

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

**Unimed**   
Cuiabá

# Relatório de Gestão e Sustentabilidade | 2020

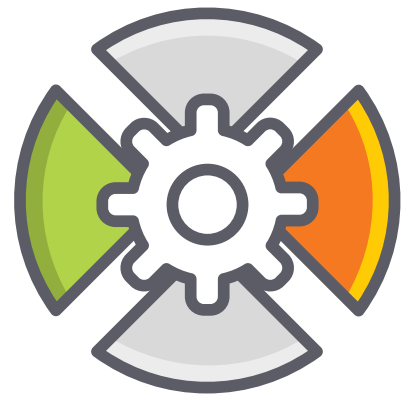
ANS - nº 34208-4

*“Neste trabalho contra a doença, começamos não com interações genéticas ou celulares, mas com seres humanos. São eles que tornam a medicina tão complexa e fascinante”*

**Atul Gawande**



# 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 2020. O relatório 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

seu site ([www.unimedcuiaba.coop.br](http://www.unimedcuiaba.coop.br)). A última publicação, datada de agosto de 2020, referente aos resultados do ano de 2019, utilizou as diretrizes GRI Standards de acordo com o modelo “essencial”.

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

A Unimed Cuiabá não submeteu seu Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020 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 98.

Para demonstrar e validar as informações contábeis foram utilizadas as Demonstrações Financeiras do Resultado e Balanço Patrimonial que são auditados por Auditoria Independente Externa.

Para esclarecimento de dúvidas, críticas e sugestões, a equipe da Unimed Cuiabá responsável por este material está à disposição por meio dos seguintes canais de contato:

**Assessoria de Estratégia e Qualidade**  
[assessoria.estrategica@unimedcuiaba.coop.br](mailto:assessoria.estrategica@unimedcuiaba.coop.br)  
(65) 3612-3132



# 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.

### 2. Identificação dos temas prioritários para gestão

Através da análise dos principais indicadores da cooperativa em 2020, foram identificados 14 temas impactantes. Estes temas foram disponibilizados para a pesquisa de materialidade realizada com os stakeholders selecionados.

### 3. Validação dos Temas Materiais

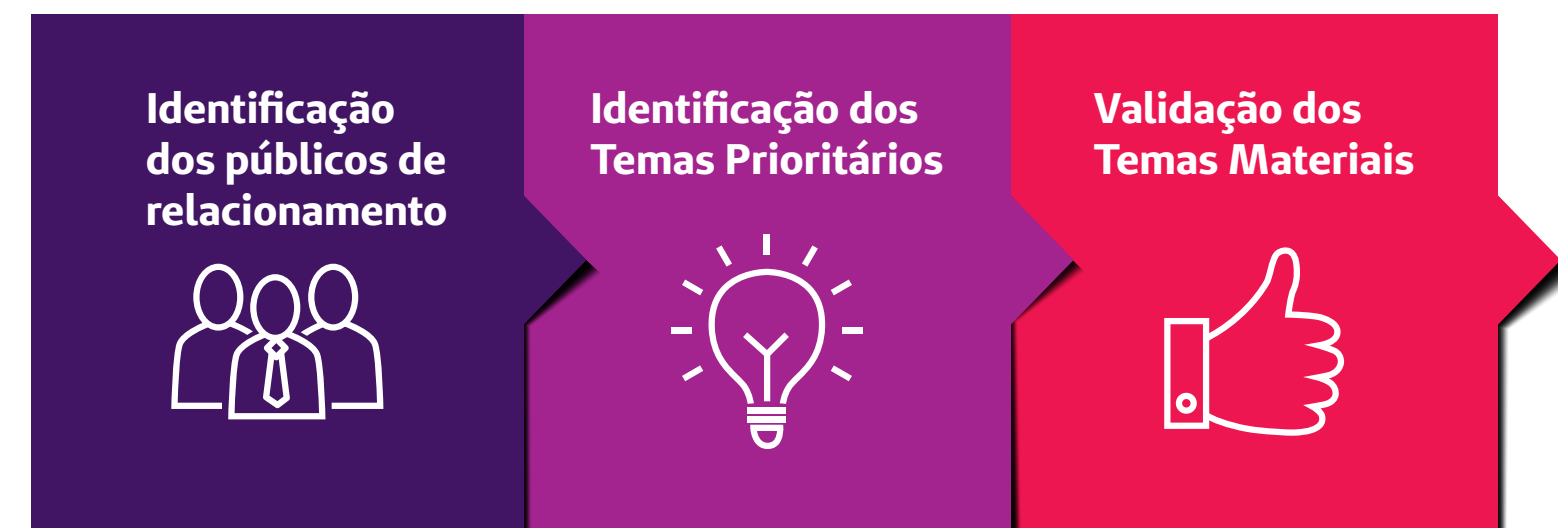
Através da pesquisa realizada com os stakeholders, entre 19 de outubro e 11 de novembro de 2020, foram validados os 14 temas como materiais. A pesquisa foi encaminhada através de E-mail Marketing, Conecta, WhatsApp, Portal da Transparência e Portal Unimed Cuiabá.

## Engajamento dos Públicos de Relacionamento

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

A identificação dos temas materiais mais relevantes foi realizada por meio de pesquisa eletrônica. A pesquisa obteve 918 respostas, englobando representantes dos públicos de relacionamento da Cooperativa, citados abaixo:

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



## Temas Materiais

Através da análise dos temas que mais impactaram a gestão da cooperativa em 2020, foram identificados 14 tópicos considerados

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

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

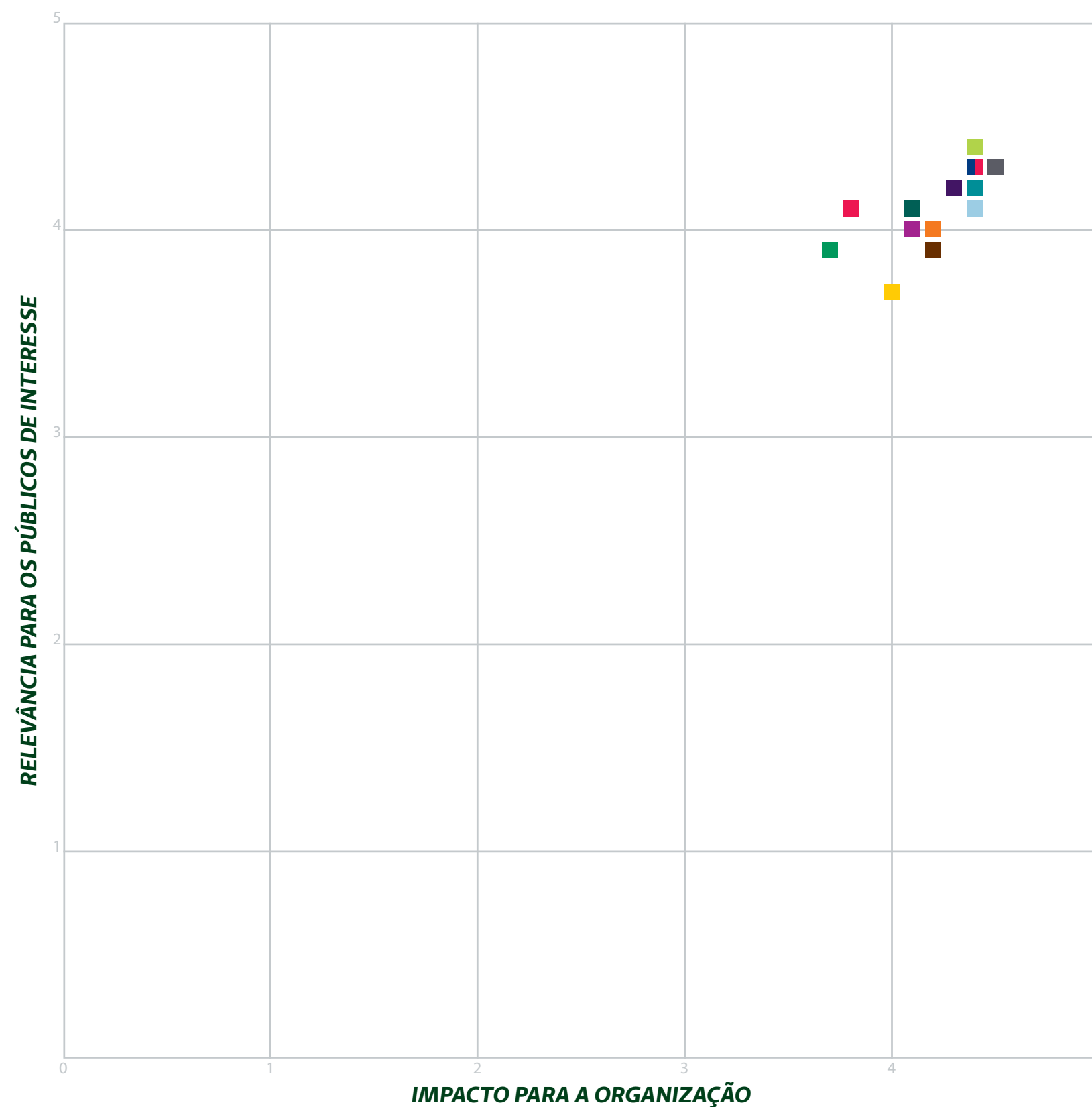
Na tabela a seguir, pode-se identificar todos os temas considerados materiais e onde os impactos de cada tópico ocorrem (dentro ou fora da organização).

MATERIALIDADE											
N	TÓPICOS MATERIAIS	TEMA MATERIAL	LIMITE DOS IMPACTOS								
			INTERNO			EXTERNO					
			COOPERATIVA	COLABORADOR	COOPERADO	CLIENTES/ BENEFICIÁRIOS	FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇO	COMUNIDADE	OUTRAS UNIMEDS	IMPRESA	PODER PÚBLICO
1	Desempenho Econômico	●	●	●	●				●	●	●
2	Participação no mercado										
3	Impactos econômicos indiretos – Impacto de investimentos em infraestrutura 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 <sub>2</sub>	●	●	●				●		●	●
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
●	Práticas de compras
●	Anticorrupção
●	Gestão de Energia
●	Emissões de gases de efeito estufa
●	Emprego
●	Gestão dos Resíduos em geral e resíduos de saúde
●	Saúde e Segurança no Trabalho
●	Educação e Treinamento
●	Direitos Humanos - Diversidade e Igualdade
●	Não discriminação
●	Investimento na Comunidade
●	Saúde e segurança do consumidor



# Palavra do Presidente [ 102-14 102-15 ]



**Dr. Rubens Carlos de Oliveira Junior**  
Diretor-presidente da Unimed Cuiabá

O encerramento de mais um ano e a publicação do nosso Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020 marcam términos e recomeços no dia a dia das atividades da Unimed Cuiabá. Prestamos contas do que foi realizado até aqui e reafirmamos compromissos junto a cooperados, colaboradores e toda a sociedade em meio ao enfrentamento de uma inesperada pandemia pela covid-19.

Com 45 anos de existência, a Unimed Cuiabá constrói uma história de sucesso, tendo como motivação contribuir para a saúde de inúmeros mato-grossenses. São vidas que se encontram, entrelaçam e fazem desta a maior operadora de saúde de Mato Grosso.

É um momento de reflexão que, nos últimos 12 meses, evidenciou que estamos convergindo esforços, mais do que nunca, para a construção do futuro da Unimed Cuiabá. Um futuro sustentável, moderno, inovador e que nos fortaleça para enfrentar os desafios do Brasil e do setor de saúde complementar com a experiência e tradição da nossa cooperativa.

No ano de 2020, o sistema de saúde como um todo, em nível público e complementar, bem como a economia mundial, sentiu os efeitos e impactos significativos da pandemia. A situação atingiu o

quadro de médicos cooperados devido a paralisação no atendimento eletivo e, em alguns casos, pelo necessário afastamento das atividades para preservação da saúde. Além disso, afetou os demais negócios da Cooperativa.

Diante desse cenário, destaco a necessidade de implementação de leitos nos Recursos Próprios para resposta rápida no atendimento dos clientes. Foram abertos 10 leitos de estabilização, 10 leitos de Unidade de Terapia Intensiva – UTI, além de parcerias com hospitais na locação de leitos de UTI exclusivos.

Evoluímos na gestão de riscos e controles internos, que vêm imprimindo maior segurança aos processos e transparência para a consecução do atendimento a RN 443 da ANS, com exigências para o ano 2023. Também deve ser destacada a atuação do Conselho de Administração e Diretoria Executiva, para manter e atender as exigências do seu público-alvo e do mercado em que atua, além de performar os resultados da Cooperativa.

Considerando os novos desafios impostos e as premissas do Planejamento Estratégico vigente, novos projetos vêm sendo desenvolvidos e implementados para que a Unimed Cuiabá mantenha viva sua essência cooperativista, com

qualidade, participação dos cooperados e novos modelos de remuneração mais justas e eficazes.

Novos projetos tiveram sua implantação iniciada em 2020, como a Rede de Laboratórios Unimed Cuiabá, cujas unidades se encontram em fase final de construção. Ao todo, serão 10 postos de atendimento. Este é um marco a mais para a Unimed Cuiabá na verticalização dos serviços, pois representa sua autonomia na cadeia de atendimento de seus clientes.

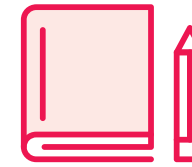
Merecem destaque nesta publicação as ações voltadas ao combate da covid-19; o respeito ao relacionamento com o cliente e sua jornada; e os investimentos e esforços para assegurar melhores experiências digitais a clientes e cooperados. Além disso, destaca-se a busca constante pela valorização do médico cooperado. Estas e outras ações estão detalhadas nas páginas a seguir.

À Diretoria Executiva, Conselho de Administração, Cooperados, Colaboradores e Clientes da Unimed Cuiabá, estendo meu agradecimento pelo apoio em 2020.

Fizemos muito. Ainda há muito o que fazer. Então, já iniciamos 2021 com muita disposição. E que Deus nos abençoe!



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



# O Sistema Unimed



# O Sistema Unimed [ 102-4 ]

**127 mil**  
empregos diretos

**117 mil**  
cooperados

**17,3 milhões**  
de beneficiários



## Visão Cooperativista



## Visão de Atuação



(\*) Incluindo Federações e Singulares

Fonte: CADU - Unimed do Brasil - dezembro/2020\_competência 01/2021

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: a força das Cooperativas Unimed do Brasil

Atualmente, a Rede de Hospitais Unimed é a segunda maior rede hospitalar do país, ficando atrás somente da rede de hospitais Santa Casa.

		BRASIL	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste e Tocantins
<b>Hospital</b>	● Geral Próprio	131	8	17	76	23	7
	● Credenciado	2.396	88	333	1.035	617	323
	● Dia Próprio	14	0	1	9	4	0
	● Credenciado	81	0	22	25	20	14
<b>Leitos</b>	● Geral Próprio	10.940	472	1.915	6.424	1.700	429
	● Credenciado	148.499	3.217	18.927	66.140	46.496	13.719
	● Dia Próprio	233	0	5	87	141	0
	● Credenciado	2.940	16	1.759	0	0	1.165
<b>Pronto Atendimento</b>	● Próprio	205	11	31	115	39	9
	● Credenciado	9	2	1	3	2	0
<b>Laboratório</b>	● Próprio	135	7	11	66	33	18
	● Credenciado	5.221	153	645	2.412	1.472	539
<b>Centro de Diagnóstico</b>	● Próprio	155	5	15	82	45	8
	● Credenciado	2.214	21	171	1.386	403	211
<b>Clínicas</b>	● Próprio	323	9	49	180	71	14
	● Credenciado	17.515	593	2.513	8.439	4.042	1.928

**Força das Cooperativas Unimed no Brasil**

**Investimentos em hospitais próprios**

**Previsão para 2021**

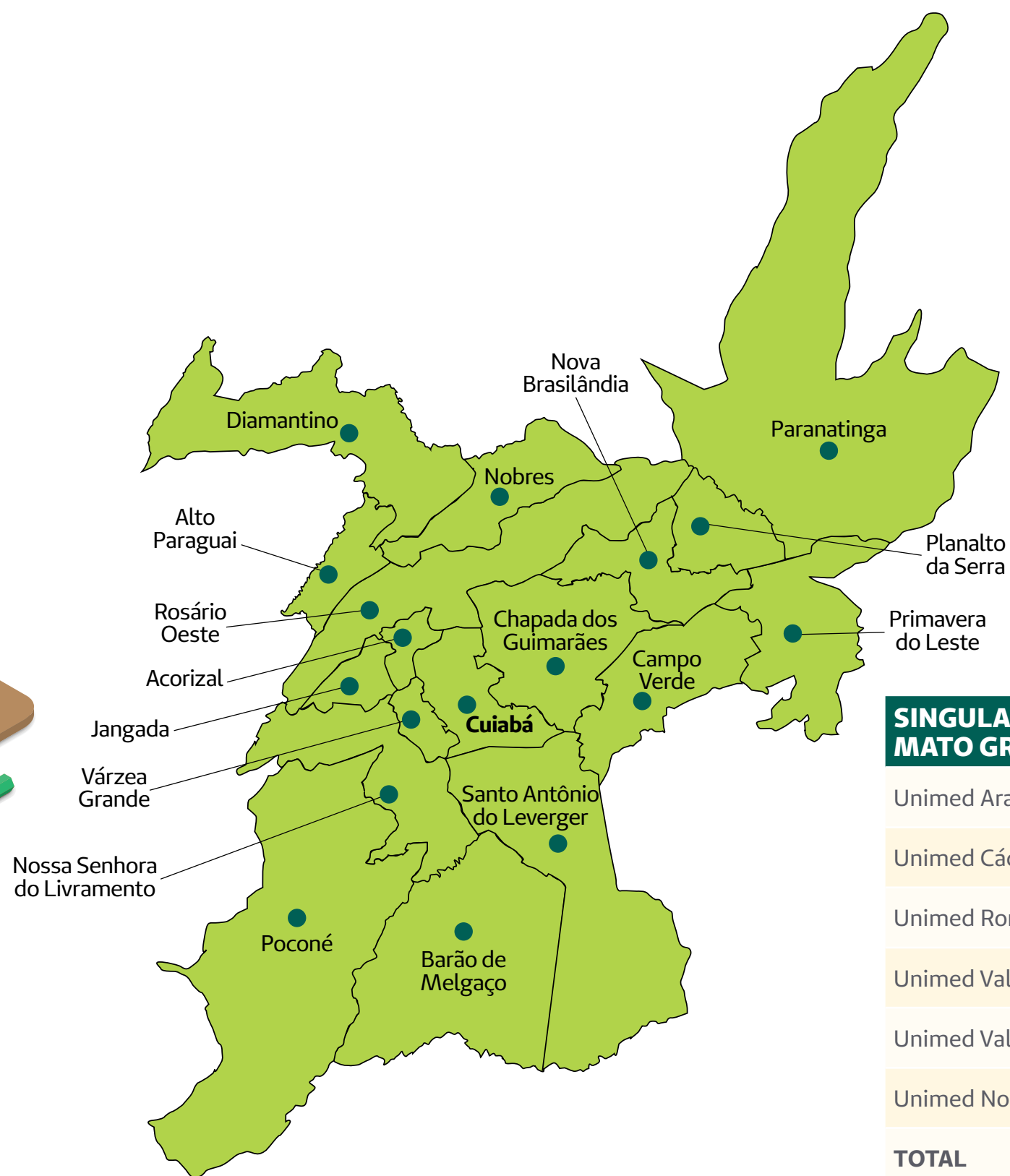
**7** novos e **811** leitos novos

**Previsão para 2022**

**2** novos e **130** leitos novos

Fonte: Áreas Rede Assistencial de Produtos da Central Nacional Unimed e Recursos e Serviços Próprios da Unimed do Brasil. Observação: Nos hospitais recém inaugurados existe uma diferença importante entre capacidade física e leitos em operação

