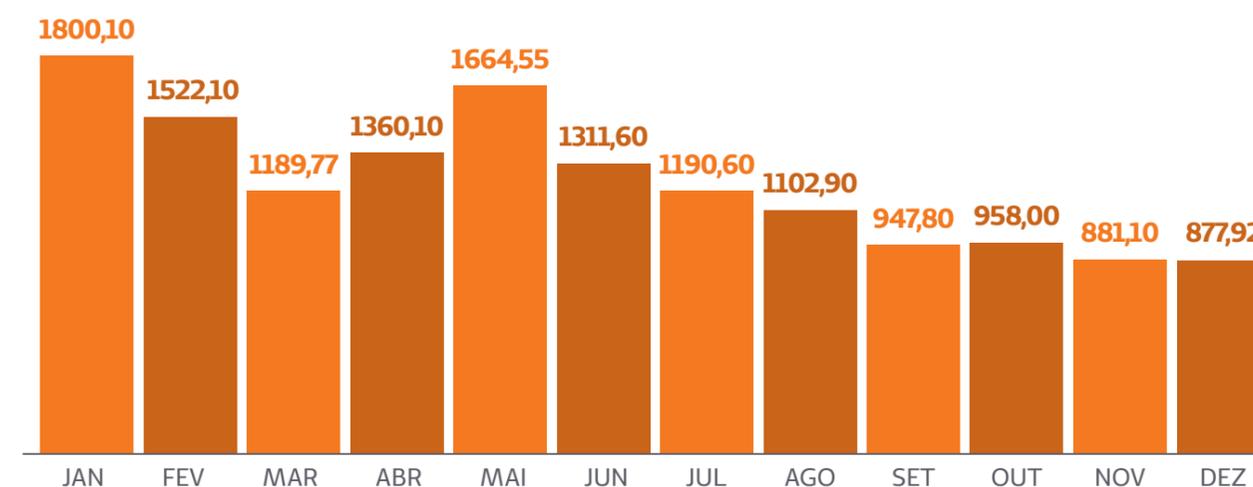
Os resíduos de serviços de saúde são gerados por algumas unidades da Cooperativa devido a seu ramo de atividade, Centro Assistencial,

Farmácias, Núcleo de Vacinação, Distribuidora de Medicamentos e Espaço Cuidar. Estes resíduos são gerenciados e monitorados, sendo coletado, transportado e encaminhado para a destinação final ambientalmente correta, através de empresa terceirizada licenciada e capacitada para tal atividade.

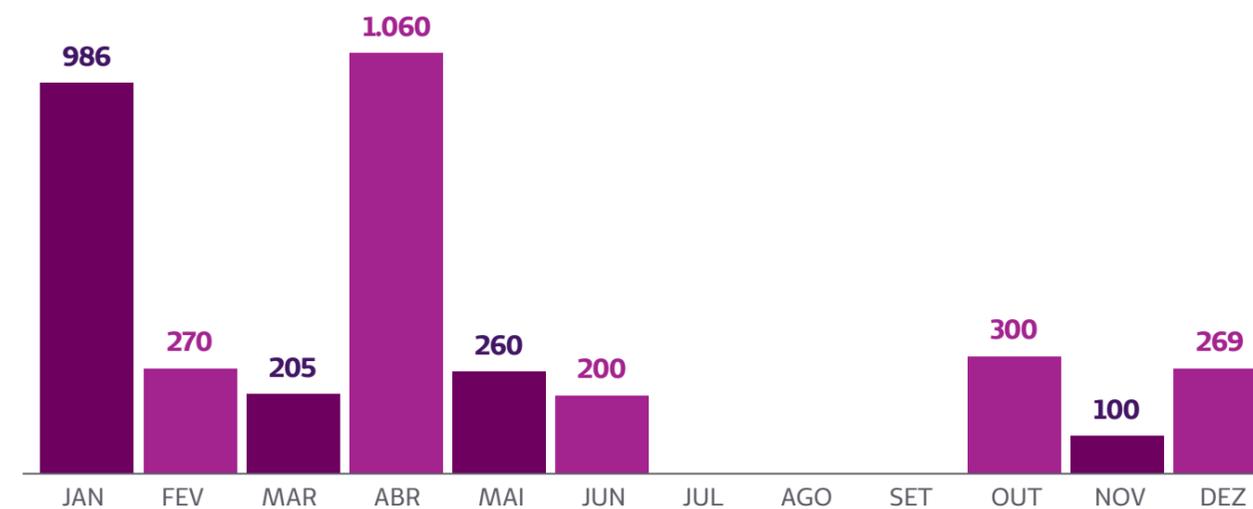
Os resíduos sólidos gerados nas unidades da Unimed Cuiabá, são basicamente restos alimentares, resíduos de sanitários e recicláveis. O papel e papelão são os resíduos recicláveis de maior geração, sendo encaminhados para Empresa de reciclagem. A renda proveniente da venda destes materiais é revertida aos projetos sociais desenvolvidos pela área de Sustentabilidade



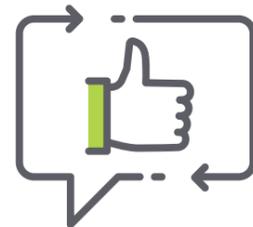
RESÍDUOS DE SERVIÇO DE SAÚDE GERADOS EM 2019 (KG)



RESÍDUOS SÓLIDOS GERADOS EM 2019 (KG)



Saúde social



Gestão de pessoas

Colaboradores: a força motriz 103-2 103-3 102-8

O Gestão de Pessoas da Unimed Cuiabá tem como diretriz principal a gestão participativa. Atua como parceira estratégica, sendo guardiã da cultura, valores e ativos da empresa. Preza pelo relacionamento ético, transparente, valorização do potencial humano promovendo um ambiente capaz de atrair, desenvolver, reter e motivar talentos buscando melhoria nos resultados e desenvolvimento sustentável. É responsável pelas políticas e diretrizes da Gestão com pessoas. O setor está subdividido em Recrutamento e Seleção, Administração de Pessoal, Segurança do Trabalho e Desenvolvimento Humano e conta com a Política de Gestão de Pessoas, e Política de Viagem que contribuem para o direcionamento nas tomadas de decisões.

Ações visando a Saúde e Bem-Estar do Colaborador Unimed Cuiabá

A Cooperativa buscando sempre a qualidade de vida, saúde e o bem-estar de sua equipe, oferece os seguintes benefícios a seus colaboradores:

Plano de saúde: A Unimed Cuiabá assume a maior responsabilidade financeira da assistência médica para o colaborador e seus dependentes (cônjuges e filhos/enteados com até 28 anos). O colaborador sempre contou com esse benefício ao entrar na Cooperativa, sem carência contratual no ato de admissão na empresa;

Plano odontológico: há mais de seis anos subsidiado em 72% pela Cooperativa com inclusão de dependentes legais e agregados;

Vacinas com descontos diferenciados: para os colaboradores e dependentes com descontos especiais que variam de 10%, 20% e até 30%; e ainda oferece a vacina antigripal e a H1N1 100% custeada pela a empresa;

Ginástica Laboral: Realizada até três vezes por semana com todos os colaboradores da cooperativa, com objetivo de melhorar a saúde e evitar lesões por esforço repetitivo e algumas doenças ocupacionais;

Plano de previdência privada – Subsidiado 100% pela empresa: contrato firmado com a empresa Seguros Unimed com adesão ao Plano PGBL. A Cooperativa paga 1% sobre o salário do colaborador limitado a um valor de R\$ 10,00 reais. Adesão automática. O colaborador poderá aumentar o valor de participação;

Plano de previdência privada – Convênio p/ colaboradores: os colaboradores têm a opção de fazer o complemento individual da previdência, no valor que desejar, de acordo com as opções disponíveis: VGBL ou PGBL. É um contrato corporativo, por isso oferece taxas diferenciadas, inclusive taxa zero de carregamento (mensal);

Seguro de vida e auxílio funeral, subsidiado 100% pela empresa: A adesão do seguro de vida do colaborador é feita por meio de formulário e corresponde a: 12 vezes o salário por morte natural e invalidez – limitado a R\$ 30.000,00; R\$ 1.500,00 de auxílio funeral;

Seguro de vida e auxílio funeral (opcional ao colaborador): esta Contratação é opcional, feita por adesão voluntária do colaborador, mediante preenchimento de formulário, caso queira aumentar o benefício oferecido pela empresa: 30 vezes o salário por morte natural, invalidez; 60 vezes por morte acidental; R\$ 1.500,00 de auxílio funeral;

Empréstimo Consignado: disponibilizado através do Banco Santander / Sicredi, o colaborador pode comprometer até 30% do valor de seu salário base;

Cartão ITAUCARD: Contrato pela ASFUNIMED (Associação dos Funcionários da Unimed), por meio de parceria com o Banco Itaú, a Unimed Cuiabá fornece aos colaboradores o cartão ITAUCARD VISA Corporate, para utilização na rede credenciada e desconto em folha de pagamento da Unimed com limite de 15% do salário base;

PPR: Programa de Participação nos Resultados, que viabiliza aos Colaboradores da Cooperativa o direito ao recebimento de participação nos resultados;

Políticas de reconhecimento: A Unimed Cuiabá possui práticas diferenciadas para reconhecimento e relacionamento com os colaboradores. Um dos exemplos é o Programa Quality, atuando desde julho de 2005 nas áreas de relacionamento com o Cliente;

Banco na Sede (caixa eletrônico dentro da cooperativa): para melhor segurança e comodidade aos colaboradores, está disponível dentro da Cooperativa o banco e o caixa eletrônico, para recebimento do salário e outros serviços de pagamentos;



Alimentação: Os colaboradores que trabalham na sede da cooperativa, têm a opção de escolher entre três restaurantes conveniados e próximos à unidade para realização da refeição. No Pronto Atendimento, é disponibilizada refeição por restaurante conveniado, dentro da própria unidade com acompanhamento de nutricionista. Para os colaboradores das demais unidades, é disponibilizado ticket refeição;

Vale Alimentação: A Unimed Cuiabá disponibiliza a todos os colaboradores Unimed o cartão alimentação alelo no valor de R\$: 300,00 reais mensalmente;

Lanche: a cooperativa disponibiliza ao colaborador, 15 minutos de intervalo para lanche no período vespertino. Oferece gratuitamente o lanche com pão francês, margarina, suco, leite, chá e café;

Área de convivência: Na sede, há três salas para uso exclusivo dos colaboradores: sala de TV e leitura com puffs, sala de descanso com espreguiçadeiras e apoio para os pés e sala de informática com 15 computadores disponíveis para acesso à internet, com limite de 20 minutos por colaborado. Nas demais filiais é oferecida a sala de descanso com puffs e espreguiçadeiras. Devido à alta temperatura de Cuiabá (entre 32° e 42° em 95% do ano), todas as salas na área de convivência são climatizadas. Com isso, o colaborador pode aproveitar melhor os momentos de descanso e ter mais qualidade de vida;

Bolsa de estudo: política estabelecida há mais de 5 anos, no entanto, em 2011 ocorreu alteração no subsídio de 30% para 50% - todos os colaboradores têm direito desde que se enquadrem dentro da política e orçamento da área para cursos de graduação, pós-graduação, MBA e acrescentamos também o mestrado;

Uniforme: custeado 100% pela empresa, o colaborador após o período de experiência recebe três conjuntos que são renovados a cada um ano. Um diferencial importante a ser ressaltado é a dispensa do uso do uniforme na sexta-feira, sendo obrigatória apenas de segunda a quinta na sede e unidades, exceto farmácias que possuem expediente nos fins de semana;

Linhas telefônicas celulares e Internet Banda Larga 3G - (ilimitada): A ASFUNIMED firmou parceria com uma operadora de celular com pacotes especiais para o colaborador poder adquirir até duas linhas;

Celular, notebook e Internet Móvel 3G: Todas as lideranças e alguns colaboradores da Cooperativa dispõem de linhas de celulares, notebooks e Internet móvel 3G, sendo 59 no Celular e 28 no Pen Modem. A Unimed Cuiabá conta, no total, com 375 linhas de telefones celulares utilizadas por seus Colaboradores, além da disponibilização de notes e telefones de acordo com a necessidade de uso de cada área, sem custo algum para o colaborador;

Hora Livre: Regulamentada em 2012 a Unimed Cuiabá concedeu a todos os colaboradores (CLT), uma hora de folga a ser desfrutada pelo dia de seu ANIVERSÁRIO. Pode ser concedida na chegada, no horário de almoço ou ao sair. Neste dia o colaborador está liberado do uso do uniforme;

Auxílio Creche /escola ou babá: beneficia todos os colaboradores da Unimed Cuiabá que possuem filhos de 04 meses até os 04 anos de idade;

Kit maternidade: a cooperativa presenteia as colaboradoras gestantes com um kit maternidade para celebrar o momento do nascimento de seus filhos. Este benefício é extensivo às esposas dos colaboradores;

Chá de bebê: desde 2005 a Unimed cede espaço a todas as colaboradoras gestantes fazerem seu chá de bebê ou chá de fraldas e ainda ganha 1 pote de sorvete de 10 litros pelo ProUnim;

Biblioteca PróUnim: Localizada dentro da cooperativa o local cotem livros de vários temas, onde o colaborador tem a possibilidade de estudar, emprestar e levá-lo para casa, ainda em forma de incentivo à leitura realiza premiação no final do ano para o leitor mais assíduo. É disponibilizada também uma praça aconchegante para os colaboradores confraternizarem nos momentos de intervalos;

Festa de Aniversário mensalente: A Unimed Cuiabá realiza a comemoração dos aniversariantes do mês com evento realizado no auditório da cooperativa em uma manhã festiva com dinâmicas, homenagens, café da manhã e entrega de lembranças;



Festa de final de ano: Abrangendo colaboradores e terceiros, a Unimed Cuiabá organiza um grande baile de final de ano que marca o encerramento de um ciclo de trabalho. Sempre nos melhores espaços para eventos da cidade, uma noite inesquecível é proporcionada com boa comida, bebida e muita música (banda ao vivo). O espírito democrático do evento é garantido em vários momentos, que vão desde a escolha do tema da festa à Camiseta convite, que permite a todos, diretores, gerentes, líderes e colaboradores festejarem as conquistas do período.



Saúde e segurança no trabalho

103-2
103-3
403-1

A Saúde e Segurança no trabalho é uma das prioridades da cooperativa, que realiza o atendimento as normas técnicas, conscientizando as equipes da necessidade do envolvimento e comprometimento de todos na prevenção de acidentes do trabalho e doenças ocupacionais. A Cooperativa possui uma equipe de profissionais do SESMT - Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho conforme Norma Regulamentadora. A área é composta por um Técnico de Segurança do Trabalho lotado na sede da cooperativa e outro técnico de Segurança do Trabalho no Centro de Especialidades Médicas, conforme a Norma Regulamentadora NR-4 Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho - SESMT.

Uma das unidades da Cooperativa, o Núcleo de Saúde Ocupacional - NSO também conta com profissionais da área, que realizam atividades da área de Medicina e Segurança no Trabalho junto a Empresas externas.

Conta com Médicos do Trabalho, Técnicos de Enfermagem, Engenheiro de Segurança do Trabalho e Técnico de Segurança do Trabalho. Através desses profissionais são realizados todos os programas legais da área, PPRA - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais que visa à preservação da saúde e da integridade dos colaboradores através da antecipação, reconhecimento, avaliação e consequente controle da ocorrência de riscos ambientais existentes ou que venham a existir. A cooperativa possui também o PCMSO - Programa

de Controle Médico de Saúde ocupacional, cujo objetivo é de promoção e preservação da saúde dos colaboradores.

Habitualmente, são realizadas palestras e oficinas sobre diversos temas como hipertensão, cuidados com a saúde e alimentação, saúde financeira, diabetes, doenças ocupacionais, ergonomia, doenças sexualmente transmissíveis, cuidado e prudência no trânsito, cuidados dos pais com as crianças entre outras. A maioria das palestras são ministradas na Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT), realizada anualmente e que antecede último mês de cada vigência da CIPA. A Unimed Cuiabá conta com uma empresa especializada para realização da ginástica laboral, emissão de laudos e análise ergonômica dos postos de trabalho.

Acordos e convenções

O Sindicato Sinatracoop aborda tópicos de saúde e segurança como entre eles plano de saúde e odontológico, caixa primeiros socorros, estabilidade provisória ao acidente de trabalho, entre outros. O percentual do total de empregados registrados em regime CLT cobertos por acordos e negociação coletiva é de 100%.



Diversidade e igualdade de oportunidades

Conforme a Política de Gestão de Pessoas da Unimed Cuiabá, todo o processo de seleção e recrutamento interno e externo é realizado sem discriminação de idade, cor, sexo e limitações físicas, enfatizando os critérios de segurança e qualidade relacionados ao perfil da vaga.

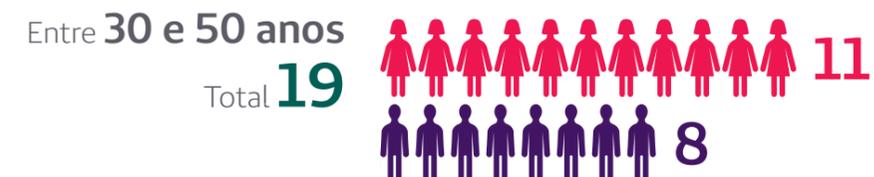
103-2
103-3
102-8
405-1



TOTAL DE COLABORADORES EM 2018 - POR FAIXA ETÁRIA



TOTAL DE COLABORADORES COM DEFICIÊNCIA EM 2018 - POR FAIXA ETÁRIA



Atenção Personalizada à Saúde (APS) 103-1 103-2 103-3 416-1 416-2

A Atenção Personalizada à Saúde inserida pela Unimed Cuiabá marca a mudança de concepção do cuidado com a saúde e a evolução do atendimento médico. O Personal é a junção perfeita do atendimento referenciado com a qualidade Unimed Cuiabá, é o cuidado baseado no vínculo contínuo entre o médico de referência, a equipe e o paciente desde a primeira consulta, conhecendo a história da família e planejando a gestão do cuidado de acordo com as necessidades de cada família.

Inaugurado em 03 de julho de 2019, conta com uma equipe composta por 17 pessoas sendo, equipe administrativa, médico coordenador administrativo, Médicos de Família e Comunidade enfermeira coordenadora e técnicos de enfermagem. Os atendimentos no Personal ocorrem de segunda a sexta das 07h às 21h e aos Sábados das 07h às 13h.

A importância do Médico de Referência

Diferencial: é o estabelecimento de um médico de família, conhecido como médico de referência que atua com uma equipe multidisciplinar integrada por enfermeiro, técnico de enfermagem e atendente que vai acompanhar o paciente ao longo da vida, com registro de todas as ocorrências em saúde.

O Objetivo: é possibilitar uma visão integral e diferenciada do seu histórico clínico para a prevenção de doenças e o tratamento mais eficaz.

O Foco: é o bem-estar físico e psíquico da pessoa, não apenas as doenças que lhe afligem no momento. Esse profissional trabalha levando em conta o contexto social, o ambiente, a família e a comunidade em que o paciente está inserido.

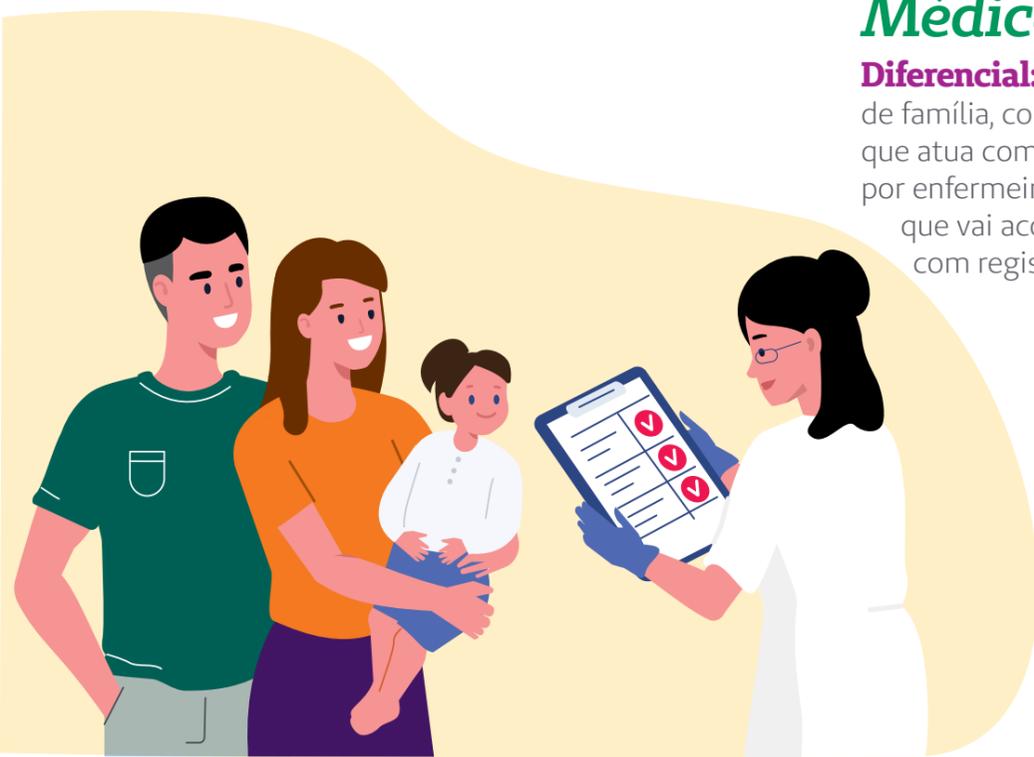
Atributos Essenciais da APS

- O primeiro contato
- A longitudinalidade
- A integralidade
- A coordenação

1. Acesso, o primeiro contato

Acessibilidade e utilização do serviço de saúde como fonte de cuidado a cada novo problema ou novo episódio de um mesmo problema de saúde, com exceção das verdadeiras emergências e urgências médicas. Em outras palavras, o primeiro contato pode ser definido como porta de entrada dos serviços de saúde, ou seja, quando a população e a equipe identificam aquele serviço como o

primeiro recurso a ser buscado quando há uma necessidade ou problema de saúde. Em outras palavras, o primeiro contato pode ser definido como porta de entrada dos serviços de saúde, ou seja, quando a população e a equipe identificam aquele serviço como o primeiro recurso a ser buscado quando há uma necessidade ou problema de saúde. Embora acesso e acessibilidade frequentemente sejam utilizados como sinônimos têm significados diferentes, ainda que complementares. A acessibilidade refere-se às características da oferta que possibilitam que as pessoas cheguem aos serviços, enquanto o acesso é a forma como as pessoas percebem a acessibilidade. O conceito de acesso traz consigo a ideia de não restringir a entrada nos serviços de saúde, enquanto a acessibilidade diz respeito à oferta de serviços, à capacidade de produzir serviços e responder às necessidades de saúde de uma determinada população. Acessibilidade pode ser conceituada então como a capacidade do usuário obter cuidados de saúde sempre que necessitar e de maneira fácil e conveniente. A adoção de ferramentas apropriadas de trabalho gerencial, tais como a abordagem multidisciplinar, o planejamento das ações, a organização horizontal do trabalho e o compartilhamento do processo decisório podem contribuir significativamente para oferecer atenção ao primeiro contato.



2. A longitudinalidade

Existência de uma fonte continuada de atenção, assim como sua utilização ao longo do tempo. A relação entre a população e sua fonte de atenção deve se refletir em uma relação interpessoal intensa que expresse a confiança mútua entre os usuários e os profissionais de saúde. A longitudinalidade implica a existência de uma fonte regular de atenção e seu uso ao longo do tempo, independente da presença de problemas específicos relacionados à saúde ou do tipo de problema. A presença do atributo de longitudinalidade tende a produzir diagnósticos e tratamentos mais precisos, que reduzem os encaminhamentos desnecessários para especialistas e a realização de procedimentos de maior complexidade. O acolhimento não é necessariamente uma atividade em si, mas uma atitude que permeia toda atividade assistencial. Consiste na busca constante de reconhecimento das necessidades de saúde dos usuários e das formas possíveis de satisfazê-las, o que resulta em encaminhamentos, deslocamentos e trânsitos pela rede assistencial.

3. A integralidade

Leque de serviços disponíveis e prestados pelo serviço de atenção primária. Ações que o serviço de saúde deve oferecer para que os usuários recebam atenção integral, tanto do ponto de vista do caráter biopsicossocial do processo saúde-doença, como ações de promoção, prevenção, cura e reabilitação adequadas ao contexto da

APS, mesmo que algumas ações não possam ser oferecidas dentro das unidades de APS. Incluem os encaminhamentos para especialidades médicas focais, hospitais, entre outros. A integralidade possui quatro dimensões: primazia das ações de promoção e prevenção, atenção nos três níveis de complexidade da assistência médica, articulação das ações de promoção, proteção e prevenção e abordagem integral do indivíduo e das famílias. Pressupõe, portanto a existência de uma rede de serviços em distintos níveis de complexidade e de competências, em que a integração entre as ações nos diversos níveis deve satisfazer o conjunto de cuidados demandados por um indivíduo.

4. A coordenação

Pressupõe alguma forma de continuidade seja por parte do atendimento pelo mesmo profissional, seja por meio de prontuários médicos, ou ambos, além do reconhecimento de problemas abordados em outros serviços e a integração deste cuidado no cuidado global do paciente. O provedor de atenção primária deve ser capaz de integrar todo cuidado que o paciente recebe através da coordenação entre os serviços. Objetiva ofertar ao usuário um conjunto de serviços e informações que respondam a suas necessidades de saúde de forma integrada, por meio de diferentes pontos da rede de atenção à saúde. A coordenação tem maior importância relativa, já que, sem ela, o primeiro contato tornaria-se uma função puramente administrativa, a longitudinalidade perderia muito de seu potencial e a integralidade ficaria comprometida. A atenção

coordenada é justificada e necessária, porque é cada vez maior o número de pessoas que sofrem de mais de uma doença e recebem cuidados de saúde por trabalhadores de diferentes especialidades. Necessidades de saúde são bastante complexas e em geral não são adequadamente tratadas por sistemas de saúde caracterizados pela especialização e orientação profissional isolada. A inadequação pode resultar não só em necessidades não atendidas, como também em

tratamentos desnecessários, duplicidade de ações e medicalização excessiva. Oferecer aos usuários as orientações necessárias para encontrar seu caminho através do sistema de saúde só poderão ocorrer se existir coordenação do cuidado, ou seja, a capacidade de garantir a continuidade da atenção, por meio de equipes de saúde, com o reconhecimento dos problemas que requerem seguimento constante.