A Unimed Cuiabá é classificada como uma das 36 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	19.776
Unimed Cáceres	11.941
Unimed Rondonópolis	45.690
Unimed Vale do Jauru	10.394
Unimed Vale do Sepotuba	41.713
Unimed Norte do MT	68.897
<b>TOTAL</b>	<b>198.411</b>

# 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 10/01/2020. Rege-se pela Legislação Especial das Sociedades Cooperativas, pela Constituição Unimed e pelo Estatuto Social cujo 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  
102-5 ]

## 1. Sede – Rua Barão de Melgaço, 2713

2. Auditório – Rua Barão de Melgaço, 2609

3. Centro Assistencial (Centro de Especialidades, Infusão, Feridas, Diagnóstico por Imagem 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, Centro

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

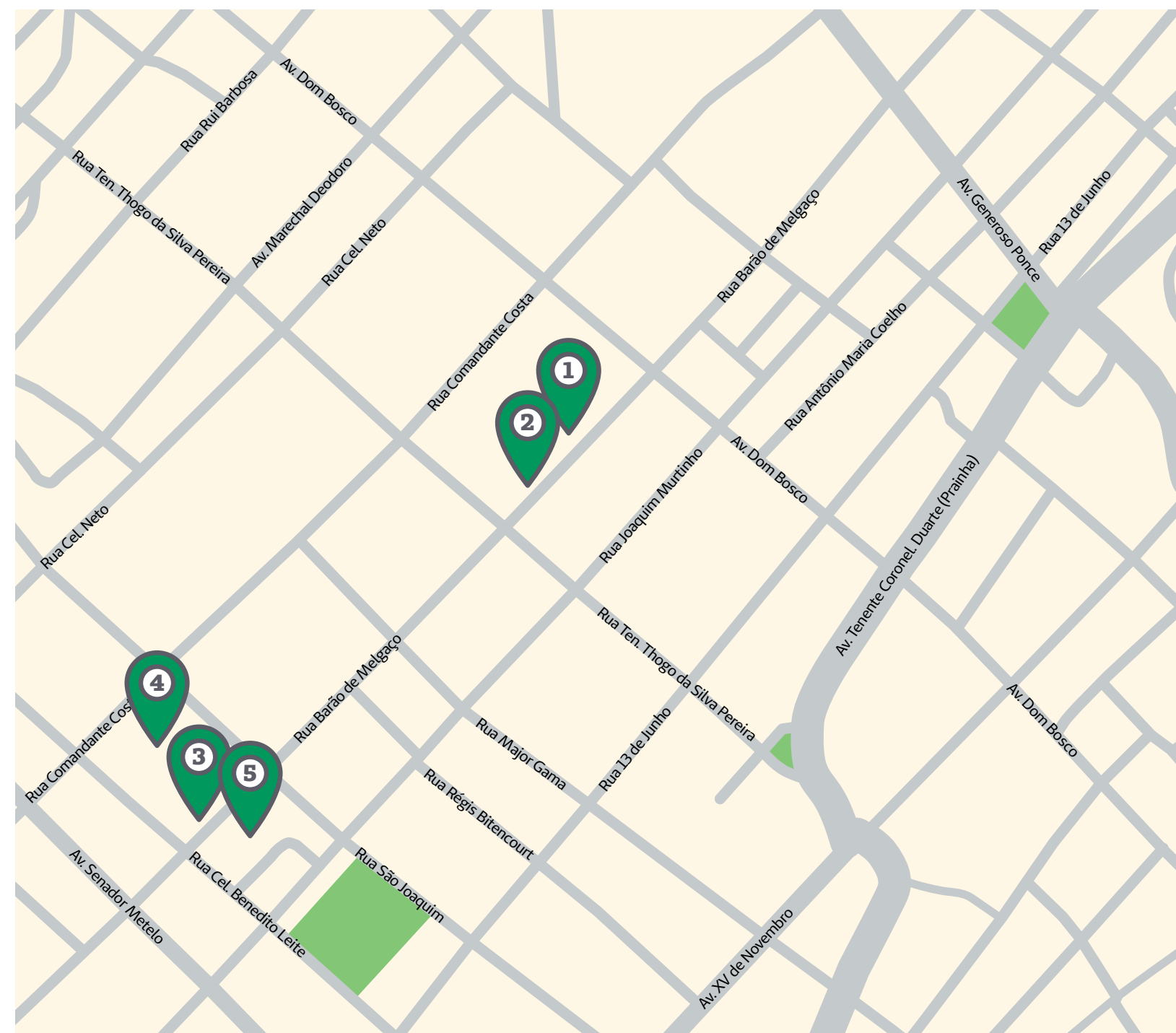
## Farmácias:

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

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

Av. das Flores, 603 - Bairro Jardim Cuiabá.

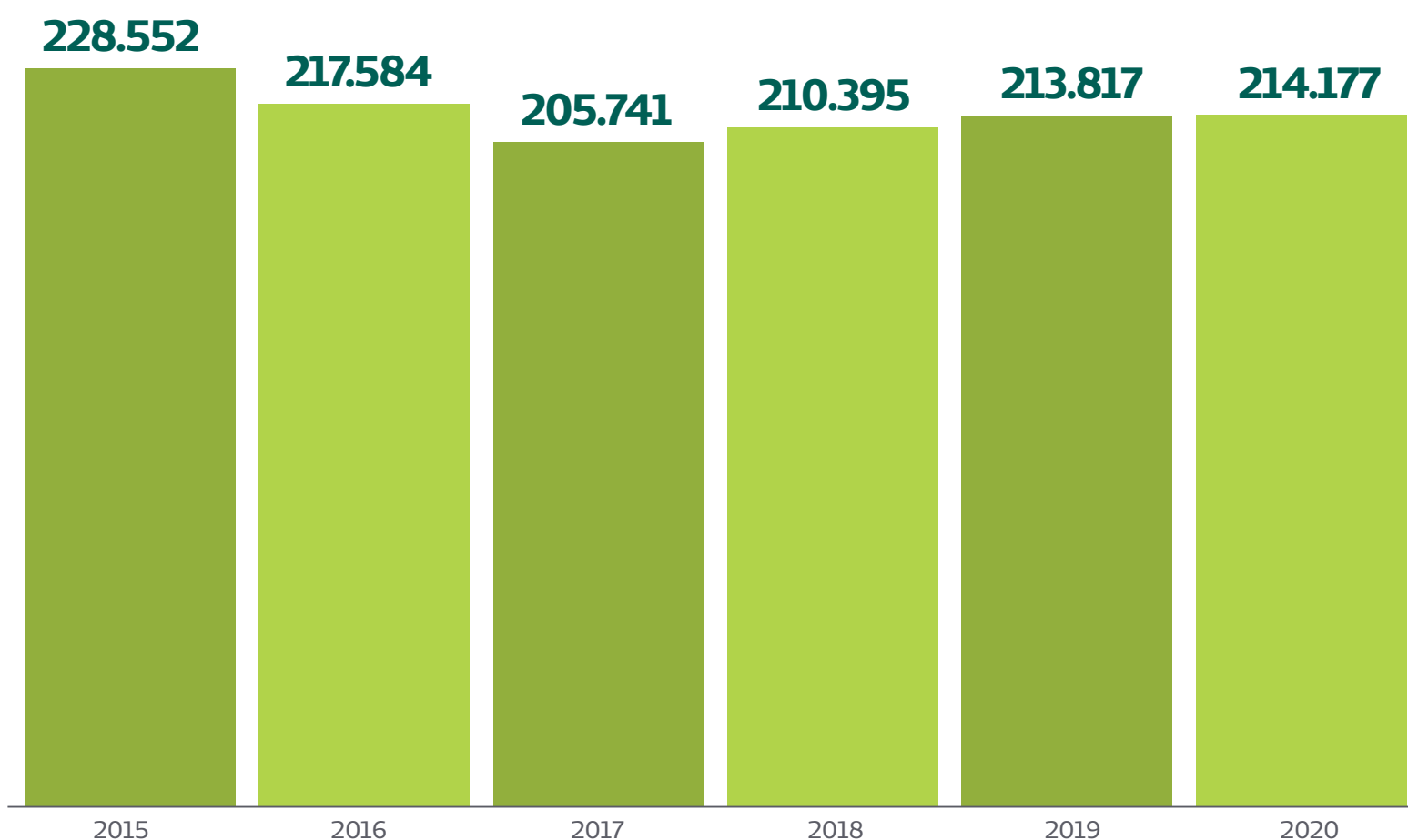
Centro de Distribuição – AV D, 1620 Quadra 1/3 – Distrito Industrial



[Clique para ver localização no mapa](#)

# A Unimed Cuiabá <sup>[ 102-6 ]</sup>

## EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CLIENTES



## NÚMERO DE VIDAS POR TIPO DE CONTRATAÇÃO

Coletivo Empresarial	115.993
Coletivo Por Adesão	48.808
Individual Familiar	49.376
<b>Total Geral</b>	<b>214.177</b>

Coletivo Empresarial

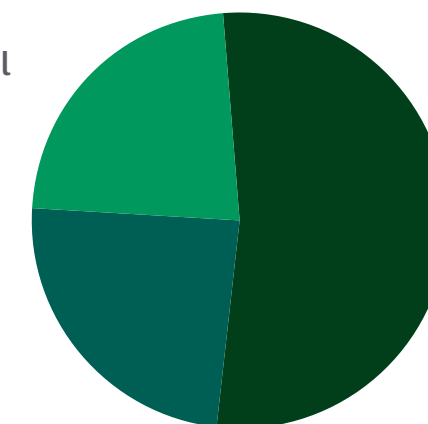
**54%**

Coletivo por adesão

**23%**

Individual Familiar

**23%**



## NÚMERO DE VIDAS POR GÊNERO

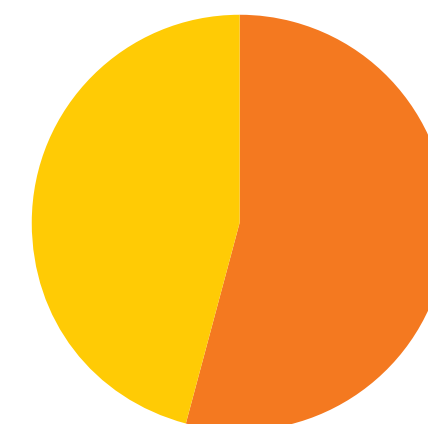
Feminino	116.244
Masculino	97.933
<b>Total Geral</b>	<b>214.177</b>

Feminino

**54%**

Masculino

**46%**



## NÚMERO DE VIDAS POR FAIXA ETÁRIA

0 a 18 anos	58.120
19 a 58 anos	123.921
59 anos acima	32.136
<b>Total Geral</b>	<b>214.177</b>

0 a 18 anos

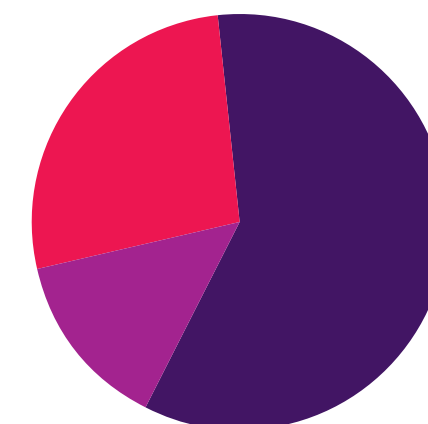
**27%**

19 a 58 anos

**58%**

acima de 59 anos

**15%**



NOME COMERCIAL	Unimed Fácil	Personal	Premium	Premium	Super Class	Premium	Super Class	Unimed Flex
ABRANGÊNCIA	Grupo de Municípios	Grupo de Municípios	Nacional	Estadual	Nacional	Estadual	Estadual	Grupo de Municípios
ACOMODAÇÃO	Enfermaria	Enfermaria e Apartamento	Enfermaria e Apartamento	Enfermaria e Apartamento	Enfermaria e Apartamento	Enfermaria e Apartamento	Enfermaria e Apartamento	Enfermaria e Apartamento
Consultas	30%	15% Médico especialista e 40% no PA	30%	30%	30%	30%	30%	30%
Exames Simples	30%	15%	10%	10%	30%	10%	30%	15%
Exames Especializados	30%	15%	10%	10%	30%	10%	30%	15%
Atendimentos Ambulatoriais	30%	15%	10%	10%	30%	10%	30%	15%
Internação	R\$ 100,00 (período ininterrupto)	Enf. R\$ 75,00/ Apto. R\$ 125 (período ininterrupto)	Não há cobranças	Não há cobranças	Enf. R\$ 150,00/ Apto. R\$ 50,00 (período ininterrupto)	Não há cobranças	Enf. R\$ 150,00/ Apto. R\$ 250,00 (período ininterrupto)	Enf. R\$ 150,00/ Apto. R\$ 250,00 (período ininterrupto)

PLANO	MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO		
	Particular	Coletivo Empresarial	Coletivo Adesão
Premium Nacional	✘	✘	✘
Premium Estadual	✘	✘	✘
Super Class Estadual	✘	✘	✘
Super Class Nacional	✘	✘	✘
Unimed Fácil	✘	✘	✘
Unimed Flex		✘	✘
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 hot site “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 hot sites temáticos que atendem às demandas estratégicas da Cooperativa. Alguns dos principais exemplos são os hot sites

“Boas-Vindas”, que recepciona os novos clientes corporativos e o “Seja Unimed”, que traz informações sobre os produtos e serviços da Cooperativa e permite realizar simulações para a venda de planos de saúde.

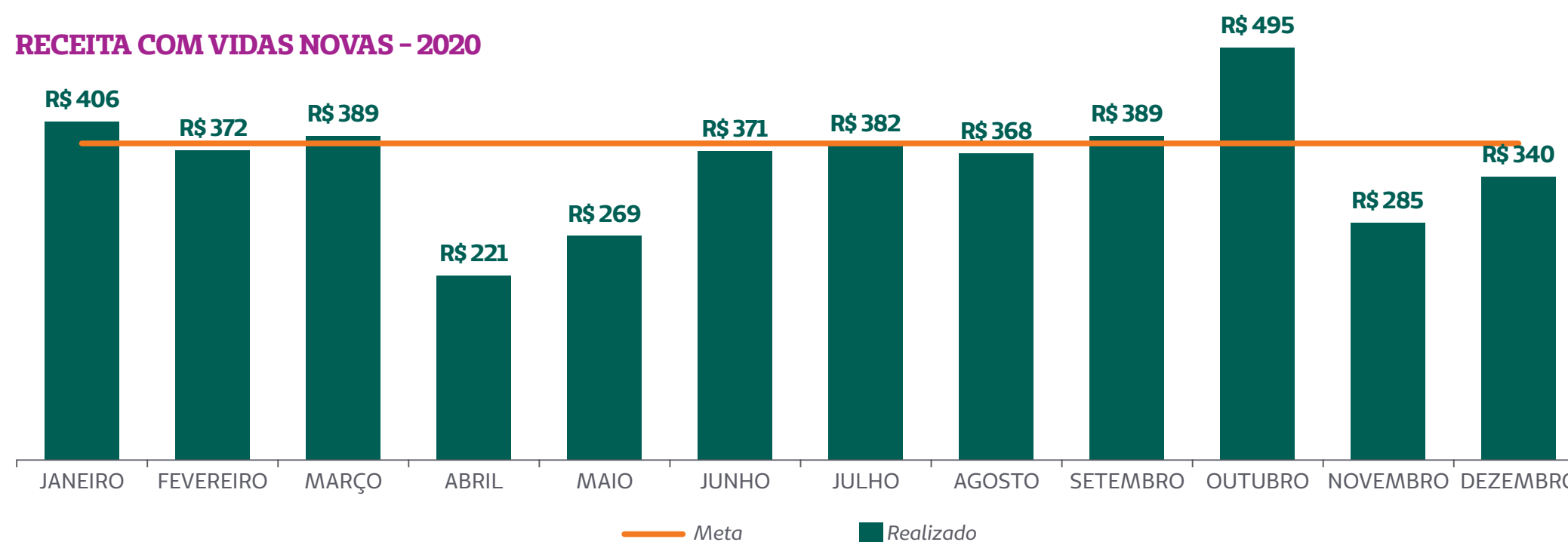
# Receita com planos de saúde

A Unimed Cuiabá encerrou o ano de 2020 com total de **49.228 inclusões**, dentre elas estão vidas novas e migrações. A partir do quarto trimestre a Cooperativa passou a ter uma queda nos números das receitas devido ao alto número de cancelamentos e inadimplência. Contudo, a partir do segundo semestre de 2020 a Unimed Cuiabá

começou a manter próximo da meta com a receita de plano.

A meta para 2020 era crescer R\$ 4.560.000,00 de receita com novas vidas, porém a Unimed Cuiabá faturou até dezembro de 2020, o total de R\$ 4.291.654,29, ficando 1,96% abaixo da meta de crescimento de receita estimada.

RECEITA COM VIDAS NOVAS - 2020



# Impactos da pandemia na área de Mercado da Unimed Cuiabá

Diante do cenário incerto no ano de 2020 devido a pandemia, tivemos alguns impactos na área de Mercado da Unimed Cuiabá. Porém, ao longo dos meses, a área iniciou a análise do cenário, realizando assim diversos planos de ação para diminuir o número de cancelamentos.

## Abaixo, seguem alguns impactos sentidos pela Cooperativa durante a pandemia:

- Cancelamento por Inadimplência;
- Desligamento de Empresas;
- Cancelamento de plano através de colaboradores;
- Cancelamento de Contratos Pessoa Física;
- Cancelamentos de Contratos Pessoa Jurídica;
- Fechamento de empresas.

## Plano de ação

- Reter o cliente saudável, de forma de diminuir a mensalidade do cliente com boa sinistralidade;
- Entrar em contato com cada cliente para contratar o plano benefício, do qual muitas vezes o colaborador não tem conhecimento;
- Campanha de vendas com redução de carências e descontos na tabela de preço;
- Trabalhamos de forma online;
- Estudo para um plano Low Cost;
- Descontos agressivos para grandes empresas.

## CLIENTES

Na Pandemia em Maio/2020 diminuição de -4.190 vidas  
Recuperação de 6.091 vidas até Dezembro/2020



# Produtos e Serviços

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

Aliando 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 Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

## PRODUTOS

### 1. Premium

Plano Unimed Premium oferece assistência, produtos e serviços em todo o Estado de Mato Grosso e nível Nacional. O cliente tem à disposição mais de 2.500 hospitais credenciados pelo país, além de mais de 115 mil médicos cooperados. O cliente não tem coparticipação na internação.

### 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 enfermarias e 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. Personal

O plano Personal, é um 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. Quando o cliente apresentar ocorrências leves como dor de garganta, pequenos curativos, febre, gripe, diarreia, vômito e até exames laboratoriais e imagens, 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).



### Unimed Mais – São Judas

Como planejamento para 2021, a cooperativa irá lançar um novo plano: Unimed Mais – São Judas. Visando a inclusão social, a Unimed disponibiliza à sociedade um plano de saúde mais acessível, visando abranger todas as classes sociais. O novo plano irá oferecer a melhor relação custo x benefícios, somadas ao menor preço do mercado. Sua abrangência será local e seus serviços estarão disponíveis impreterivelmente no Hospital São Judas Tadeu. Além do fácil acesso, o plano irá oferecer o conforto e a comodidade que o cliente Unimed já conhece.

# SERVIÇOS

## 6. Centro Assistencial Unimed Cuiabá

O Centro Assistencial Unimed Cuiabá é um complexo de Recursos Próprios da Unimed Cuiabá composto por serviços de: Pronto Atendimento, Estabilização, Centro de Diagnóstico por Imagem, Ambulatório, Centro de Infusão e Centro de Feridas.

A Unidade preza por excelência no atendimento humanizado, ético e sustentável, direcionado ao bem-estar dos clientes Unimed.

### 6.1 Pronto Atendimento Unimed

O Pronto Atendimento Unimed Cuiabá oferece serviços de 24 horas para Urgência/ Emergência. A estrutura está equipada com classificação de risco através do Protocolo Manchester, recepção, consultórios médicos, box de emergência, sala de observação adulta e infantil, sala de pequenos procedimentos e uma nova unidade de estabilização de pacientes. **Em 2020, no início da pandemia, foi implantada a unidade de Estabilização, com 10 leitos, anexo ao Pronto Atendimento, para suprir a necessidade de atendimento aos clientes graves com Covid-19.** Os profissionais são altamente qualificados, a equipe possui mais de 80 médicos nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Intensivistas; 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 2020: **45.901**  
Total de atendimentos no Pronto Atendimento Infantil em 2020: **15.975**  
Total de internações realizadas: **356**

### 6.2 Centro de Especialidades Médicas

O Centro de Especialidades Médicas foi instituído para suporte à rede de atendimento e aos clientes Unimed Fácil. O corpo clínico é composto por 128 médicos, distribuídos em 25 especialidades, equipe assistencial e administrativa. Conta com apoio de laboratórios de anátomo patológicos e ampla rede credenciada. São 19 consultórios médicos, 03 recepções e 02 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.

No Centro de Especialidades disponibilizamos o **"Espaço UniKids – Centro Assistencial"**, um ambiente preparado exclusivamente para receber as crianças em atendimento eletivo. 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.

Total de Atendimentos realizados em 2020: **67.278**  
Total de procedimentos ambulatoriais realizados: **516**  
Total de Exames ambulatoriais realizados: **78.676**

### 6.3 Centro de Diagnóstico

O setor de Diagnóstico por Imagem do Centro Assistencial Unimed Cuiabá é composto pelos serviços de Tomografia, Raios-X, Ultrassonografia e Análises Clínicas, 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. As duas salas de Ultrassonografia contam com aparelhos atualizados e fornecem a maior resolução da imagem, proporcionando um diagnóstico preciso.

Ambos os serviços dispõem das imagens integradas ao sistema PACS e VIVACE (tecnologia de imagiologia médica que oferece armazenamento econômico e acesso conveniente a imagens de várias modalidades).

Total de atendimentos realizados em 2020: **40.653**



### 6.4 Centro de Infusão de Biológicos

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 segunda a sexta-feira, das 8h às 17h e, aos sábados, das 8h às 12h.

Total de atendimentos realizados em 2020: **17.317**

## 6.5 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.

Realizamos avaliações e parecer técnico para tratamento com hiperbárica e curativos a VAC. Os clientes são direcionados ao Centro de Feridas através de encaminhamentos por médicos de várias especialidades e por demanda espontânea, através de agendamentos. O atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Total de atendimentos realizados em 2020: **3.080**

## Medidas Adotadas para o Combate a Pandemia

No Centro de Especialidades Médicas as medidas de biosseguranças são planejadas e implantadas pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar - CCIH e pelo Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho - SESMT. É de praxe que esse plano seja anual e apresentado no início do ano. Porém, devido a situação epidemiológica atual, o planejamento traçado no início do ano de 2020 foi suspenso para atender aos novos cenários compostos pela pandemia.

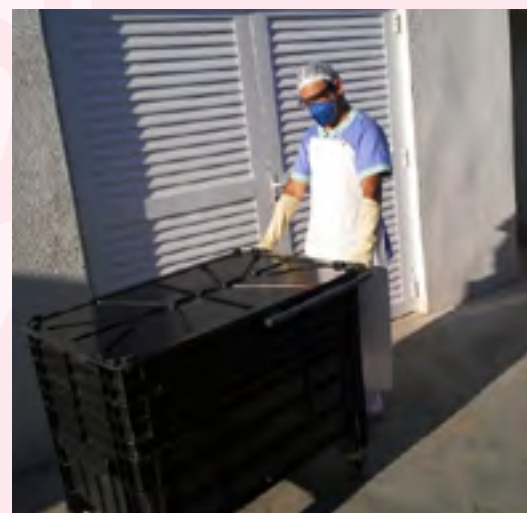
Vendo a velocidade na mudança de critérios de diagnóstico da Covid-19, frente ao crescente número de casos, abandonou-se o método 5W2H e optou-se pelo método ágil como modelo de gestão.

Atuando em conjunto, o Diretor Técnico, gerente, supervisores e coordenadoras focaram em:

- Medidas individuais e coletivas de prevenção;
- Instituição de um protocolo de atendimento;
- Afastamento dos colaboradores que fazem parte do grupo de risco;
- Disponibilização do 0800 SOS Unimed voltado para todos os clientes Unimed Cuiabá;
- Aquisição de equipamentos de intubação segura;
- Aquisição de Equipamento de Proteção Individual, especialmente faceshield e capotes de gramatura 40 a 60;
- Com apoio do setor de Comunicação da Unimed Cuiabá, focou na divulgação das ações e serviços prestados durante a pandemia em todos os canais de comunicação da Cooperativa;
- Constante treinamento com as equipes de linha de frente;



Os colaboradores foram orientados em relação a colocação e a retirada da parâmentação, com o descarte no lixo infectante.



Alteração no fluxo de coleta de resíduos, obedecendo a Normativa 04/2020 da ANVISA, que orienta que todo e qualquer resíduo gerado na ala covid19 deve ser segregado como infectante



Ala exclusiva para atendimento de clientes com sintomas respiratório

## Exames de Covid-19 em 2020

### Proteína C-reativa - PCR RT

MÊS	QUANTIDADE
Março	4
Abril	53
Maio	378
Junho	581
Julho	855
Agosto	848
Setembro	283
Outubro	225
Novembro	211
Dezembro	1218
<b>TOTAL</b>	<b>4656</b>

### Teste Rápido

Total de saída entre Mar e Dez de 2020 foi de

**5.124 unidades**

Quando o número de casos começou a ultrapassar o esperado, realizamos novas ações:

- a.** Implantação de novo Fluxo de atendimento ao paciente suspeito de Covid-19;
- b.** Separação dos ambientes, reservando espaço para os sintomáticos respiratórios;
- c.** Contratação de empresa terceirizada em serviço de enfermagem;
- d.** Acordo de leitos de isolamento e leitos de cuidados intensivos com a rede prestadora de serviço conveniado;
- e.** Monitoramento dos colaboradores que

tiveram contato direto com os casos suspeitos;  
**f.** Realização de teste rápido com os colaboradores.

É de conhecimento de todos que o Pronto Atendimento (PA) é direcionado para atendimento de pessoas que precisam de assistência médica e se encontram em situação de urgência (sem risco de morte), tais como vômito, diarreia, febre e mal-estar em geral. Porém, nos meses de julho e agosto o número de atendimento a casos graves de Covid-19 aumentou. Pacientes chegaram a ficar

internados no pronto atendimento aguardando vaga de UTI na rede credenciada. Nesse período, a Unimed Cuiabá realizou novas ações para o combate ao Covid-19:

- a.** Separação total dos ambientes, o pronto atendimento ficou responsável em atender os sintomáticos respiratórios e outras queixas eram encaminhadas para o Personal;
- b.** Instauração da Unidade de Estabilização, com 10 leitos;
- c.** Projeto e instauração da UTI Unimed Cuiabá;

Nesse período o Núcleo de Segurança Ocupacional da Unimed Cuiabá – NSO, juntamente com o SESMT, se responsabilizou em avaliar os colaboradores afastados com diagnóstico de Covid-19. O colaborador somente retornava ao trabalho após parecer do médico do trabalho.

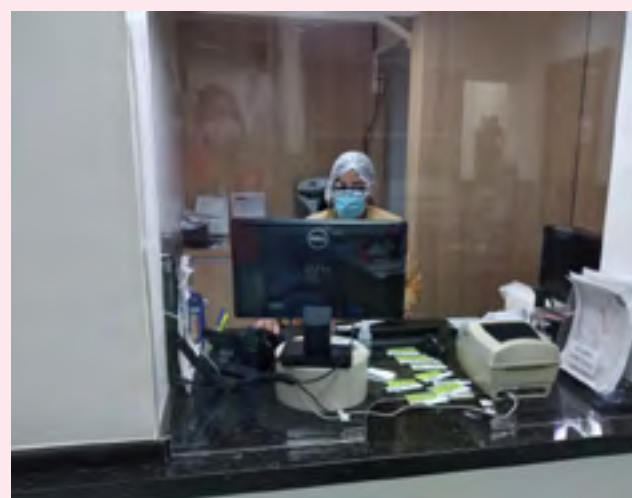
No mês de novembro, com a diminuição de casos, o pronto atendimento absorveu novamente todo atendimento.



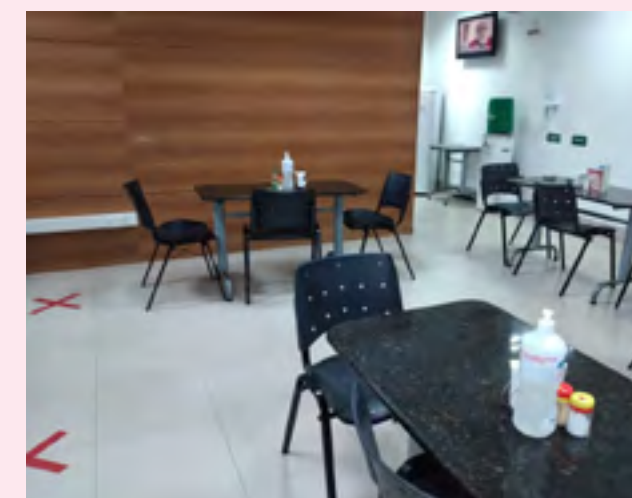
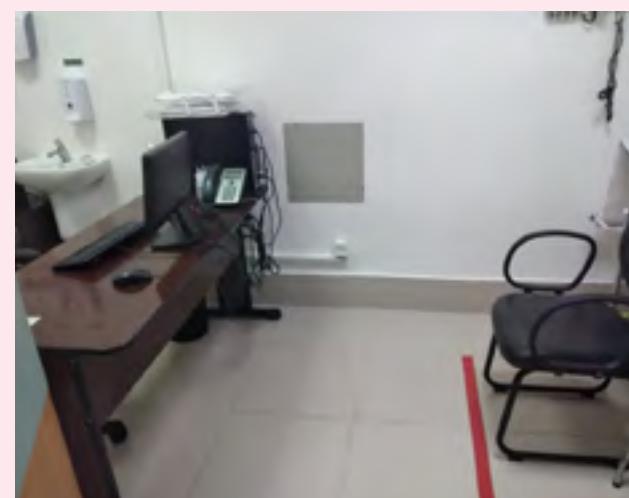
Aumento na frequência de higiene terminal, visando a biossegurança de clientes e colaboradores



Métodos de biossegurança implantados no setor de Diagnóstico por Imagem



Barreiras de distanciamentos implantadas no Pronto Atendimento



## 7. N.S.O:

O Núcleo de Saúde Ocupacional atua há mais de 20 anos na área de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho com clientes nas mais diversas atividades econômicas. O N.S.O. conta com uma equipe multidisciplinar composta por 26 pessoas sendo, equipe administrativa, médicos executores, médico coordenador do Programa de Controle Médico de Saúde ocupacional (PCMSO), enfermeiro do trabalho, 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 agendamento, de segunda a sexta das 8h às 11h e das 13h às 17h. 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.

### N.S.O. oferta serviços e apoio completo a empresas para retorno do trabalhador pós covid-19

No intuito de ofertar serviços de qualidade para retorno adequado do trabalhador o Núcleo de Saúde Ocupacional (N.S.O.) da Unimed Cuiabá oferece serviços de consultas de retorno pós covid-19.

#### 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;
- EEG – Eletroencefalograma;
- ECG – Eletrocardiograma;
- Espirometria;
- 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;
- PT – Permissão de Trabalho;
- 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, entre outros...

#### 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);
- Primeiro Socorros;
- Plano de Prevenção do Covid-19 no Ambiente de Trabalho.

Total de atendimentos em 2020: **20.820**

## 8. Unimed Aeromédica (Transporte Aéreo):

Cobertura de remoção aeromédica 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.



## 9. SOS Unimed Cuiabá

Com apenas uma ligação, beneficiários de planos de saúde da Cooperativa, terão acesso ao MEDFONE – 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.

### SOS 24 HORAS

No ano de 2020, o SOS Unimed Cuiabá realizou atendimentos remotos 24h com exclusividade aos clientes com quaisquer sintomas que poderiam levá-lo ao Pronto Atendimento. O atendimento tinha a função de orientar os beneficiários no esclarecimento de dúvidas sobre o Coronavírus ou sintomas suspeitos, além de quaisquer outros sintomas de outras enfermidades. A recepção das ligações eram feitas por enfermeiros ou atendentes auxiliares de regulação médica e todas as orientações eram fornecidas por médicos.

O SOS Unimed Cuiabá atende pelo 0800 772 3772.

**Total de atendimentos em 2020: 4.582**



## 10. 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:

- 10 Fonoaudiólogos
- 05 Nutricionistas
- 19 Psicólogos para atendimento adulto
- 12 Psicólogos para atendimento infantil
- 01 Terapeuta ocupacional

Desde meados de 2019 a Clínica Unimed passou a contar com sede própria, no Espaço Cuidar. 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 2020:

- **Melhoria no fluxo do atendimento** – alinhamento entre a equipe administrativa, terapêutica e gestores para otimizar o fluxo do atendimento;
- **Devido à pandemia, diversas ações focadas nos grupos terapêuticos foram suspensas como medida de segurança e atendendo a ordens executivas;**

- Educação continuada – permanecemos com a proposta de investimento na qualificação da nossa equipe de terapeutas, propondo a realização de cursos a distância;
- 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.

**Atendimentos individuais e em grupo: 50.434**

**Taxa de ocupação média da Clínica Unimed: 78%**

### Ações realizadas na Clínicas Unimed durante a pandemia

**Para o colaborador:** Disponibilização de EPI's (máscaras, capote, luva, protetor facial), álcool gel, intensificação da higienização das salas (após os atendimentos), diminuição da capacidade de atendimento presencial para evitar aglomerações, suspensão dos grupos terapêuticos e possibilidade de atendimento remoto (home office).

**Para o cliente:** Cartazes de orientação (nos elevadores, corredores e recepções), verificação dos clientes no ato da entrada no prédio (Temperatura corporal e confirmação se o cliente e acompanhantes estão de máscara), solicitação aos clientes que viessem com apenas um acompanhante, disponibilização da opção de atendimento a distância (fone ou vídeo chamada) e distanciamento das cadeiras na recepção.