ATENDIMENTOS REALIZADOS NO PERSONAL

- **Consultas Médicas** – Agendamento por telefone, Chat e presencial.
- **Consulta de Enfermagem** – Agendamento por telefone e presencial.
- **Demanda espontânea** – É o nome dado para qualquer atendimento não programado na Unidade, representa uma necessidade momentânea do usuário. Pode ser uma informação, um agendamento de consulta, uma urgência ou uma emergência.

PROCEDIMENTOS REALIZADOS NO PERSONAL

- **Medicação** – Pode ser endovenoso ou intramuscular.
- **Nebulização** – Podem ser utilizados apenas para a administração de soluções ou para recurso a medicamentos.
- **Curativos** – Adotar tratamentos mais indicados para cada tipo de lesão, encaminhar quando necessário para o Centro de Feridas, atuar no cuidado à pessoa acometida por lesões, elaborar planos de cuidados individualizados de acordo com as necessidades de cada usuário e desenvolver ações de educação em saúde voltadas para pessoas com tal agravo.
- **Coleta de CCO** – O exame de Papanicolau é feito no consultório do profissional de saúde de forma rápida e simples, não sendo necessário usar anestesia ou qualquer outro tipo de medicamento. Esse procedimento não dói, apenas pode causar um pequeno desconforto quando raspa o colo do útero. O exame serve para diagnosticar inflamação vaginal, doenças sexualmente transmissíveis como o HPV e para identificar a presença de câncer de colo do útero, devendo ser realizado 1 vez por ano por mulheres que já iniciaram a sua vida sexual, especialmente as que têm entre 25 e 59 anos.
- **Cantoplastia** – Retirada de unha encravada.
- **Lavagem de ouvido** – Retirada de cera do ouvido.
- **Eletrocardiograma** – Pode ser útil para o rastreamento de problemas cardiovasculares, avaliação para a prática de exercícios físicos em indivíduos saudáveis e com queixa de dor no peito.

TOTAL DE ATENDIMENTOS REALIZADOS PELO PERSONAL 2019 PERÍODO JULHO A DEZEMBRO/2019

Clientes ativos: **2.990**

Número de atendimentos: **4.963**

Medicações e procedimentos: **753**

Expectativa para 2020

- Entrada de novas carteiras para o Personal.
- Capacitação para Equipe Médica, para colocação de DIU,
- Realização de pequenos procedimentos como retirada de Nevos da pele.
- Capacitação para equipe Multidisciplinar, Coaching em atendimento ao Cliente, Coaching Motivacional



O cooperado é o dono [103-2 103-3]

O objetivo do projeto é implantar ações que promovam a conscientização do cooperado como dono, contribuindo para o crescimento e fortalecimento da Cooperativa. Aumentar sua satisfação e promover a aproximação do cooperado com a cooperativa. O principal objetivo estratégico é resgatar a credibilidade e confiança do cooperado, aproximando-o da Cooperativa, promovendo a participação nas ações patrocinadas pela Unimed e garantindo sua satisfação.



Implantação da pesquisa periódica de satisfação dos cooperados

O setor de Relacionamento com o Cooperado é o principal item avaliado em pesquisa realizada anualmente. O objetivo é apurar a cada ano de forma científica, a percepção do cooperado a respeito do desempenho da Cooperativa. A pesquisa foi realizada com 300 médicos cooperados e o resultado foi positivo. Os cooperados entrevistados avaliaram a nova gestão, com média de satisfação de 7,18.

AVALIAÇÃO DA GESTÃO DA UNIMED CUIABÁ

7,18

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL COM A UNIMED CUIABÁ

7,16

Ampliação dos canais de atendimento

Os canais de atendimento existentes se restringiam a telefônico, e-mail e presencial e foram ampliados para WhatsApp (Relacionamento com o Cooperado) e Chat online. Além destes, o atendimento telefônico dá a possibilidade de retorno automático em caso de ligação com sinal ocupado, para que, o cooperado não fique na

fila de espera. O sistema possibilita o acompanhamento da fila e relatórios de atendimento. As ligações são gravadas, representando uma segurança ao cooperado quanto ao registro de suas demandas. Pelo mesmo sistema, são documentadas as solicitações, reclamações e outras em arquivo personalizado para cada cooperado. O sistema possibilita análise do desempenho do atendimento, por colaborador – uma importante ferramenta para aprimorá-lo.

Os telefones celulares da coordenação e gerência de Relacionamento, bem como de todos os setores são divulgados aos cooperados em lista de “Telefones Úteis”, facilitando o acesso às diversas áreas da Cooperativa.

Presencial:

Rua Barão de Melgaço, 2713, Centro Sul 2º andar – Cuiabá MT

Telefone: (65) 3612-3141

WhatsApp: (65) 98404-7293

E-mail: atendimento.cooperado@unimedcuiaba.coop.br

Mais de **1.000 atendimentos realizados** pelos e-mails e WhatsApp

Mais de **3.500 Atendimentos Presenciais** no setor de Relacionamento com Cooperado

Benefícios aos cooperados revisados, facilitados e ampliados

Foi realizado levantamento de direitos dos cooperados com o objetivo de promover a regularização do ponto de vista legal e pagamento. As solicitações também passaram a ser feitas pelo Portal Transparência.

Auxílio ao cônjuge – R\$ 1.938.750,00
pagamento realizado em 2019

Médico Honorário – R\$ 570 mil
pagamento do benefício em 2019

Descanso remunerado – R\$ 4.443,32 milhões
impacto em 2019

Descanso Remunerado

O benefício do Descanso Remunerado foi aprovado em Assembleia Geral Extraordinária, no dia 6 de dezembro de 2017 e começou a ser pago aos médicos cooperados em janeiro de 2018. Trata-se de um direito autossustentável, pois durante os 30 dias de descanso remunerado, o médico cooperado não gera gastos de produção. Para ter direito a prerrogativa, o cooperado precisa atender aos critérios do regulamento do benefício. A solicitação precisa ser feita com 60 dias de antecedência ao início do descanso pretendido. Tanto o regulamento quanto formulário de solicitação ficam disponíveis no Portal da Transparência.

Jeito de Cuidar

O Jeito de Cuidar Unimed prevê a realização de serviços com o propósito de cuidar do bem-estar e da saúde das pessoas. Para fazer isso bem feito e ter sucesso, precisamos estar presentes de corpo e alma, e é isso que motiva a Unimed Cuiabá.

À medida que estes valores são inseridos na organização e as pessoas desenvolvem senso crítico sobre o seu trabalho, elas promovem o aperfeiçoamento das regras e dos manuais e buscam naturalmente o bem-estar do outro.

Estar presente de corpo e alma cria, portanto, um ambiente positivo e inovador, porque as pessoas são movidas por um desejo de fazer melhor, de compreender e ajudar o outro. É isso que garante a evolução da organização, cada vez mais eficiente e competitiva na busca da satisfação de todos, a começar pelo cliente.

O Jeito de Cuidar Unimed é baseado na integração de quatro diferenciais (Vocação, Espírito Cooperativista, Cuidar e Pessoas) e a responsabilidade de mantê-los

presentes em tudo o que fazemos é das pessoas. Por isso, elas são o centro do modelo e são o elemento mais importante para colocar o Jeito de Cuidar Unimed em prática.

Na Unimed Cuiabá foi constituído o Grupo Integrador (GI), que é uma ferramenta de gestão que tem o objetivo de promover o aperfeiçoamento e a inovação no Sistema Unimed. O GI é um fórum formado por líderes, pessoas capazes de transformar a realidade atual. Ele contribui para

que a organização possa aprender e inovar com agilidade e baixo custo por meio da interação entre áreas, níveis hierárquicos e cooperativas Unimed.

Os membros do GI devem ter o perfil de conhecimento sobre o negócio e intimidade com temas estratégicos, motivação e liderança, trabalho em equipe e cooperação, comunicação interpessoal, planejamento e organização, atitude, ação e senso de urgência, compromisso com as metas e pensamento crítico.



Buscando a satisfação dos clientes

Destaque em atendimento no sistema Unimed

Focada em sempre promover uma experiência positiva ao cliente com respeito e cuidado, através de um atendimento dedicado ao cliente, a Unimed Cuiabá já conquistou várias vezes o Prêmio Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente, na categoria Grande Porte. A premiação é realizada pela Central Nacional Unimed e tem como objetivo incentivar, compartilhar e padronizar as práticas de atendimento ao cliente do Sistema Unimed.

Desde 2009 a Unimed Cuiabá realiza pesquisa de satisfação com seus clientes. O resultado é compartilhado com cada área responsável, que desenvolve plano de ação dos pontos identificados como oportunidade de melhoria. Nos últimos anos, a Cooperativa atingiu nota superior a 9 que foi estimada como meta.

Canais de atendimento

Serviço de Atendimento ao Cliente

sac@unimedcuiaba.coop.br
www.unimedcuiaba.com.br
(Chat e Fale conosco)

PABX

(65) 3612 3100
Atendimento: segunda a sexta-feira, das 7h30 às 17h

Atendimento Presencial

Rua Barão de Melgaço, 2730
Centro Sul - Cuiabá
Vendas, Relacionamento
Corpoativo, Relacionamento com o
Cliente, Financeiro

Central de Atendimento 24 horas

0800 647 3008
0800 647 3110
(para deficientes auditivos e de fala)

Ouvidoria

Telefone: (65) 3612-3333
Presencial: Rua Barão de Melgaço, 2713 1º andar -
Centro Sul - Cuiabá - MT
Fale conosco: www.unimedcuiaba.coop.br
SAC: 0800 647 3008 opção 3
Caixas de sugestões localizadas nos maiores
prestadores e serviços próprios da Unimed Cuiabá.

WhatsApp

Para envio de laudos de exames, imagens e pedidos
médicos manuais:
(65) 99996-1551 ou (65) 98110-0237

Para envio de comprovante de pagamento:
(65) 99339 7481

Acompanhe-nos nas redes sociais

App Guia Médico

Disponível na Play Store

Disponível na Apple Store

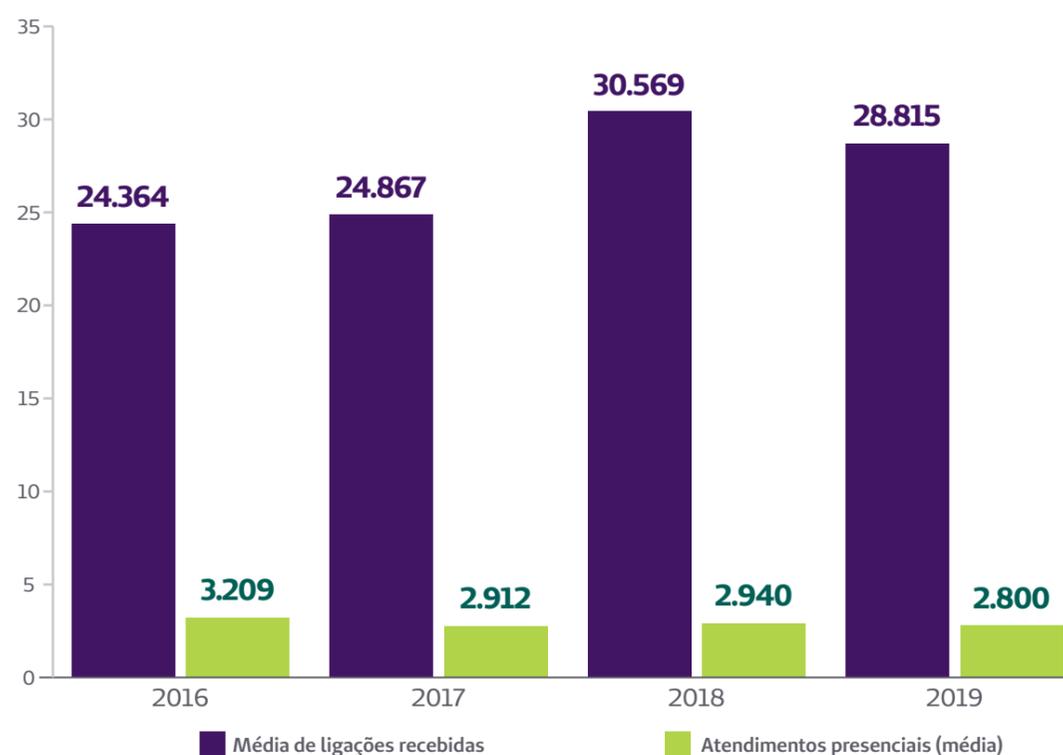
Atendimento x canais

Por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), a Unimed Cuiabá atendeu, em 2016, média de 24.364 mil pessoas por mês. No ano seguinte, o número se manteve em 24.867 mil. Já em 2018, a média de ligações recebidas pelo setor de Relacionamento com o Cliente sofreu um aumento considerável, acumulando 30.569, e em 2019, reduziu para 28.815.

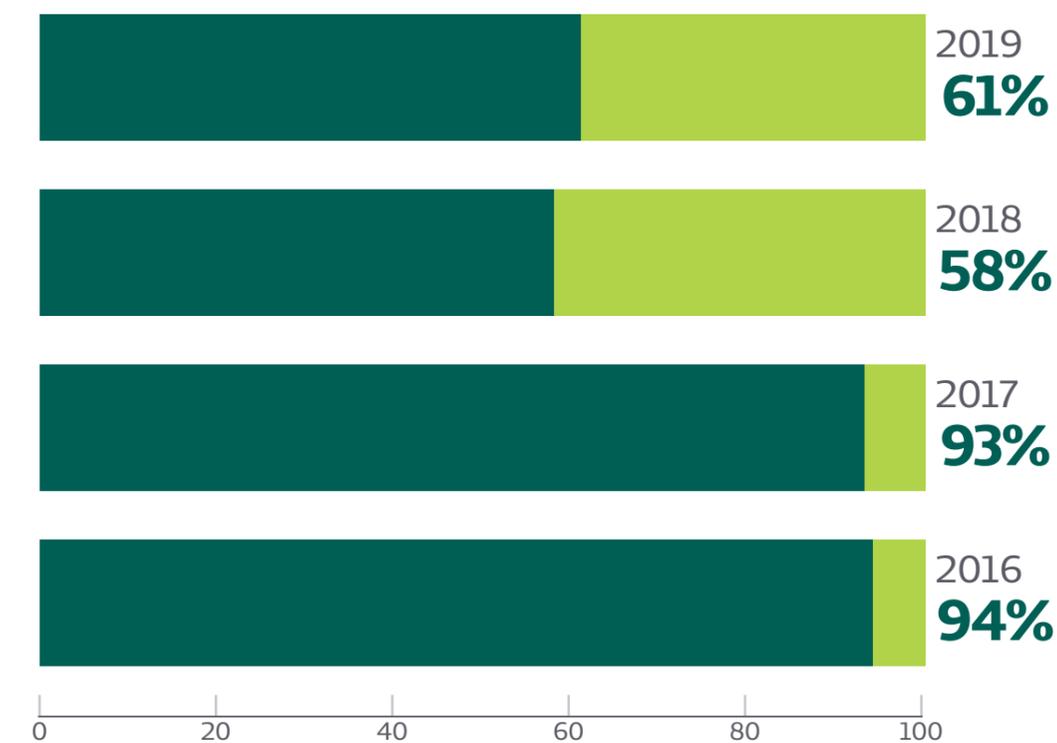
Com relação aos atendimentos presenciais realizados em 2016, o setor de Relacionamento com o Cliente da Cooperativa contabilizou o média de 3.209 mil pessoas atendidas presencialmente. No ano seguinte, o balanço apontou que 2.912 mil atendimentos presenciais foram realizados, em 2018, manteve-se a média em 2.940. Já 2019 apresenta uma certa redução, com 2.800 mil.

Dos atendimentos realizados, a avaliação dos clientes, em 2016, considerou 99,7% deles como positivos. No ano seguinte, a qualidade do atendimento manteve a média de 99,3%. Em 2018, 99% e 2019, 99,3% das pessoas que utilizaram o serviço de atendimento da Unimed Cuiabá o avaliaram como positivo.

ATENDIMENTOS SAC E PRESENCIAL



LIGAÇÕES ATENDIDAS EM ATÉ 30'



Acesso a tratamento médico de qualidade

Os principais fatores que interferem no tratamento médico de qualidade na maioria das vezes são externos como: falta de comprometimento dos prestadores com a segurança do paciente, visão compartimentalizada do paciente, exposição de clientes a excesso de exames desnecessários, falta de cultura de qualidade. A Cooperativa se envolve diretamente devido ao atual modelo de remuneração que paga por quantidade e não por valor. Ciente dos riscos, foram desenvolvidas ações para estimular a qualidade e melhoria, reduzindo os impactos. A Unimed Cuiabá desenvolve programas de estímulo a qualificação de prestadores, divulgação de excesso de solicitações de exames, auditorias prévias e retrospectiva, programa de avaliação de desempenho médico (DRG Brasil).



Qualificação de prestadores

Desde 2018 a Unimed Cuiabá utiliza metodologia Própria para a avaliação de sua rede de prestadores, por meio do Programa de Qualidade da Rede Prestadora da Unimed Cuiabá, com estas ações é possível a avaliação contínua quanto à qualidade estrutural, eficiência dos processos, gestão clínica, com foco no cliente como centro do cuidado. A metodologia de avaliação se baseia no Programa Qualis (Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde) criado pela ANS além de boas práticas previstas pelas instituições acreditadoras, além das legislações do Ministério da Saúde, de acordo com as peculiaridades da Rede de Prestadores da Cooperativa. Assim é possível disponibilizar maior qualidade a nossos beneficiários e contribuir com os prestadores na adoção de melhorias.

Adequação e Ampliação da Diária Semi-Global

A Unimed Cuiabá iniciou a implantação da diária Semi-Global ao final do ano de 2017, desde então tem avaliado a evolução do novo modelo de remuneração. Em 2020 serão realizadas adequações para que este modelo possa agregar valor ao beneficiário sendo viável tanto para os Hospitais (6 até o momento) quanto para cooperativa. Após as adequações necessárias haverá a ampliação para os outros 18 hospitais que compõe a rede da Unimed Cuiabá

DRG – Diagnostics Related Groups

Diagnosis Related Groups (DRG), é um sistema de classificação para pacientes internados em hospitais, utilizada pela Unimed Cuiabá há 3 anos. Por meio desta ferramenta é possível avaliar e comparar a assistência hospitalar entregue em categorias de produtos e seus custos, facilitando o gerenciamento de gastos e da qualidade assistencial-hospitalar, com foco na segurança do paciente. A metodologia também visa garantir a transparência e a sustentabilidade econômica da operadora de saúde e de seus prestadores.



Estudo de Rede

A Unimed Cuiabá tem desenvolvido ações no intuito de promover a melhor assistência e comodidade para seus beneficiários. Para isso realiza a análise de sua rede identificando a necessidade de ampliação e ou redução de seus serviços por meio de análise do perfil epidemiológico de seus clientes, distribuição geográfica e também ouvindo as sugestões e queixas dos beneficiários.

Monitoramento de Exames

Por meio de softwares o médico cooperado pode acompanhar em tempo real a frequência de suas solicitações para os beneficiários Unimed Cuiabá. A iniciativa tem por objetivo sensibilizar os médicos sobre o desperdício no excesso de solicitações e quanto a exposição desnecessária de clientes a procedimentos invasivos e à radiação.

Criação de Câmaras técnicas e Desenvolvimento de Protocolos

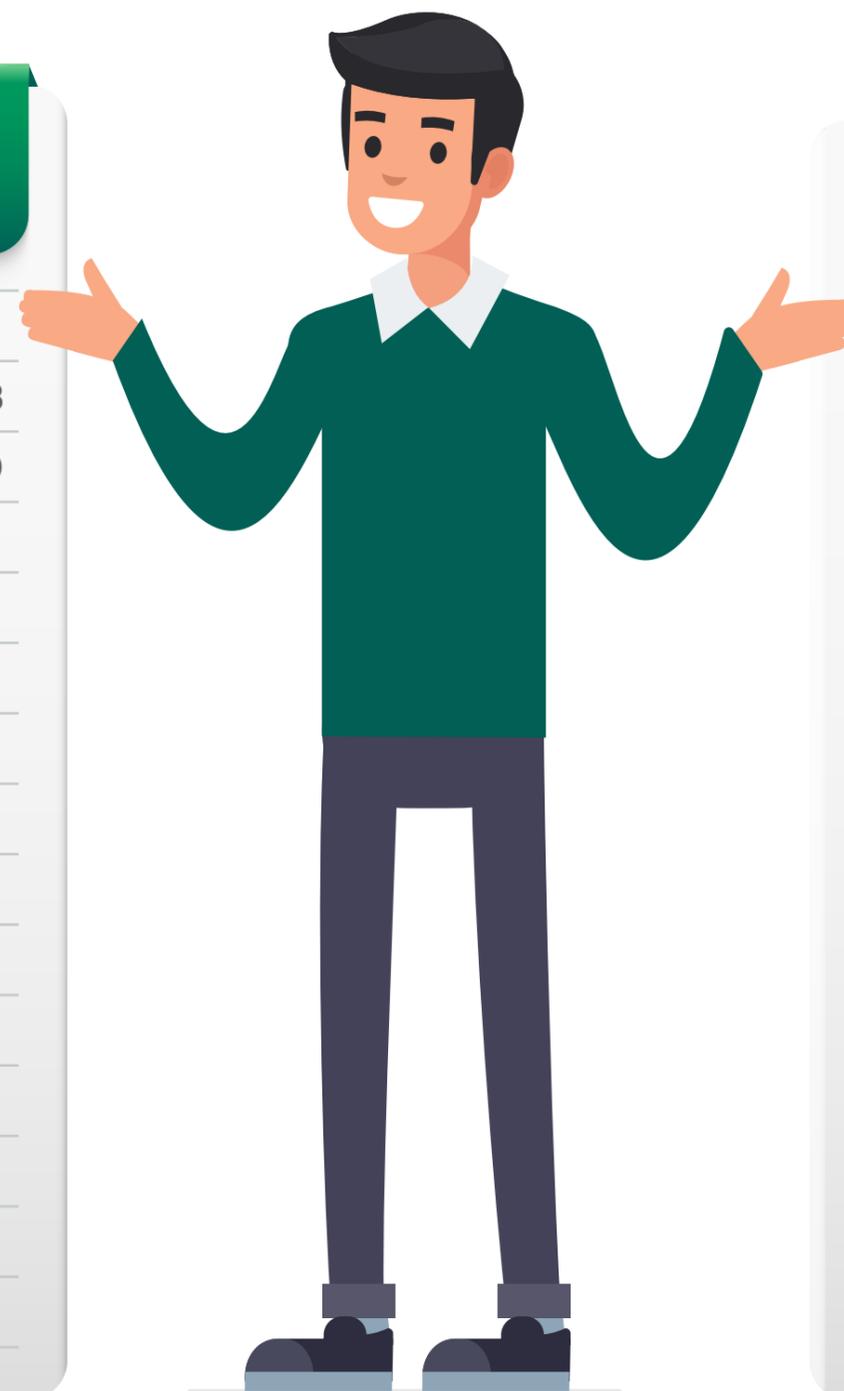
Visando a padronização da assistência com qualidade, a Unimed Cuiabá está criando as Câmaras Técnicas, compostas por médicos renomados de cada especialidade que tem por intuito discutir a assistência prestada e definir protocolos que garantam a qualidade e a redução do desperdício e de possíveis riscos.

OPME

Como forma de adequar as solicitações de OPME, trazendo mais transparência aos processos, a Unimed Cuiabá tem trabalhado para que estes insumos sejam remunerados de acordo com o previsto nos Comitês Técnicos do Sistema Unimed (CETAC e CTNPM) a iniciativa tem por intuito estabelecer valores condizentes com a realidade com base em valores já praticados no Brasil.



Em 2018	ATENDIMENTO EM SAÚDE	Em 2019
467	Pacientes atendidos em assistência domiciliar	536
1.601.831	Consultas	1.430.608
1.141.739	Consultas eletivas	1.035.009
460.092	Consultas em PA	395.599
208.322	Internações	245.580
402.251	Exames de Imagem	622.512
2.559.127	Exames de laboratório	1.970.567
773	Parto normal	631
3.188	Parto cesárea	2.881
9.749	Quimioterapia (quantidade de sessões)	14.890
805	Quimioterapia (quantidade de pacientes)	1.821
21.664	Endoscopia	25.006
9.642	Colonoscopia	7.923
46.799	Ecocardiograma	44.058
91.854	Eletrocardiograma	105.680



REDE DE PRESTADORES UNIMED CUIABÁ

Banco de Sangue	2
Clínicas de Anestesiologia	7
Clínicas de Cardiologia	31
Clínicas de Endoscopia	16
Clínicas de Especialidades	18
Clínicas Multiprofissionais (fisioterapia, fonoaudiologia e psicologia)	52
Clínicas Neurologia	7
Clínicas de Oftalmologia	32
Clínicas de Urologia	4
Clínicas de Ortopedia	6
Clínicas de Vascular	3
Hemodiálise	6
Hemodinâmica	5
Hospitais	25
Laboratório de Análises Clínicas	34
Laboratório de Anatomia Patológica	7
Medicina Nuclear	4
Otorrinolaringologia	10
Oncologia e Radioterapia	8
Oxigenioterapia Hiperbárica	1
Radiodiagnóstico (Raio-X, ultrassom, Tomografia, Mamografia e Ressonância)	53
Recursos Próprios	11
Home Care	2
TOTAL	344

Medicina Preventiva

Ações de promoção da saúde e segurança do beneficiário

103-2
103-3
416-1

As ações de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças dos beneficiários da Unimed Cuiabá, são desenvolvidas através de programas estruturados pelo Viver Bem, integrados com os núcleos de Fisioterapia, Clínicas, Farmácia e Vacinas.

Atualmente são doze programas desenvolvidos:



VIVER BEM AQUARELA DA SAÚDE

linha de cuidado de educação em saúde para o público em geral.

Com o objetivo de disseminar informações entre a população sobre promoção da saúde e prevenção de doenças crônicas, o Aquarela da Saúde possui um calendário anual, composto por doze grandes campanhas educacionais e de orientação, baseadas em fatores de risco e nas principais doenças crônicas preveníveis mais incidentes. Além disso, sabemos que não basta apenas divulgar a informação, é preciso dar subsídio para que o nosso cliente possa procurar apoio. Pensando nisso, o Viver Bem desenvolve programas de prevenção e promoção à saúde que auxiliam seus beneficiários em assuntos mais específicos. As doze campanhas envolvem os seguintes temas: qualidade de vida, diabetes, câncer de intestino, atividade física, tabagismo, imunização, doenças cardíacas, obesidade, saúde mental, câncer de mama, câncer de próstata e câncer de pele.