## 11. 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 m<sup>2</sup> oferecendo mais conforto e qualidade aos clientes Unimed.

A Fisioterapia Unimed abrange todos os planos da Unimed Cuiabá e Intercâmbio, 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 das 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, cardiopulmonar, 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 atua 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, favorecendo condições de acessibilidade aos setores sociais e atividades de vida diária.

**Hidroterapia para gestantes:** realizada em grupo, trabalha exercícios e técnicas de hidroterapia voltadas especialmente 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.

**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 sensório-motora normal dos movimentos de base, solicitando uma resposta ativa do paciente para que ele possa aprender a sensação do movimento.

Atendimentos em 2020: **67.637**

## Medidas de prevenção na Fisioterapia no período da pandemia

### Atendimento

Distanciamento nas recepções: foi providenciado uma barreira física entre os colaboradores e clientes (acrílico), mantendo o distanciamento social recomendado pela Organização Mundial da Saúde (OMS), mantendo distância maior do que um (1) metro entre as pessoas.

### Clientes

Garantimos o distanciamento social dos usuários durante a espera do atendimento, diminuindo o número máximo de pessoas no ambiente e realizamos demarcação nas cadeiras do distanciamento mínimo de 1 metro entre as pessoas.

A equipe da Fisioterapia trabalha duro todos os dias para continuar apoiando nossos clientes, mantendo o mais alto nível de segurança.

### Agendamento Fisioterapia

Conforme Organização Mundial da Saúde (OMS), devido ao fluxo muito alto de circulação de pacientes no ambiente,

diminuímos a quantidade de pacientes por horário pensando em nossos clientes e garantindo a sua segurança.

### Rotina de limpeza

Ampliamos a frequência de limpeza do piso, bancadas, superfícies, corrimão, maçanetas, macas e cadeiras, a cada troca de pacientes.

### Grupos

O grupo postural manteve o atendimento online.

### Disponibilidade de testes

Todos os colaboradores realizaram o teste rápido.

### Colaborador

- Uso de máscara e proteção acrílica nas recepções;
- Para os terapeutas, uso de máscara N95, capote e luva;
- Grávidas foram afastadas e trabalharam em home office.

## 12. Centro de Distribuição - Unimed Cuiabá

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.



## 13. Farmácias

A Rede de Farmácias nasceu com o propósito de prestar mais um serviço exclusivo e diferenciado ao beneficiário dos Planos de Saúde Unimed Cuiabá. No mercado há mais de dezenove anos, tornou-se referência em atendimento, qualidade e variedade dos produtos comercializados, e ainda conta com um ágil serviço de tele-entregas.

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 quatro 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.

### Farmácias Unimed inclui medicamentos controlados e aumenta entregas

Visando evitar o deslocamento dos clientes que fazem uso de medicamentos controlados, durante a pandemia do Coronavírus, as Farmácias Unimed disponibilizaram o serviço de Telegram aquisição de medicamentos. Com a permissão da Anvisa, a entrega de medicamentos controlados durante pandemia RDC – Anvisa nº 357/2020 foi um dos fatores para aumentar a quantidade de atendimentos das Farmácias Unimed Cuiabá. A mudança foi homologada em 24 de março de 2020 e continuará vigente em 2021.

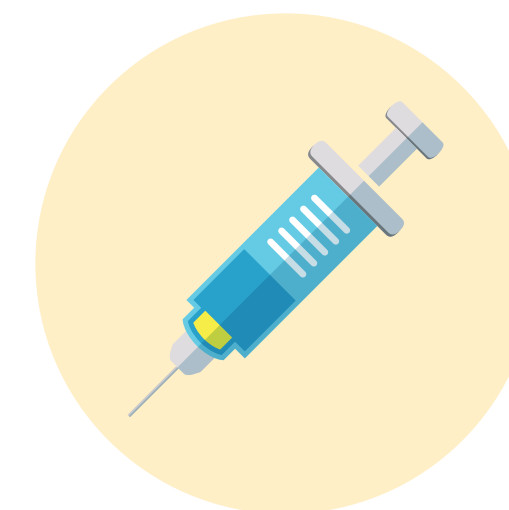
#### Quantidade de vendas com produtos controlados pelo Tele vendas

Março - 141  
Abril - 712  
Maio - 787  
Junho - 1.072  
Julho - 1.047  
Agosto - 1.012  
Setembro - 1.018  
Outubro - 994  
Novembro - 948  
Dezembro - 993

## 14. Vacinas

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

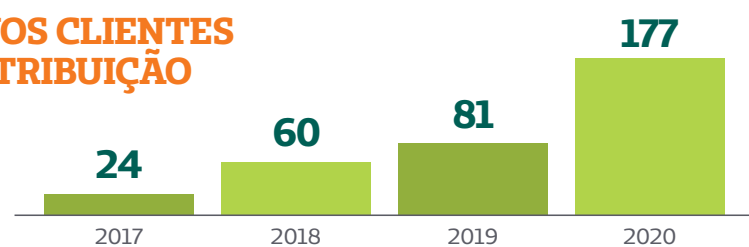
Oferece aos clientes produtos de qualidade, com controles rigorosos de conservação, de laboratórios renomados internacionalmente, com logística de rede de frio seguindo à risca todas as normas do Ministério da Saúde. As vacinas são fabricadas pelas empresas GSK, MSD, ABBOTT, NORVARTIS, PFIZER, SANOFI 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 2020

- Ampliação do serviço de Vacina Móvel em todos os dias úteis da semana, 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.
- Comercialização e aplicação de todas as vacinas pela Farmácia Coxipó.
- Imunização dos colaboradores da Unimed Cuiabá contra o vírus da gripe H1N1, 100% custeada pela empresa.
- Atuação comercial ativa nas empresas de Cuiabá e Várzea Grande ofertando a parceria e celebração de contrato de convênio empresas X Farmácias e Vacinas Unimed Cuiabá, com objetivo de aumentar o faturamento e fortalecer a marca Unimed.
- Terceirização do serviço de entrega das farmácias, mantendo a quantidade de motoboys, com redução de custo de, aproximadamente, 600 mil ao ano.
- Fechamento da Farmácia Várzea Grande, absorvendo as demandas por outras filiais e gerando uma economia de, aproximadamente, 500 mil ao ano.
- Ampliação das atividades comerciais da Distribuidora - ativamos 160 novos clientes no ano de 2020, aumentando nossa base de clientes ativos em 40%.
- Visita comercial ao interior do Estado de Mato Grosso com objetivo de divulgar a Distribuidora Unimed, criar relacionamento com os clientes ativos e prospectar novos players.
- Divisão das carteiras de clientes por região/polo de atuação, para melhorar o atendimento ao cliente e acompanhar o desempenho individual de cada vendedor, bem como evolução da sua carteira.
- Implantação da comissão por performance individual para os vendedores da Distribuidora, aumentando a competitividade e estimulando o crescimento do faturamento.
- Implantação do site de compras da Distribuidora (E-commerce) para os clientes varejistas (Farmácias) no Estado de Mato Grosso. O faturamento da plataforma já alcançou a média de 900 mil mensais.
- Credenciamento da Distribuidora ao novo regime tributário da Sefaz/MT como atacadista, optante pelo Crédito outorgado de 12% sobre o ICMS, para equalização dos custos tributários junto aos demais concorrentes.
- Aumento da capacidade operacional da Logística, agregando maior qualidade e agilidade aos pedidos atendidos.
- Implantação de câmara fria para acondicionamento dos medicamentos termolábeis, atendendo os mais altos níveis de boas práticas de armazenagem do segmento farmacêutico.

### EVOLUÇÃO DE NOVOS CLIENTES NO CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO



### Impactos da COVID-19 na área de medicamentos da Unimed Cuiabá no ano de 2020

O maior desafio durante o período de pico da pandemia em nossa região, foi garantir o fornecimento de insumos de combate a Covid-19 para os Recursos Próprios e comercialização pela Distribuidora.

Mediante a estratégia de compras antecipadas, no início dos casos confirmados em nossa região, foi possível a aquisição de um grande volume com preços ainda sem muitas alterações, porém com a crescente dos casos, tivemos que buscar fornecedores em todo Brasil para mantermos o fornecimento de:

- Máscara, Luva, Avental, Álcool 70% em gel e Líquido, Sedativos, Anestésicos, Antibióticos, Enoxaparina, Hidroxicloroquina, Cloroquina, Ivermectina, Annita, Azitromicina, Vitaminas, Protetor Facial, Teste de Covid-19, Oxímetro, Termômetro com infravermelho, entre outros.

Este período de sazonalidade causado pela pandemia, gerou uma grande corrida nas farmácias em busca dos EPIS, medicamentos e vitaminas, onde conseguimos atender nossos clientes com a atenção e cuidado de sempre. Alcançamos o maior faturamento da História da Distribuidora, impulsionado pelo fornecimento dos medicamentos Hospitalares utilizados nas UTIS e para a UTI Unimed Cuiabá, abastecemos com novos leitos, visando dar assistência a todos os beneficiários da Unimed Cuiabá que necessitaram de internação.

### Realização de testes rápidos

Como forma de garantir a segurança dos colaboradores que precisaram trabalhar presencialmente na área de medicamentos (Distribuidora, Farmácias e Vacinas), foram realizados testes rápidos, distribuição de máscaras e álcool em gel.

Total de testes rápidos – Área de Medicamentos: **126**

## 15. 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 filosofia 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 abordam 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 em programas, tais como: 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 na operadora.

Para atingir os objetivos e resultados, o Viver Bem tem como principais recursos uma equipe multidisciplinar composta por médicos, nutricionistas, enfermeiros, técnicos, psicólogos, assistente social, fisioterapeutas, educadores físicos e equipe administrativa.

**Total de Atendimentos realizados pelo Viver Bem – Espaço Cuidar: 46.747**



## 16. Rede de Cuidados Continuados

A Rede de Cuidados Continuados (RCC) é o serviço de cuidados paliativos da Unimed Cuiabá com início das suas atividades em maio de 2019. Formada por equipes especializadas em alívio do sofrimento humano – seja ele físico, psicossocial ou espiritual – tão frequente na fase avançada de diversas doenças.

### Diferenciais:

**Acompanhamento interdisciplinar:** o paciente e sua família são acompanhados por profissionais de diferentes especialidades todos com o mesmo objetivo em ações que se integram e complementam. Atualmente disponibilizamos: médicos, enfermeiros, psicólogos, nutricionista e massoterapeuta.

**Acompanhamento em domicílio:** na fase avançada da maioria das doenças, o paciente acaba perdendo muito da sua funcionalidade o que dificulta o seu deslocamento, além de necessitar de maior suporte para que consiga viver com a maior qualidade de vida possível. Desta forma, a RCC presta os seus cuidados em domicílio para maior comodidade do paciente e seus familiares.

**Acompanhamento e suporte da família:** a Rede oferece suporte não somente aos pacientes, mas também aos familiares. Quando falamos em doenças graves, a família participa ativamente e acaba sofrendo junto. Desta forma, na RCC oferecemos apoio psicológico aos familiares e cuidadores durante o cuidado e suporte no luto além de enfermeiras que auxiliam e orientam nos cuidados.

**Reuniões familiares:** outro diferencial da RCC são as reuniões familiares que auxiliam no planejamento dos cuidados. Ter um momento onde todos os envolvidos possam sentar e conversar juntos possibilita um cuidado mais efetivo e seguro.

**Suporte no óbito domiciliar:** a maioria dos pacientes com doenças graves e avançadas prefere passar os últimos dias da sua vida no ambiente domiciliar junto com aqueles que tanto amam. No entanto, pela alta necessidade de cuidados, muitos acabam passando esses dias e falecendo dentro do ambiente hospitalar. Pensando nisso, a RCC fornece o serviço de Home Hospice, ou seja, acompanhamento humanizado dos pacientes e seus familiares que desejam receber todos os cuidados em domicílio até o dia da sua morte.

**Ambulatório do luto:** como o processo de luto é uma fase delicada, a RCC oferece também atendimento psicológico para os clientes Unimed Cuiabá que necessitam desse apoio. Os atendimentos podem ser realizados individualmente ou em grupo.

#### Atendimentos em 2020:

Número de atendimentos: **13.813**

Número de pacientes atendidos: **240**

Número de reuniões familiares: **66**

Número de óbitos em domicílio: **42**

Número de atendimentos no ambulatório de luto: **47**

## Medidas adotadas durante a pandemia COVID-19:

### Colaborador:

- Durante o período de Lockdown, regime Home Office em período parcial afim de evitar contato entre os mesmos;
- Adiantamento das férias para auxiliar no isolamento e distanciamento social;
- Distribuição de EPIs (máscara N95 e avental impermeável) para atendimentos presenciais;
- Distribuição de máscaras de pano e cirúrgicas para utilização durante trabalho administrativo;
- Disponibilidade de álcool gel para higienização frequente das mãos;
- Aumento da rotina de limpeza (pisos, bancadas, superfícies);
- Distanciamento das cadeiras e mesas no refeitório da cooperativa.

### Clientes:

- Aumento do suporte aos pacientes e familiares por telefone para dúvidas afim de manter a segurança do cuidado e evitar risco de transmissão;
- Visitas domiciliares com profissionais devidamente paramentados (máscara N95, avental, luvas, protetor de sapato);
- Rotina de limpeza dos materiais utilizados em visitas;
- Manutenção dos atendimentos domiciliares e suspensão dos atendimentos em grupo (Grupo de Luto);
- Auxílio no atendimento de pacientes pertencentes a outros programas da Unimed (Viver Melhor) que necessitaram de atendimento domiciliar durante o período;
- Educação continuada para pacientes e familiares quanto as medidas protetivas durante a pandemia.

## Espaço Cuidar da Unimed Cuiabá completa um ano

Inaugurado em 2 de julho de 2019, o Espaço Cuidar, unidade de medicina preventiva da Unimed Cuiabá, é um marco para a Cooperativa e para toda a saúde de Mato Grosso por ser a primeira unidade deste tipo voltada para a promoção da qualidade de vida dos beneficiários. O Espaço comemorou um ano de atividades com mais de 350 mil atendimentos realizados. A unidade foi criada para oferecer não só atendimento, mas acompanhamento e monitoramento contínuo de saúde aos clientes, principalmente os doentes crônicos. Para isso, conta com uma estrutura que permite a realização de diversas atividades físicas e de convivência com foco no bem-estar.

O Espaço Cuidar oferece atividades físicas e terapêuticas como pilates de solo, yoga, hidroginástica, dança, treino funcional, musculação, hidroterapia, oficinas de artesanato e de inclusão digital para idosos, além de atividades específicas voltadas para as linhas de cuidado de pacientes com fibromialgia e patologias da coluna. Para atender a esta demanda, o prédio conta com academia própria, cozinha experimental para realização de oficinas nutricionais, piscinas aquecidas e diversas salas multifuncionais. No período pandêmico, as atividades em grupo ficaram suspensas.

Em 2020, inauguramos no Espaço Cuidar o **Núcleo de Cirurgia Bariátrica**, que tem por objetivo atender beneficiários encaminhados a gastroplastia, ofertando ações educativas e assistenciais, com foco no emagrecimento saudável, prevenindo riscos e complicações advindos do procedimento.

Neste núcleo atua equipe multidisciplinar composta por médicos nas áreas de Endocrinologia, Pneumologia e Psiquiatria, além da equipe de Enfermagem, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, nutricionistas e psicólogos.

Para ser indicado à cirurgia bariátrica, o paciente deve cumprir os critérios estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Após indicação cirúrgica é encaminhado ao Núcleo de Cirurgia Bariátrica onde agenda a primeira consulta para avaliação e posterior validação do procedimento e inicia-se a primeira fase do acompanhamento.

Esta etapa envolve avaliação médica especializada com endocrinologista e psiquiatra e oito encontros de orientação com o objetivo de preparar o paciente para o pré e o pós-operatório. Na segunda etapa, após a realização da cirurgia, o paciente é acompanhado pelo endocrinologista e equipe multidisciplinar que oferecem suporte para a adaptação ao procedimento por 90 dias.

Durante a pandemia, as atividades foram reprogramadas para evitar aglomeração.

Quantidade de atendimentos no Núcleo de Cirurgia Bariátrica: **899**



# A Unimed Cuiabá em números [ 102-7 ]

Médicos Cooperados

1.403

Colaboradores

1.239

Clientes

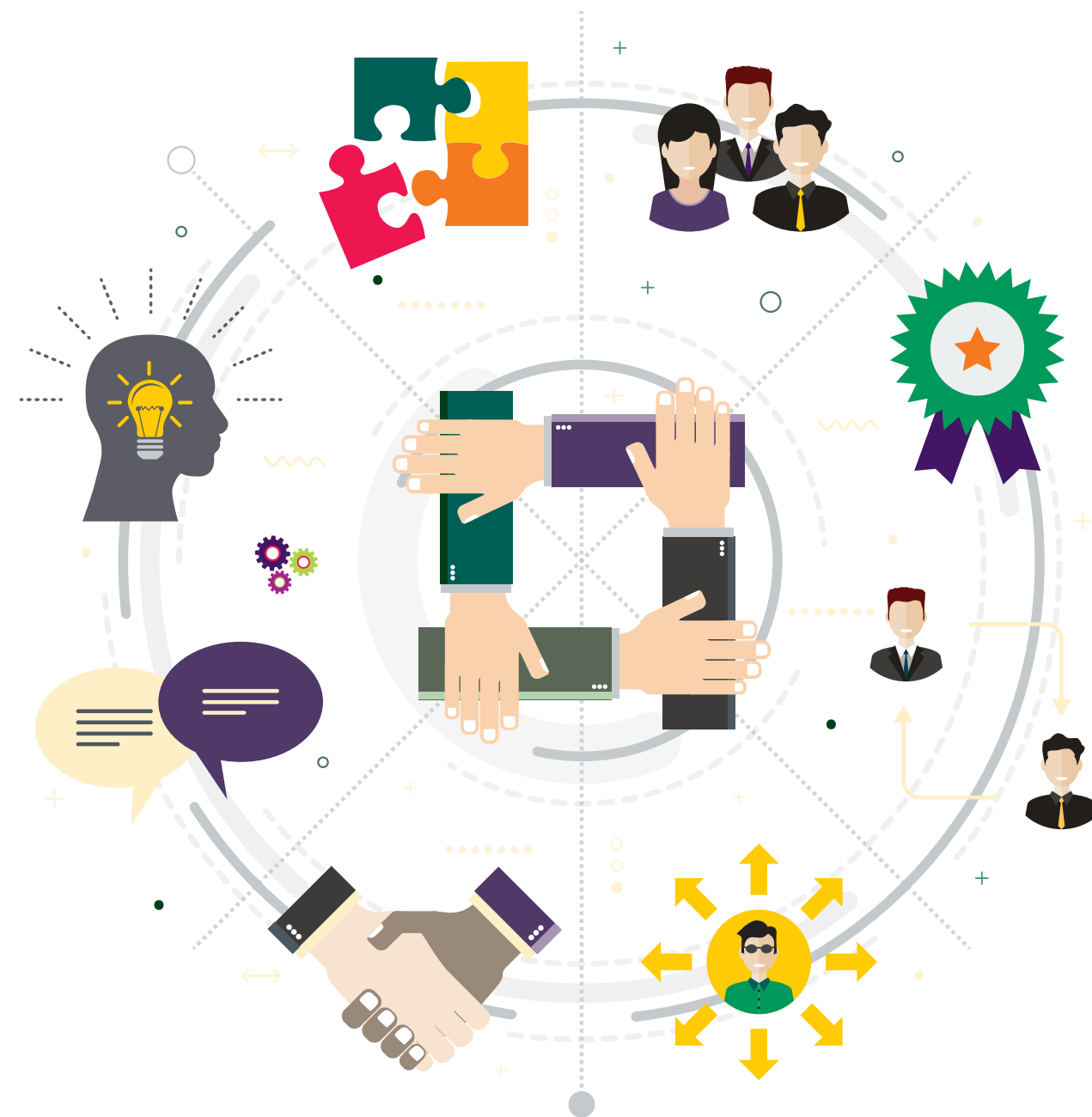
214.177

Produtos e Serviços Ofertados

20

Prestadores

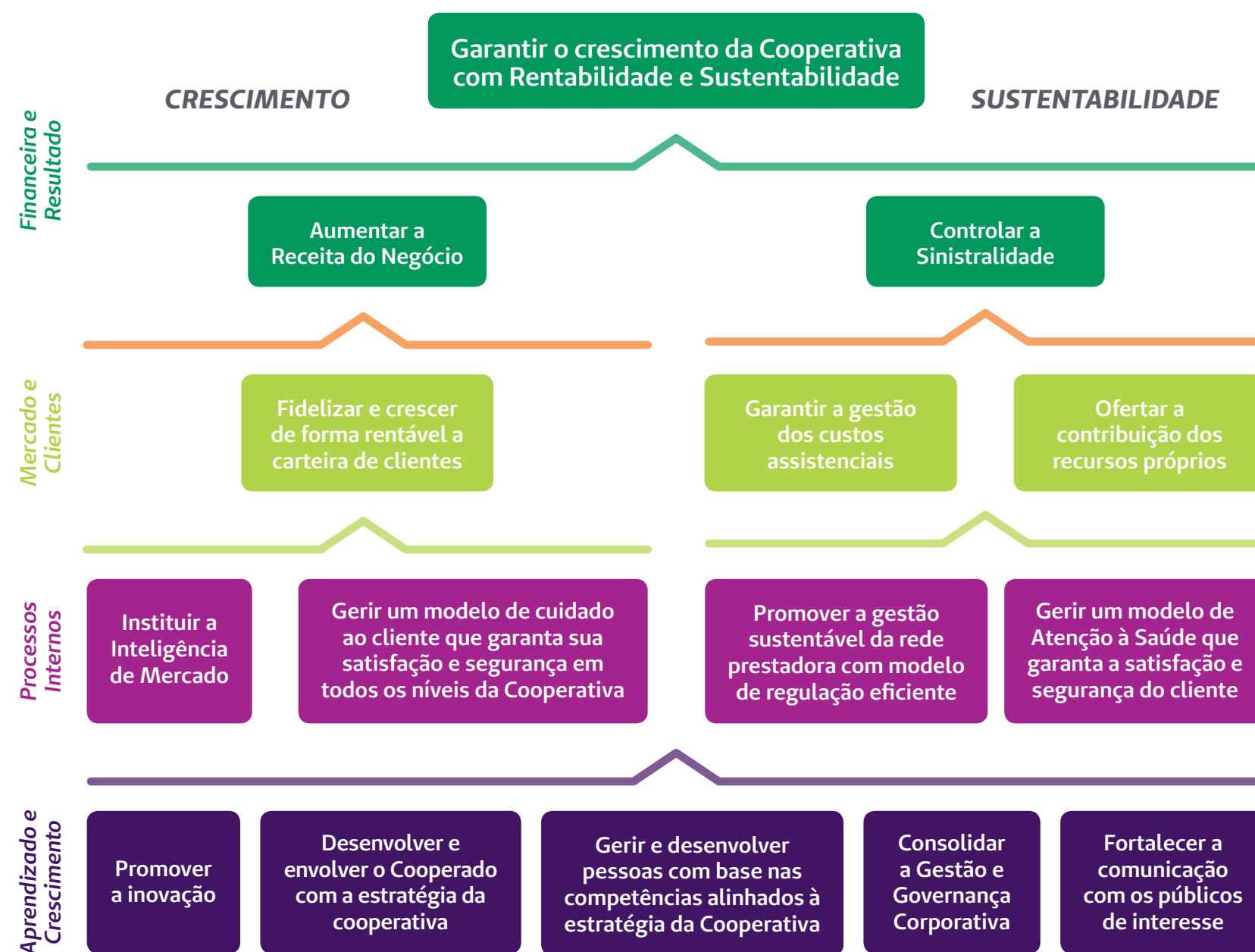
326



# Planejamento Estratégico

## Mapa Estratégico da Unimed Cuiabá

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

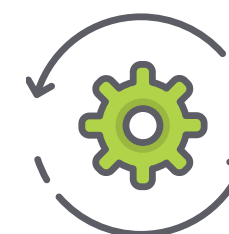


A Estratégia define como a empresa irá obter vantagem competitiva em relação aos concorrentes de mercado e, assim atingir os resultados desejados. Para isso é necessário que a organização identifique suas forças, fraquezas, oportunidades e ameaças relacionadas ao negócio. A análise de SWOT é a ferramenta usada na Unimed Cuiabá para realizar análise de cenários (ou ambientes) para basear seu planejamento estratégico.

O Planejamento Estratégico do ciclo 2019-2023 foi conduzido baseado no crescimento e sustentabilidade do negócio, e está de acordo com as diretrizes traçadas: equilíbrio econômico, verticalização de serviços, custos assistenciais, clientes, cooperados e colaboradores. Esse processo é revisado anualmente.



# Governança, Ética e Integridade



# Governança, Ética e Integridade

102-5  
102-18  
102-22  
102-23  
102-27  
405-1

## Estrutura Administrativa

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. Em 2020, devido a pandemia, a AGO e AGE foram realizadas realizadas de forma virtual. Os 1.417 médicos que integram o quadro de cooperados elegem, a cada quatro anos, o staff diretivo da organização, composto pelos seguintes órgãos sociais:

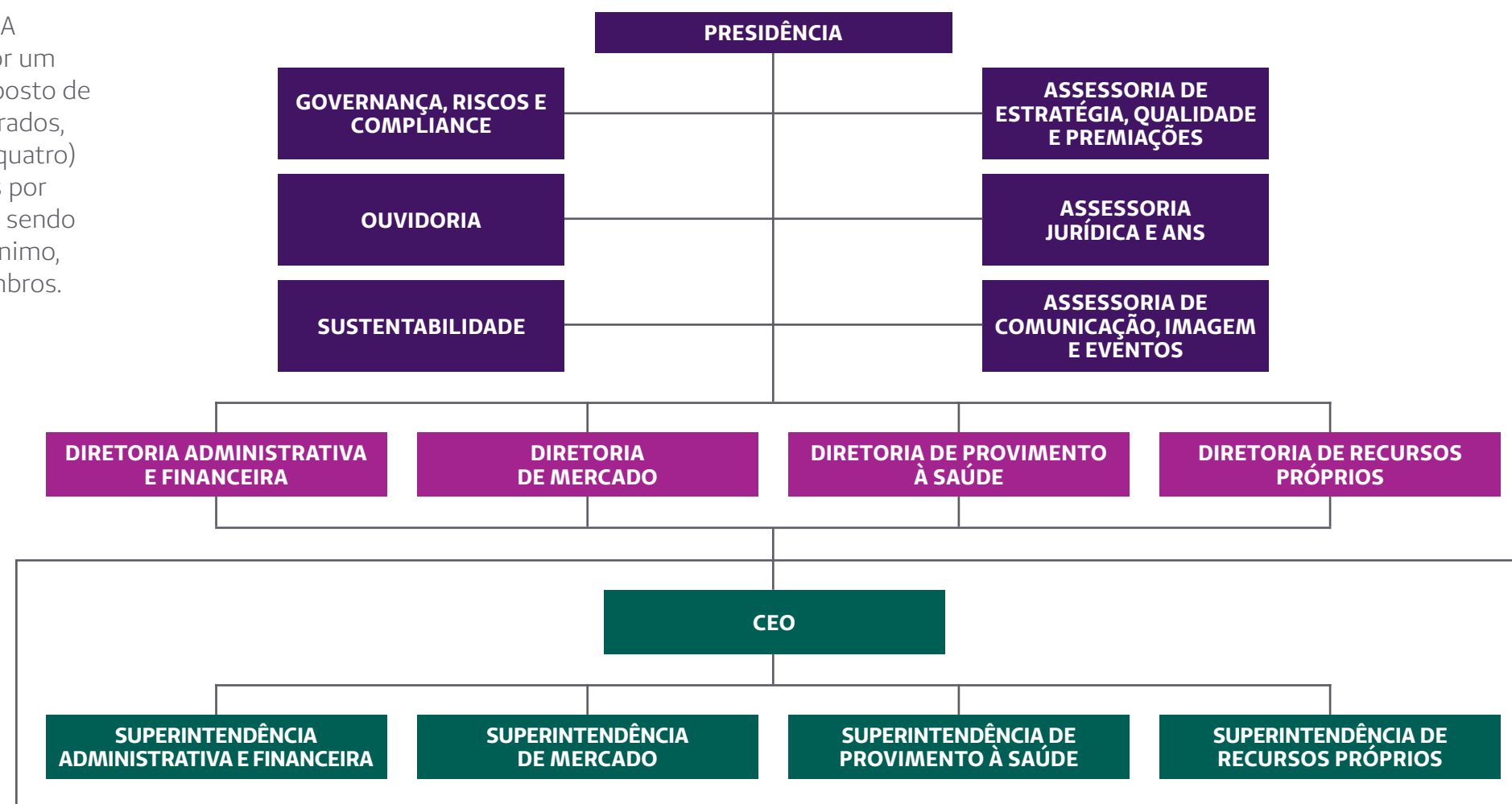
**I – Assembleia Geral** – A Assembleia Geral, Ordinária ou Extraordinária, órgão supremo da Cooperativa, dentro dos limites da Lei e do Estatuto, tomará todas as decisões de interesse da Cooperativa e suas deliberações aplicam-se a todos, ainda que ausentes ou discordantes.

**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.

## Organograma Governança Unimed Cuiabá



## Organograma Diretoria Executiva Unimed Cuiabá



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

**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 (um terço) de seus componentes efetivos.

Membros Efetivos:  
**Dr.ª Andrea Moreira Minossi**  
**Dr. Fabio Peres de Mendonça**  
**Dr. Carlos Eduardo de Almeida Bouret**  
 Suplentes:  
**Dr. Erleno Pereira de Aquino**  
**Dr. Osvânio Salomão Pimenta**

**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 1/2 (metade) de seus membros.

**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 à 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



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 constituído 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 de 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. Claudio Poletto Casarotto**  
**Dr.ª Cristina Guimaraes Inocencio**  
**Dr. Dalton Ferreira**  
**Dr.ª Dalva Alves das Neves**  
**Dr. Felipe Valle**  
**Dr.ª Fernanda Monteiro de Paula Siqueira Juveniz**  
**Dr. Gabriel Felsky dos Anjos**  
**Dr. Giovani Mendes Ferreira**  
**Dr.ª Hildenete Monteiro Fortes**  
**Dr. Humberto de Oliveira E Celestino**  
**Dr. João Augusto Coutinho Messias**  
**Dr. João Bosco de Almeida Duarte**  
**Dr. Juliano Blanco Canavarros**  
**Dr. Juliano Rasquin Slhessarenko**  
**Dr. Laerte Basso Junior**  
**Dr. Leopoldo Blanco De Araujo**  
**Dr.ª Maira Sant Anna Genaro**  
**Dr. Marcelo Adriano Corrêa da Costa**  
**Dr. Marcondes Costa Marques**  
**Dr.ª Maria Julia Ventresqui Guedes**  
**Dr.ª Maria Regina Vieira Angelo Marques**  
**Dr. Mohamed Kassen Omais**

**Dr.ª Natasha Slhessarenko Fraife Barreto**  
**Dr.ª Patricia Claudia Benatti Spengler**  
**Dr. Paulo Affonso Fortunato**  
**Dr. Reinaldo João Della Pasqua**  
**Dr. Ricardo Gonçalves da Silva**  
**Dr. Roberto Carlos Fraife Barreto**  
**Dr. Rodney Mady**  
**Dr. Rubem Couto**  
**Dr. Rubens Carlos de Oliveira Junior**  
**Dr.ª Suzana Aparecida Rodrigues dos Santos Palma**  
**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.



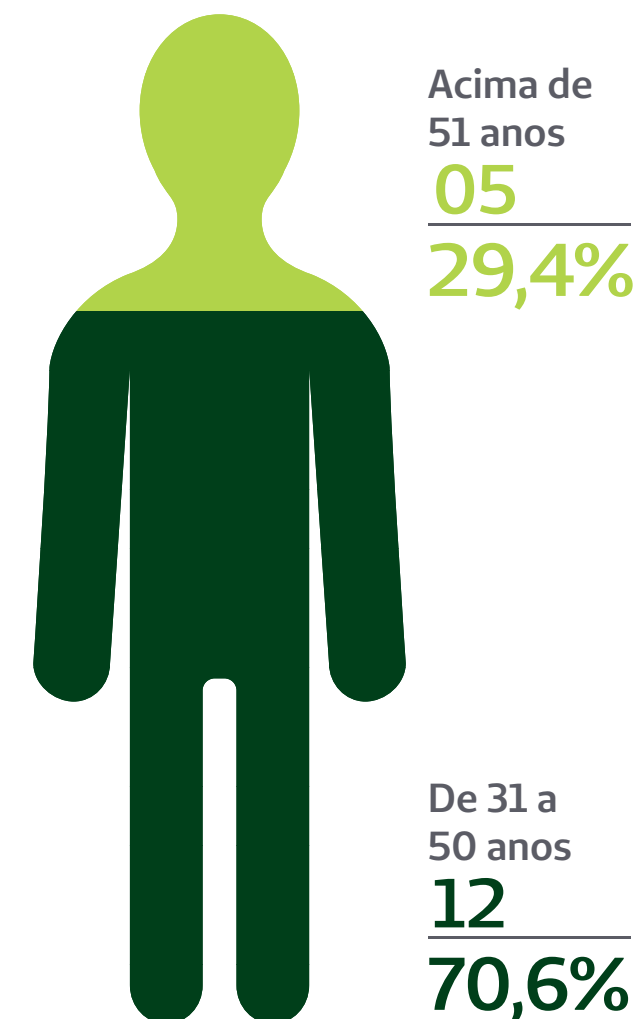
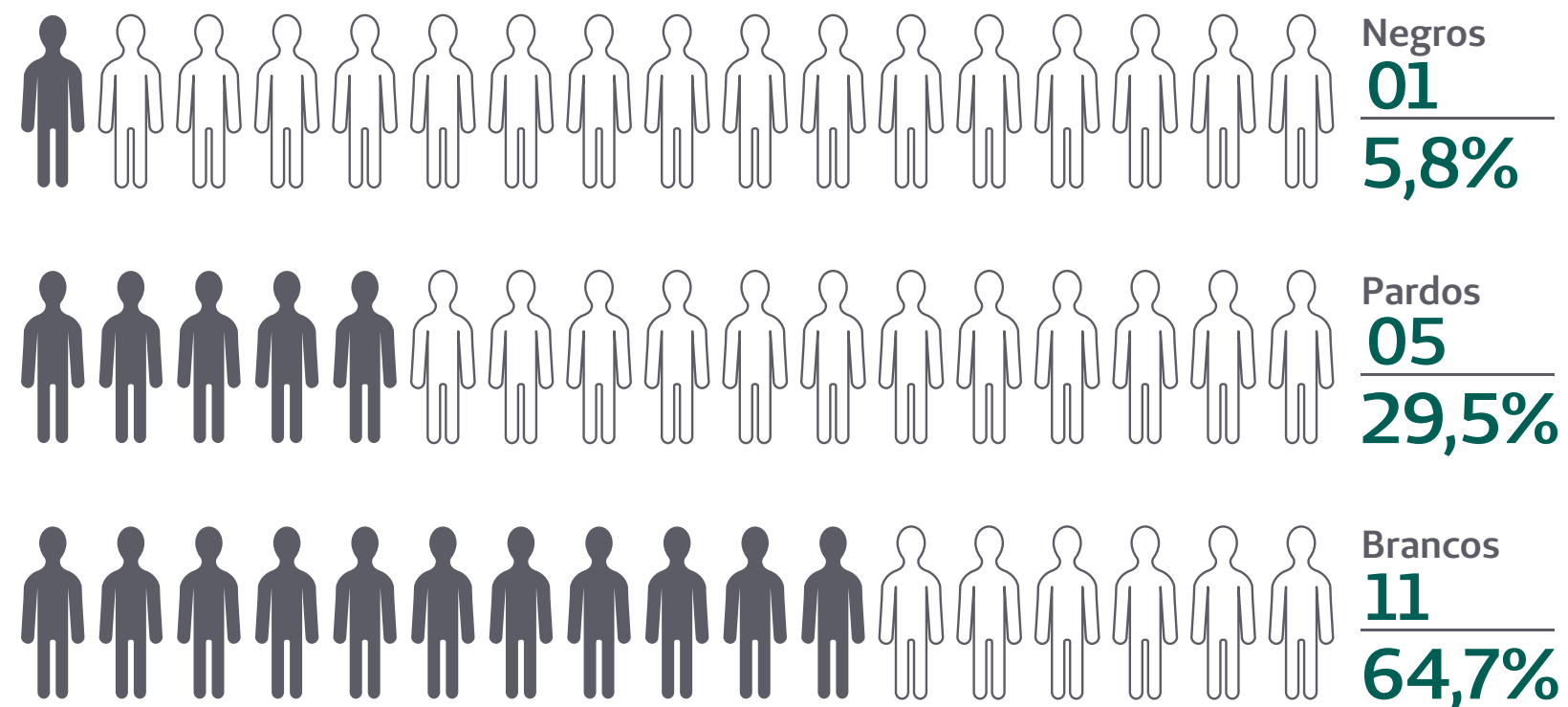
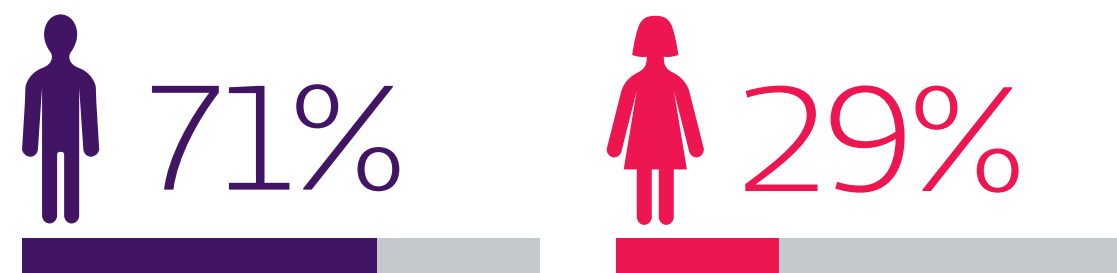
## Diversidade dos Órgãos de Governança [ 405-1 ]

### FREQUÊNCIA DAS REUNIÕES:

O Conselho de Administração se reúne, 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 para a instalação de suas reuniões. Os membros da Diretoria Executiva poderão participar destas reuniões, mas sem direito a voto.