VIVER BEM SUPERAÇÃO

linha de cuidado para beneficiários que estão acima do peso e que desejam emagrecer de forma saudável.

Em 2019, o Programa realizou mais 4.800 atendimentos, incorporando à sua linha de cuidado cerca de 500 beneficiários, totalizando mais de 800 clientes atendidos desde a sua inauguração, todos em busca de um único objetivo: perder peso de forma saudável e melhorar a qualidade de vida. Durante o programa, os inscritos no Superação tiveram doze encontros com a equipe multidisciplinar. Nos encontros, os participantes foram estimulados a desafios relacionados à mudança para hábitos mais saudáveis. Como resultado, mais de 30% dos participantes alcançaram a meta de perda mínima de 5% do peso inicial e mais de 50% reduziram no mínimo 5 centímetros de circunferência abdominal. Além disso, cerca de 45% dos inscritos mantiveram ou continuaram perdendo peso após um ano do programa.



VIVER BEM INSPIRAR

linha de cuidado para beneficiários tabagistas que desejam parar de fumar.

Com o objetivo de auxiliar os beneficiários tabagistas a pararem de fumar, o programa já abriu 23 grupos e atendeu mais de 300 pessoas. Sendo que, 73% dos que concluíram o programa, pararam de fumar. Além disso, o programa objetiva monitorar por um ano os participantes que concluíram os grupos. Em relação a esses beneficiários, 75% permanecem abstêmios. Esse é um resultado muito relevante para o programa, uma vez que, segundo o Instituto Nacional de Câncer, 80% de pessoas que concluem programas de tabagismo tendem a recair no período de 12 meses.



VIVER BEM DOCE VIDA

linha de cuidado para beneficiários diagnosticados com Diabetes mellitus tipo 1 ou 2.

Inaugurado em 18 de janeiro de 2018, o programa é desenvolvido através de um leque de ações com o objetivo de levar a educação em saúde voltada para o cliente diagnosticado com diabetes mellitus, estimulando o autoconhecimento e autocuidado, promovendo práticas que apoiam o monitoramento contínuo da doença e prevenção das complicações crônicas. Dentre essas ações estão o exame de neuropatia diabética, os mapas de conversão e um curso de 7 módulos. A equipe de execução do programa é composta por médica Endocrinologista, Nutricionistas, Enfermeiras, Psicólogas e Fisioterapeutas. Até o momento o programa atendeu 584 beneficiários, divididos em 23 grupos, e realizou mais de 3.300 atendimentos, entre as atividades multidisciplinares e os exames de neuropatia diabética.

VIVER BEM **MÃE CORUJA**

linha de cuidado para beneficiários que estão gestantes.

Destinado a beneficiárias gestantes, o programa conta com diversas atividades que buscam acompanhar a gestante até o pós-parto, com foco na manutenção do aleitamento exclusivo até o sexto mês de vida do bebê. São desenvolvidas oficinas sobre aleitamento, ordenha e armazenamento, alimentação adequada na gestação e introdução alimentar, além da oferta da prática de atividade física orientada (pilates de solo e hidroginástica) e grupo psicoterapêutico. Além disso, o Mãe Coruja oferece às pacientes um ambulatório de assessoria ao aleitamento materno e visita Home Baby, como um suporte a mais à amamentação exclusiva.

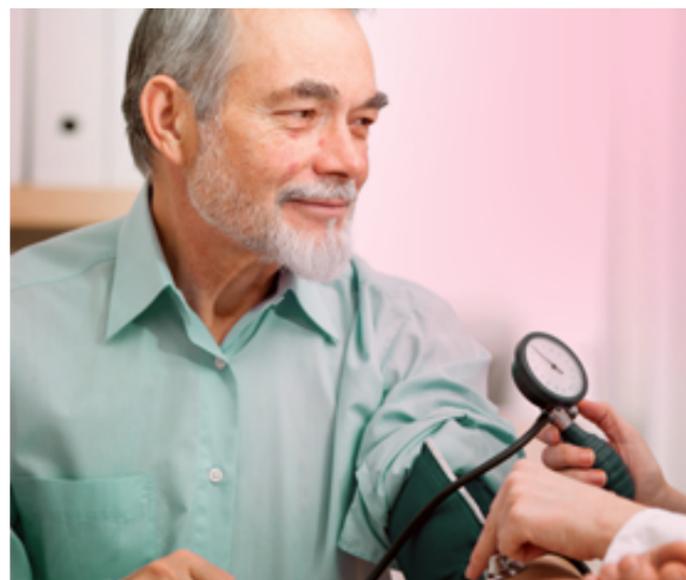
Inaugurado em março de 2018, o programa promoveu até o momento, cerca de 1.500 atendimentos a mais de 750 gestantes e puérperas.



VIVER BEM **SOB CONTROLE**

linha de cuidado para beneficiários diagnosticados com Hipertensão Arterial.

É um programa destinado aos beneficiários da Unimed Cuiabá com Hipertensão Arterial e tem como objetivo auxiliar no controle e gerenciamento da pressão arterial, por meio de ações educativas, acompanhamento e monitoramento mensal. Foi lançado Pelo Viver Bem em julho de 2018, sendo atualmente desenvolvido através de grupos com foco nos cuidados necessários para manutenção da pressão arterial controlada. Até o momento, o programa realizou 3.515 atendimentos através de suas oficinas multidisciplinares e do Sob Controle em Ação, atividade itinerante que busca sensibilizar os clientes da cooperativa para a importância do melhor controle da pressão arterial. Atualmente, a equipe de execução do programa é composta por Médico da Família, Enfermeiras, Técnicas de Enfermagem, Nutricionistas, Psicólogos e Fisioterapeutas.



VIVER BEM **VIVER MELHOR**

linha de cuidado para os beneficiários acima de 60 anos de idade.

O Programa Viver Melhor, criado especialmente para atender os beneficiários da Unimed Cuiabá com idade superior a 60 anos, tem por objetivo oferecer um modelo de atenção em saúde diferenciado, com ações integradas e articuladas que consideram as características e necessidades próprias deste público, visando proporcionar um envelhecimento ativo, saudável e com melhor qualidade de vida.

Em 2019, o programa pôde ampliar ainda mais suas ações grupais e de convivência, expandindo para atividades de hidroginástica, grupo de prevenção de quedas, inclusão digital, coral, pilates de solo e arte terapia. Apenas neste ano, o programa realizou mais de 12.600 atendimentos, incorporando cerca de 1.110 novos idosos em sua linha de cuidado, resultando em um total de 2.145 clientes ativos.

VIVER BEM **EMPRESA SAUDÁVEL**

linha de cuidado empresarial, para empresas contratantes do plano assistencial Unimed Cuiabá.

Até o momento, o programa já prestou atendimento a cerca de 3.400 colaboradores beneficiários de 24 empresas parceiras. Focado em atividades de promoção de saúde e prevenção e monitoramento de doenças, realizou ainda 14 palestras educativas e mais de 700 encaminhamentos para os demais programas do Viver Bem, tendo 24% de adesão. O Programa conta ainda com Ambulatório Médico de Medicina da Família para o acompanhamento dos colaboradores e familiares, tendo realizado em 2019, 126 consultas médicas, sendo que seu principal objetivo é prestar atendimento integral e se tornar referência de saúde aos colaboradores assistidos. As atividades desenvolvidas pelo programa compreendem: perfil de saúde da empresa, incluindo medidas antropométricas; lançamento de desafios e dicas que incentivem a prática regular de atividade física, alimentação saudável e cuidado com a saúde mental; encaminhamento para o ambulatório e workshops multidisciplinares.

COOPERADO BEM CUIDADO

linha de cuidado de qualidade de vida dos médicos.

Com o objetivo de promover a qualidade de vida dos médicos cooperados através de atividades de integração e convivência, o programa realizou até o momento o diagnóstico epidemiológico de 937 médicos (68%), e atendeu 24% deles em suas atividades: aulas de dança de salão modulares, curso de culinária e academia. Além disso, em 2019 o programa deu início ao Selo Fidelidade, que fideliza parceiros nos quais os cooperados podem adquirir produtos com valores personalizados (estabelecimentos de estética, boutique de vinhos, lojas de alimentação saudável, entre outros), estimulando assim a prática de hábitos saudáveis e que envolvem a qualidade de vida.



VIVER BEM MENTE SAUDÁVEL

linha de cuidado para pacientes psiquiátricos.

Mais que um programa, o Mente Saudável visa articular a rede de cuidados para os pacientes psiquiátricos dentro da Unimed Cuiabá. Em 2019, o programa inaugurou o Núcleo de Assistência Especializada (NAE), que atende exclusivamente pacientes com quadros psiquiátricos graves e severos e que conta, até o momento com 129 pacientes ativos, sendo que 67 foram encaminhados para acompanhamento psicológico e 41 para acompanhamento psiquiátrico. A equipe multidisciplinar é composta por Médico Psiquiatra, Psicólogas e Assistente Social. Os pacientes têm a possibilidade de participar de atividades físicas e de convivência ofertadas pelo setor (pilates, hidroginástica, musicoterapia, entre outras), com o objetivo de estimular uma mudança na rotina e incentivar o convívio social.



VIVER BEM MOVIMENTE-SE

linha de cuidado para prática regular de atividade física

Em 2019, foram realizados mais de 25 mil atendimentos, por meio de treinamento físico orientado (parques da cidade), eventos esportivos e oficinas, estimulando a prática de exercício físico regular. Ainda em 2019, o programa passou a desenvolver linhas de cuidado específicas para reabilitação através do exercício físico direcionado a beneficiários com diagnóstico de fibromialgia, doenças ortopédicas, prevenção de quedas, entre outros. Além disso, foram abertas turmas de hidroginástica, pilates de solo, treino funcional e zumba, todas com atividades para públicos específicos (gestantes, idosos, obesos, entre outros). É importante ressaltar que o Programa Movimente-se aborda os princípios e as recomendações da OMS (Organização Mundial de Saúde), a fim de reduzir o comportamento sedentário, melhoria da qualidade de vida, bem-estar e auxiliar na prevenção de doenças crônicas e na reabilitação de beneficiários com diagnósticos de doenças pré-estabelecidas.



VIVER BEM COMIDA CERTA

linha de cuidado de orientação à alimentação saudável.

Tendo por pressuposto o incentivo à alimentação adequada e saudável, o Programa Comida Certa configura-se como um programa independente e como instrumento de apoio para os programas já existentes no setor Viver Bem. Considerando os múltiplos determinantes das práticas alimentares e a complexidade e os desafios que envolvem os moldes dos sistemas alimentares atuais, o programa reforça o compromisso da ONU e do Ministério da Saúde de contribuir para o desenvolvimento de estratégias para a promoção e a realização do direito humano à alimentação adequada. Em 2019, o programa Comida Certa teve suas atividades intensificadas, realizando 141 atendimentos em oficinas culinárias práticas e mais de 3 mil atendimentos em oficinas multiprofissionais.



Medicina Preventiva

A Medicina Preventiva tem um impacto positivo para os beneficiários da cooperativa, uma vez que oferece suas atividades de forma gratuita, como um benefício, oportunizando um modelo de cuidado e atenção à saúde contínuos, estimulando o protagonismo do paciente em seu plano terapêutico. Para a cooperativa, a Medicina Preventiva representa uma mudança no modelo do cuidado ofertado, bem como uma nova forma de investimento, tendo um impacto financeiro significativo, como apontado pela literatura.

O trabalho realizado pelo Viver Bem é avaliado através dos indicadores estipulados para cada linha de cuidado, analisados mensalmente. Essa metodologia de avaliação tem o intuito de evidenciar os resultados ao longo dos processos das ações realizadas e oferecem a oportunidade de uma análise crítica processual, a qual embasa as tomadas de decisão para possíveis readequações de cada programa e ação, proporcionando assim, resultados cada vez mais efetivos.

O Viver Bem que tem pouco mais de dois anos de existência, no ano 2019, saltou de 17 mil clientes atendidos para mais de 25 mil, representando cerca de 12% da carteira atual da Unimed Cuiabá, tendo sido realizados cerca de 65 mil atendimentos apenas neste ano. O setor fechou o ano com quase 9 mil clientes ativos, os quais serão gerenciados de forma contínua pelas linhas de cuidado distribuídas entre os programas de prevenção e promoção



Retorno para a sociedade

103-2
103-3
413-1

A Unimed Cuiabá está alinhada com os objetivos do Sistema Unimed e, por isso, se compromete a desenvolver seus negócios de forma sustentável, com foco na promoção e prevenção da saúde de seus beneficiários, e a gerar oportunidades de crescimento profissional e econômico, e desenvolvimento social, aos cooperados e colaboradores.

Desta forma, possui uma política de sustentabilidade aprovada, que contém as diretrizes quanto à sua saúde econômica, ambiental e social.

Em 2019 a cooperativa que, desde 2004 desenvolve programas sociais que contribuam com a melhoria da saúde e qualidade de vida das pessoas, passou por uma reestruturação.

A partir de 2020, os projetos sociais que antes eram conduzidos por um Instituto Social passarão para responsabilidade da área de Sustentabilidade da cooperativa.

Projetos Sociais da Unimed Cuiabá

Projeto Espaço Cultural:

Oferece um ambiente agradável e aconchegante, proporcionando aos colaboradores e cooperados uma experiência diferente com o incentivo à leitura, lazer, aprendizado e diversão. Aos leitores e frequentadores o prazer da leitura, amplo acervo com diversas obras, acesso à internet com computadores disponíveis a pesquisa, xerox, impressões coloridas, jogos educativos como xadrez, dama e memória.

Projeto Orquestra Unimed Cuiabá:



Em parceria com o Instituto Ciranda foi criado em 2017 o projeto de ensino a instrumentos musicais, sob o aspecto teórico, técnico e por meio da prática musical coletiva, com o objetivo de trazer a vivência musical e artística aos colaboradores, cooperados da Unimed Cuiabá e sociedade em geral, culminando com a formação da orquestra, organismo musical que além de colaborar para

o desenvolvimento dos alunos proporciona momentos de integrações e conhecimento da cultura e expressão da arte através da música.

A fim de mostrar os resultados alcançados e encerrar as atividades do ano de 2019, a Orquestra Unimed Cuiabá realizou sua apresentação especial de final de ano no teatro do Espaço CDL, nem Cuiabá. O concerto, promovido marca o encerramento das atividades do projeto em 2019, além de proporcionar a amigos e familiares a oportunidade de ver os alunos praticando o que aprenderam ao longo do ano nas aulas de canto, flauta, percussão, violino, entre outros instrumentos. Os principais objetivos da Orquestra está a promoção de cultura e educação, além de melhorar a qualidade de vida e saúde dos participantes por meio da música. Em parceria com o Instituto Ciranda, o projeto oferece aulas uma vez por semana de diferentes instrumentos, além de canto e coral. Ao todo, são 130 alunos matriculados, entre médicos cooperados e colaboradores da Unimed Cuiabá, crianças e adultos da comunidade em geral.

Projeto de Musicoterapia:

Em parceria com o Instituto Ciranda, o Projeto de Musicoterapia proporciona aos pacientes neuropatas, atividades terapêuticas, utilizando sons, harmonias, instrumentos musicais e ritmos como forma de proporcionar qualidade de vida. Parte do princípio de que os estímulos externos, como os advindos da música, são essenciais para o desenvolvimento neurológico, responsável pelas funções motoras, intelectuais e emocionais dos pacientes.

Projeto Primeiro Berço:



Observando a necessidade de gerar uma maior proteção para os 750 bebês nascidos ao mês do hospital e Maternidade Santa Helena, a cooperativa lançou o projeto que consiste em reduzir o índice de mortalidade infantil, oferecendo as parturientes uma caixa de papelão simbolizando o primeiro berço com colchão, shampoo, toalha umedecida, sabonete, cueiro e fralda para seu bebê. O projeto primeiro berço quer passar a mensagem que todos nascem da mesma forma, seja na rede pública ou privada tendo as mesmas necessidades primária.

Projeto Canção de Roda:

A melhoria de comunicação e inclusão de crianças e adolescentes deficientes auditivos, são proporcionados pelo Projeto Canção de Roda, criado em 2004, que oferece além de terapia fonoaudiológica, apoio pedagógico e atividades culturais e educativas.

Projeto Neutralização de CO2:



Desde 2010, por meio do Instituto Ação Verde que mantém o Projeto Verde Rio, neutralizamos toda a emissão de CO² de nossa operação e contribuimos com a preservação da Mata Ciliar dos rios de Mato Grosso. Através do Projeto elaboramos o inventário de Emissão de GEE da nossa operação e o Instituto Ação Verde realiza o plantio das mudas e o monitoramento.

Viver Bem na Escola:

Iniciativa da Unimed do Brasil, o projeto Viver bem na escola, é desenvolvido na Escola Ulisses Cuiabano. O projeto tem objetivo de trabalhar a educação para a saúde com professores, crianças e adolescentes, contribuindo para a formação de adultos com estilos de vida mais saudáveis e, conseqüentemente, uma melhor qualidade de vida.

PROJETOS EM PARCERIAS

Projeto Via Láctea:

O Projeto consiste na assistência à saúde do recém-nascido prematuro, atuando na fase do nascimento, UTI e assistência domiciliar. A cooperativa apoia também os eventos e campanhas promovidos pelo Via Láctea como a campanha de aleitamento materno que ocorre anualmente. Executado na enfermaria pediátrica do Hospital Santa Helena.

Instituto Proaspi:

O Instituto ProUnim realizou parceria até junho de 2019 com o Instituto Proaspi, que beneficia idosos de comunidades de Cuiabá e Várzea Grande, desenvolve ações socioculturais promovendo por meio da música a melhoria da qualidade de vida, fortalecimento da autoestima e valorização da memória coletiva de seus beneficiados, garantindo sua identidade cultural. Um dos Projetos do Instituto Proaspi é o coral Mestre Albertino que atende 45 idosos.

Projeto Caminho Redentor:

O projeto oferece moradia permanente, assistência médica e fisioterápica, alimentação e qualidade de vida a 28 pessoas com diagnóstico de neuropatia cerebral e todos os aspectos que requer a enfermidade.

Associação Voz Animal:

A AVA – Associação voz Animal tem por principal objetivo realizar atividades inerentes à defesa e bem-estar dos animais, principalmente dos cães e gatos vítimas de abandono e maus tratos, recolhendo-os das ruas, promovendo seu tratamento e abrigando-os provisoriamente até que possam ser adotados por pessoas que realmente os queriam em seus lares.

Terceira idade em ação:

Oferecer oportunidades para que os idosos da comunidade do Coopamil tenham acesso a um programa de atividade regular que atenda aos seus interesses e necessidades, contribua para a melhoria da autonomia, saúde e qualidade de vida, dentro de um contexto que promove o lúdico, interação social, lazer e o trabalho conjunto de diferentes gerações. Beneficiou em 2019, mais de 180 idosos.

Abrigo são Vicente de Paulo

Proporcionar a melhoria da qualidade de vida oferecendo moradia permanente, assistência médica e odontológica, alimentação e cultura aos 63 idosos abrigados, é o principal objetivo do Abrigo são Vicente de Paulo mensalmente doação de variedades de medicamentos e realiza reformas na instituição.

Wantuil de Freitas:

A Instituição proporciona ao ser humano condições de evolução moral, intelectual e profissional, priorizando a criança, o adolescente, o jovem e a família em situação de vulnerabilidade social.

Cara Limpa contra as Drogas:

De Cara Limpa Contra as Drogas é um projeto da Polícia Judiciária Civil de Mato Grosso, desenvolvido com apoio da Secretaria de Justiça e Segurança Pública (SEJUSP), que objetiva a prevenção ao uso e combate ao tráfico de drogas. O programa é desenvolvido pela Delegacia Especializada de Repressão a Entorpecentes (DRE) de Cuiabá, e se apoia em três pilares: família, trabalho e dignidade. A ideia é sensibilizar e conscientizar a sociedade de que a prevenção ao uso e a repressão ao tráfico de drogas não é apenas dever da polícia, mas responsabilidade de todo cidadão.

AÇÕES PONTUAIS

Gerenciamento de Resíduos:

Em 2013 a cooperativa reestruturou a área de gerenciamento de resíduos com o objetivo da redução da geração dos resíduos de serviços de saúde na fonte, coleta de 100% de papel e papelão na sede e unidades da cooperativa para envio à reciclagem e sensibilização dos colaboradores, clientes, cooperados, prestadores, com informativos e palestras quanto ao manejo e destinação dos resíduos sólidos. Foram adquiridas lixeiras, placas de identificação e instrução para a sede e todas as filiais, realizados treinamentos com os colaboradores das áreas administrativas, limpeza e saúde, adquirimos um contêiner devidamente equipado para segregação e armazenamento temporário dos resíduos na sede da cooperativa. Os resíduos coletados são todos encaminhados para reciclagem para empresas devidamente licenciadas e com registro em órgãos ambientais.

Dia Mundial do Meio Ambiente:

Proporciona aos colaboradores da Unimed Cuiabá qualidade de vida e respeito do meio ambiente.

É realizado a distribuição de sacolas coletoras de lixo para automóveis a cooperados, colaboradores, clientes e comunidade; Distribuição de muda de arvores ressaltando o consumo consciente, preservação do meio ambiente e a importância da reciclagem.

Voluntariado:

A Unimed Cuiabá incentiva seus colaboradores e cooperados à prática do trabalho voluntário. Realiza mensalmente a comemoração dos aniversariantes do Mês do Abrigo São Vicente de Paulo.

Dia Cooperar:

Desde 2013 a cooperativa realiza o Dia C – Dia de Cooperar, iniciativa do SESCOOP que incentiva as cooperativas a realizarem ações de voluntariado em prol do dia do Cooperativismo. O Dia de Cooperar tem como objetivo incentivar todas as cooperativas do país a realizar ações em prol do cooperativismo, promovendo o trabalho voluntário em benefício da comunidade. Neste ano o Dia de Cooperar por meio do incentivo ao trabalho voluntário, visará proporcionar as crianças e adolescentes com deficiência auditiva e fala do Projeto Canção de Roda, alunos do Projeto Orquestra PróUnim e sociedade em geral, um dia de promoção a saúde, lazer e educação ambiental. Contribuindo com o crescimento coletivo pela convivência com as diferenças e o reconhecimento do valor da diversidade através da inclusão social, em 2018 beneficiamos mais de 180 pessoas.

Dia do Idoso:

O Dia Internacional das Pessoas Idosas é comemorado em 1 de outubro. Também conhecido como Dia Internacional do Idoso, o principal objetivo desta data, além de homenagear as pessoas de mais idade, é incentivar a conscientização da sociedade sobre as necessidades das pessoas idosas. Oportunizar através do trabalho voluntário em comemoração ao Dia do Idoso a troca de experiências entre as gerações e descobrir o quanto é possível aprender e saber valorizar cada fase da vida. Anualmente, o dia do idoso é realizado no Lar dos Idosos São Vicente de Paulo. Na ocasião, o ProUnim realiza uma tarde interativa com apresentações de música, dança e teatro com contribuição dos voluntários do ProUnim.

Reconhecimento



A Unimed Cuiabá, adota em seu relacionamento com o cliente, a postura de uma instituição diferente daquelas que atuam em seu segmento, uma vez que não objetiva somente o lucro em sua atividade comercial. Essa postura rendeu à Unimed Cuiabá, ao longo dos anos, prêmios na área de responsabilidade social e em anuários que listam as melhores e maiores empresas do Brasil.

Principais premiações e reconhecimentos da Unimed Cuiabá

Selo Floresta Viva – Conquistado pelo 10º ano consecutivo por neutralizar todas as emissões de carbono da cooperativa

Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade – Classificada na categoria Prata na certificação concedida pela Unimed do Brasil

Certificado de Responsabilidade Social – Recebeu pelo 13º ano consecutivo o reconhecimento de empresa socialmente responsável da Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso.

Selo Internacional da qualidade – A Unimed Cuiabá foi certificada com o Selo Internacional da qualidade no *Total Quality Control Service* da Associação Prêmio Qualidade Brasil.

Reconhecimento entre as 250 maiores empresas do Brasil – A cooperativa ficou classificada na 119ª colocação geral do ranking da Revista época Negócios 360º.



ANO	PREMIAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
2014	Selo de Responsabilidade Social	Unimed do Brasil Atingiu o estágio máximo: Nível 4
2014	Exame – Melhores e Maiores – As 1.000 maiores empresas do Brasil	40º lugar – no Centro Oeste/ 674º lugar – no Ranking Nacional
2014	Isto É Dinheiro – As 1.000 melhores empresas do Brasil – Setor Saúde	2º lugar –Ranking Nacional
2014	Valor Econômico – As 1.000 maiores empresas do Brasil	21º lugar –Entre os 50 maiores em Plano de Saúde (Nacional)
2014	Top of Mind	Marca mais lembrada no segmento plano de saúde Revista RDM – New Comdates Tecnologia da Informação e Full Time Pesquisa de Mercado
2015	Exame – Melhores e Maiores – As 1.000 maiores empresas do Brasil	33º lugar – no Centro Oeste /653º lugar – no Ranking Nacional
2015	Época Negócios – 360º – As 250 maiores empresas do Brasil	4º lugar – no setor Saúde – Ranking Nacional/ 6º lugar – no Centro-Oeste/ 61º lugar –Ranking Nacional
2015	Isto É Dinheiro – As 1.000 melhores empresas do Brasil – Setor Saúde	3º lugar –Ranking Nacional / 1º lugar – Governança Corporativa / 1º lugar – Inovação e Qualidade / 3º lugar – Recursos Humanos / 4º lugar – Sustentabilidade Financeira
2015	Revista Exame –Você S/A 150 Melhores Empresas para se trabalhar	21º Lugar entre as melhores Cooperativas para se trabalhar no país.