### 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.



## 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 SESCOOP, 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 em 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 10 encontros virtuais (duas vezes por semana), para aproximadamente 100 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 2020

- **5 cursos e palestras de capacitação ao Cooperado e atualização profissional:** Seclin; Conselheiro Fiscal; Governança Corporativa; Cooperativismo 2020 (modalidade online, via skype); Curso de Cooperativismo – presencial.
- **3 pós-graduações:** MBA Gestão de Cooperativas Aplicada ao Sistema de Saúde e Auditoria em Saúde, ministrado pela Faculdade Unimed e Curso Especialização em Gestão de Cooperativas, ministrado pelo ICOOP – Instituto do Cooperativismo.
- **4 turmas do Curso de Gestante:** a partir do 4º encontro, da 1ª turma presencial deste ano, devido a pandemia do Coronavírus, o Curso passou a ser realizado em modalidade Online, através da plataforma google sala de aula.
- **63 solicitações de reembolso** de eventos científicos;
- **3 patrocínios;**
- **14 palestras educativas** de prevenção em saúde.
- **Admissão de Novos Cooperados:** Realizado pela plataforma Zoom, Curso de Cooperativismo On-line em 07/11/2020 devido a pandemia do novo Coronavírus, ministrado pelo Professor Benedito Nunes – Verso Cooperação a Sustentabilidade. As provas foram realizadas pela FUNDAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE ENSINO – FUNDEP, em 14/11/2020 e o Evento Conhecendo a Unimed Cuiabá para Novos, realizado em 11/12/2020 no auditório da Unimed Cuiabá.

#### Total de Beneficiados:

- Cooperados **343**
- Clientes **345**

# 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”.

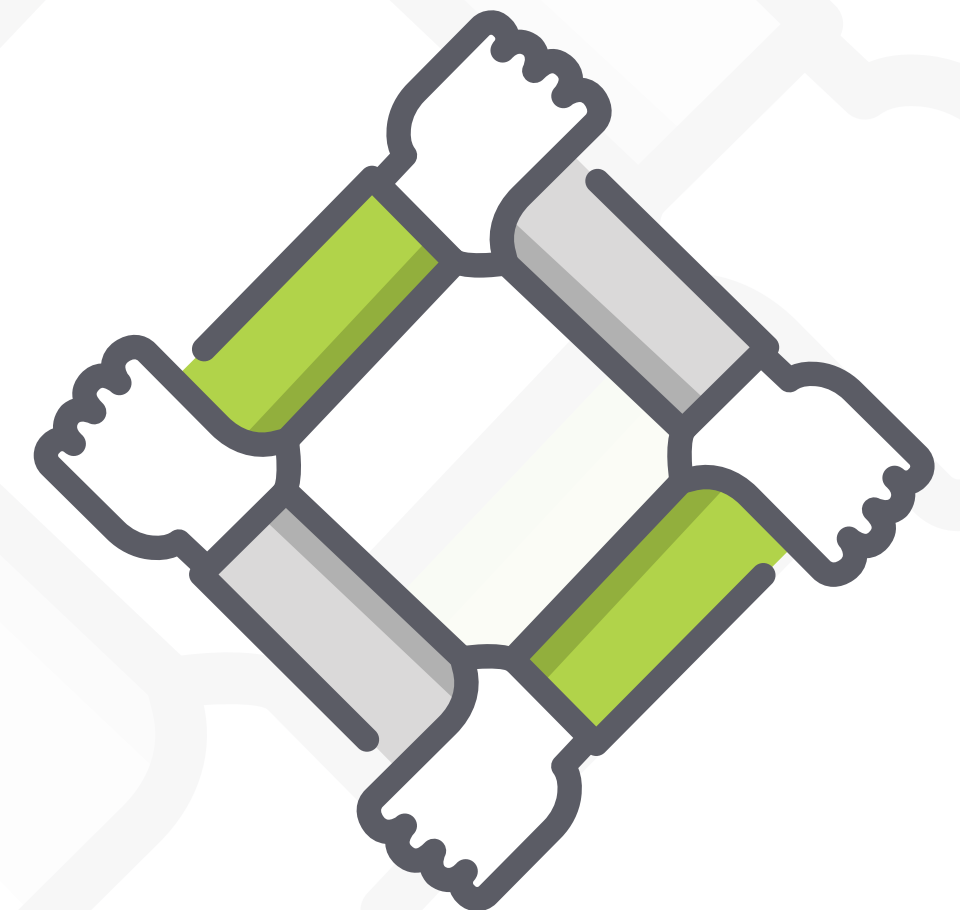
A Unimed Cuiabá não foi criada apenas para disputar espaço no mercado de assistência à saúde, mas também para resgatar os princípios éticos e o exercício digno da medicina, já que se trata de uma cooperativa cujo principal serviço é voltado à preservação da saúde.

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

As atividades têm 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 apresentar 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 criado o site [www.dojeitocerto.com.br](http://www.dojeitocerto.com.br), utilizado como base de informações sobre o tema.

Além disso, devido a pandemia da Covid-19 foram criadas seis Web séries, que são apresentadas de forma virtual para todos os novos colaboradores da cooperativa durante a Integração, com mensagens específicas acerca das mudanças ocorridas internamente, como forma educativa de conscientização e comunicação dos instrumentos implementados na Unimed Cuiabá.

Aos novos prestadores, fornecedores e terceirizados, no ato da contratação são distribuídos exemplares do Código de Conduta da Cooperativa. Ao final do ano, foi realizado um treinamento em caráter de exceção para as corretoras de vendas. Ao todo, participaram 64 pessoas que seguiram todos os protocolos de segurança exigidos pelos órgãos de saúde.

Para 2021, a área de Compliance estuda a realização de uma reciclagem do Programa Integridade, Código de Conduta e das Políticas com cooperados, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores e terceirizados de forma virtual.



## Implementação da LGPD na Unimed Cuiabá

Em 2020, a Unimed Cuiabá contratou uma Consultoria Especializada na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que é a Faculdade Unimed, sob a coordenação do Dr. Bruno Torchia. A Consultoria foi contratada através da Unimed Federação Mato Grosso e fará a implantação em todas as singulares do Estado.

A implantação será realizada em 07 etapas:

**Etapa 01 - Treinamento Inicial:** com o objetivo de sensibilizar os líderes da Unimed para a implantação da Lei Geral de Proteção de Dados, notadamente para que a Alta Direção adote as medidas necessárias e demonstre seu efetivo e formal apoio;

**Etapa 02 - Diagnóstico:** coleta de documentos e informações para atestar o cenário atual da Cooperativa. Serão realizadas as nomeações necessárias da equipe responsável (EPD, Comitês e Conselhos) para início da elaboração do programa de Governança em Privacidade;

**Etapa 03 - Avaliação:** Nessa etapa será realizada a coleta mais completa das informações relacionadas a dados pessoais, no intuito de satisfazer a obrigação legal exigida pelo programa de Governança em Privacidade. Será realizada a avaliação de risco e o inventário de dados. Após o diagnóstico, será possível verificar o cenário em que a Unimed Cuiabá se encontra e onde deseja chegar;

**Etapa 04 - Mapeamento:** Elaboração de documentos referente ao fluxo de dados, visando atender as exigências regulatórias (atividade ínsita à área técnica interna TI) e aconselhamento em TI;

**Etapa 05 - Políticas:** Aconselhamento quanto à elaboração das principais políticas e instrumentos jurídicos necessários para conformidade com a LGPD.

**Etapa 06 - Processos:** Criar mecanismos para que possamos efetivar as práticas de Compliance instituídas, resguardando a Cooperativa e seus dirigentes quanto à responsabilização cível, administrativa e criminal;

**Etapa 07 - Treinamentos:** Formação de multiplicadores e realização de treinamentos personalizados.

A Unimed Cuiabá iniciou o projeto em outubro de 2020 e, em 2021 finalizará a etapa 02 e dará início a 3ª etapa de implantação.



# 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, reforçando 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 baseia 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 pela área de Sustentabilidade da cooperativa.



## 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 agridam 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 e SomosCoop.

A Unimed Cuiabá tem como marca a TRANSPARÊNCIA. O primeiro mandato desta gestão renovou os canais de divulgação para o cooperado, com publicação mensal dos demonstrativos de resultados. Na transição para o segundo mandato, a Unimed Cuiabá foi fortemente impactada pelo ambiente que envolveu o processo. Alguns fatores podem ser apontados como causa: a conjuntura de

mercado, com a entrada de capitalizados players, a disputa acirrada para o segundo mandato na Cooperativa e os próprios resultados impactados pela crise econômica, primeiro e, depois, pela pandemia.

A gestão manteve seu princípio, e aprendeu que – assim como a comunicação é uma via de mão dupla, a transparência também é. Não apenas quem informa tem a responsabilidade com o que é informado, mas aquele que recebe a informação deve acolhê-la com compromisso, mesmo se existirem críticas. O que é válido para qualquer conteúdo, muito mais com relação às informações de ordem econômico-financeira, que podem expor indesejavelmente a operadora.

Por deliberação de ordem editorial, os resultados deixaram de ser pauta no boletim mensal. O objetivo foi resguardar os interesses comerciais e o posicionamento no mercado da Unimed Cuiabá contra a manipulação, conforme aconteceu. Entretanto, apesar desta medida, a transparência foi garantida, com as mesmas informações sendo divulgadas nas visitas temáticas e em todos os eventos promovidos pela Cooperativa.

## Participação de cooperados em eventos é recorde em 12 anos

Segundo análise de dados do setor de Relacionamento com o Cooperado, a atual gestão detém recorde de participação de cooperados em assembleias, encontros e fóruns promovidos pela Cooperativa, em 12 anos.

Antes de 2020, o máximo de participação foram 358 cooperados presentes à AGE realizada em dezembro de 2008 para a aprovação de recursos próprios. Em 2020, em evento on-line, foram 574 cooperados presentes na AGE realizada em agosto. Nos eventos presenciais, o recorde também é da atual gestão, com 464 cooperados na AGO de 2018.

A presença de cooperados corresponde a diversos fatores. O incentivo da gestão, bem como o esforço de divulgação, é primordial. Nos eventos presenciais, a gestão investiu em sorteios e programação de interesse do cooperado.

### RECORDE DE PARTICIPANTES EM EVENTOS

**358**

AGE dez/2008  
Recursos Próprios

**574**

AGE 2020 – virtual  
Holding

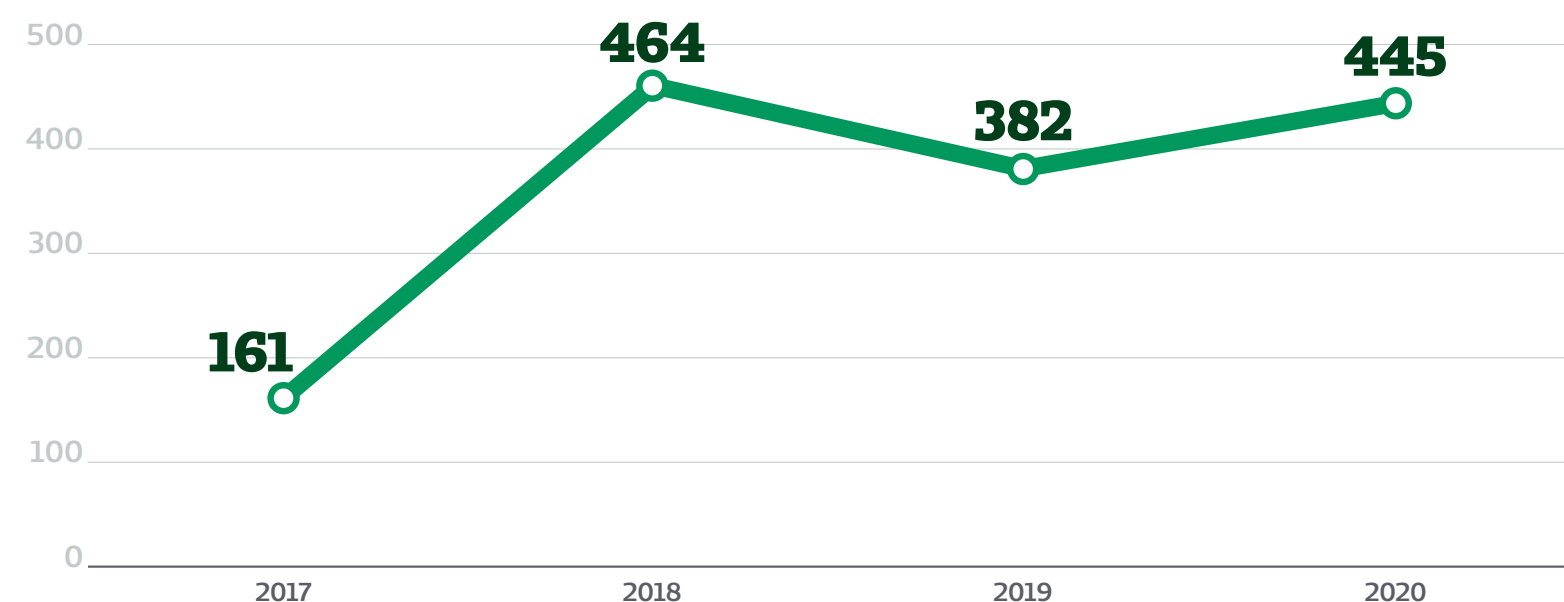
**464**

AGO 2018 – presencial  
Prestação de Contas

## Eventos virtuais garantem maior presença

Os dois eventos virtuais realizados em agosto de 2020 foram recordistas em participação. A primeira experiência, como é natural, mostrou a necessidade de alguns aprimoramentos, mas é uma opção que demonstrou o acesso fácil para o cooperado.

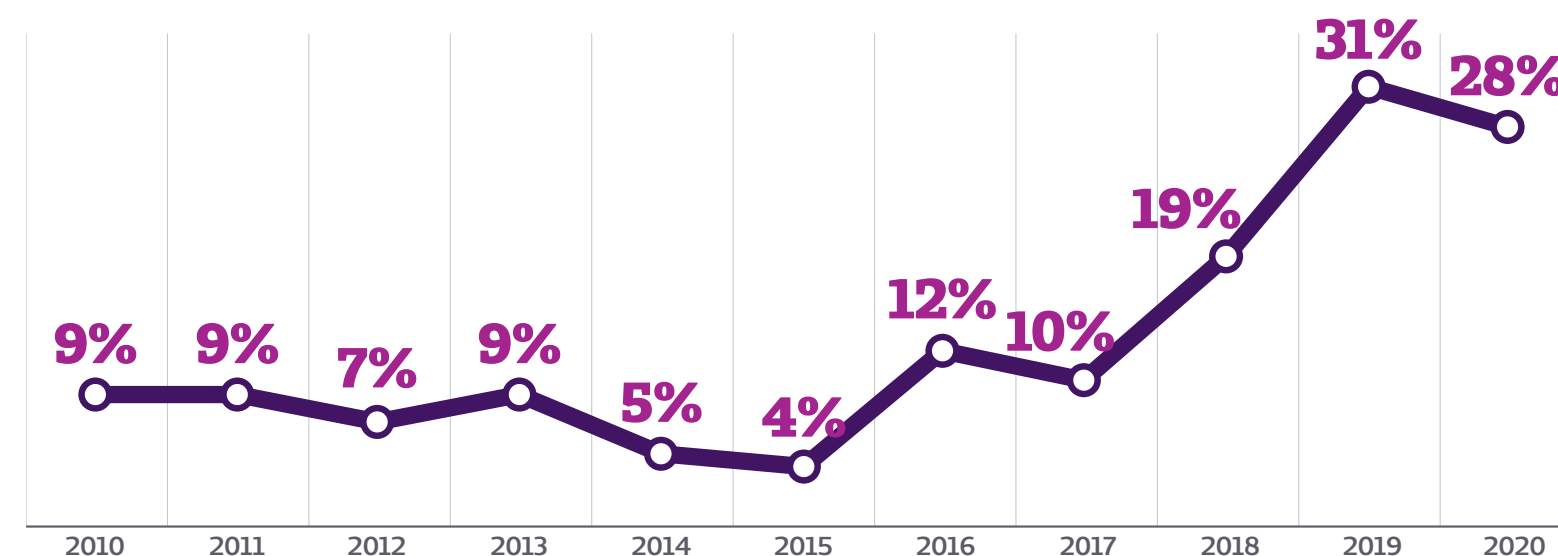
## Participantes em reuniões ordinárias



## Visitas temáticas

O programa iniciou em 2017 e, desde então, foram realizadas 3.204 visitas. Em virtude da pandemia, as apresentações foram suspensas por um período e a partir de então passaram a ser online e com novo objetivo: levar informações da Cooperativa e acolher eventuais demandas. Somente em 2020, foram feitas 840 visitas técnicas, entre virtuais e presenciais.