ANO	PREMIAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
2016	Revista Exame –Você S/A 150 Melhores Empresas para se trabalhar	9º Lugar entre as melhores Cooperativas para se trabalhar no país, na lista das 150 melhores empresas. IFT: 74,6.
2016	Exame – Melhores e Maiores – As 1.000 maiores empresas do Brasil	34º lugar – no Centro Oeste / 610º lugar – no Ranking Nacional
2016	Valor Econômico	19º lugar entre os 5º maiores planos de saúde do país
2017	Prêmio Nacional Unimed de Atendimento	1º lugar na categoria grande porte
2018	Época Negócios – 360º – As 250 maiores empresas do Brasil	119º colocação na categoria geral
2018	Premiação das maiores empresas da Revista Valor 1000	24º No Ranking dos 50 maiores planos de saúde / 13º Com maior Lucro líquido e operacional / 17º Maior Patrimônio Líquido / 16º Mais rentável sobre o Patrimônio % do PL / 13º Maior margem operacional % das contraprestações efetivas
2019	Exame – Melhores e Maiores – As 1.000 maiores empresas do Brasil	Entre as 15 maiores empresas de planos de saúde / 6º lugar entre as Melhores e Maiores de Mato Grosso
2019	Prêmio Referências da Saúde	Governança Corporativa – Movimento Integridade da Unimed Cuiabá
2019	Prêmio Quality Brasil	Certificação para o Desenvolvimento Socioeconômico do País

Sumário de conteúdo da GRI para opção "de acordo" – essencial

102-55
102-54
102-55

Indicadores Gerais

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁGS.	OMISSÕES
GRI102: CONTEÚDOS PADRÕES GERAIS			
Estratégia			
102-14	Declaração do Tomador de Decisão Senior - Palavra do Presidente	8	
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	8	
Perfil da Organização			
102-1	Nome da Organização	14	
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	18	
102-3	Localização da sede	14	
102-4	Localização das operações	11	
102-5	Natureza e forma jurídica	14	
102-6	Mercados atendidos	15	
102-7	Porte da Organização	24	
102-8	Informações sobre empregados e trabalhadores	61/64	
102-41	Acordos de negociação coletiva	63	
102-9	Cadeia de fornecedores	41	
102-10	Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	41	
102-11	Abordagem ou princípios da precaução	57	
102-12	Iniciativas desenvolvidas externamente	33	
102-13	Participação em associações	33	
Práticas de Relato			
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	6	
102-46	Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	6	
102-47	Lista dos tópicos materiais	6	
102-48	Reformulações de informações	5	

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁGS.	OMISSÕES
102-49	Mudanças no relatório	5	
102-50	Período do relatório	4	
102-51	Data do relatório mais recente	4	
102-52	Ciclo do relatório	4	
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	4	
102-54	Opção de acordo com o GRI Standards	4	
102-55	Sumário de Conteúdo GRI	4	
102-56	Asseguração externa	4	
Engajamento dos stakeholders			
102-40	Lista de grupos de stakeholders	5	
102-42	Identificação e seleção de stakeholders	5	
102-43	Abordagem para engajamento de stakeholders	5	
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	6	
Governança			
102-18	Estrutura de governança	27	
102-22	Nome da Organização	27	
102-23	Presidente do mais alto órgão de governança	27	
102-27	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	36	
102-29	Identificação e gerenciamento dos impactos econômicos, ambientais e sociais	39	
Ética e Integridade			
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	31	
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	32	

Temas Materiais

ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PAGS.	OMISSÕES
CONTEÚDOS PADRÕES ESPECÍFICOS			
Categoria Econômica - Tema Material: Desempenho Econômico			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	6	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	43	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	43	
GRI 201: Desempenho Econômico	GRI 201-1: Valor Econômico direto gerado e distribuído	43	
Categoria Econômica - Tema Material: Impactos Econômicos Indiretos - Impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	6	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	51	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	51	
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos	GRI 203-1: Investimentos em infraestrutura e serviços suportados	51	
Categoria Econômica - Tema Material: Sinistralidade			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	6	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	44	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	44	
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos	GRI 203-2: Impactos Econômicos Indiretos Significantes	44	
Categoria Ambiental - Tema Material: Compensação das Emissões de Carbono			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	6	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	57	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	57	

ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PAGS.	OMISSÕES
GRI 302: Energia	GRI 302-1: Energia Consumida Dentro da Organização	57	
GRI 305: Emissões	GRI 305-1: Emissões Diretas (Escopo 1)	58	
	GRI 305-2: Emissões Indiretas (Escopo 2)	58	
	GRI 305-3: Outras Emissões Indiretas (Escopo 3)	58	
Categoria Ambiental - Tema Material: Gestão dos resíduos em geral e resíduos de saúde			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	6	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	59	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	59	
GRI 306: Emissões e Resíduos	GRI 306-4: Transporte de Resíduos Perigosos	59	
Categoria Social - Tema Material: Saúde e Segurança no Trabalho			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	6	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	63	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	63	
GRI 403: Segurança e Saúde Ocupacional	GRI 403-1: Sistema de Gestão de saúde e Segurança Ocupacional	63	
Categoria Social - Tema Material: Treinamento e Educação			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	6	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	63	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	63	
GRI 404: Educação e Treinamento	GRI 404-1: Média de horas de treinamento por ano por pessoa	63	
GRI 412: Avaliação dos Direitos Humanos	GRI 412-2: Trabalhadores treinados em políticas e procedimentos de direitos humanos	63	

ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PAGS.	OMISSÕES
Categoria Social – Tema Material: Diversidade e Igualdade de oportunidades			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	6	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	64	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	64	
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidade	GRI 405-1: Diversidade dos órgãos de governança e trabalhadores	30/64	
Categoria Social – Tema Material: Investimentos na Comunidade			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	6	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	77	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	77	
GRI 413: Comunidades Locais	GRI 413-1 Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	77	
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores	GRI 414-1 Novos fornecedores que foram selecionados por critérios sociais	41	
Categoria Social – Tema Material: Compliance e ética nos negócios			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	6	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	32	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	32	
GRI 205: Anti Corrupção	GRI 205-1: Operações avalidas para riscos relacionados à corrupção	32	
	GRI 205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anti corrupção	32	
Categoria Social – Tema Material: Medicina Preventiva e Saúde e segurança do beneficiário			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	6	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	73	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	73	
GRI 416: Segurança e Saúde do Consumidor	GRI 416-1: Avaliação dos impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	73	

Balanço Contábil

UNIMED CUIABÁ-COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
CNPJ: 03.533.726/0001-88
Registro ANS nº: 34.208-4
BALANÇO PATRIMONIAL
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018

ATIVO	Nota	2019	2018
ATIVO			
ATIVO CIRCULANTE		309.252.284,00	301.261.715,92
Disponível	5	17.862.524,75	6.282.247,20
Realizável		291.389.759,25	294.979.468,72
Aplicações Financeiras	6	100.845.231,58	118.246.702,46
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		94.430.894,62	86.829.639,99
Aplicações Livres		6.414.336,96	31.417.062,47
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	7	49.884.589,87	38.975.450,44
Contraprestação Pecuniária a Receber		27.425.933,47	33.705.121,56
Participação de Beneficiários em Eventos Indenizáveis		3.599.448,78	5.270.328,88
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		18.859.207,62	-
Créditos de Oper. à Saúde Não Relac. com Plano de Saúde da Operadora	8	2.914.517,72	28.865.339,82
Despesas Diferidas	9	3.119.639,91	2.189.212,50
Créditos Tributários e Previdenciários	10	7.144.040,13	5.363.270,03
Bens e Títulos a Receber	11	121.505.353,04	96.830.821,86
Despesas Antecipadas	12	3.303.730,00	3.196.833,31
Conta Corrente com Cooperados	13	2.672.657,00	1.311.838,30
ATIVO NÃO CIRCULANTE	14	155.656.183,80	152.667.942,80
Realizável a Longo Prazo		55.628.552,42	63.396.129,82
Aplicações Financeiras	14.a	617.909,66	-
Aplicações Livres		617.909,66	-
Títulos e Créditos a Receber	14.b	-	18.824.123,76
Depósitos Judiciais e Fiscais	14.c	42.998.059,73	43.098.323,42
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	14.d	12.012.583,03	1.473.682,64
Investimentos	15	15.839.896,64	21.943.317,74
Participações Societárias pelo Método de Custo		2.998.304,88	10.709.509,55
Participações em Instituições Reguladas		3.319.454,52	2.787.254,65
Outras Participações		9.522.137,24	8.446.553,54
Imobilizado	16	82.328.109,85	65.638.847,65
Imóveis de Uso Próprio		67.810.399,09	28.070.317,35
Imóveis - Hospitalares/Odontológicos		59.075.602,88	8.511.809,39
Imóveis - Não Hospitalares		8.734.796,21	19.558.507,96
Imobilizado de Uso Próprio		12.910.073,81	10.635.210,35
Hospitalares/Odontológicos		7.554.399,39	3.812.091,38
Não Hospitalares		5.355.674,42	6.823.118,97
Imóveis em Curso		-	24.457.225,16
Outras Imobilizações		1.607.636,95	2.476.094,79
Intangível	17	1.859.624,89	1.689.647,59
TOTAL DO ATIVO		464.908.467,80	453.929.658,72

"As Notas Explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis"

UNIMED CUIABÁ-COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
CNPJ: 03.533.726/0001-88
Registro ANS nº: 34.208-4
BALANÇO PATRIMONIAL
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018

PASSIVO	Nota	2019	2018
PASSIVO			
PASSIVO CIRCULANTE		196.063.624,54	194.067.931,65
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	18	109.931.569,75	94.906.131,71
Provisões de Contraprestações	18.a	10.110.222,70	9.227.492,25
Provisão de Prêmio/Contraprestação Não Ganha - PPCNG		10.110.222,70	9.227.175,64
Provisão para Remissão		-	316,61
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS	18.b	9.983.922,23	11.848.962,81
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores de Serv. Assist.	18.c	40.023.154,43	36.647.832,32
Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados-PEONA	18.d	49.814.270,39	37.181.844,33
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	19	1.421.403,79	1.157.236,10
Receita Antecipada de Contraprestações/Prêmios		1.421.403,79	1.157.236,10
Débitos de Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. c/ Planos Saúde da Op.	20	9.681.105,23	17.106.504,60
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	21	16.351.244,69	17.545.275,31
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	22	9.637.896,19	9.418.354,58
Débitos Diversos	23	45.039.357,22	50.293.510,59
Conta Corrente de Cooperados	24	4.001.047,67	3.640.918,76
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		68.900.928,30	44.053.268,49
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	18	6.966.473,07	1.189.711,15
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS		6.966.473,07	1.189.711,15
Provisões	25	43.383.382,12	34.622.009,79
Provisão para Contingência Tributária (PIS/COFINS/ICMS/SUS)		32.151.525,37	30.722.721,82
Provisão para Contingência Cível	25.b	5.580.988,46	3.162.651,11
Provisão para Contingência Trabalhista	25.b	1.878.630,34	736.636,86
Provisão para Multas Administrativas		3.772.237,95	-
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	21	192.528,83	247.468,29
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	22	16.051.275,73	611.190,33
Débitos Diversos	23	2.307.268,55	7.382.888,93
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	26	199.943.914,96	215.814.458,58
Capital Social	26.1	180.855.628,70	166.257.898,26
Adiantamento para Futuro Aumento de Capital		-	453.315,70
Reservas	26.2	19.088.286,26	43.909.144,11
Reserva de Reavaliação		4.738.225,83	4.988.725,35
Reserva de Lucros/Sobras/Retenção de Superávits		14.350.060,43	38.920.418,76
Sobras/Perdas a Disposição da AGO		-	5.194.100,51
TOTAL DO PASSIVO		464.908.467,80	453.935.658,72

"As Notas Explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis"

Reconhecemos a exatidão da presente demonstração em 31 de dezembro de 2019.

Dr. Rubens Carlos de Oliveira Junior
Diretor Presidente

Dra. Suzana Aparecida Rodrigues dos Santos Palma
Diretora Financeira

Dr. Celso Firmo Rodrigues
Diretor de Mercado

Dr. Rodney Mady
Diretor Provimento à Saúde

Dr. Marcondes Costa Marques
Diretor de Recursos Próprios

Maria Gladis dos Santos
Contadora CRC/RS-039964/O-8T

UNIMED CUIABÁ-COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
CNPJ: 03.533.726/0001-88
Registro ANS nº: 34.208-4
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018

DESCRIÇÃO	Nota	2019	2018
Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde		1.184.655.560,24	1.109.650.521,28
Receitas com Operações de Assistência à Saúde	4.16	1.225.441.966,45	1.134.469.066,41
Contraprestações Líquidas		1.225.441.649,84	1.134.463.703,16
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		316,61	5.363,25
Taxa de Administração		-	8.619.714,74
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assist. à Saúde da Operadora		(40.786.406,21)	(33.438.259,87)
Eventos Indenizáveis Líquidos		(989.711.630,61)	(886.234.105,95)
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados	4.17	(977.079.204,55)	(887.803.575,81)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados-PEONA	4.11	(12.632.426,06)	1.569.469,86
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		194.943.929,63	223.416.415,33
Receitas com Outras Operações do Plano de Assist. a Saúde		8.144.226,09	7.845.210,99
Outras Receitas Operac. de Assist. à Saúde Não Relac. c/ Pl. de Saúde da Op.		132.617.257,48	140.509.938,57
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar		13.790.701,19	11.159.923,33
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual-Assistência Médico Hospitalar		2.033.304,60	1.796.934,82
Outras Receitas Operacionais		117.360.722,60	127.553.080,42
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde		(567.470,91)	-
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde		(76.961.362,79)	(61.788.890,58)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde		(50.078.952,68)	(34.366.903,77)
Programa de Promoção e Prevenção de Riscos a Saúde		(3.640.084,81)	(3.660.733,70)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde		4.425.462,55	1.429.229,74
Provisão Para Perdas Sobre Créditos		(27.667.787,85)	(25.190.482,85)
Outras Despesas Oper. de Assist. à saúde Não Relac. com Plano de Saúde Operadora		(168.168.446,62)	(156.366.665,26)
RESULTADO BRUTO		90.575.603,79	153.616.009,05
Despesas de Comercialização		(9.086.130,63)	(5.227.243,35)
Despesas Administrativas	31	(116.093.258,39)	(120.597.618,75)
Despesas Operacionais		(116.093.258,39)	(120.597.618,75)
Resultado Financeiro Líquido	32	9.828.880,92	11.343.293,30
Receitas Financeiras		18.193.283,45	22.431.281,34
Despesas Financeiras		(8.364.402,53)	(11.087.988,04)
Resultado Patrimonial		1.732.529,08	1.743.619,70
Receitas Patrimoniais		2.027.063,64	2.115.791,19
Despesas Patrimoniais		(294.534,56)	(372.171,49)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES		(23.042.375,23)	40.878.059,95
Contribuição Social		-	(1.082.908,39)
Imposto de Renda		-	(2.816.134,33)
Participações sobre o Lucro		-	(2.707.219,65)
RESULTADO LÍQUIDO		(23.042.375,23)	34.271.797,58

"As Notas Explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis"
Reconhecemos a exatidão da presente demonstração em 31 de dezembro de 2019.

Dr. Rubens Carlos de Oliveira Junior
Diretor Presidente

Dra. Suzana Aparecida Rodrigues dos Santos Palma
Diretora Financeira

Dr. Celso Firmo Rodrigues
Diretor de Mercado

Dr. Rodney Mady
Diretor Provimento à Saúde

Dr. Marcondes Costa Marques
Diretor de Recursos Próprios

Maria Gladis dos Santos
Contadora CRC/RS-039964/O-8T

UNIMED CUIABÁ-COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
CNPJ: 03.533.726/0001-88
Registro ANS nº: 34.208-4
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO ABRANGENTE
DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018

DESCRIÇÃO	Nota	2019			2018
		ATO COOPERATIVO	ATO NÃO COOPERATIVO	TOTAL	TOTAL
(+/-) SOBRA E LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO		(4.007.346,61)	(19.035.028,62)	(23.042.375,23)	34.271.797,58
(+/-) RESULTADOS ABRANGENTES		1.610.927,95	0,00	1.610.927,95	7.356.050,05
(+) Ajuste de Exercícios Anteriores	28	(868.361,28)	-	(868.361,28)	2.820.265,43
(+) Reversão FATES Exercício 2018	26.2.b	2.479.289,23	-	2.479.289,23	4.535.784,62
(=) SALDO ANTES DAS DESTINAÇÕES		(2.396.418,66)	(19.035.028,62)	(21.431.447,28)	41.627.847,63
(-) Absorção do Resultado Negativo - Ato Não Cooperativo		(19.035.028,62)	19.035.028,62	-	-
(-) Transf. p/ Fates / Rates - Ato Não Cooperativo		-	-	-	(805.999,32)
(-) Fundo de Reserva - 10%		-	-	-	(3.346.579,83)
(-) FATES/RATES - 5%		-	-	-	(1.673.289,91)
(-) Fundo de Incentivo à Capitalização (0,5% s/ Rec.Líquida Consol)		-	-	-	(4.950.049,07)
(-) Fundo de Incentivo à Cooperação (1 consulta / mês x nº cooperados)		-	-	-	(883.994,00)
(-) Sobras à Integr. (50% das Sobras Líquidas à Disposição da AGO)		-	-	-	(13.573.835,03)
(-) Antecipação de Sobras		-	-	-	(11.200.000,00)
(+) Utilização Fundo Reserva - (Art. 100 inc.I ES) - <i>ad referendum</i>	30	21.431.447,28	-	21.431.447,28	-
SOBRAS A DISPOSIÇÃO DA AGO		-	-	-	5.194.100,47

"As Notas Explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis"
Reconhecemos a exatidão da presente demonstração em 31 de dezembro de 2019.

Dr. Rubens Carlos de Oliveira Junior
Diretor Presidente

Dra. Suzana Aparecida Rodrigues dos Santos Palma
Diretora Financeira

Dr. Celso Firmo Rodrigues
Diretor de Mercado

Dr. Rodney Mady
Diretor Provimento à Saúde

Dr. Marcondes Costa Marques
Diretor de Recursos Próprios

Maria Gladis dos Santos
Contadora CRC/RS-039964/O-8T

UNIMED CUIABÁ-COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
CNPJ: 03.533.726/0001-88
Registro ANS nº: 34.208-4
DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO
DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018

DESCRIÇÃO	Nota	CAPITAL SOCIAL		Adiantamento para futuro aumento de capital	RESERVAS					TOTAL
		Subscrito	A Integralizar		Reserva de Reavaliação	Fundo de Reserva	FATES/RATES	Outras Reservas	Sobras / Perdas	
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017		139.377.059,80	(3.461.167,86)	5.397.936,55	8.059.490,30	18.114.207,32	4.535.784,62	12.557.215,74	14.163.153,97	198.743.680,44
Ajustes de exercícios anteriores										
Reversão da Depreciação Reavaliação Bens					(2.820.265,43)				2.820.265,43	
Destinação das Sobras 2017									(14.163.153,97)	(14.163.153,97)
Sobras líquidas do exercício 2018									34.271.797,58	34.271.797,58
Aumento/Diminuição- sobras/reservas e em espécie										
Integralização de Capital		17.412.225,65	615.507,13	(5.397.936,55)						12.629.796,23
Baixa de Cooperados		(1.690.239,80)								(1.690.239,80)
Reversões de Reservas										
Movimentação da Reserva de Reavaliação					(250.499,52)					(250.499,52)
Movimentação do Fundo de Reserva						44.584,91				44.584,91
Movimentação FATES/RATES							(4.535.784,62)		4.535.784,62	-
Fundo de Benefício Social								(2.571.507,29)		(2.571.507,29)
Destinações do Resultado e Sobras de 2018										
Reserva Legal - 10%						3.346.579,83			(3.346.579,83)	-
FATES/RATES - 5%							1.673.289,91		(1.673.289,91)	-
FATES/RATES - Resultado Ato não Cooperativo							805.999,32		(805.999,32)	-
Fundo de Incentivo à Capitalização								4.950.049,07	(4.950.049,07)	-
Fundo de Incentivo à Cooperação		883.994,00							(883.994,00)	-
Sobras à Integ. (Adiant.Dest. 50% Sobras cfe. AGE 082012)		13.120.519,34		453.315,69					(13.573.835,03)	-
(-) Antecipação Sobras									(11.200.000,00)	(11.200.000,00)
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018		169.103.558,99	(2.845.660,73)	453.315,69	4.988.725,35	21.505.372,06	2.479.289,23	14.935.757,52	5.194.100,47	215.814.458,58
Ajustes de exercícios anteriores										
Ajustes de exercícios anteriores	28								(868.361,28)	(868.361,28)
Destinação das Sobras 2018									(5.194.100,47)	(5.194.100,47)
Resultado do Exercício 2019									(23.042.375,23)	(23.042.375,23)
Aumentos de capital com sobras/reservas e em espécie										
Integralização de Capital	26.1	22.742.353,40	(6.257.597,50)	(453.315,69)						16.031.440,21
Baixa de cooperados	26.1	(1.887.025,46)								(1.887.025,46)
Movimentação de Reservas										
Reserva Legal - (Art. 100 Inc.I -b ES)						378,13				378,13
Reversão de Reservas										
Movimentação da Reserva de Reavaliação	26.2.a				(250.499,52)					(250.499,52)
Movimentação do FATES/RATES	26.2.b						(2.479.289,23)		2.479.289,23	-
Movimentação do Fundo Benefício Social	26.2.b							(660.000,00)		(660.000,00)
Sobras/Perdas do Exercício										
Proposta da Destinação das Perdas 2019										
Utilização Fundo Reserva - (Art. 100 Inc.I ES) - ad referendum	30					(21.431.447,28)			21.431.447,28	-
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019		189.958.886,93	(9.103.258,23)	-	4.738.225,83	74.302,91	-	14.275.757,52	-	199.943.914,96

"As Notas Explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis"
Reconhecemos a exatidão da presente demonstração em 31 de dezembro de 2019.

Dr. Rubens Carlos de Oliveira Junior
Diretor Presidente

Dra. Suzana Aparecida Rodrigues dos Santos Palma
Diretora Financeira

Dr. Celso Firmo Rodrigues
Diretor de Mercado

Dr. Rodney Mady
Diretor Provisório à Saúde

Dr. Marcondes Costa Marques
Diretor de Recursos Próprios

Maria Gladis dos Santos
Contadora CRC/RS-039964/O-8T

UNIMED CUIABÁ-COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
CNPJ: 03.533.726/0001-88
Registro ANS nº: 34.208-4
DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA - DFC (MÉTODO DIRETO)
DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018

DESCRIÇÃO	2019	2018 RECLASSIFICADO
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
(+) Recebimento de Planos Saúde	848.261.986,77	761.223.759,44
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	1.132.549.925,90	1.675.993.599,16
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	345.632,76	2.136.387,24
(+) Outros Recebimentos Operacionais	502.378.043,21	448.892.942,86
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(1.022.164.979,29)	(925.964.611,90)
(-) Pagamento de Comissões	(9.086.131,21)	(6.818.687,99)
(-) Pagamento de Pessoal	(37.483.330,63)	(63.497.123,34)
(-) Pagamento de Prolabore	(2.583.227,88)	(1.772.533,89)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(14.071.295,58)	(8.762.736,97)
(-) Pagamento de Tributos	(199.786.385,82)	(191.034.524,24)
(-) Pagamento de Contingências (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(1.732.322,94)	(4.942.273,20)
(-) Pagamento de Aluguel	(1.159.205,01)	(3.286.125,79)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(15.670.944,76)	(16.628.496,08)
(-) Aplicações Financeiras	(1.114.633.983,03)	(1.604.930.814,44)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(41.209.971,21)	(27.228.453,12)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	23.953.811,28	33.380.307,74
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado - Outros	-	1.300,00
(+) Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	624.333,93	313.057,07
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar	(4.805.099,26)	(1.353.142,80)
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(20.111.965,00)	(22.894.252,69)
(-) Pagamento Relativos ao Ativo Intangível	(1.130.460,63)	(1.534.205,26)
(-) Outros Pagamentos das Atividades de Investimento	(2.742.454,00)	(1.207.923,74)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(28.165.644,96)	(26.675.167,42)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
(+) Integralização de Capital em Dinheiro	6.850.880,59	1.996.929,44
(+) Recebimento - Empréstimos/Financiamentos	152.085.219,05	14.199.000,00
(-) Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(1.378.886,86)	(1.477.936,59)
(-) Pagamento de Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(146.634.301,36)	(24.245.659,68)
(-) Pagamento de Participação nos Resultados	(2.044.982,84)	(2.407.001,62)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	8.877.928,58	(11.934.668,45)
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA	4.666.094,90	(5.229.528,13)
CAIXA - Saldo Inicial	5.046.895,52	10.276.423,65
CAIXA - Saldo Final	9.712.990,42	5.046.895,52
Ativos Livres no Início do Período (*)	6.282.247,20	20.918.296,30
Ativos Livres no Final do Período (*)	17.862.524,75	6.282.247,20
AUMENTO/DIMINUIÇÃO NAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS - RECURSO LIVRES	11.580.277,55	(14.636.049,10)

(*) Refere-se ao saldo do grupo Disponível (Caixa, Bancos Conta Depósito, Aplicações de Liquidez Imediata e Numerários em Trânsito), reclassificado o ano 2018 de acordo com a RN 435/2018 -

"As Notas Explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis"
Reconhecemos a exatidão da presente demonstração em 31 de dezembro de 2019.