## Evolução % de participação



## Boletins especiais temáticos

A Unimed Cuiabá passou a editar Boletins Temáticos, sobre assuntos específicos que necessitam ser mais aprofundados. Acompanhe as edições que circularam em 2020.

EDIÇÃO	CIRCULAÇÃO	TEMA GERAL
1	mar/20	Fórum Transparência
2	mar/20	Projeto do Laboratório Unimed Cuiabá
3	jun/20	Oncologia – a verticalização da quimioterapia
4	jun/20	UTI Unimed Cuiabá no Santa Helena
5	ago/20	Holding
6	ago/20	AGO E AGE
7	out/20	Conselho Social – assuntos tratados na primeira reunião após isolamento.
8	out/20	Exames – balanço das solicitações e ranking
9	dez/20	Exames 2 – balanço das solicitações e ranking
10	dez/20	Rede de Cuidados Continuados

## 10 edições do Transparência News publicadas em 2020



## App Unimed Cliente e App Unimed Cooperado trazem novidades

Novas facilidades integram o pacote de serviços oferecidos nos novos aplicativos Unimed Cliente e Unimed Cooperados. As ferramentas trazem mais comodidade para os usuários.

Algumas das novidades disponíveis no App Unimed Cliente são o acesso à Ouvidoria e ao Extrato de Utilização. A versão permite autenticação por token ou QR Code, proporcionando mais praticidade e segurança.

Os beneficiários também podem consultar pelo App os protocolos abertos na sua Unimed e acompanhar seus pedidos de autorização.

Já os cooperados, 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 e Produção Médica, 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, 57% dos cooperados e 24.565 clientes fizeram o download dos aplicativos em 2020.



## Comunicação com os clientes em tempo de pandemia

### Jeito de Cuidar dos nossos clientes

A Unimed Cuiabá atuou com dois objetivos: qualificar o atendimento nos seus recursos próprios e garantir leitos, principalmente de UTI, vislumbrando uma possível carência no estado.

Em atendimento aos dispositivos legais, atuou para evitar aglomerações de clientes, colaboradores e médicos cooperados.

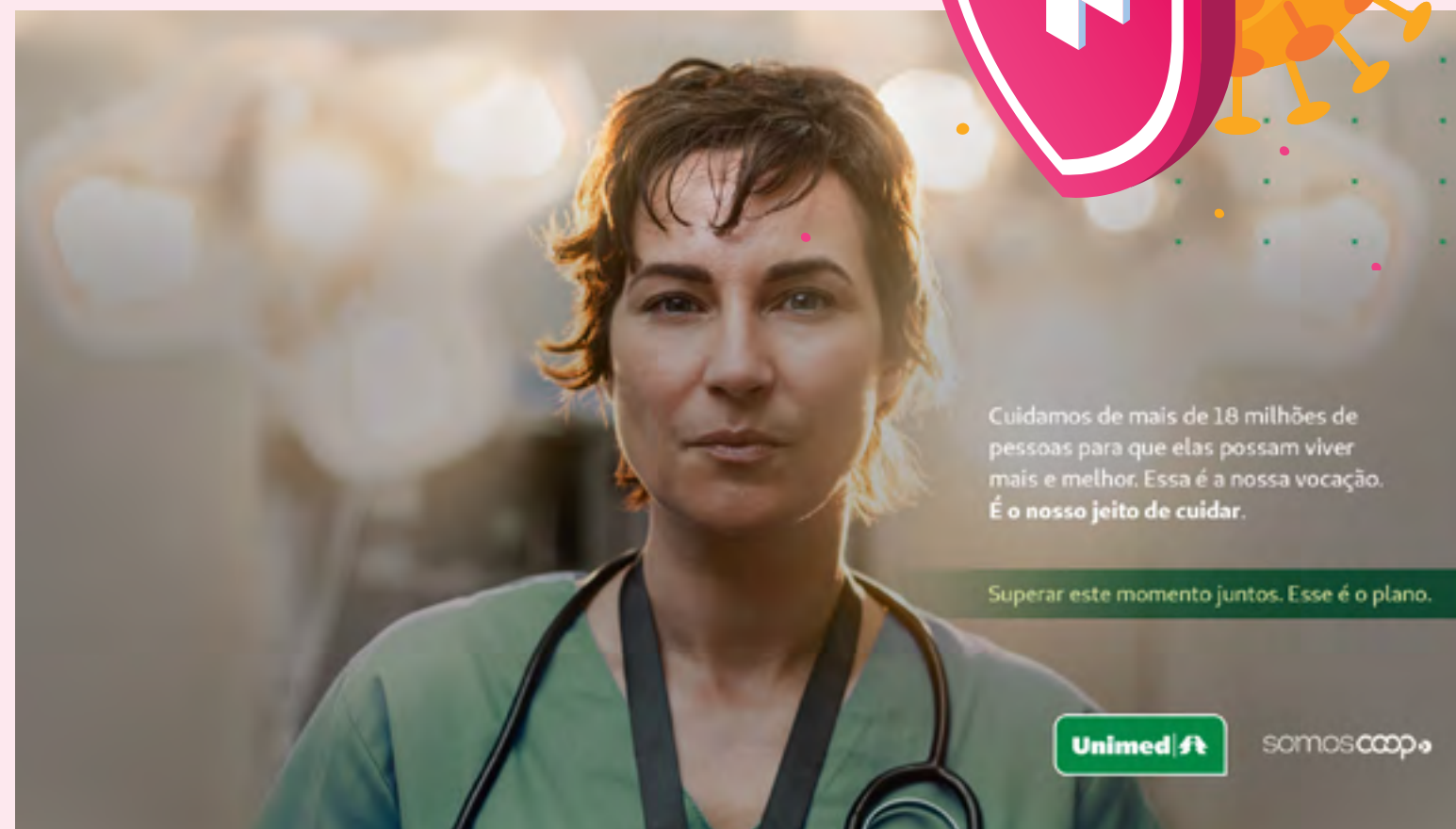
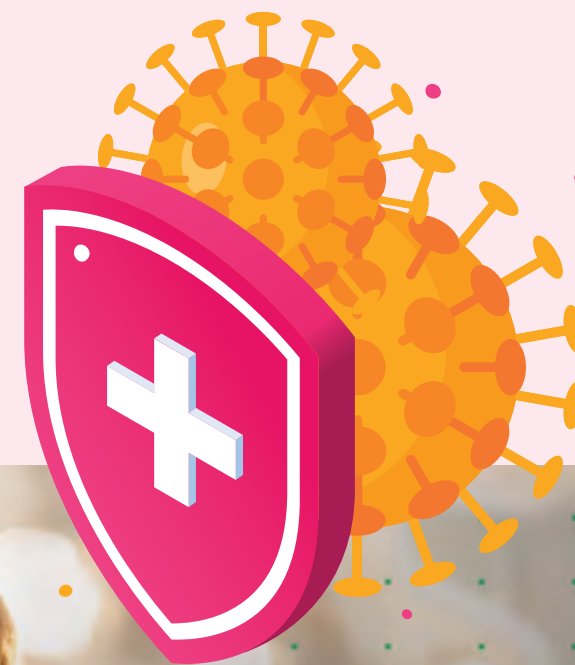
### Informação aproxima o cliente e gera confiança

A primeira campanha publicitária teve como tema “Não vá ao PA, ligue SOS Unimed Cuiabá”. Com a informação de que o serviço era gratuito para todos os beneficiários da Unimed Cuiabá, foi possível oferecer uma alternativa de atendimento, evitar o pânico e a aglomeração nos ambientes hospitalares.

Uma segunda etapa da comunicação trabalhou as orientações para evitar a contaminação, reforçando a orientação de órgãos públicos quanto ao isolamento social. Nesta fase, mais alternativas de atendimento virtual foram colocadas à disposição dos clientes.

### Portal Covid-19 e boletins especiais

Hotsite criado especialmente para divulgação de informações relativas ao coronavírus e ações da Unimed Cuiabá relacionadas aos beneficiários. Canal de comunicação objetivo, direto e frequentemente atualizado, para deixar o público bem informado. As atualizações também foram distribuídas aos clientes por canais como WhatsApp, SMS e E-mail Marketing.





**21.803** acessos ao Portal da Transparência em 2020



**1.225.991** acessos aos canais de comunicação **CLIENTE**



**526.552** acessos ao Conecta em 2020



**399** releases



**71** scripts



**575** WhatsApp Comunica



**840** visitas temáticas



**275** Planos de Comunicação



**384** ofícios



**146** SMSs



**43** Boletins digitais



**197** E-mkt



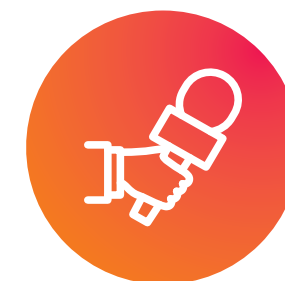
**208** apps



**146** atendimentos a imprensa



**67** sugestões de pauta



**28** entrevistas

## 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 85.



**ACOMPANHE A UNIMED CUIABÁ NAS REDES SOCIAIS**

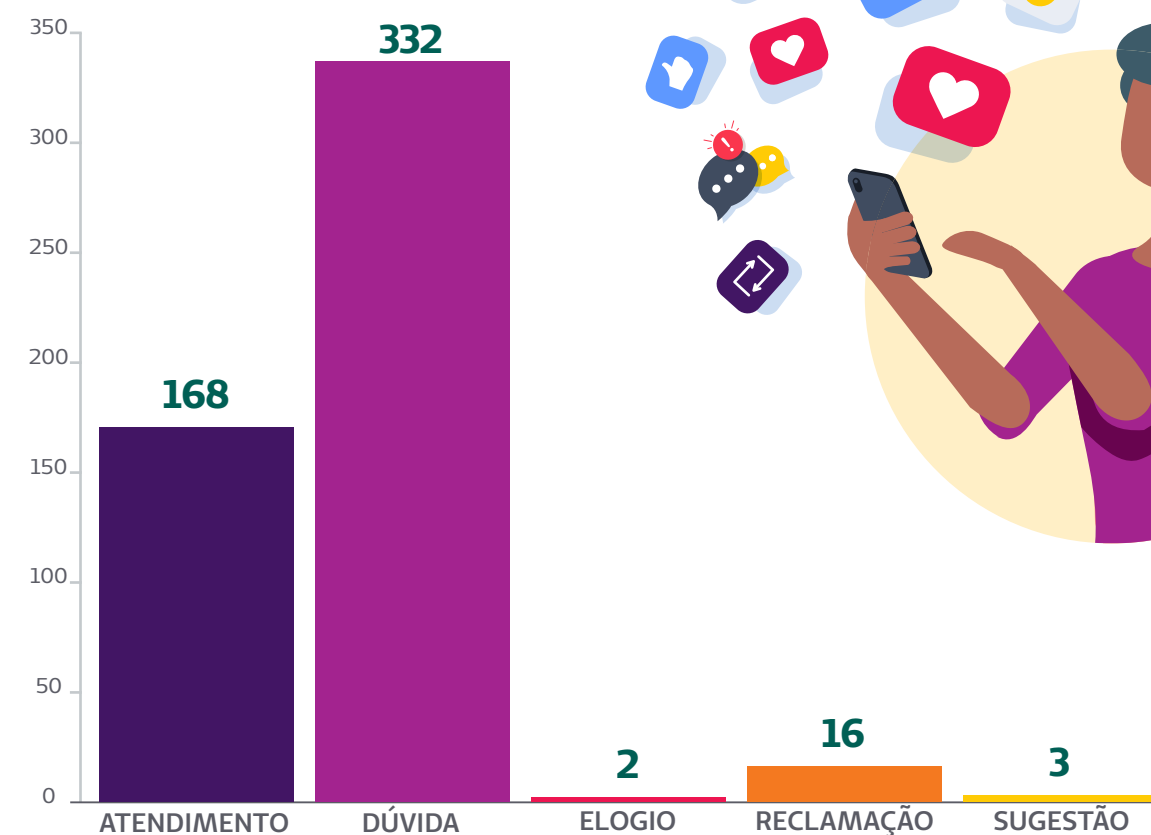
- Facebook – @unimedcuiaba
- Instagram – @unimed\_cuiaba
- LinkedIn – Unimed Cuiabá
- Twitter – @Unimed\_Cuiaba
- YouTube – Unimed Cuiabá



## Atendimento via mídias sociais

Em 2020, a Unimed Cuiabá recebeu 546 mensagens através de seus perfis nas redes sociais. Destas, 94% das solicitações foram resolvidas no primeiro contato. O Instagram liderou como canal de comunicação mais utilizado para contatos dos clientes, somando 339 solicitações no ano. Pelo Facebook foram 200 mensagens. Com relação aos assuntos mais abordados pelos usuários, 500 foram referentes ao atendimento, sobre boletos, currículos, vendas e outras informações ou dúvidas. Reclamações, sugestões e elogios totalizaram 21 atendimentos.

### TIPOS DE DEMANDA - 2020





## Não basta ter Ouvidoria, tem que ter Excelência!

A Ouvidoria da Unimed Cuiabá conquistou em 2020 a certificação de Ouvidoria de Excelência conferida pela Unimed do Brasil. O selo reconhece e certifica a qualidade máxima do atendimento das Singulares que participaram do Programa Ouvidoria de Excelência, em quatro categorias: Básico, Intermediário, Avançado e Excelência.

A conquista reflete as ações integradas realizadas pela Ouvidoria da Cooperativa na melhoria dos processos, fruto de um trabalho que contou com a contribuição de todos os setores.

A Ouvidoria da Unimed Cuiabá vem desenvolvendo planos de comunicação para envolver e aproximar cada vez mais os clientes. Em abril de 2020 aderiu ao APP para estar mais próximo do cliente e acesso em qualquer lugar.

Criamos campanhas próprias da Ouvidoria para dia do amigo, dia do cliente, para lembrarmos o cliente de que sempre que ele precisar pode contar com a Ouvidoria para auxiliá-lo e ser sua interlocutora junto à Cooperativa.

Realizamos reuniões com as principais áreas demandadas para aprimoramento dos processos e reunião do Grupo Técnico de Reanálise para avaliarmos, com uma equipe de especialistas, as reanálises solicitadas através da Ouvidoria, evitando assim qualquer risco de negativa indevida.



**A Ouvidoria atendeu mais de 2.862 clientes no ano de 2020**, com o tempo médio de retorno ao cliente de 3 dias, bem menor que o estabelecido pela ANS de 7 dias. Isso é reflexo do engajamento das áreas e acordos firmados junto aos gestores.

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

### FALE COM A OUVIDORIA

**Telefone:** (65) 3612-3333

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

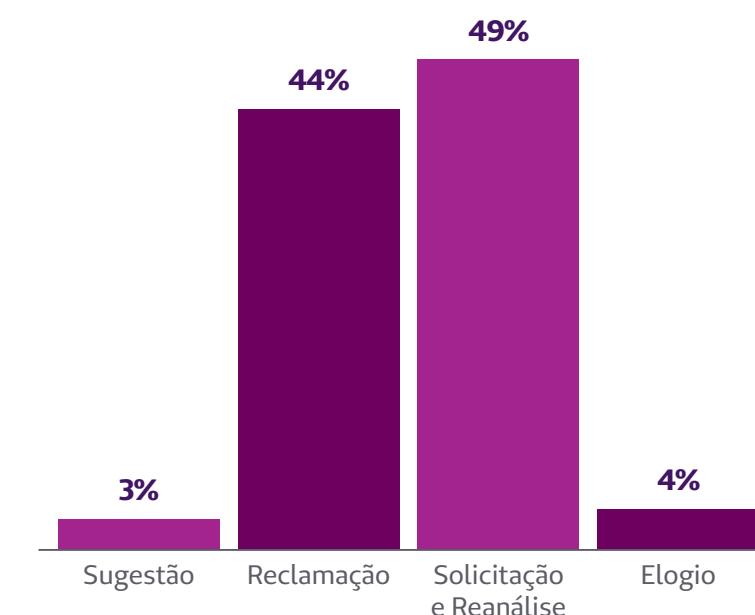
**Site:** [www.unimedcuiaba.coop.br](http://www.unimedcuiaba.coop.br)

**E-mail:** [ouvidoria@unimedcuiaba.coop.br](mailto:ouvidoria@unimedcuiaba.coop.br)

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

**APP Unimed Cliente**

### PERCENTUAL DE REGISTRO DE ATENDIMENTOS NA OUVIDORIA DA UNIMED CUIABÁ - 2020



# Melhoria contínua

A Unimed Cuiabá estabeleceu diretrizes para orientar a concepção, implantação, manutenção e aprimoramento do Sistema Gestão de Qualidade, visando ter processos padronizados, buscando sempre a melhoria contínua de seus processos e satisfação dos clientes. O Sistema de Gestão da Qualidade está alinhado a estratégia da empresa, auxiliando como ferramenta no alcance do crescimento e sustentabilidade do negócio, através da uniformização de ferramentas e soluções para ampliar a competitividade, baseada em legislações vigentes e normas de referência no mercado, como ISO, ONA, RN 452, dentre outras.