Dr. Rubens Carlos de Oliveira Junior
Diretor Presidente

Dra. Suzana Aparecida Rodrigues dos Santos Palma
Diretora Financeira

Dr. Celso Firmo Rodrigues
Diretor de Mercado

Dr. Rodney Mady
Diretor Provisório à Saúde

Dr. Marcondes Costa Marques
Diretor de Recursos Próprios

Maria Gladis dos Santos
Contadora CRC/RS-039964/O-8T

UNIMED CUIABÁ-COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
 CNPJ: 03.533.726/0001-88
 Registro ANS nº: 34.208-4
 DEMONSTRAÇÃO DAS SOBRAS E/OU PERDAS
 DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018

DESCRIÇÃO	Nota	2019			2018
		ATO COOPERATIVO	ATO NÃO COOPERATIVO	TOTAL DOS ATOS	
Contraprestações Efetivas de Operações de Assist. à Saúde		377.298.750,62	807.356.809,62	1.184.655.560,24	1.109.650.521,28
Receitas com Operações à Saúde		389.565.011,46	835.876.954,99	1.225.441.966,45	1.134.469.066,41
Contraprestações Líquidas	4.16	389.564.898,23	835.876.751,61	1.225.441.649,84	1.134.463.703,16
Variação das Provisões Técnicas		113,23	203,38	316,61	5.363,25
Taxa de Administração		-	-	-	8.619.714,74
Tributos diretos de Operações com Planos de Assist. à Saúde da Op.		(12.266.260,84)	(28.520.145,37)	(40.786.406,21)	(33.438.259,87)
Eventos Indenizáveis Líquidos		(297.649.685,76)	(692.061.944,85)	(989.711.630,61)	(886.234.105,95)
Eventos Conhecidos ou Avisados	4.17	(293.850.561,32)	(683.228.643,23)	(977.079.204,55)	(887.803.575,81)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados-PEONA	4.11	(3.799.124,44)	(8.833.301,62)	(12.632.426,06)	1.569.469,86
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE SAÚDE		79.649.064,86	115.294.864,77	194.943.929,63	223.416.415,33
Receitas com Outras Operações do Plano de Assist. a Saúde		2.449.325,91	5.694.900,18	8.144.226,09	7.845.210,99
Outras Receitas Operac. Assist. à Saúde Não Relac. c/Pl. de Saúde da Op.		14.783.081,08	117.834.176,40	132.617.257,48	140.509.938,57
Receitas com Operac. De Assistência Médico-Hospitalar		12.610.951,00	612.279,28	13.223.230,28	11.159.923,33
Receitas c/ Administração - Intercâmbio Eventual-Assist. Médico Hospitalar		2.033.304,60	-	2.033.304,60	1.796.934,82
Outras Receitas Operacionais		138.825,48	117.221.897,12	117.360.722,60	127.553.080,42
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assist. à Saúde		(23.491.924,81)	(53.469.437,98)	(76.961.362,79)	(61.788.890,58)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde		(15.060.937,03)	(35.018.015,65)	(50.078.952,68)	(34.366.903,77)
Programa de Promoção e Prevenção de Riscos a Saúde		(1.094.733,11)	(2.545.351,70)	(3.640.084,81)	(3.660.733,70)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde		1.330.930,64	3.094.531,91	4.425.462,55	1.429.229,74
Provisão Para Perdas Sobre Créditos		(8.667.185,31)	(19.000.602,54)	(27.667.787,85)	(25.190.482,85)
Outras Despesas Oper. Assist. Saúde não relac. Plano Assist. à Saúde		(41.547.558,56)	(126.620.888,06)	(168.168.446,62)	(156.366.665,26)
RESULTADO BRUTO		31.841.988,48	58.733.615,31	90.575.603,79	153.616.009,05
Despesas de Comercialização		(2.732.597,91)	(6.353.532,72)	(9.086.130,63)	(5.227.243,35)
Despesas Administrativas	31	(34.914.333,52)	(81.178.924,87)	(116.093.258,39)	(120.597.618,75)
RESULTADO OPERACIONAL		(5.804.942,95)	(28.798.842,28)	(34.603.785,23)	27.791.146,95
Resultado Financeiro Líquido	32	1.164.538,67	8.664.342,25	9.828.880,92	11.343.293,30
Receitas Financeiras		5.471.518,12	12.721.765,33	18.193.283,45	22.431.281,34
Despesas Financeiras		(4.306.979,45)	(4.057.423,08)	(8.364.402,53)	(11.087.988,04)
Resultado Patrimonial		633.057,67	1.099.471,41	1.732.529,08	1.743.619,70
Receitas Patrimoniais		633.057,67	1.394.005,97	2.027.063,64	2.115.791,19
Despesas Patrimoniais		-	(294.534,56)	(294.534,56)	(372.171,49)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES		(4.007.346,61)	(19.035.028,62)	(23.042.375,23)	40.878.059,95
Contribuição social		-	-	-	(1.082.908,39)
Imposto de Renda		-	-	-	(2.816.134,33)
Participações no Resultado		-	-	-	(2.707.219,65)
SOBRAS E LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO		(4.007.346,61)	(19.035.028,62)	(23.042.375,23)	34.271.797,58

"As Notas Explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis"
 Reconhecemos a exatidão da presente demonstração em 31 de dezembro de 2019.

Dr. Rubens Carlos de Oliveira Junior
 Diretor Presidente

Dra. Suzana Aparecida Rodrigues dos Santos Palma
 Diretora Financeira

Dr. Celso Firmo Rodrigues
 Diretor de Mercado

Dr. Rodney Mady
 Diretor Provimento à Saúde

Dr. Marcondes Costa Marques
 Diretor de Recursos Próprios

Maria Gladis dos Santos
 Contadora CRC/RS-039964/O-8T

UNIMED CUIABA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

CNPJ: 03.533.726/0001-88

Registro ANS nº: 34.208-4

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS EM
 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018

1) CONTEXTO OPERACIONAL

A UNIMED CUIABÁ - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO é uma sociedade de pessoas, de natureza civil, tendo como objetivo social à congregação dos seus sócios para o exercício de suas atividades econômicas, sem o objetivo de lucro. A entidade é regida pela Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no País. A sociedade conta com 1.446 médicos associados e alguns recursos próprios de atenção à saúde, sendo: Unidade de Pronto Atendimento, Centro de Feridas - "Unimed Fácil", Espaço Cuidar: Fisioterapia, Núcleo de Saúde Ocupacional, Clínica Psicologia, Fonoaudiologia e Nutrição, Rede de Cuidados Continuados, Plano Personal, Rede própria de distribuição de produtos farmacêuticos e similares (5 farmácias e 1 distribuidora), Núcleo de Vacinação, uma ampla rede de serviços credenciados (hospitais, clínicas e laboratórios), além de participar da rede de atendimento do Sistema Unimed Nacional.

Sua área de ação abrange os municípios de: Acorizal, Alto Paraguai, Barão de Melgaço, Campo Verde, Chapada dos Guimarães, Diamantino, Jangada, Livramento, Nobres, Nova Brasilândia, Paranatinga, Planalto da Serra, Poconé, Primavera do Leste, Rosário Oeste, Santo Antônio do Leverger, Várzea Grande e Cuiabá, onde está localizada sua sede administrativa.

Dentre os seus objetivos específicos, compete ainda, proporcionar e gerar condições aos cooperados para o exercício de suas atividades médicas e científicas, promovendo a educação cooperativista, campanhas de expansão do cooperativismo e modernização de suas técnicas e principalmente, ações de responsabilidade social através do PROUNIM, visando o desenvolvimento da comunidade.

2) PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A Unimed Cuiabá atua na operação de planos de saúde, firmado, em nome dos associados, contratos de prestação de serviços com pessoas físicas e jurídicas, nas modalidades de Valor Determinado - Preço Pré-Estabelecido e por Serviços Realmente Prestados - Preço Pós-Estabelecido, a serem atendidos pelos médicos associados e rede credenciada. Possui registro de seus produtos na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, sob número 34.208-4.

3) APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

As Demonstrações Financeiras foram elaboradas em conformidade com a legislação comercial e fiscal em vigor, com observância da Lei das Sociedades Cooperativas - Lei 5.764/71, das Normas Brasileiras de Contabilidade, e padrões da Agência Nacional de Saúde, conforme plano de contas estabelecido pela RN 435/2018 e alterações vigentes, como também parcialmente os aspectos relacionados à lei 11.638/2007 e

11.941/2009, e as Regulamentações do Comitê de Pronunciamentos Contábeis. A Unimed Cuiabá também atendeu os quesitos da ITG 2004, na formatação das demonstrações contábeis.

As demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2019 estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2018, de forma a permitir a comparabilidade.

A exigência da Demonstração dos Fluxos de Caixa foi atendida, mediante sua montagem pelo método direto, conforme RN 435/2018 e alterações vigentes, com a reconciliação do Lucro Líquido com o Caixa Líquido obtido das atividades operacionais de acordo com o pronunciamento técnico do Comitê de Pronunciamentos Contábeis número 03 (R2) e CFC NBC TG 03 (R3).

A data de autorização para conclusão e elaboração das demonstrações contábeis foi em 18/02/2020 e foi dada pelo Conselho de Administração da Unimed Cuiabá.

4) PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

4.1) Regime de Escrituração

A Unimed Cuiabá adota o regime de competência para registro de suas operações. A aplicação desse regime implica no reconhecimento das receitas, custos e despesas quando ganhas ou incorridas, independentemente de seu efetivo recebimento ou pagamento.

4.2) Estimativas Contábeis

As demonstrações contábeis incluem estimativas e premissas, como a mensuração de provisões para perdas sobre créditos, provisões técnicas, estimativas do valor justo de determinados ativos e passivos, provisões para passivos contingentes, estimativas da vida útil de determinados ativos e outras similares. Os resultados efetivos podem ser diferentes dessas estimativas e premissas.

4.3) Aplicações Financeiras

Estão demonstradas ao custo de aplicação acrescida dos rendimentos líquido do IRRF, auferidos até 31 de dezembro de 2019, seguindo a apropriação pró-rata das taxas contratadas.

As aplicações financeiras não foram consideradas para fins de Demonstração de Fluxo de Caixa como Equivalentes a Caixa.

4.4) Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos, pois não possuem caráter de financiamento em contrapartida à: (i) conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde para os Planos Médico-Hospitalares e (ii) conta de resultado “receitas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da Operadora” no que se refere aos serviços médicos e hospitalares prestados a particulares e as outras Operadoras de Planos Médico-Hospitalares.

A Unimed Cuiabá constitui a provisão para créditos de liquidação duvidosa de acordo com o item 10.2.3 do Capítulo I do ANEXO I da RN 435/2018 da Agência Nacional de Saúde, considerando de difícil realização os créditos:

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

4.5) Conta Corrente com cooperados

Os créditos registrados com cooperados de curto prazo estão sendo registrados pelos valores deliberados por adiantamentos feitos pela cooperativa e que serão descontados de suas produções mensais futuras.

4.6) Investimentos

Os investimentos em outras sociedades foram avaliados pelo custo de aquisição por não se tratar de investimentos em empresas com influência significativa ou controladas.

4.7) Ativo Imobilizado

O ativo imobilizado é constituído pelo custo de aquisição corrigido monetariamente até 31/12/1995. A lei 9.249/95 extinguiu a correção monetária do balanço a partir de 01/01/96. As depreciações foram calculadas pelo método linear, com aplicação de taxas que levam em conta a vida útil dos bens, as quais estão demonstradas em Nota Explicativa específica do Imobilizado.

Os custos dos encargos sobre empréstimos tomados para financiar a construção do imobilizado são capitalizados durante o período necessário para executar e preparar o ativo para o uso pretendido. Visando a salvaguarda de seus ativos, a UNIMED CUIABÁ contrata regularmente seguros para cobertura de seus bens móveis e imóveis.

Como previsto no pronunciamento CPC 27 e NBC TG 27 (R3) e Resolução CFC 1177/09, a Unimed Cuiabá contratou empresa especializada para revisar o prazo de vida útil-econômica dos seus bens do ativo imobilizado e concluiu que a mudança das taxas de depreciação no exercício iniciado em 31 de dezembro de 2016 não seria aplicável, permanecendo para 2020 os valores e taxas de depreciação utilizadas.

4.8) Arrendamento Mercantil

Os contratos de arrendamento mercantil financeiro são reconhecidos no ativo imobilizado e no passivo em empréstimos e financiamentos, pelo valor presente das parcelas mínimas obrigatórias do contrato ou valor justo do ativo, dos dois o menor, acrescidos quando aplicável, dos custos iniciais diretos incorridos na transação. A depreciação dos bens é calculada pelo método linear às taxas mencionadas em Nota Explicativa.

4.9) Ativo Intangível

No ativo intangível estão classificados os gastos utilizados para implantação de sistemas corporativos e aplicativos, bem como licenças para usos dos mesmos, os quais são amortizados usando-se o método linear ao longo da vida útil dos itens que compõem pelas taxas descritas em nota específica e de acordo com as premissas previstas no CPC nº 04 (R1) e CFC NBC TG 04 (R3).

Os gastos diretamente associados a softwares identificáveis e únicos, controlados pela Unimed Cuiabá e que, provavelmente, gerarão benefícios econômicos maiores que os custos por mais de um ano, são reconhecidos como ativos intangíveis. Os gastos associados ao desenvolvimento ou à manutenção de softwares são reconhecidos como despesas na medida que são incorridos.

4.10) Avaliação do Valor Recuperável dos Ativos

A Administração revisa anualmente o valor contábil líquido dos seus ativos com o objetivo de avaliar eventos internos e externos que possam indicar deterioração e/ou perda de seu valor recuperável, sendo constituída provisão para perda com o ajuste, quando necessário, do valor contábil líquido ao valor recuperável de acordo com as premissas CPC 01 (R1) e CFC NBC TG 01 (R4).

4.11) Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde

As provisões técnicas foram calculadas de acordo com as determinações da Resolução Normativa nº 209/2009 e alterações, com exceção da provisão de eventos a liquidar que é calculada com base nas faturas de prestadores de serviços de assistência à saúde, efetivamente recebidas pela Operadora e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas conforme estabelecido pela RN ANS nº 393/2015 e RN 435/2018 e suas alterações vigentes.

Provisões Técnicas:

- i) Provisão de Eventos a Liquidar - para as obrigações que envolvem os custos com assistência à saúde médica hospitalar dos usuários de planos de saúde da operadora;
- ii) Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados - PEONA - destinada para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorridos

e que não tenham sido avisados à Operadora. Constituída com base nos parâmetros previstos na Resolução Normativa - RN nº 393/2015 e alterações, expedidas pela ANS.

iii) Provisão de Remissão - calculada conforme nota técnica atuarial específica, realizada por atuário habilitado com registro no MIBA.

4.12) Empréstimos e Financiamentos

São registrados pelo valor principal, acrescido dos encargos financeiros proporcionais até o último dia do mês base conforme nota explicativa nº 22.

4.13) Imposto de Renda e Contribuição Social

São calculados com base nos critérios estabelecidos pela legislação vigente, levando-se a tributação os valores provenientes de atos cooperativos auxiliares e atos não cooperativos, considerando os efeitos tributários demandados pela aplicação das modificações instituídas pela Lei 12.973/2014, conforme mencionado em nota explicativa específica de Imposto de Renda e Contribuição Social.

4.14) 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 Unimed Cuiabá e seu custo ou valor puder ser mensurado com segurança. Um passivo é reconhecido quando a Cooperativa possui uma obrigação legal ou é constituído como resultado de um evento passado, sendo provável que um recurso econômico seja requerido para liquidá-lo. São acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e das variações monetárias ou cambiais incorridas.

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.

4.15) Ativos e Passivos contingentes

Ativos contingentes: são reconhecidos somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado, sobre as quais não cabem mais recursos, caracterizando o ganho como praticamente certo.

Passivos contingentes: são provisionados quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança, distinguindo-se de passivos originados de obrigações legais, e é provável que uma saída de benefícios econômicos seja requerida para liquidar uma obrigação. Os passivos contingentes avaliados como perdas possíveis são apenas divulgadas em nota explicativa e os passivos contingentes avaliados como perdas remotas não são provisionados nem divulgados.

Depósitos judiciais: os depósitos judiciais são mantidos no ativo sem a dedução das correspondentes provisões para contingências, em razão do plano contábil da ANS não contemplar essa reclassificação.

Obrigações legais: são registradas como exigíveis independentes da avaliação sobre as probabilidades de êxito, de processos em que a Cooperativa questionou a inconstitucionalidade e a legalidade de tributos e obrigações definidas em contrato.

Na constituição das provisões, a Administração leva em conta a opinião dos assessores jurídicos, a natureza das ações, à similaridade com processos anteriores, a complexidade e o posicionamento dos Tribunais, sempre que a perda for avaliada como provável.

4.16) Apuração de Resultado e Reconhecimento de Receita

O resultado é apurado pelo regime contábil de competência e inclui os rendimentos, encargos e variações monetárias ou cambiais a índices ou taxas oficiais incidentes sobre os ativos circulantes e não circulantes e os passivos circulantes e não circulantes. Do resultado são deduzidas/acrescidas as parcelas atribuíveis ao Imposto de Renda e a Contribuição Social.

As Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos são apropriadas à receita considerando-se o período de cobertura do risco, quando se tratar de contratos com preços pré-estabelecidos. Nos contratos com preços pós-estabelecidos e nas operações de prestação de serviços de assistência à saúde, a apropriação da receita é registrada na data em que se fizerem presentes os fatos geradores da receita, de acordo com as disposições contratuais, ou seja, a data em que ocorrer o efetivo direito ao valor a ser faturado.

4.17) Reconhecimento dos Eventos Indenizáveis

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

4.18) Informações por Segmento

Em função da concentração de suas atividades na atividade de planos de saúde, a cooperativa está organizada em uma única unidade de negócio, sendo que as operações não são controladas e gerenciadas pela administração como segmentos independentes, sendo os resultados da cooperativa acompanhados, monitorados e avaliados de forma integrada.

4.19) Normas Internacionais de Contabilidade

A cooperativa vem adotando as Normas Internacionais de Contabilidade aprovadas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis, com exceção da CPC 11 de seguros, CPC 29 - Ativo Biológico e Produto Agrícola, o CPC 34 - Exploração e Avaliação de Recursos Minerais, CPC 35 - Demonstrações Separadas, CPC 44 - Demonstrações Combinadas, CPC 47 - Receitas, CPC 48 - Instrumentos Financeiros, CPC PME - Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas e da ICPC-10 do Imobilizado as quais não foram aprovadas pela Agência Nacional de Saúde, portanto não adotadas pelas operadoras de planos de saúde.

As demais Normas Internacionais de Contabilidade aprovadas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis são aplicáveis às demonstrações contábeis da cooperativa no que não contrariarem a Resolução Normativa nº 435/2018 e alterações vigentes, no qual em alguns casos não aplica integralmente as situações destacadas nestes pronunciamentos, adotando regras específicas a serem aplicadas ao setor de saúde.

5) DISPONÍVEL

Compõe as contas: Caixa, Numerários em Trânsito, Depósitos Bancários e Aplicações Financeiras de Liquidez Imediata:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Caixa	148.810,82	147.739,36
Numerários em Trânsito	272.842,96	445.442,95
Bancos Conta Movimento	9.564.179,60	4.899.156,16
Aplicações de Liquidez Imediata	7.876.691,37	789.908,73
TOTAL	17.862.524,75	6.282.247,20

6) APLICAÇÕES FINANCEIRAS

A Unimed Cuiabá dividiu o valor de suas aplicações financeiras entre as principais instituições financeiras do mercado.

APLICAÇÕES FINANCEIRAS por emissor	2019	%	2018
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	94.430.894,62	93,64%	86.829.639,99
Total de Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas Bloqueadas	94.430.894,62	100%	86.829.639,99
Bradesco - HSBC Fundo Dedicado ANS	27.524.561,19	29,15%	26.299.892,68
Banco Santander - Fundo Dedicado ANS	4.943.581,95	5,24%	4.720.634,77
Banco Itaú - Fundo Dedicado ANS	4.539.689,25	4,81%	4.333.166,68
Banco Itaú - Unibanco - Fundo Dedicado ANS	31.157.969,63	33,00%	29.753.242,26
Banco do Brasil - Fundo Dedicado ANS	10.753.524,25	11,39%	6.925.536,84
Sicredi - Fundo Dedicado ANS	8.527.530,50	9,03%	8.133.107,72
Caixa Econômica Federal - Fundo Dedicado ANS	1.476.030,81	1,56%	1.409.410,55
Banco Safra - Fundo Dedicado ANS	5.508.007,04	5,83%	5.254.648,49
Aplicações Livres	6.414.336,96	6,36%	31.417.062,47
Títulos de Renda Fixa - Privados	1.016.291,36	15,84%	14.920.688,10
Bradesco - HSBC - CDB	871.379,75	13,58%	301.864,51
Sicredi Ouro Verde - CDI	-	-	7.530.000,97
Banco Santander - CDB	84.974,31	1,32%	254.313,74
Unicred - MT	-	-	3.290.816,27
Sicoob - RDC	59.937,30	0,93%	3.543.692,61
Títulos de Renda Fixa - Públicos	5.398.045,60	84,16%	16.496.374,37
Sicredi Ouro Verde - Fundo	5.312.801,31	83,07%	15.736.772,81
Banco Itaú SA - Fundo TOP	-	-	744.551,38
Banco Safra SA - Fundo FIC	17.973,91	0,28%	728,78
Caixa Econômica Federal	49.421,17	0,77%	11.877,64
Banco Santander	2.187,44	0,03%	2.443,76
TOTAL	100.845.231,58	100,00%	118.246.702,46

Aplicações por Tipo de Ativo conforme RN 392/2015 e alterações vigentes

Tipo de Ativo	Distribuição % s/ total	
	2019	2018
Fundo Dedicado ANS	93,64%	74,53%
CDB/CDI	1,01%	10,39%
Fundos Mistos	5,35%	15,07%
TOTAL	100,00%	100,00%

Estas aplicações financeiras estão remuneradas a variação de 75% a 100% do CDB/CDI, e todas remuneradas a taxas pós fixados.

7) CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

A composição dos “Créditos de Operações de Assistência à Saúde” está representada pelas contas demonstradas a seguir:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Créditos de Operações com Assistência à Saúde	27.425.933,47	33.705.121,56
Contraprestações Pecuniárias a Receber	35.881.856,69	51.510.378,97
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(8.455.923,22)	(17.805.257,41)
Participação dos beneficiários nos eventos indenizáveis	3.599.448,78	5.270.328,88
Outros Créditos de Oper. com Planos de Assistência à Saúde	4.693.278,32	7.440.631,91
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(1.093.829,54)	(2.170.303,03)
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	18.859.207,62	-
Contraprestação de Corresponsabilidade Assumida	19.027.094,48	-
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(167.886,86)	-
TOTAL	49.884.589,87	38.975.450,44

- O saldo da conta “Contraprestação pecuniária a receber” refere-se a valores a receber referente a créditos com planos de saúde da operadora.
- O saldo da conta “Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde” refere-se a valores Coparticipação cobrado de clientes e outros créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde.
- O saldo da conta “Operadoras de Planos de Saúde” refere-se a valores a receber referente a créditos com Outras Operadoras referentes as operações de plano de saúde;
- As provisões para devedores duvidosos estão constituídas em montante considerado suficiente para fazer face às eventuais perdas na realização das contas a receber. As provisões foram efetuadas de acordo com os critérios de avaliação de apropriação contábil e de auditoria descritos no Capítulo I do Anexo I, itens 10.2.3.1 a 10.2.3.5 da Resolução Normativa nº 435/2018 e alterações vigentes da ANS.

A composição das contas Contraprestações pecuniárias a receber por idade de vencimento são:

Descrição	Contraprestação Pecuniária		Part. dos beneficiários em eventos indenizados		Operadoras de Planos de Saúde	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
A vencer:	9.346.519,99	11.204.555,74	2.549.249,83	4.064.067,75	18.233.120,04	-
Até 30 dias	8.946.552,93	11.204.555,74	2.429.302,19	4.064.067,75	15.052.814,05	-
De 31 a 60 dias	399.967,06	-	119.947,64	-	3.180.305,99	-
Vencidas:	26.535.258,94	40.305.823,13	2.144.028,49	3.376.564,16	793.974,44	-
Até 30 dias	13.058.110,22	17.202.667,32	806.688,49	1.014.911,97	793.974,44	-
De 31 a 60 dias	4.713.554,81	7.512.745,08	359.428,17	559.962,05	-	-
De 61 a 90 dias	959.724,63	1.558.013,27	100.395,42	91.939,06	-	-
De 91 a 120 dias	-	777.173,31	-	69.826,72	-	-
Acima 120 dias	7.803.869,28	13.255.224,15	877.516,41	1.639.924,36	-	-
Total	35.881.778,93	51.510.378,87	4.693.278,32	7.440.631,91	19.027.094,48	-

8) CRÉDITOS DE OPERAÇÕES ASSIST. À SAÚDE NÃO RELACIONADA C/ PLANO DE SAÚDE

A composição dos “Créditos Operacionais de Prestação de Serviços de Assistência à Saúde”, correspondem aos valores a receber de prestação de serviços:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Contas a Receber (a)	633.222,59	985.541,94
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(18.324,66)	(165.966,09)
Intercâmbio - Atendimento Eventual (b)	2.065.102,16	27.847.284,18
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(68.261,00)	(140.774,41)
Outros Créditos Oper.de Prestação Serviços (c)	355.713,94	514.498,26
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(52.935,31)	(175.244,06)
TOTAL	2.914.517,72	28.865.339,82

- a) Contas a Receber - refere se a programas adicionais (SOS Unimed, Seguro proteção familiar) ao plano de saúde comercializado pela operadora;
- b) Intercâmbio Eventual a Receber / Faturar - registrado em contas patrimoniais, exceto a taxa de administração, eventuais diferenças de tabela e os atendimentos prestados na rede assistência próprios que são registrados em contas de resultado.
- c) Outros Créditos Oper.de Prestação Serviços - refere se a prestação de serviços do Núcleo de Saúde Ocupacional através de contratos de prestação de serviços.

As provisões para devedores duvidosos estão constituídas em montante considerado suficiente para fazer face às eventuais perdas na realização das contas a receber. As provisões foram efetuadas de acordo com os critérios de avaliação de apropriação contábil e de auditoria descritos no Capítulo I do Anexo I, itens 10.2.3.1 a 10.2.3.5 da Resolução Normativa nº 435 e alterações vigentes da ANS.

A composição das contas "Créditos Operacionais de Prestação de Serviços de Assistência à Saúde", por idade de vencimento é:

DESCRIÇÃO	CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA	
	2019	2018
A Vencer:	<u>2.335.322,55</u>	<u>28.463.329,93</u>
Até 30 dias	2.335.322,55	28.463.329,93
Vencidas:	<u>718.716,14</u>	<u>883.994,45</u>
Até 30 dias	458.678,56	408.169,70
De 31 a 60 dias	126.064,66	181.277,05
De 61 a 90 dias	69.474,15	65.227,54
De 91 a 120 dias	64.498,77	22.490,82
Acima de 120 dias	-	206.829,34
TOTAL	3.054.038,69	29.347.324,38

9) DESPESAS DE COMERCIALIZAÇÃO DIFERIDAS

A Operadora optou por diferir as suas despesas de comercialização pelo prazo de 12 meses, referente aos contratos coletivos, conforme prerrogativa constante no item 8.2.8 das Normas Gerais da ANS anexo a RN 290, de 27/02/2012. Composição pagas em contratos coletivos:

MESES	MÊS DA VENDA		31/12/2019	
	COMISSÕES (a)	USUÁRIOS (b)	COMISSÕES A APROPRIAR (c)	USUÁRIOS (d)
jan/19	659.935,10	1.446	-	-
fev/19	314.968,60	1.439	26.247,38	120
mar/19	150.692,53	2.247	25.115,42	375
abr/19	755.358,17	2.207	188.839,54	552
mai/19	425.919,89	1.602	141.973,30	534
jun/19	704.216,79	2.061	293.423,66	859
jul/19	595.326,29	1.608	297.663,15	804
ago/19	374.335,58	1.268	218.362,42	740
set/19	503.274,70	2.251	335.516,47	1.501
out/19	538.527,76	4.645	403.895,82	3.484
nov/19	702.156,71	2.584	585.130,59	2.153
dez/19	658.333,26	1.862	603.472,16	1.707
TOTAL	6.383.045,38	25.220	3.119.639,91	12.827

- a) Usuários dos contratos coletivos relativos as comissões diferidas no mês da venda;
- b) Comissões residuais a serem diferidas em 31/12/2019;
- c) Usuários dos contratos coletivos relativos as comissões diferidas em 31/12/2019.

10) CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

Referem-se a valores de Imposto de Renda e Contribuição Social a compensar/recuperar:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Imposto de Renda na Fonte - compensar/recuperar (a)	5.272.584,91	4.086.912,43
Contribuição Social - compensar/recuperar	1.095.982,80	609.800,44
INSS a Recuperar (b)	108.915,26	-
PIS/CONFINS - Recuperar	666.557,16	666.557,16
TOTAL	7.144.040,13	5.363.270,03

- a) Imposto de Renda na Fonte - Os valores de IRF sobre aplicações financeiras vinculadas a ANS são atualizadas mensalmente, sua compensação somente ocorrerá quando do resgate do principal;
- b) INSS a Recuperar - Valores recolhidos a maior nos anos 2018 e 2019 a compensar próximos pagamentos.

11) BENS E TÍTULOS A RECEBER

Constitui se este Grupo de valores a realizar através da comercialização do estoque dos produtos farmacêuticos e materiais de consumo pela utilização, ao recebimento das vendas a prazo através de convênios, cartões de créditos, cheques e outros créditos operacionais (matriz e filiais). Inclui se valores de adiantamentos, mercadorias em trânsito e custos a realizar através do reconhecimento da sinistralidade do usuário:

Composição do Grupo:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Estoque de Produtos Farmacêuticos p/ Revenda	34.515.904,74	26.286.258,62
Adiantamentos: (a)	30.901.410,11	15.298.387,08
Adiantamento a Funcionários	343.816,64	1.538.912,58
Adiantamento a Prestadores de Serviços	29.516.112,11	12.424.055,62
Adiantamento a Fornecedores	370.849,93	1.334.818,88
Outros Adiantamentos	670.631,43	600,00
Títulos a Receber (b)	34.564.562,63	45.627.738,12
Cheques e Ordens a Receber	285.563,96	715.627,66
Permutas	2.938.046,86	2.220.865,47
Cartões de Crédito	23.199.604,07	24.142.613,79
Outros Valores a Receber	14.058.674,11	22.979.491,38
(-) Provisão para Perdas Sobre Créditos (e)	(5.917.326,37)	(4.430.860,18)
Outros Bens e Títulos a Receber (c)	21.523.475,56	9.618.438,04
Outros Créditos a Receber	267.630,91	223.658,31
Faturas Mandado Judiciais	2.078.378,50	1.109.274,56
Insuficiência Produção (Hosp. Alto Custo, OPME)	2.389.464,30	1.379.994,23
Demais Valores a Realizar (d)	16.788.001,85	6.905.510,94
Mercadorias em Trânsito - Filiais Medicamentos	66.215,63	82.829,63
Custos a Classificar - Órteses e Próteses	3.152.182,16	3.557.995,37
Custos a Classificar - Reembolso a Usuário	3.548.818,12	3.315.666,71
Custos a Classificar - Home Care	9.742.196,88	-
Outros Valores	395.467,49	65.897,66
(-) Provisão para Perdas Sobre Créditos (e)	(116.878,43)	(116.878,43)
TOTAL	121.505.353,04	96.830.821,86

- a) Adiantamentos - referem-se a adiantamentos funcionários, de fornecedores/prestadores e viagem;
- b) Títulos a Receber - Referem-se às vendas a prazo, convênios, cartões de créditos, cheques a depositar, cheques devolvidos, renegociações de títulos e outros créditos operacionais;
- c) Outros e Bens e Títulos a Receber - Refere se a outros créditos a receber de ressarcimento de cursos, Mandados Judiciais de recursos disponibilizados através de alvará judicial para disponibilização de medicamentos e Insuficiência de produção de Prestadores credenciados;
- d) Demais Valores a realizar - Refere se Custos a Classificar - Referem-se a reembolsos, adiantamentos de liminares, e/ou em contestação após reconhecimento final, na utilização dos usuários e AFAC para integralização (investimento).

- e) As provisões para devedores duvidosos estão constituídas em montante considerado suficiente para fazer face às eventuais perdas na realização das contas a receber. De acordo com critério da nota explicativa 8.

12) DESPESAS ANTECIPADAS

Correspondem às despesas de seguros contratados, atualização de versão de sistemas (software) e gastos do Projeto de Implantação do novo Sistema de Gestão da Solus a serem incorridas no exercício seguinte, as quais serão apropriadas ao resultado pelo regime de competência.

DESCRIÇÃO	2019	2018
Despesas Administrativas	739.472,25	632.575,56
Prêmios de Seguros a Apropriar	136.086,10	106.840,56
Renovação Licenças Software	58.167,36	47.478,66
Almoxarifado - Materiais para Consumo (a)	545.218,79	478.256,34
Despesas Operacionais - Implantação Solus (b)	2.564.257,75	2.564.257,75
TOTAL	3.303.730,00	3.196.833,31

- a) Almoxarifado - Materiais para Consumos - Estoques por se classificar como despesas pagas antecipadamente.
- b) Despesas Operacionais - Implantação Solus - Constituídas em 2017, 2018 conclusão em 2019, apropriação a partir 2020.

13) CONTA CORRENTE COM COOPERADOS

Constituídos de valores a receber de cooperados em decorrência de insuficiência de saldo na folha de produção (saldos negativos), os quais normalmente são regularizados em períodos subsequentes. Saldo em 31/12/2019 R\$ 2.672.657,00.

14) ATIVO NÃO CIRCULANTE - REALIZÁVEL A LONGO PRAZO

- a) Aplicações Livres
Refere se a aplicação financeira vinculada a liberação FCO (Financiamento Centro Oeste) para construção do prédio Espaço Cuidar, montante de R\$ 617.909,66, atualizado pelos rendimentos líquidos da aplicação.

b) Títulos e Créditos a Receber

DESCRIÇÃO	2019	2018
Títulos a Receber	542.976,67	36.224.702,23
(-) Encargos e Juros a Apropriar	-	(16.857.601,80)
(-) Provisão para Perdas sobre Créditos	(542.976,67)	(542.976,67)
TOTAL	-	18.824.123,76

Hospital Santa Cruz - crédito oriundo de operações que deu origem a ação judicial conforme processo n° 30/2003, em trâmite na 13ª. Vara Cível de Cuiabá. Constituída provisão para perdas de crédito de 100% do valor, devido a avaliação jurídica da probabilidade provável da perda.

c) Depósitos Judiciais, Fiscais e Previdenciário

DESCRIÇÃO	2019	2018
Fiscais e Tributários	<u>30.651.089,12</u>	<u>29.600.415,57</u>
PIS/COFINS	27.050.509,50	27.050.509,50
ICMS - Imposto sobre Circulação Mercadorias	3.207.161,66	2.549.906,07
Multas Municipais	393.417,96	-
Cíveis		
Bloqueios Judiciais	<u>5.013.149,00</u>	<u>8.955.959,16</u>
Trabalhistas		
Depósitos Judiciais	<u>284.341,76</u>	-
Ressarcimento ao SUS		
Depósitos Judiciais	<u>2.393.014,40</u>	<u>2.393.014,40</u>
TSS / Multas ANS	<u>4.656.465,45</u>	<u>2.148.934,29</u>
Processo TPS - Taxa Suplementar por Plano Saúde	2.925.845,46	2.148.934,29
Processo Multa Pecuniária ANS	1.730.619,99	-
TOTAL	<u>42.998.059,73</u>	<u>43.098.323,42</u>

Fiscais e tributos: PIS/COFINS - Trata-se de Medida Cautelar de Caução - proc. 6053-13.2011.4.01.3600, movida contra a União Federal, tramitando na 2ª. Vara da Justiça Federal/MT, visando a suspensão da exigibilidade dos pretensos débitos relativos ao PIS/COFINS, a partir de janeiro de 2006, nos limites dos depósitos judiciais efetuados, valor de R\$ **27.050.509,50**.

ICMS - Ação Anulatória de débito c/c Pedido Incidental de Inconstitucionalidade e Antecipação de Tutela, processos nº 39769-21.2014811.0041, 27877-81.2015.811.0041, 53904-38.2014.811.0041, 227930220158110041, 586848420158110041 e 52636-12.2015.811-0041, todos tramitando na Vara Especializada da Fazenda Pública, visando a desconstituição de débito de ICMS e um de suspensão da exigibilidade do ICMS sobre o desconto nas compras beneficiadas, com pedido de restituição de indébito e depósito judicial e a partir da competência de dezembro 2015 das parcelas vincenda são depositadas em juízo, montante atual R\$ **1.792.476,07**; CDA: 2015928, 20151688 da Distribuidora refere-se a Ação cautelar e anulatória de débitos referente a ICMS estimativa simplificada, valor R\$ 548.407,24 e CDA 201517289 e CDA: 201414405, 201413998, 201413176, 20144192 da Matriz refere-se Ação Cautelar e anulatória de débito valor R\$ **866.278,35**.

Cíveis: Constituído por bloqueios judiciais nas contas bancárias e depósitos efetuados diretamente na conta vinculada judicial para garantir o juízo nas demandas de processos judiciais em tramite na justiça.

Trabalhistas - Refere se a processos trabalhistas com exigência inicial de depósito para interpeção.

Ressarcimento ao SUS: Constituído por bloqueios judiciais da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, junto a procuradoria da AGU, os Processos n.º.: 2005.36.00.016613-6,2005.36.00.016893-1,2005.36.00.008797-7,2007.36.00.007208-3,15081-4.2207.4.01.3600,4413-7720084013600/21910, 02.2011.4.013600 1418-18.2013.4.013600, 2375-53.2012.4.013600, os quais foram parcelados no ano 2013.

Na Procuradoria Federal da ANS em Mato Grosso, encontra-se em tramitação ação do Jurídico de pedido de conversão em renda em favor da ANS nos referidos parcelamentos nos termos do artigo 15, I da Portaria AGU 395/2013.

d) Outros Créditos a Receber e Longo Prazo

Refere-se à participação da Cooperativa no "Fundo Garantidor", criado pela Unimed Federação do Estado de Mato Grosso.

DESCRIÇÃO	2018	2019		
	Saldo Contábil	Aplicação	Devolução	Saldo Contábil
UNIMED Federação MT	1.473.682,64	1.582.159,26	8.956.741,13	12.012.583,03

Devolução ao Fundo do valor de R\$ 8.956.741,13 refere a nova deliberação Assembleia Geral Ordinária da UNIMED FEDERAÇÃO MT em 30/03/2019 que deliberou pela descapitalização saldo do Fundo Garantidor da CCN realizado em 23/03/2018 do capital de suas Filiadas.

15) INVESTIMENTOS

Os investimentos são avaliados pelo custo de aquisição. A Cooperativa possui as seguintes participações societárias:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Participações Societária pelo Método de Custo	<u>2.998.304,88</u>	<u>10.710.509,55</u>
Unimed Federação do Estado de Mato Grosso	98.687,70	9.055.428,83
Central Nacional Unimed	2.899.617,18	1.655.080,72
Aliança Nacional	-	1.000,00
Interfederativa CO/TO**	252.725,48	252.725,48
(-) Provisão para desvalorização de Investimento	(252.725,48)	(253.725,48)
Participações em Instituições Reguladas	<u>3.319.454,52</u>	<u>2.792.254,65</u>
Unimed Seguradora	2.050.109,45	1.841.810,24
Sicredi Ouro Verde	1.025.731,98	721.626,10
Sicredi Sudoeste	25.081,79	23.616,28
Unicred MT	213.414,17	200.202,03
Sicoob Integração	5.117,13	5.000,00
Participações - Outras Entidades	<u>9.522.137,24</u>	<u>8.446.553,54</u>
Unimed Participações	9.522.137,24	8.446.553,54
TOTAL	<u>15.839.896,64</u>	<u>21.949.317,74</u>

Reclassificado o ano 2018 de acordo com a RN 435/2018 para fins de comparabilidade.

16) IMOBILIZADO

a) Quadro resumo:

DESCRIÇÃO	TAXA DEPREC.	CUSTO CORRIGIDO	DEPRECIÇÃO ACUMULADA	SALDO CONTABIL LÍQUIDO
Imóveis de uso próprio		76.758.978,39	(8.948.579,30)	67.810.399,09
Hospitalares (ii)	4%	63.280.568,05	(4.204.965,17)	59.075.602,88
Não Hospitalares (i)	4%	13.478.410,34	(4.743.614,13)	8.734.796,21
Máquinas e Equipamentos		10.870.482,82	(5.540.546,05)	5.329.936,77
Hospitalares (ii)	10%	6.579.049,88	(2.841.367,29)	3.737.682,59
Não Hospitalares (ii)(iii)	10%	4.291.432,94	(2.699.178,76)	1.592.254,18
Móveis e Utensílios		4.851.948,63	(2.327.393,58)	2.524.555,05
Hospitalares (ii)	10%	1.888.964,62	(564.062,52)	1.324.902,10
Não Hospitalares (ii)	10%	2.962.984,01	(1.763.331,06)	1.199.652,95
Equipamentos de Informática	20%	14.016.276,48	(9.683.240,88)	4.333.035,60
Hospitalares (ii)	20%	4.056.492,45	(1.565.284,67)	2.491.207,78
Não Hospitalares (ii)	20%	9.959.784,03	(8.117.956,21)	1.841.827,82
Instalações		681.400,44	(547.087,65)	134.312,79
Hospitalares (ii)	10%	1.039,92	(433,00)	606,92
Não Hospitalares (ii)	10%	680.360,52	546.654,65)	133.705,87
Veículos - Não Hospitalares (ii) (iii)	20%	2.204.907,08	(1.616.673,48)	588.233,60
Outras Imob. (Benf. imóveis terc.)(ii)	10%	4.319.275,11	(2.711.638,16)	1.607.636,95
TOTAL		113.703.268,95	(31.375.159,10)	82.328.109,85

Contas que foram avaliadas aplicando-se o método de reavaliação ou avaliação de bens a preço de mercado:

- i) Bens Imóveis com reavaliação com redutor da depreciação acumulada;
- ii) Contas que foram avaliadas pelo método de custo de aquisição;
- iii) Contas que incluem itens de arrendamento mercantil;

b) Quadro Resumo das movimentações:

CONTAS CONTÁBEIS	2018	2019			SALDO CONTÁBIL LÍQUIDO
	SALDO CONTÁBIL LÍQUIDO	AQUISIÇÕES	BAIXAS	(-) DEPRECIÇÃO	
Imóveis de Uso Próprio	28.070.317,35	51.764.728,76	(10.416.598,91)	(1.608.048,11)	67.810.399,09
Hospitalares	8.511.809,39	51.764.728,76	-	(1.200.935,27)	59.075.602,88
Não Hospitalares	19.558.507,96	-	(10.416.598,91)	(407.112,84)	8.734.796,21
Máquinas e Equipamentos	4.726.956,46	1.525.006,90	(326.338,85)	(595.687,74)	5.329.936,77
Hospitalares	2.927.694,39	1.343.497,59	(151.182,68)	(382.326,71)	3.737.682,59
Não Hospitalares	1.799.262,07	181.509,31	(175.156,17)	(213.361,03)	1.592.254,18
Móveis e Utensílios	1.789.817,56	1.109.566,98	(133.351,92)	(241.477,57)	2.524.555,05
Hospitalares	427.426,10	1.022.639,65	(10.013,13)	(115.150,52)	1.324.902,10
Não Hospitalares	1.362.391,46	86.927,33	(123.338,79)	(126.327,05)	1.199.652,95
Equipamentos Informática	5.236.093,52	709.349,73	(160.416,51)	(1.451.991,14)	4.333.035,60
Hospitalares	2.479.379,62	415.842,45	(2.273,77)	(401.740,52)	2.491.207,78
Não Hospitalares	2.756.713,90	293.507,28	(158.142,74)	(1.050.250,62)	1.841.827,82
Instalações	198.767,91	0,00	(23.066,94)	(41.388,18)	134.312,79
Hospitalares	710,84	-	-	(103,92)	606,92
Não Hospitalares	198.057,07	-	(23.066,94)	(41.284,26)	133.705,87
Veículos - Não Hospitalares	706.694,46	316.935,00	-	(435.395,86)	588.233,60
Imóveis Constr. Hospitalar	22.434.105,59	-	(22.434.105,59)	-	-
Outras Imob. (imóveis terc.)	2.476.094,79	345.459,06	(811.911,80)	(402.005,10)	1.607.636,95
TOTAL	65.638.847,64	55.454.111,43	(34.328.857,46)	(4.381.882,10)	82.328.109,85

c) Arrendamento Mercantil

A Unimed Cuiabá possui compromissos decorrentes de contratos de arrendamento mercantil de bens para equipamentos hospitalares, informática e veículos, com prazos que variam de 36 a 60 meses, devendo os bens ser adquiridos ao final dos contratos, por um valor residual simbólico.

Estas transações foram registradas no ativo como aquisição de bens do imobilizado e no passivo como empréstimos e financiamentos.

Os pagamentos relacionados a arrendamentos que serão efetuados estão demonstrados a seguir:

ANO	2019	2018
2019	-	892.946,13
2020	690.383,85	690.383,85
2021	58.342,61	58.342,60
TOTAL	748.726,46	1.641.672,58

17) INTANGÍVEL

Classificado conforme o Pronunciamento Técnico CPC-04, aprovado pela Deliberação CVM nº 553 de 12/11/08, é composto de softwares e licenças de uso registrado com base no método de custo, deduzido da amortização acumulada de forma linear, considerando uma vida útil estimada de 5 (cinco) anos ou conforme o prazo das licenças.

Resumo das movimentações:

DESCRIÇÃO	2018	2019		
	CONTÁBIL LÍQUIDO	AQUISIÇÕES	(-) AMORTIZAÇÃO	CONTÁBIL LÍQUIDO
Softwares Hospitalares	27,00	317.832,56	(50.872,20)	266.987,36
Licenças/Programas	27,00	317.832,56	(50.872,20)	266.987,36
Softwares Não Hospitalares	1.689.620,59	812.628,07	(909.611,13)	1.592.637,53
Licenças/Programas	1.205.735,69	1.296.512,97	(909.611,13)	1.592.637,53
Programas	483.884,90	- 483.884,90	-	-
TOTAL	1.689.674,59	1.130.460,63	(960.483,33)	1.859.624,89

As licenças referem-se a novas licenças de software e renovação dos sistemas operacionais;
Programas referem-se a investimento no Banco de dados Oracle.

18) PROVISÕES TÉCNICAS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

EVENTOS A LIQUIDAR	2019	2018
Provisão Prêmios/Contraprestação Não Ganha- PPCNG (a)	10.110.222,70	9.227.175,64
Provisão para Remissão (b)	-	316,61
Provisão Eventos a Liquidar para o SUS(c)	16.950.395,30	13.038.673,96
Provisão Eventos a Liquidar p/Outros Prestadores(d)	40.023.154,43	36.647.832,32
Provisão para Eventos Ocorridos e não avisados-PEONA (e)	49.814.270,39	37.181.844,33
Total das Provisões Técnicas	116.898.042,82	96.095.842,86
Curto prazo	109.931.569,75	94.906.131,71
Longo prazo	6.966.473,07	1.189.711,15
TOTAL	116.898.042,82	96.095.842,86

a) Provisão de Prêmio/Contraprestação Não Ganha - PPCNG

Caracteriza-se pelo registro contábil do valor mensal cobrado pela operadora para cobertura de risco contratual da vigência que se inicia naquele mês, devendo ser baixada a crédito de Receita de Prêmios ou Contraprestação, no último dia do mês de competência, pelo risco já decorrido no mês.

DESCRIÇÃO	2019	2018
PPCNG- Planos Individuais/Familiares	9.587.151,36	9.227.175,64
PPCNG - Coletivos	523.071,34	-
TOTAL	10.110.222,70	9.227.175,64

a) Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para o SUS

Refere-se ao valor cobrado pela ANS referente ao ressarcimento ao SUS, sendo o valor contabilizado pelo valor cobrado no momento do recebimento da conta médica e ajustado mensalmente pelo valor informado no site da ANS. O valor informado no site da ANS estabelece as seguintes informações:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Débitos Pendentes (i)	-	5.285.895,32
ABIS x percentual histórico (% hc x ABI) (ii)	7.615.840,84	6.058.023,98
Débitos Parcelados (iii)	2.368.081,39	505.043,51
Total da Provisão de Eventos a liquidar SUS-Curto Prazo	9.983.922,23	11.848.962,81
Débitos Parcelados de Longo Prazo	6.966.473,07	1.189.711,15
TOTAL	16.950.395,30	13.038.673,96

Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS - GRU

i) **Débitos pendentes:** retrata o valor total cobrado e não pago pela operadora de plano de saúde, atualizado com multa e juros até a data de referência, bem como o saldo devedor atualizado de parcelamentos cancelados por inadimplência, valores não pagos de parcelamentos ainda não deferidos e valores não pagos inscritos em dívida ativa.

ii) Provisão de Eventos Liquidar para o SUS (% h.c. x ABI)

ABI's x percentual histórico: informa o valor total dos Avisos de Beneficiários Identificados (ABI) notificados à operadora de planos de saúde e ainda não cobrados pela ANS, multiplicado pelo percentual histórico de cobrança (%h.c.), que é calculado a partir do total dos valores cobrados sobre o total dos valores notificados

iii) Eventos a Liquidar para o SUS - Parcelamento

Débitos Parcelados: abrange os parcelamentos deferidos ainda não quitados. A soma do valor das parcelas com vencimento em até 12 meses da data de referência está alocada no Passivo Circulante, enquanto a soma do valor das parcelas com vencimento em prazo superior a 12 meses está computada na linha Passivo Não Circulante.

Os Processos com o objeto de Ressarcimento ao SUS de atendimentos realizados aos usuários do plano de saúde Unimed Cuiabá de execução da Agência Nacional de Saúde, foram parcelados em 2013 e solicitada desistência da execução, e no transcorrer de 2014 e 2015 ocorreram o pagamento das parcelas. Atualmente tramita a pedido da Procuradoria Federal em Mato Grosso, junto a ANS requerendo a pedido da Cooperativa a conversão em renda devidamente atualizados, dos bloqueios judiciais constantes na NOTA nº 14.c, para quitação/amortização do saldo devedor, nos termos do artigo 15, I da Portaria AGU 395/2013.

b) Provisão de Eventos a Liquidar p/ Outros Prestadores

Provisão para garantia de eventos já ocorridos, registrados contabilmente e ainda não pagos. RN 393/2015 e alterações vigentes, que determinou a constituição desta provisão a partir de 1º de janeiro de 2010, cujo registro contábil é realizado no momento da apresentação da cobrança às operadoras e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas.

Conforme publicação da RN 227/10 e alterações vigentes, que determinou que a provisão para eventos a liquidar está lastreada por ativos garantidores que atendam os critérios da RN 392/2015 e alterações vigentes.

Quadro Demonstrativo dos Valores:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Prestadores - Médicos Cooperados	10.762.471,83	13.013.119,29
Prestadores - Hospitais	10.999.607,20	7.529.258,12
Prestadores - Clínicas	4.333.208,82	6.637.901,48
Prestadores - Laboratórios	553.902,70	3.471.469,77
Prestadores - Alto Custo	7.626.703,56	5.067.129,69
Prestadores - Intercâmbio	5.746.663,22	921.603,34
Prestadores - Outros	597,10	7.350,63
TOTAL	40.023.154,43	36.647.832,32

c) Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)

Regulamentado pela RN 393/2015 da ANS e alterações vigentes, representa os eventos ocorridos porém não avisados a operadora, cujo valor deve ser baseado em (i) cálculo atuarial de acordo com nota técnica aprovada pela ANS, ou (ii) na ausência de nota técnica aprovada pela ANS utilizar 9,5 das contraprestações líquidas dos últimos doze meses ou 12% dos eventos indenizáveis conhecidos, dos dois o maior da PEONA

Regulamentado pela RN 393/2015 da ANS, a operadora aprovou cálculo de metodologia própria para provisão do PEONA, calculada por cálculo atuarial partir do segundo trimestre de 2016 do atuário Wagner Batista Borges. Destacamos que a exigibilidade de provisão contábil se iniciou em janeiro de 2008.

A Entidade efetuou até 31 de dezembro de 2019 o cálculo da provisão de eventos ocorridos e não avisados, com base em nota técnica, registrando um montante de R\$ **49.814.270,39** que representa 100% da Provisão exigida.

A provisão constituída está lastreada por ativos garantidores relativos a aplicações financeiras garantidoras de provisões técnicas vinculadas e bens assistencial.

Adicionalmente as operadoras de planos de saúde do grupo estão sujeitas às seguintes exigências estabelecidas pela RN ANS 209/2009, RN 227/2010, RN 246/2011, RN 313/2012, RN 392/2015 e RN 393/2015 e alterações vigentes.

• **Patrimônio Mínimo Ajustado**

Calculado a partir da multiplicação de um fator variável "K", obtido no ANEXO I da RN nº 209/2009, 2019 pela capital base de R\$ **8.789.791,63** (R\$ 8.503.232,69 em 2018), reajustado pelo IPCA em junho de cada ano.

O Capital da Unimed Cuiabá em 31/12/2019 representa o montante de R\$ **199.943.914,96** enquanto o Patrimônio Líquido Ajustado calculado conforme RN 209/2009 representa R\$ **185.343.160,76**.

• **Margem de solvência**

Regulamentada pelo art. 6 da RN 209 da ANS corresponde à suficiência do Patrimônio Líquido ou Patrimônio Social ajustado por efeitos econômicos, sendo regulamentado pelo patrimônio líquido superior a 20% das contraprestações líquidas dos últimos doze meses ou 33% da média anual dos eventos indenizáveis líquidos dos últimos 36 meses, dos dois o maior. Os prazos permitidos para adequação da Margem de Solvência foram redefinidos em 22 de dezembro de 2012 pela RN nº 313, resumindo se da seguinte forma os limites mínimos de percentuais e os respectivos prazos:

Em dezembro de 2014: 41%, sendo que entre janeiro de 2015 e novembro de 2022, adicionados a proporção cumulativa mensal de 0,615% para dezembro de 2022: 100% da Margem de Solvência.

ANO	EM 31 DE DEZEMBRO	EM 31 DE DEZEMBRO	EM 31 DE DEZEMBRO
	% mínimo a ser observado pela operadora (RN 209/09)	% observado pela Operadora (suficiência do PLA frente a MS)	% Faltante frente a Margem de Solvência Total
2013	38%	-30,16%	69,84%
2014	41%	56,89%	43,11%
2015	48%	59,90%	40,10%
2016	56%	66,13%	33,87%
2017	63%	87,20%	12,80%
2018	71%	82,08%	17,07%
2019	78%	-6,69%	-27,76%

A Unimed Cuiabá em 31/12/2019 possuía um Patrimônio Líquido com os ajustes econômicos permitidos de R\$ **185.343.160,76** que representa 15,12% das contraprestações líquidas dos últimos doze meses.

19) DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE

Correspondem a valores residuais a liquidar oriundos de serviços de assistência à saúde, prestados pela rede credenciada:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Contraprestações Pecuniárias / Prêmios a Restituir (a)	1.413.756,70	628.973,68
Comercialização sobre Operações (b)	7.647,09	528.262,42
TOTAL	1.421.403,79	1.157.236,10

a) Refere se ao recebimento antecipado de mensalidades de contraprestações.

b) Refere se ao valor líquido a pagar para as Corretoras de comissão de comercialização de planos.

20) DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE NÃO RELACIONADOS COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE

DESCRIÇÃO	2019	2018
Débitos a Prestadores Serv. De Assist. à Saúde (*)	9.681.105,23	17.106.504,60
TOTAL	9.681.105,23	17.106.504,60

(*) corresponde a eventos a liquidar decorrente de serviços prestados pela rede credenciada, a serem faturados para outras singulares.

21) TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER

Quadro resumo:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Tributos e Contribuições - Curto Prazo	16.297.535,45	17.493.817,99
Federais	11.766.490,31	12.548.685,26
INSS - Contribuições Previdenciárias	1.546.391,68	1.423.326,96
FGTS	494.090,49	441.443,88
PIS/COFINS	1.468.690,14	1.197.579,66
IRRF - Imposto de Renda Retido na Fonte	5.750.199,35	7.007.388,97
Contribuição Previdenciária Retido na Fonte	1.260.693,88	1.043.010,19
PIS/COFINS/CSLL Retido na Fonte	1.246.424,77	1.435.935,60
Estaduais	1.140.913,51	1.431.128,57
ICMS	1.140.913,51	1.431.128,57
Municipais	3.390.131,63	3.514.004,16
ISSQN - Impostos Sobre Serviços	1.884.239,78	1.646.088,99
ISSQN retido na Fonte	1.505.891,85	1.867.915,17
Parcelamentos de Tributos e Contribuições	246.238,07	298.925,61
Taxa de Saúde Suplementar - Curto Prazo	53.709,24	51.457,32
Taxa de Saúde Suplementar - Longo Prazo	192.528,83	247.468,29
TOTAL	16.543.773,52	17.792.743,60

22) EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Demonstramos abaixo, as principais informações de cada contrato:

INSTITUIÇÃO FINANCEIRA	INÍCIO	2019	2018	VENCIMENTO	ENCARGOS a.a./a.m	FINALIDADE
UNICRED	29/11/2018	-	3.702.020,21	Rotativo	Juros de 0,306217 % a.m.	Rotativo - Conta Garantida
Bradesco	01/12/2019	65,32	-	Rotativo	Juros de 0,88% a.m.	Rotativo - Conta Garantida
Sicredi Ouro Verde	29/11/2018	5.000.000,00	4.999.001,00	Rotativo	Juros de 0,730000 % a.m.	Rotativo - Conta Garantida
Sicredi Ouro Verde	30/05/2019	11.718.466,59	-	10/06/2022	Juros de 0,3000 % a.m. + CM: 100% CDI	Capital de Giro
Banco do Brasil - FCO	10/06/2019	10.000.000,00	-	01/04/2029	Juros 3,659998% a.a + CM: 100% CDI	Imobilizado Espaço Cuidar
TOTAL		26.718.531,91	8.701.021,21			
(-) Encargos Fin. A Apropriar		(1.321.097,69)	(2.020,21)			
CURTO PRAZO		9.077.981,60	8.699.001,00			
LONGO PRAZO		16.000.000,00	-			

Referem-se a financiamentos obtidos junto a instituições financeiras, sendo Os maiores valores para construção/conclusão do Espaço CUIDAR junto ao P.A Unimed Fácil, com a aquisição de equipamentos hospitalares e investimento em tecnologia do banco de dados.

Demonstramos abaixo, as informações de contratos em leasing:

INSTITUIÇÃO FINANCEIRA	INÍCIO	2019	2018	VENCIMENTO	ENCARGOS a.a./a.m	FINALIDADE
Banco Santander	05/09/2017	480.202,83	1.100.168,55	05/09/2020	1,1202% a.m	Equipamento Informática
Banco Santander	03/10/2015	-	31.453,83	03/09/2019	Taxa Pré	Ambulância
Banco Santander	03/10/2015	-	16.117,02	03/09/2019	Taxa Pré	01 Veículo
Banco Santander Leasing	02/02/2018	268.523,52	493.933,18	02/02/2021	1,1202%	Equipamento Informática
TOTAL		748.726,35	1.641.672,58			
(-) Encargos Fin. A Apropriar		(137.536,13)	(311.128,67)			
CURTO PRAZO		559.914,59	719353,58			
LONGO PRAZO		51.275,73	611.190,53			

Referem-se exclusivamente a Contrato de Arrendamento Mercantil para aquisição de equipamentos, veículos e banco de dados.

23) DÉBITOS DIVERSOS

Os débitos diversos referem-se às provisões das despesas fixas, de manutenção, de repasse, ressarcimento diversos e parcelamento de Multas ANS que estão abaixo descritas:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Obrigações com Pessoal (a)	7.494.341,08	9.694.775,66
Fornecedores (b)	21.360.428,54	20.039.130,21
Depósitos de Beneficiários de Planos de Assist. a Saúde (c)	865.382,77	3.007.201,93
Multas Administrativas da ANS não Parceladas	606.000,00	5.781.034,00
Multas Administrativas da ANS Parceladas (d)	2.636.994,93	3.015.902,09
Aluguéis a Pagar	30.721,37	57.584,77
Água/luz e telefone a Pagar	297,64	2.241,22
Repasse Diversos (e)	8.823.989,48	12.592.186,39
Permutas	-	193.606,82
Reembolso Diversos a Pagar	383.498,32	216.416,39
Mandado Judicial a Compensar (f)	3.875.692,91	2.332.709,81
Ressarcimento SUS - Plano Federativo (g)	54.681,13	152.726,00
Prestadores de Serviços a Pagar	1.029.407,27	-
Outros valores (h)	185.190,33	590.884,21
TOTAL	47.346.625,77	57.676.399,50
Curto Prazo	45.039.357,23	50.293.510,57
Longo Prazo	2.307.268,55	7.382.888,93

- Referem-se principalmente, ao saldo das provisões de férias e os respectivos encargos, as quais são constituídas com base nos direitos adquiridos pelos funcionários até a data do balanço.
- Referem-se às aquisições a prazo de serviços, materiais de consumo e principalmente, de produtos farmacêuticos para revenda em nossas filiais.
- Constituídos por valores depositados por clientes, esses créditos passam por um processo de identificação e baixa posterior junto às contas a receber;
- A Multas Administrativas da ANS parceladas pelo PRD - Programa de regularização de débitos não tributários Lei 13.494/2017;
- Corresponde aos valores descontados em folha salarial e/ou folha de produção de cooperados a serem repassados a terceiros;
- Trata-se de transferência de recursos de Mandados judiciais para aquisição de medicamentos na Farmácia (Barão), conforme determinação judicial, com a prestação de contas através da entrega da NF-e (nota fiscal eletrônica). Esta conta tem como contrapartida a conta do ativo - **Faturas Mandado Judiciais** - com saldo de **R\$ 2.078.378,50** a baixar, **NOTA 11**;
- Referem-se à de Ressarcimento ao SUS de anos anteriores do Plano federativo, a ser cobrado através da Câmara de compensação pela Federação Unimed MT.
- Refere se a Prestadores de Serviços eventuais que atendem a liminar do Judiciário, pagos por serviço prestado.

24) CONTA-CORRENTE DE COOPERADOS

Composição:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Capital à Restituir:	2.241.697,47	2.049.522,69
Anos anteriores	354.672,01	359.282,89
Ano 2019 - 23 Cooperados	1.887.025,46	1.690.239,80
Produção Cooperados - Descontos Autorizados (*)	1.759.350,20	1.591.396,07
TOTAL	4.001.0474,67	3.640.918,76

Capital à Restituir - refere se a:

Anos anteriores - refere se a cooperados excluídos (falecidos) que dependem do alvará judicial de partilha para pagamento aos herdeiros;
Ano atual: baixa do saldo de capital integralizado (cota parte, aportes, sobras, juros) dos Cooperados: 13 demitidos, 06 excluídos, 01 eliminado e 12 cooperados que se tornaram honorários em 2019, para devolução conforme disposições estatutárias.

(*) Produção Cooperados - Descontos Autorizados - refere se a descontos de plano de saúde, medicamentos, Conselhos de classe, e demais débitos autorizados.

25) PROVISÕES PARA AÇÕES JUDICIAIS

Segue quadro resumo de saldos:

PROVISÕES	2019	2018
Provisões de Tributos (a)	32.151.525,37	30.722.721,82
Provisão para contingências cíveis (b)	5.580.988,46	3.162.651,11
Provisão para contingências Trabalhistas (c)	1.878.630,34	736.636,86
Provisão para Multas Administrativas ANS (d)	3.378.819,99	-
Provisão para Multas Administrativas Diversas (e)	393.417,96	-
TOTAL	43.383.382,12	34.622.009,79

a) Provisão de Tributos:

PIS/COFINS - A Cooperativa discute judicialmente a cobrança do PIS/COFINS através do processo 0008773-50.2011.4.01.3600, e para garantir a suspensão da exigibilidade dos tributos, nos termos do artigo 151, II do CTN (Código Tributário Nacional), realizou depósitos judiciais até a competência 09/2014, com o igual provisionamento integral do PIS/COFINS até referida competência. Valor depósito total **R\$ 27.050.509,50**;

ICMS - A Cooperativa entrou com liminar contra a Fazenda Estadual para autorização do depósito judicial elisivo mês a mês, dos valores vincendos do ICMS complementar - ICMS Estimativa Desconto, devido a cobrança apartada, atribuindo base de cálculo do ICMS os descontos incondicionais conforme Resolução CMED nº 02/2004 e no PBM-Programa de Benefício de Medicamento e nos descontos incondicionais destacados nas notas fiscais de aquisições referente aos repasses do ICMS, Resolução CMED nº 02/2010) e o CAP- CMED nº 03/2011, quando superarem 30%. Valor depósito **R\$ 1.838.709,15**.

TAXA SUPLEMENTAR ANS - A Cooperativa está discutindo judicialmente contra a ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sobre a legalidade da base de cálculo da TPS, que a partir do 3º trimestre 2016 passou a depositar em Juízo o valor calculado. Valor depósito total **R\$ 2.925.845,46**.

b) Processos para contingência cíveis e trabalhistas

As ações Cíveis e trabalhistas que envolvem a Cooperativa, e que são consideradas pela assessoria jurídica de provável perda foram provisionadas, conforme quadro abaixo:

N° AÇÕES	TIPO DE AÇÃO	VALOR ESTIMADO
588	Processos Cíveis	5.580.988,46
342	Despesas Assistenciais (cobertura/alto custo/carência/etc.)	3.226.617,65
3	Ordinária-Despesas Assistenciais - carência cobertura	46.673,60
18	Ordinária - Ação de inadimplência/cobrança/ negatização	195.262,27
70	Ordinária - Cancelamento e Rescisão Contratual	277.105,59
143	Indenização por Danos Moraes e Materiais	1.613.742,88
12	Reembolso procedimentos	221.586,47
	Processos Trabalhistas	1.878.630,34
37	Trabalhistas - verbas, adicionais, respons. subsidiária, etc.	1.878.630,34
625		7.459.618,80

As ações Cíveis e Trabalhistas que envolvem a Cooperativa, e que são consideradas pela assessoria jurídica de possível perda, estão resumidas no quadro abaixo:

N° AÇÕES	TIPO DE AÇÃO	PERSPECTIVA
443	Despesas Assistenciais (cobertura/alto custo/carência)	Possível
193	Ordinária - Rescisão, Revisão Contratual e Danos	Possível
26	Trabalhistas - verbas, adicionais etc.	Possível
662		

Existem processos de natureza cível, movidos por usuários, os quais ainda não foram julgados em definitivo, outros em fase de cumprimento de ação e os valores provisionados, encontram-se disponíveis para consulta na Cooperativa.

Não é possível informar com suficiente segurança o prazo para desembolso financeiro das contingências tributárias, trabalhistas ou fiscais.

c) Multas Administrativas ANS

Multas da ANS bem dívida ativa/ou em processo junto a Procuradoria Federal da AGU; O Processo 0000737-38.2019.4.01.3600, valor de R\$ **1.730.619,99** está vinculado ao depósito judicial conforme NE 14-c.

26) CAPITAL SOCIAL, RESERVAS, AJUSTE DE EXERCÍCIOS ANTERIORES

As contas do Patrimônio Líquido estão demonstradas pelo custo de aquisição, corrigido monetariamente até 31 de dezembro de 1995, em função das alterações na legislação fiscal.

26.1) CAPITAL SOCIAL

A composição do capital social é a seguinte:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Capital Social	180.855.628,70	166.257.898,26
Capital Subscrito	189.958.886,93	169.103.558,99
(-) Capital à Integralizar	(9.103.258,23)	(2.845.660,73)
Valor da Quota Parte	1,00	1,00
Número de Quotas Partes	180.855.628	166.257.898
Número de associados	1.446	1.395

26.2) RESERVAS

As reservas regulamentadas por lei e estatuto da Cooperativa podem assim ser identificadas:

a) Reserva de Reavaliação

Refere-se ao resultado da reavaliação sobre as contas terrenos e edificações do ativo imobilizado, realizada em 18 de dezembro de 2006, a qual se encontra suportada por laudo de peritos. Consoante ao art. 6º da lei 11.638/2007.

Neste exercício reconheceu-se a realização da reversão referente ao exercício 2019 o valor de R\$ 250.499,52. Saldo após a reversão em 31/12/2019 R\$ **4.738.225,83**.

b) Reserva de Sobras

Composição dos saldos das Reservas de sobras:

RESERVAS DE LUCROS/SOBRAS/RETENÇÃO	2019	2018
Fundo de Reserva (1)	74.302,91	21.505.375,06
RATES/FATES (2)	-	2.479.289,23
Fundo de Benefício Social (3)	14.275.757,52	14.935.757,52
TOTAL	14.350.060,43	38.920.421,81

b.1) Fundo de Reserva

Tem a finalidade de reparar eventuais perdas da cooperativa. É constituído por, no mínimo 10% (dez por cento) das sobras apuradas no Balanço anual.

b.2) FATES/RATES - Fundo (Reserva) de Assistência Técnica Educacional e Social

Destina-se à cobertura de despesas com assistência técnica, educacional e social dos cooperados seus familiares, bem como, dos funcionários da Cooperativa de acordo com o Estatuto Social. É constituído pelo resultado positivo dos atos não cooperativos mais 5% (cinco por cento) das sobras líquidas de cada exercício.

b.3) Fundo de Benefício Social

Aprovado em Assembleia Geral Extraordinária de 27/08/2012, este fundo é constituído com parte das sobras apuradas no Balanço anual, correspondendo a aplicação do percentual de 0,5% sobre a receita geral líquida consolidada da cooperativa. Tem como finalidade principal, fomentar o “Plano de Capitalização”, através de retribuição proporcional ao tempo de associação na Cooperativa sobre os aportes de capital incentivado, realizados mensalmente pelos cooperados. O saldo excedente deste fundo será transferido para outra conta, denominada “Fundo de Benefício”.

No ano 2019 o total de 08 (oito) cooperados honorários foram beneficiados no valor de R\$ 660.000,00.

27) AJUSTE EXERCÍCIOS ANTERIORES

A Cooperativa no exercício 2019 efetuou ajustes de exercícios anteriores de valores do grupo contábil do ativo dos anos 2016, 2017 e 2018 no valor de R\$ 1.862.279,75, e do grupo contábil do Passivo do ano 2017 no valor de R\$ 993.888,47, apurando saldo de R\$ (868.361,28).

28) PROVISÃO DO IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

a) Resumo de apuração do Imposto de renda e Contribuição social

PROVISÕES	2019	2018
(=) Lucro antes do IRPJ e CSLL	(23.042.375,23)	40.878.059,95
(+) Adições (Exclusões) Permanentes	3.488.902,22	11.158.402,36
(+) Adições Ato Cooperativo	4.007.346,61	-
(-) Exclusões	(1.602.524,01)	(969.077,83)
(-) Exclusão relativa ao ato cooperativo (*)	-	(39.035.069,02)
Base de Cálculo antes do prejuízo fiscal	(17.148.650,41)	12.032.315,46
(-) Compensação dos prejuízos fiscais	-	-
Base de Cálculo depois da compensação do prejuízo fiscal	(17.148.650,41)	12.032.315,46
IRPJ - 15% + (10% o que for superior a R\$ 240.000)	-	2.816.134,33
CSLL - 9%	-	1.082.908,39
Total de IRPJ e CSLL devido	-	3.899.042,72
Total de IRPJ e CSLL com efeito no resultado do exercício	-	3.899.042,72

(*) - Os critérios para apuração de atos cooperativos estão elencados no item (b) desta Nota Explicativa.

A Cooperativa não possui Ativo Fiscal Diferido em 31 de dezembro de 2019.

b) Apuração de Atos Cooperativos e Auxiliares

b-1) ATOS COOPERATIVOS

Os Atos Cooperativos Principais referem-se às operações exclusivamente com os associados do Sistema Unimed. Os Atos Cooperativos Auxiliares referem-se às operações com meios credenciados, para execução de serviços auxiliares ao trabalho médico cooperado.

A cooperativa para fins de apuração de IRPJ e CSLL considerou os atos cooperativos auxiliares como atos cooperativos até o exercício 2018, alterando a forma de apuração a partir do exercício 2019, passando a considerar os atos cooperativos auxiliares como atos não cooperativos.

Conforme disposto no art. 3º da lei 5.764/71, que rege o cooperativismo no Brasil, celebram contrato de sociedade cooperativa as pessoas que reciprocamente se obrigam a contribuir com bens ou serviços para o exercício de uma atividade econômica, de proveito comum, **sem objetivo de lucro**. Neste sentido, segundo ainda o parágrafo único do art. 79 da referida lei, o ato cooperativo não implica operação de mercado, nem contrato de compra e venda de produto ou mercadoria, não estando, portanto, sujeito à tributação.

Por outro lado, a UNIMED CUIABÁ em consonância com o art. 86 da lei 5.764/71 e com intuito de melhor atender os seus objetivos sociais, contrata eventualmente serviços de médicos não cooperados, bem como, fornece materiais e medicamentos. Nesse escopo, com fulcro no art. 87 da citada lei, os resultados das operações com não associados, são levados à conta do “FATES - Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social”, sendo contabilizados em separado, de molde a permitir cálculo para incidência de tributos do IRPJ e CSLL pelo regime tributário do Lucro Real.

b-2) CRITÉRIOS DE PROPORCIONALIDADE E SEGREGAÇÃO DOS ATOS COOPERATIVOS E NÃO COOPERATIVOS

A base tributária é demonstrada pelo rateio calculado pela proporcionalidade e segregação dos Atos Cooperativos, Atos Cooperativos Auxiliares e Não Cooperativos em conformidade com o PN SRF nº 73/75, nesta ordem, sobre a Receita de Contraprestações Emitidas de Assistência Médico-Hospitalar fora aplicado a proporcionalidade da equação já identificada os Atos Cooperativos, Atos Cooperativos Auxiliares e Não Cooperativos registrados contabilmente nos Eventos Indenizáveis Líquidos Sobre Sinistro.

Sobre as Despesas e Custos Indiretos: primeiramente calculou-se a proporcionalidade dos Atos Cooperativos, Auxiliares e Não Cooperativos sobre a Totalidade das Receitas da Cooperativa, sendo o resultado desta equação aplicado as Despesas e Custos Indiretos.

Algumas receitas e despesas foram apuradas adotando-se critérios diferenciados, destacamos os principais itens abaixo:

- Receita de Aplicação Financeira - Por força da Sumula 262/2002 do STJ, e sem prejuízo da tributação integral, fora adotado critério diferenciado na segregação dos Atos Cooperativos para a conta de Receita de Aplicação Financeira, sendo aplicada a equação da proporcionalidade das contas patrimoniais da aplicação financeiras garantidoras das provisões técnicas e aplicações livres.

- Receitas e despesas com meios próprios foram diretamente alocadas como ato cooperativo e segregado com o Ato não cooperativo;

- Todas as demais Despesas não dedutíveis foram adicionadas ao Lucro Real para suspender o efeito sobre o resultado tributável.

No contexto fiscal, conforme Portaria RFB 641/2015, a UNIMED Cuiabá, enquanto sociedade de grande porte está sujeita ao acompanhamento econômico-tributário diferenciado por parte da Secretaria da Receita Federal do Brasil.

29) FORMAÇÃO E DESTINAÇÃO DO RESULTADO DOS EXERCÍCIOS

DESCRIÇÃO	2019	2018
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	23.042.375,23	34.271.797,58
Resultado dos Atos Cooperativos - ACP	(4.007.346,61)	33.465.798,26
Resultado dos Atos Cooperativos - ANC / ACP	(19.035.028,62)	805.999,32
DESTINAÇÕES ESTATUTÁRIAS		
(-) Fundo de Reserva - 10%	-	(3.346.579,83)
(-) FATES/RATES - 5%	-	(1.673.289,91)
(-) FATES/RATES - Ato Não Cooperativo	-	(805.999,32)
(-) Fundo de Benefício Social	-	(5.834.043,07)
REVERSÃO DO FATES	2.479.289,23	4.535.784,62
SOBRAS/PERDAS À DISPOSIÇÃO DA AGO	(20.563.086,00)	27.147.670,07
Sobras à Integr. (50% das Sobras Líq. Disp.)	-	(13.573.835,03)
Antecipação de Sobras	-	(11.200.000,00)
AJUSTE DE EXERCÍCIO ANTERIORES A DESTINAR AGO	(868.361,28)	2.820.265,43
UTILIZAÇÃO FUNDO RESERVA-Art. 100 Inc.I ES) Ad referendum	21.431.447,28	
SALDO À DISPOSIÇÃO AGO	-	5.194.100,47

30) DESPESAS ADMINISTRATIVAS

DESCRIÇÃO	2019	2018
Despesas com pessoal próprio (a)	58.289.492,59	50.496.734,11
Despesas com serviços de terceiros (b)	14.066.012,28	9.868.330,54
Despesas com localização e funcionamento (c)	13.721.301,54	19.987.611,37
Despesas com publicidade e propaganda	15.670.944,23	17.004.085,75
Despesas com tributos	1.241.852,04	1.619.339,69
Despesas administrativas diversas	13.103.655,71	21.621.517,29
TOTAL	116.093.258,39	120.597.618,75

- a) Honorários dos conselhos administração, diretoria executiva, conselho fiscal, salários e benefícios para colaboradores e encargos sociais sobre folhas de pagamentos;
- b) Serviços de terceiros relativos a trabalhos advocatícios, auditorias, consultoria etc.;
- c) Utilização e manutenção das instalações da UNIMED (cooperativa), tais como: energia, água, segurança, aluguéis, limpeza, manutenção, telefone e demais despesas de expediente.

As despesas de Pessoal e demais manutenções dos Recursos Próprios e demais filiais não estão alocados como despesas administrativas da Operadora.

31) RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO

Composição:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Receitas Financeiras	18.193.283,45	22.431.281,34
Receitas com aplicações financeiras	5.841.987,93	9.303.706,60
Receitas por recebimento em atrasos	11.591.565,27	12.279.519,83
Receitas depósitos judiciais e fiscais	4.346,49	-
Receitas juros sobre capital	489.708,86	195.070,12
Receitas Financeiras Diversas	265.674,90	652.984,79
Despesas Financeiras	(8.364.402,53)	(11.087.988,04)
Despesas com Aplicações Financeiras	(199.502,24)	-
Despesas com Operações de Assistência à Saúde	(4.580.331,02)	(2.595.615,45)
Despesa com empréstimos e financiamentos	(1.377.760,03)	(728.101,75)
Despesas Financeiras de Encargos sobre Tributos	(2.168,78)	(164.578,58)
Despesas de juros de capital próprio	-	(7.418.973,30)
Despesas por pagamento em atraso	(1.064.170,56)	(54.815,09)
Despesas sobre imposto sobre operações financeiras	(805.101,19)	-
Despesas financeiras diversas	(335.368,71)	(125.903,87)
RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO	9.828.880,92	11.343.293,30

32) PRECIFICAÇÃO

Os critérios de rateio utilizados na rede assistencial própria que opera no mesmo CNPJ da Operadora deram se através do reconhecimento no custo de eventos e sinistros por atendimento e procedimento realizado. Sendo registrada toda e qualquer despesa do Pronto Atendimento como despesa administrativa, ainda que seja relacionada à água, energia elétrica ou qualquer outro gasto com funcionamento. A Operadora mantém controle gerencial dos atendimentos aos seus beneficiários onde consta o CPF do beneficiário, o procedimento efetuado, a data e a precificação, de acordo com o preço que a operadora pratica com atendimentos de pacientes que não são beneficiários dos planos de saúde comercializados por ela. Atendendo ao anexo da Resolução Normativa n° 435/2018, item 4, Manual Contábil das Operações do Mercado de Saúde.

33) INSTRUMENTOS FINANCEIROS

Avaliação de Instrumentos Financeiros

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

Os empréstimos e financiamentos são atualizados monetariamente com base em índices de inflação e juros variáveis em virtude das condições de mercado e, portanto, também próximos do valor justo.

Em 31 de dezembro de 2019, a UNIMED Cuiabá não possuía nenhum tipo de instrumento financeiro derivativo.

Fatores de Risco:

A Unimed Cuiabá vem constantemente estruturando e implementando controles na sua Gestão de Riscos, reconhecendo a importância desse componente da governança, bem como, os benefícios que traz para a organização no cumprimento da missão, além do contribuir substancialmente no atingimento e alinhamento dos seus objetivos organizacionais, de modo a assegurar a sustentabilidade e a perenidade da Cooperativa.

No gerenciamento do risco a Operadora define atividades coordenadas para dirigir e controlar ações direcionadas ao desenvolvimento capaz de identificar, analisar, avaliar, priorizar, tratar, mitigar e monitorar eventos capazes de afetar, positiva ou negativamente, a Cooperativa, os objetivos nos níveis estratégico, tático e operacional. Diante disso, tem o propósito de conduzir que as tomadas de decisão sejam apoiadas por um sistema de gestão dos riscos eficaz e robusto. De modo que as deliberações possam apresentar o tratamento e monitoramento adequado dos riscos, e, por conseguinte, vindo a aprimorar os processos organizacionais e controles internos.

a) Risco de Crédito

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

O controle a mitigar esse risco descreve nos seus processos internos, diversas atividades de controle, entre eles, o acompanhamento permanente do saldo devedor de suas contrapartes e análise periódica dos índices de inadimplência. Com relação às aplicações financeiras, a Cooperativa dá preferência a realizar aplicações em instituições renomadas e com baixo risco de crédito.

b) Risco de Liquidez

Risco de Liquidez é a possibilidade da não existência de recursos financeiros suficientes para que a Cooperativa honre seus compromissos em razão dos descasamentos entre pagamentos e recebimentos, considerando os diferentes prazos de liquidação de seus direitos e obrigações. Para atenuar esse risco, a Cooperativa adota como prática o acompanhamento permanente o do fluxo de caixa, avaliando a adequação de prazos de recebimentos e pagamentos de operações relativas a plano de saúde, que normalmente são caracterizadas por prazos de recebimentos e pagamentos consideravelmente pequenos, realiza o controle da evolução da sua sinistralidade.

c) Risco de Taxa de Juros

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

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

d) Risco Operacional

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

O objetivo da Unimed Cuiabá é mitigar e monitorar o risco operacional para evitar a ocorrência de prejuízos financeiros e danos à sua reputação, ainda, tem o condão de buscar eficácia de custos para evitar procedimentos de controle que restrinjam iniciativa e criatividade.

A principal responsabilidade para a implementação e a realização de controles para tratar riscos operacionais de forma contínua, é atribuída à Alta Administração, em conformidade com as boas práticas:

- Gestão de Riscos adequadas com disposto na Resolução Normativa ANS n.º 443/2019
- Exigências para segregação adequada de funções, incluindo a autorização independente de operações;
- Exigências para a reconciliação e monitoramento de operações;
- Cumprimento de exigências regulatórias e legais;
- Documentação de controle e procedimentos, em fase de implementação da acreditação Resolução Normativa ANS n.º 277/2011 e suas alterações;
- Existência de procedimentos para identificar, analisar, avaliar, priorizar, tratar, mitigar e monitorar riscos operacionais;
- Exigências de reportar perdas e as ações corretivas propostas;
- Desenvolvimento de planos de contingências;
- Treinamento e desenvolvimento profissional;
- Padrões éticos e comerciais;
- Existência de processos de gerenciamento de riscos dinâmico, cíclico e efetivo;
- Existência de área competente pela Gestão de Riscos integrante da área de Compliance e de Governança com reporte à Alta Direção;
- Existência de Código de Conduta, Políticas e Procedimentos.

e) Risco da Gestão da Carteira de Investimentos

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

34) COBERTURA DE SEGUROS

A Entidade adota uma política de seguros que consideram, principalmente, a concentração de riscos e sua relevância, contratados por montantes considerados suficientes pela Administração, levando-se em consideração a natureza de suas atividades e a orientação de seus consultores de seguros. A cobertura dos seguros, em valores de 31 de dezembro de 2019, é assim demonstrada:

UNIDADE	TIPO DE COBERTURA	VALOR SEGURADO
Sede (Matriz)	Danos materiais-edificações/instalações/máquinas	27.925.620,96
PA "Unimed Fácil"	Danos materiais- edificações/instalações/máquinas	36.035.000,00
Espaço Cuidar	Danos materiais- edificações/instalações/máquinas	83.625.000,00
Distribuidora	Danos materiais- edificações/instalações/máquinas	22.524.000,00
Farmácias/Vacina	Danos materiais- edificações/instalações/máquinas	14.340.500,00
Demais unidades	Danos materiais- edificações/instalações/máquinas	1.556.100,00
Veículos	Incêndio, explosão, colisão e roubo, danos a terceiros.	13.630.000,00
TOTAL		199.636.220,96

35) DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA

Na montagem da demonstração dos fluxos de caixa de investimentos e financiamentos foram efetuados os seguintes ajustes entre os saldos das contas patrimoniais para eliminar efeitos de variações que efetivamente não representaram movimentação de caixa de conformidade com a CPC 03 (R2) e NBC TG 03 (R3), aprovada pelo CFC:

- a) Depreciação e Amortização: Refere-se ao efeito sobre os bens do ativo imobilizado e intangível;
- b) Provisão para Perdas sobre Créditos: Refere-se à provisão de títulos e valores a receber com vencimentos acima de sessenta dias, conforme Manual das contábil das operações do mercado de saúde;
- c) Provisões Técnicas: Referem-se às provisões técnicas sobre eventos a liquidar obrigatórias por regulamentação da ANS;
- d) Juros sobre Empréstimos: Referem-se aos efeitos dos juros provisionados sobre os empréstimos/financiamentos;
- e) Resultado da venda de imobilizado (baixa bens): Refere se a baixa de bens obsoletos e de reforma predial em bens de terceiros entregue o imóvel;
- f) Aumento dos Investimentos: Referem-se à capitalização de sobras, juros distribuídos pelas investidas e rateio de reservas ao capital;
- g) Reversão de Provisões - refere se a utilização do FATES/RATES conforme utilização durante o exercício e Fundo de Reserva para amortização das perdas do exercício 2019.

DEMONSTRATIVO DA RECONCILIAÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO COM O CAIXA LÍQUIDO OBTIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS		
DESCRIÇÃO	2019	2018
Resultado Líquido	(23.042.375,23)	34.271.797,58
Ajuste ao Resultado:		
(+) Depreciação	3.979.877,00	3.237.265,70
(+) Amortização	1.362.488,43	1.687.594,39
(+) Provisões para Perdas sobre Créditos	9.737.606,75	15.665.593,58
(+/-) Provisões Técnicas	25.146.838,90	(1.569.469,86)
(+) Provisões de ações (Contingências)	5.151.273,12	-
(+) Juros sobre empréstimos	1.377.760,03	728.101,75
(+/-) Resultado da venda de imobilizado (baixa bens)	289.381,56	(333.229,68)
(+) Juros sobre capital social	-	7.418.973,30
(-) Juros aplicação financeira	(5.841.987,93)	(9.303.706,60)
(-) Aumento nos investimentos (sobras e dividendos recebidos)	(1.056.335,70)	(969.077,83)
(-) Resultado na Negociação de Títulos a receber	199.502,24	(35.681.725,56)
(+/-) Ajuste de Exercícios Anteriores - Custos a Apropriar Ativo	868.361,28	(2.820.265,43)
(-) Reversão de Provisões FATES/RATES	(2.479.289,23)	(4.535.785,61)
Saldo Ajustado	<u>18.587.920,53</u>	<u>7.796.065,73</u>
Ajustes das Variações dos Saldos das Contas de Ativo e Passivo Operacional		
Ativo		
(-) Aumento (+) Redução Das Aplicações Financeiras	17.401.470,88	52.778.657,44
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações c/Planos	(10.909.139,43)	(19.234.460,40)
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Op. Não Rel. Planos	25.950.822,10	5.400.233,95
(-) Aumento (+) Redução de Despesas Diferidas	(930.427,41)	(1.444.585,15)
(-) Aumento (+) Redução de Créditos Tributários e Previdência	(1.780.740,10)	(2.280.399,94)
(-) Aumento (+) Redução de Bens e títulos a receber	(24.674.531,18)	(17.587.407,85)
(-) Aumento (+) Redução de Despesas Antecipadas	(106.896,69)	(1.901.357,60)
(-) Aumento (+) Redução de Conta Corrente com Cooperados	(1.360.818,70)	(593.833,76)
Passivo		
(+) Aumento (-) Redução das Provisões Técnicas	15.025.438,04	(7.426.767,58)
(+) Aumento (-) Redução dos Débitos Oper. de Assist. à Saúde	264.167,69	674.024,98
(+) Aumento (-) Redução dos Déb. Op. Assist. à Saúde Não Rel./Pl. Saúde da OPS	(7.425.399,37)	(3.392.417,64)
(+) Aumento (-) Redução dos Tributos e Contribuições a Recolh	(1.194.030,62)	806.181,35
(+) Aumento (-) Redução do Débitos Diversos	(5.254.153,37)	17.756.281,99
(+) Aumento (-) Redução do Conta-Corrente de Cooperados	360.128,91	2.030.092,22
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	<u>23.953.811,28</u>	<u>33.380.307,74</u>

36) COMPARTILHAMENTO DE RISCO - DEMONSTRAÇÕES 2019 - RN nº 446/2019

A Unimed Cuiabá, conforme requerido pela RN 430, de 7 de dezembro de 2017, adotou a nova forma de contabilização das operações de compartilhamento da gestão de riscos envolvendo operadoras de planos de assistência à saúde.

A edição da RN nº 435, de 23 de novembro de 2018, possibilitou que a escrituração contábil a partir do exercício de 2019 contemplasse a segregação das despesas com eventos indenizáveis referentes a carteira própria e aos atendimentos por corresponsabilidade assumida, bem como as contraprestações de corresponsabilidade cedida (valor excludente da receita que corresponde aos eventos indenizáveis relativos aos atendimentos prestados por outras operadoras em corresponsabilidade), de acordo com as diversas modalidades de contratação e de preço (preestabelecido ou pós-estabelecido).

A edição da RN 446, de 01 de novembro de 2019, acrescentou o artigo 3º-A e um Capítulo V ao Anexo da RN nº 435, de 2018, que estabelece às operadoras informarem a segregação dos valores contabilizados em 2018 referentes às contraprestações de corresponsabilidade cedida e às despesas assistenciais, respectivamente grupos 31171 e 411X1.

O principal objetivo da segregação de valores é a necessidade de desdobramento de saldos contábeis de 2018 de acordo com a abertura de contas contábeis implantada a partir de 2019 pela RN nº 435/2018, para subsidiar o cálculo da variação das Despesas Assistenciais - VDA, para apuração do índice máximo de reajuste dos planos de assistência à saúde individuais e familiares, em atendimento à recomendação constante no item 74 da Nota Técnica nº 10/2019/COGIS/SUCIS/SEAE/SEPEC-ME do Ministério da Economia:

- segregação dos saldos contábeis do exercício de 2018 referentes ao grupo 31171 - Contraprestação de Corresponsabilidade Transferida de Assistência Médico Hospitalar, de acordo com o desdobramento contábil para esse grupo implantado a partir de 2019 pela Resolução Normativa nº 435/2018.
- segregação dos saldos contábeis do exercício de 2018 referentes ao grupo 411X1 - Despesa com Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados de Assistência Médico Hospitalar, de acordo com o desdobramento contábil para esse grupo implantado a partir de 2019 pela Resolução Normativa nº 435/2018;

A segregação da escrituração contábil dos lançamentos da corresponsabilidade, para atender o normativo vigente, conforme quadros para demonstrativos:

Quadro da Corresponsabilidade Cedida:

Contraprestações de corresponsabilidade cedida de assistência Médico-Hospitalar (grupo 31171)	Corresponsabilidade Cedida em preço	
	2019	2018
1 - Cobertura Assistencial com preço preestabelecido	108.802.025,44	93.491.860,61
1.1 - Planos Individual/Familiares antes da Lei	5.646.649,00	1.211.375,83
1.2 - Planos Individuais/Familiares depois da Lei	15.867.544,99	18.484.470,91
1.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	379.788,96	-
1.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	39.156.774,56	3.776.924,13
1.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	839.627,34	377.055,14
1.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	46.911.640,59	39.642.034,61
2 - Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido	35.198,98	-
2.1 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	35.198,98	-
Total	108.837.224,42	93.491.860,61

Quadro da Corresponsabilidade Assumida:

Eventos/Sinistros conhecidos ou avisados de assistência a saúde médico Hospitalar (grupo 411x1)	Carteira Própria (Beneficiários da Operadora)		Corresponsabilidade Assumida (Beneficiários de outras operadoras)	
	2019	2018	2019	2018
1 - Cobertura Assistencial com Preço Preestabelecido	713.333.045,15	644.853.550,55		
1.1 - Planos Individual/Familiares Antes Lei	10.446.318,50	8.437.934,20		
1.2 - Planos Individuais/Familiares depois da Lei	151.832535,20	133.534.551,14		
1.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	61.938,46	-	-
1.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	256.496.303,50	233.781.380,13		
1.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	691.469,25	1.014.369,02		
1.6 - Planos Coletivos Empresariais depois Lei	293.866.418,70	268.023.377,60		
2 - Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido	27.890,43	138.402,76		
2.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	162.138,46		
2.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	27.890,43	47.787,31	259.386.063,22	236.156.568,11
2.6 - Planos Coletivos Empresariais depois Lei	-	(71.523,01)		
Total	713.360.935,58	644.991.953,31	259.386.063,22	236.156.568,11

37) DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS SOBRE OS CONTRATOS

DESCRIÇÃO	INDIVIDUAL/FAMILIAR		COLETIVO EMPRESARIAL		COLETIVO POR ADESÃO		TOTAL	
	Saldo em 31 de Dezembro de		Saldo em 31 de Dezembro de		Saldo em 31 de Dezembro de		Saldo em 31 de Dezembro de	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Contraprestações	239.492.798,92	222.231.031,53	456.879.444,81	415.722.118,81	364.784.094,74	353.845.845,32	1.061.156.338,47	991.798.995,66
Corresponsabilidade Assumida	-	-	273.122.535,79	244.776.282,86	-	-	273.122.535,79	244.776.282,86
Corresponsabilidade Cedida	(21.514.193,99)	(19.695.846,74)	(39.571.762,50)	(40.019.089,73)	(47.751.267,93)	(33.776.924,13)	(108.837.224,42)	(93.491.860,61)
Tribut.Diret.(PIS/COFINS/ISS)	(9.077.295,88)	(7.492.464,72)	(17.631.597,39)	(14.015.969,27)	(14.077.512,93)	(11.929.825,88)	(40.786.406,20)	(33.438.259,87)
RECEITA LÍQUIDA	208.901.309,05	195.042.720,07	672.798.620,71	606.463.342,67	302.955.313,88	308.139.095,31	1.184.655.243,64	1.109.645.158,05
Eventos Indenizáveis	(163.518.696,45)	(141.972.485,34)	(556.239.843,39)	(505.122.791,71)	(257.320.664,71)	(240.708.298,77)	(977.079.204,55)	(887.803.575,81)
Consultas Médicas	(18.338.928,28)	(17.604.133,39)	(35.580.680,67)	(34.469.484,17)	(23.456.505,67)	(24.531.276,29)	(77.376.114,62)	(76.604.893,85)
Exames	(20.424.126,63)	(26.587.051,28)	(49.812.729,69)	(61.271.730,07)	(44.057.692,72)	(57.554.833,40)	(114.294.549,04)	(145.413.614,75)
Terapias	(17.757.975,93)	(13.282.045,95)	(40.581.256,43)	(26.284.658,20)	(39.013.276,06)	(24.697.113,23)	(97.352.508,42)	(64.263.817,38)
Internações	(78.239.613,95)	(74.249.788,27)	(126.153.038,58)	(126.479.760,91)	(110.070.687,49)	(104.180.782,92)	(314.463.340,02)	(304.910.332,10)
Outros Atend. Ambulat.	(28.758.051,66)	(29.945.313,19)	(44.726.074,80)	(60.479.679,98)	(40.722.502,77)	(63.521.217,06)	(114.206.629,23)	(153.946.210,23)
Corresponsabilidade Assumida	-	-	(259.386.063,22)	(236.156.568,11)	-	-	(259.386.063,22)	(236.156.568,11)
Corresponsabilidade Cedida	-	19.695.846,74	-	40.019.089,73	-	33.776.924,13	-	93.491.860,61
LUCRO BRUTO	45.382.612,60	53.070.234,73	116.558.777,32	101.340.550,96	45.634.649,17	67.430.796,54	207.576.039,09	221.841.582,23
Despesas Comercialização	(3.621.907,85)	(1.369.575,38)	(4.228.180,87)	(3.169.159,25)	(1.236.041,91)	(688.508,72)	(9.086.130,63)	(5.227.243,35)
MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO	41.760.704,75	51.700.659,35	112.330.596,45	98.171.391,71	44.398.607,26	66.742.287,82	198.489.908,46	216.614.338,88

38) TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

A Cooperativa realizou transações com partes relacionadas em condições equivalentes àquelas usualmente praticadas no mercado e de acordo com a CFC NTG TG - 05 (R3) - Resolução 1297/10 e ITG/CFC 2004/2017. A Administração da Cooperativa é formada por um Conselho de Administração composto por 09 membros e uma Diretoria Executiva com 05 membros, sendo os diretores os representantes legais. Os membros do Conselho de Administração e Diretoria Executiva são eleitos pela assembleia geral, com mandato de 4 anos.

Em 31 de dezembro de 2019, a Cooperativa manteve transações com partes relacionadas conforme detalhamento a seguir:

DESCRIÇÃO	Pessoas Físicas	Pessoas Jurídicas
Operações de Produção Médica	3.425.884,86	1.758.114,82
Remuneração - Conselho Administração e Diretoria	3.551.727,88	
Operações de Vendas	507.547,19	
Saldo Conta Capital	3.335.000,37	
Saldo Contas a Receber	47.576,07	
Saldo Contas a Pagar	380.276,22	

A Unimed Cuiabá não tem pessoa jurídica para transações com partes relacionadas com coligadas e controladas, em condições equivalentes àquelas usualmente praticadas no mercado e de acordo com o CPC 05(R1) e CFC NBC TG -05 (R3) - Resolução 1297/10.

39) RECLASSIFICAÇÃO PARA FINS DE COMPARABILIDADE

Fora efetuado reclassificação para fins de comparabilidade nos saldos de 31.12.2018, visando permitir a comparabilidade das demonstrações contábeis e societária, referente a Demonstração do Fluxo de Caixa - Método Direto - Ativos Livres no Início do Período e Ativos Livres no Final do Período, de acordo com a RN 435/2018 da ANS, para exercer análise comparativa:-

40) EVENTOS SUBSEQUENTES

De 31 de dezembro de 2019 até a data de realização da auditoria, em 21 de fevereiro de 2020, não ocorreram quaisquer eventos que pudessem alterar de forma significativa a situação patrimonial, econômica e financeira nas demonstrações contábeis apresentadas.

41) APROVAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

As demonstrações financeiras foram aprovadas e autorizada para publicação pelo Conselho de Administração da Unimed Cuiabá em 19 de fevereiro de 2020.

Cuiabá-MT, 31 de dezembro de 2019.

Dr. Rubens Carlos de Oliveira Junior
Diretor Presidente

Dra. Suzana Aparecida Rodrigues dos Santos Palma
Diretora Financeira

Dr. Celso Firmo Rodrigues
Diretor de Mercado

Dr. Rodney Mady
Diretor de Provimento à Saúde

Dr. Marcondes Costa Marques
Diretor de Recursos Próprios

Maria Gladis dos Santos
Contadora CRC/RS 039964/0-8T



RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Ilmos. Srs.

Membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Associados da
UNIMED CUIABÁ – Cooperativa de Trabalho Médico
Cuiabá – Mato Grosso

Opinião

Examinamos as demonstrações contábeis da **UNIMED CUIABÁ – Cooperativa de Trabalho Médico** (“Cooperativa”) que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2019 e as respectivas demonstrações de Sobras ou Perdas, 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 contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **UNIMED CUIABÁ – Cooperativa de Trabalho Médico** em 31 de dezembro de 2019, 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 contábeis”. 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 – CFC 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 contábeis 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 contábeis não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Rua Visconde do Rio Branco, nº 3092 – Centro – Fone/Fax: (45) 3222-2233/3039-2231
www.cssauditores.com.br - Cascavel/PR – CEP: 85810-180



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

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações contábeis

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

Na elaboração das demonstrações contábeis, 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 contábeis 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 contábeis.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, 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 detectam 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 contábeis.

Como parte de uma 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:

- 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,

Rua Visconde do Rio Branco, nº 3092 – Centro – Fone/Fax: (45) 3222-2233/3039-2231
www.cssauditores.com.br - Cascavel/PR – CEP: 85810-180



inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente de 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.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.
- 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 circunstâncias que possa causar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Cooperativa. Se concluímos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis 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 Entidade a não mais se manter em continuidade operacional.

Cascavel (PR), 20 de fevereiro de 2020.


Adirley Gasparim
Contador Responsável
CRC - PR Nº 038.192/O-0


CSS Auditores Independentes
CRC - PR Nº 005.689/O-5
OCB 1.027/2
CVM Nº 10896

Rua Visconde do Rio Branco, nº 3092 - Centro - Fone/Fax: (45) 3222-2233/3039-2231
www.cssauditores.com.br - Cascavel/PR - CEP: 85810-180



www.unimedcuiaba.coop.br
Rua Barão de Melgaço, 2713
Centro Sul - Cuiabá - MT - 78020-800
T. (65) 3612-3100

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Os membros do Conselho Fiscal da UNIMED CUIABÁ - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, no exercício de sua competência, atribuições legais e estatutárias, examinaram as demonstrações contábeis da UNIMED CUIABÁ encerradas em 31 de dezembro de 2019, compreendendo o Relatório da Administração, o Balanço Patrimonial, as Demonstrações de Sobras ou Perdas, do resultado Abrangente, das Mutações do Patrimônio Líquido, do Fluxo de Caixa, de Sobras e Perdas e as Notas Explicativas, correspondente ao exercício findo naquela data.

Assim, considerando a opinião sem ressalva no Relatório da CSS Auditores Independentes emitido em 20 de fevereiro de 2020, e o Parecer Atuarial emitido em 21 de fevereiro de 2020 pelo Atuário da Unimed Federação do estado de Mato Grosso, este Conselho Fiscal **RECOMENDA A APROVAÇÃO** pela Assembleia Geral das demonstrações contábeis da UNIMED CUIABÁ encerradas em 31 de dezembro de 2019, compreendendo: Relatório da Administração, o Balanço Patrimonial, as Demonstrações de Sobras ou Perdas, do resultado Abrangente, das Mutações do Patrimônio Líquido, do Fluxo de Caixa, de Sobras e Perdas e as Notas Explicativas correspondentes ao exercício findo.

Cuiabá-MT, 11 de março de 2020.


Dr. Osvaldo Cassemiro Rabel Filho
CRM - 3830
Coordenador do Conselho Fiscal


Dr. Maurício de Araújo Allet
CRM 3513
Conselheiro do Conselho Fiscal


Dra. Andréa Moreira Minossi
CRM - 2642
Conselheiro do Conselho Fiscal

somoscoop

ANS - nº 34208-4

EXPEDIENTE

DIRETORIA EXECUTIVA

Dr. Rubens Carlos de Oliveira Junior
Diretor Presidente

Dr.ª Suzana Aparecida Rodrigues dos Santos Palma

Diretora Administrativo – Financeiro

Dr. Celso Firmo Rodrigues

Diretor de Mercado

Dr. Rodney Mady

Diretor de Provimento à Saúde

Dr. Marcondes da Costa Marques

Diretor de Recursos Próprios

Conselho de Administração

Dr. Claudio Poletto Casarotto

Dr. Waldyr de Paula Liberato Junior

Dr. Rubem Couto

Dr. Joao Bosco de Almeida Duarte

Dr.ª Maria Julia Ventresqui Guedes

Dr.ª Ana Maria Coelho Bezerra Martins

Dr. João Augusto Coutinho Messias

Dr.ª Maria Regina Vieira Ângelo Marques

Dr. Bruno Baranhuk De Freitas

Conselho Fiscal

Dr.ª Andrea Moreira Minossi

Dr. Mauricio Araujo Allet

Dr. Osvaldo Cassemiro Rabel Filho

Comitê Educativo

Dr. Humberto de Oliveira Celestino

Dr. Fernanda Monteiro de Paula Siqueira

Juveniz

Comissão de Defesa

Profissional e Cooperativista

Dr. Gustavo Rodrigues Brianeze

Dr.ª. Ritamaris de Arruda Regis

Dr. Roberto Yutaka Takano

ASSESSORES

Perla Vescovi

Assessora de Estratégia,

Qualidade e Premiações

Regina Deliberai Trevisan

Assessora de Comunicação, Imagem e

Eventos

Jaqueline Proença Larrea

Assessora Jurídica

SUPERINTENDENTES

Rogério Carvalho

Superintendente de Mercado

Hercules Moreira de Castilho Filho

Superintendente de Recursos Próprios

Eroaldo de Oliveira

Superintendente Administrativo e

Financeiro

Alessandro Nicolau dos Santos

Superintendência de Provimento à Saúde

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2019

Coordenação

Neuraci Rita de Souza

Supervisora de Premiações

Revisão

Paolla Souza Silva

Assessoria de Comunicação e Imagem

Produção Editorial

Pau e Prosa Comunicação

Fotos

Arquivo Unimed Cuiabá

Pau e Prosa Comunicação

Produção Gráfica

Pau e Prosa Comunicação

EQUIPE DE CONSTRUÇÃO

Lilian Uemura Reis

Coordenadora de Sustentabilidade

Tamires Eliane de Souza Silva

Analista de premiações

Michelle Siqueira

Coordenadora de Ouvidoria

Élida Mottinha Silva

Compliance Officer

Maria Gladis dos Santos

Gerente de controladoria

Tatiana Gracielle Bassan Leite

Supervisora de Controladoria

Ryvia Pires Ribeiro Paes

Gerente de pessoas

Andrea Dallarmi Rodrigues Iork

Coordenadora de Segurança, Meio

Ambiente e Saúde

Olavo Nunes

Gerente de Suprimentos e Serviços

Luana Laura Marques Costa Arruda

Coordenadora de Compras

Rafaelle Malheiros Gomes de Castro Cunha

Gerente do Espaço Cuidar

Leonardo Cezario Pinto de Oliveira

Coordenador Clínicas Unimed Cuiabá

Ildete Alves de Oliveira

Gerente Clínicas Unimed Cuiabá

Dalton Nardes

Coordenador Administrativo – Medicamentos

Eliane Paula da Silva

Gerente de Medicamentos

Fabio Simões da Silva

Gerente Fisioterapia Unimed Cuiabá

Michelle Siqueira

Coordenadora de Ouvidoria

Danieli de Andrade Silva

Coordenadora de Relacionamento com o

Cooperado e Comitê Educativo

Nadia Sandrelly

Gerente de Relacionamento com a Rede e

Cooperado

Frank Zampieri de Oliveira

Coordenador de Relacionamento Corporativo

Pablo Higor Monteiro de Mesquita

Coordenador de Cadastro

Leila Boa Sorte

Supervisora de Marketing

Kelly Cristina Barbosa

Supervisora de NSO

Deibson dos Santos Monteiro

Gerente do Centro de Especialidades

Médicas

Bianca Karoliny Pereira de Souza

Coordenadora

Franciely Campos

Gerente de Relacionamento com o Cliente

Cristiny Celis Santana

Coordenadora da Assessoria de Estratégia,

Qualidade e Premiações

Suelen Campos Gonçalves

Supervisora da Qualidade