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) funciona como um instrumento para ajudar o gestor a encontrar e corrigir processos ineficientes dentro da organização, além de ser uma forma de documentar a cultura da organização, permitindo que o negócio cresça mantendo a qualidade dos bens e serviços prestados.

## Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade

O Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade acontece a cada 2 anos e é muito mais que uma certificação. É um reconhecimento que traz convergência com o que há de mais atual no mercado, incluindo atributos do cooperativismo e especificidades do negócio Unimed, para promover o crescimento sustentável do Sistema, além de dar subsídios para o aprimoramento de práticas de gestão e governança, também orienta o cumprimento de requisitos de importantes normas que se aplicam ao negócio Unimed.

A Unimed Cuiabá conquistou a categoria Ouro em 2020, evidenciando melhoria nos processos internos desenvolvidos a partir dos resultados obtidos em 2018, quando a Cooperativa havia sido classificada na categoria Prata



# Gestão de controles internos e gestão de riscos no negócio [102-29]

A Unimed Cuiabá possui um Programa de Integridade suportado, dentre outras iniciativas, pela integração das áreas de Controles Internos e Gestão dos Riscos nos negócios.

A área de Controles Internos é estruturada buscando prevenir os possíveis desvios ou falhas no processo, utilizando um conjunto de medidas para salvaguardar as atividades da operadora, assegurando o cumprimento de seus objetivos e obrigação, consequentemente identificando os riscos em todos os níveis da organização estratégico, tático, operacional e assistencial, em suas variáveis classificações.

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.

O processo de gerenciamento de riscos da Unimed Cuiabá é dinâmico, cíclico e efetivo, abrangendo quatro fases, a saber:

- I. Identificação;
- II. Avaliação e priorização;
- III. Definição e implementação de respostas aos riscos (tratamento); e
- IV. Monitoramento e Ajustes dos riscos e controles.

O processo de gestão dos riscos inclui ainda o “Risco de Oportunidade”. A “oportunidade” é um evento potencial cuja concretização afetará positivamente a realização dos valores, missão e/ou objetivos institucionais.

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

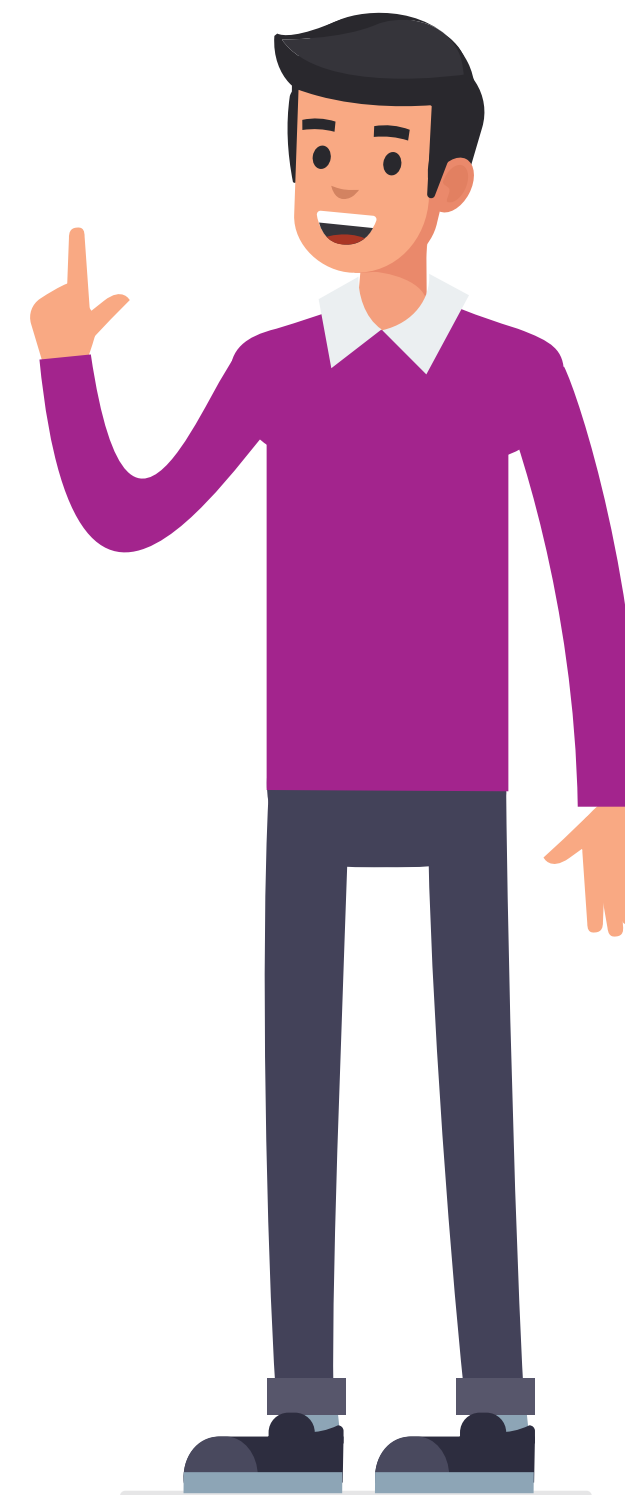
**ALINHAMENTO**

Conselho de administração

iniciativas existentes

**FORMALIZAÇÃO DO MODELO**

Políticas de gestão dos riscos da Unimed Cuiabá



# Gestão de fornecedores

103-1  
103-2  
103-3  
102-9  
102-10  
204-1  
414-1

A gestão de fornecedores é um fator de extrema importância para a gestão da Cooperativa. Desta forma, a Unimed Cuiabá possui critérios implementados definidos para seleção de fornecedores:

1. Apresentação do Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor devidamente registrada;
2. Cartão de inscrição do CNPJ;
3. Prova de Regularidade com a Fazenda Federal (CND Federal – INSS)
4. Prova de Regularidade com a Fazenda Estadual (CND Estadual ICMS e IPVA);
5. Prova de Regularidade com a Fazenda Municipal (CND Municipal);
6. Certidão de Regularidade de Situação perante o FGTS (se fornecimento for dentro das instalações da Organização);
7. Certificações, Políticas ou Sistemas de Gestão (Qualidade, Meio Ambiente, Responsabilidade Social, Saúde e Segurança) – não é obrigatório;
8. Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo Ofício de Registros de Distribuição na sede do interessado;
9. Alvará de localização e funcionamento expedido pela prefeitura;
10. Alvará da vigilância sanitária vigente – não aplicável a todos os casos;
11. Certificado de responsabilidade técnica do Conselho correspondente – não aplicável a todos os casos;
12. Certificação reconhecida nacional e/ou internacionalmente – não aplicável a todos os casos.

Além disso, foram atualizadas as informações da base de teste do método de avaliação de fornecedores denominados fornecedores críticos, que serão realizados através do sistema Solus, onde a plataforma foi concluída em 07/02/2020. Porém, até o momento, não foi implantado o uso da ferramenta.



Foi elaborada a Política de Gestão de Fornecedores de Produtos e Serviços, aprovada pela Diretoria da Unimed Cuiabá em 02/12/2019 e devidamente assinada em 28/01/2020.

As documentações dos fornecedores críticos são monitoradas através de um alerta no e-mail do setor informando quais documentações estão prestes a vencer, para que seja solicitado ao fornecedor em tempo hábil de atualização.

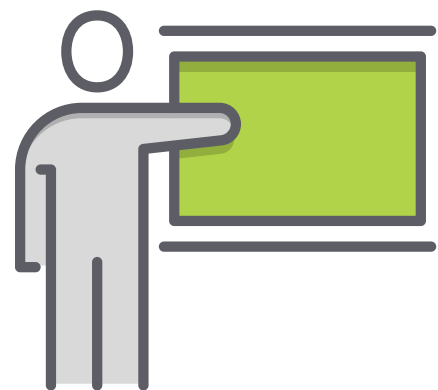
A Cooperativa também se preocupa com a comunidade na qual está inserida. Desta forma, possui em seu banco de registro, pequenos fornecedores com perfil social, como ocorre com a compra de saco de lixo de empresas e instituições que destinam parte da verba para investimento em Ongs e outras organizações sociais. Um exemplo são as organizações Obra Social Dinâmica do Amor e X da Limpeza.

O Gerenciamento de contratos de produtos e serviços são realizadas pelo setor de Gestão de Contratos, que estabelece diretrizes de maneira efetiva e os trâmites para elaboração de novos contratos, bem como monitora as renovações e reajustes de aditivos de acordo com a periodicidade vigente.

**O setor de Compras e Contratos funcionaram normalmente com o surgimento do Covid-19, inclusive tiveram um aumento significativo da demanda, principalmente para compras e contratos de produtos e serviços para a UTI Unimed Cuiabá, criada para atender aos clientes da Cooperativa durante a pandemia.**

Para a recuperação do resultado em 2020 foi estabelecido no plano anual de trabalho a renegociação de contratos de prestação continuada com reajuste zero. A meta de economia prevista no plano é R\$ 1.240.985,00. Dos 81 contratos, 67 foram negociados com reajuste zero, o que gerou uma economia de R\$ 1.172.031,10.

# Saúde econômica e financeira



# Cuidando do negócio com sustentabilidade e garantindo bons resultados

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

Crescimento 2015 a 2020

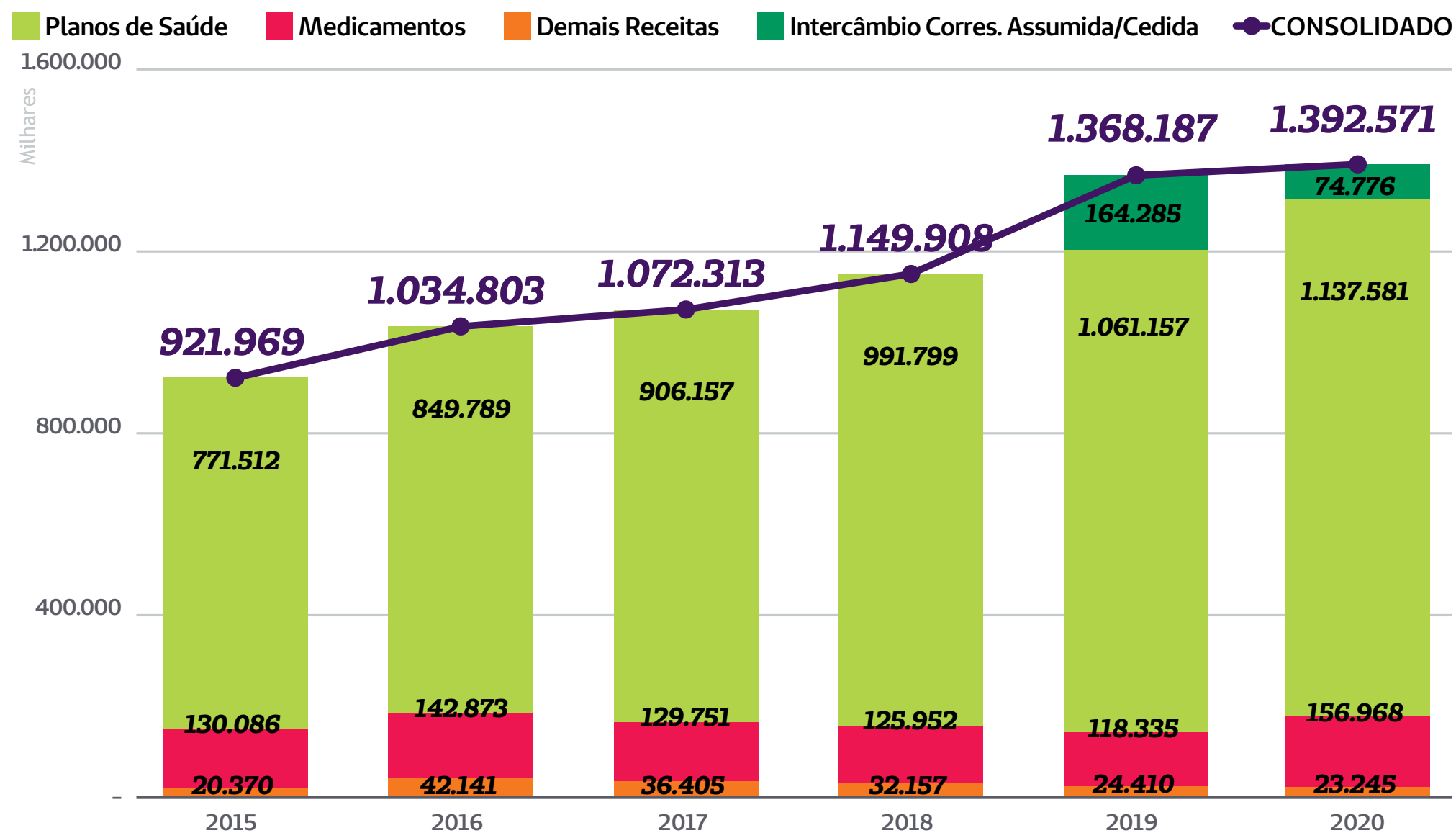
**51,04%**

## CRESCIMENTO DA RECEITA

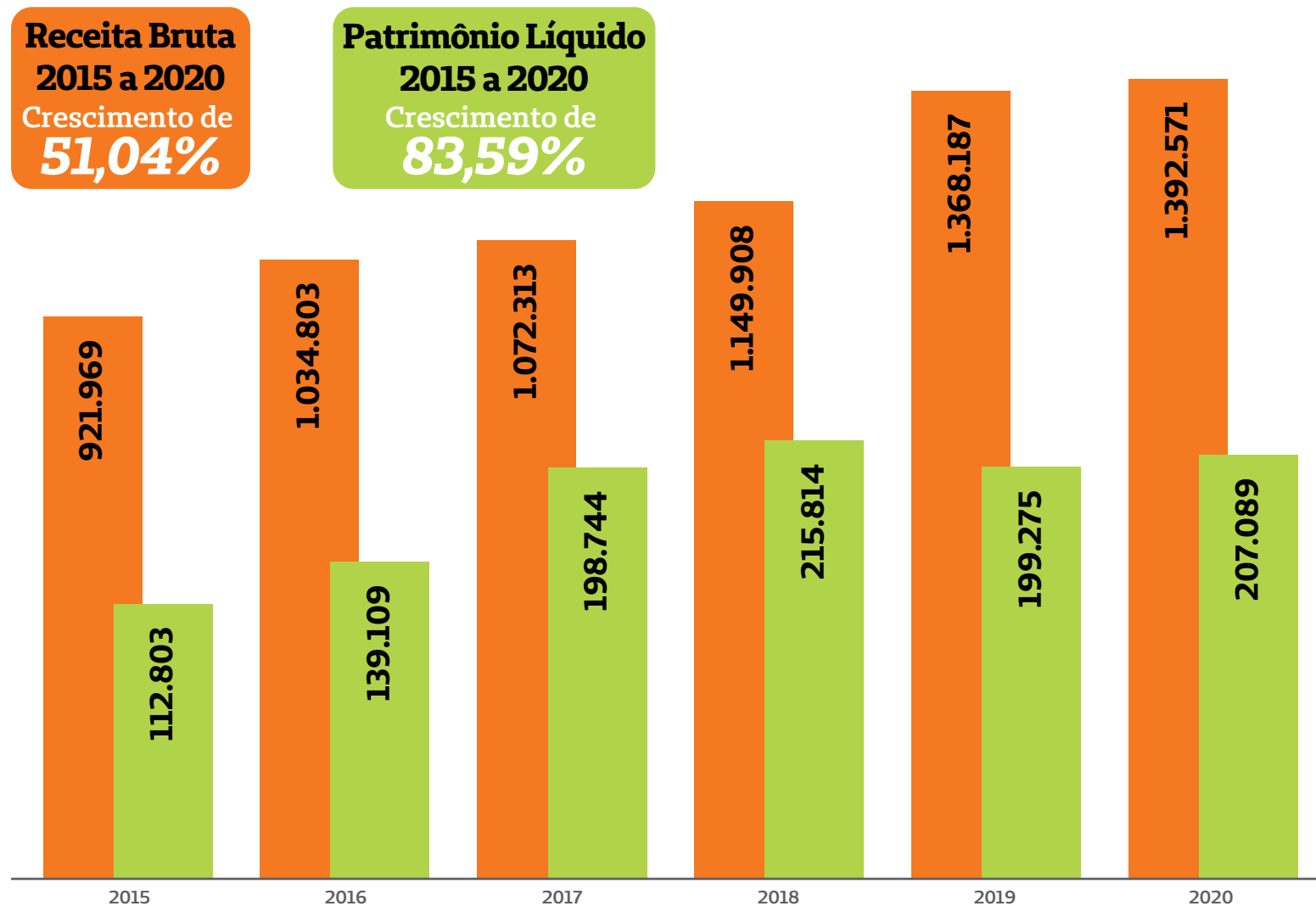
A Unimed Cuiabá registrou um aumento de 51,04% de crescimento da receita nos comparando 2015 x 2020.

Em 2020 houve variação de 7,20% em crescimento da Receita com Plano de Saúde. Mesmo perdendo vidas durante a pandemia, houve uma normativa da ANS para suspensão de reajuste para os planos de Pessoas Físicas e Jurídicas e, mesmo assim, houve uma média de 8% nos reajustes de plano de Pessoas Jurídicas. Após a liberação da recomposição de reajuste de Pessoa Física foi liberada a aplicação de 8,14% de reajuste, com faturamento em dezembro/2020 e a cobrança para os clientes foi parcelada em 12 meses, sendo a primeira faturada em janeiro/2021.

Na área de Medicamentos tivemos um crescimento de 32,65% em comparação 2019 x 2020, com atuação direta da Distribuidora na captação de novos clientes, diversificação das carteiras de clientes por região/polo de atuação, implantação do sistema E-commerce para clientes varejistas no estado de Mato Grosso e garantia de fornecimento de insumos ao combate ao covid-19, entre medicamentos e EPIs.

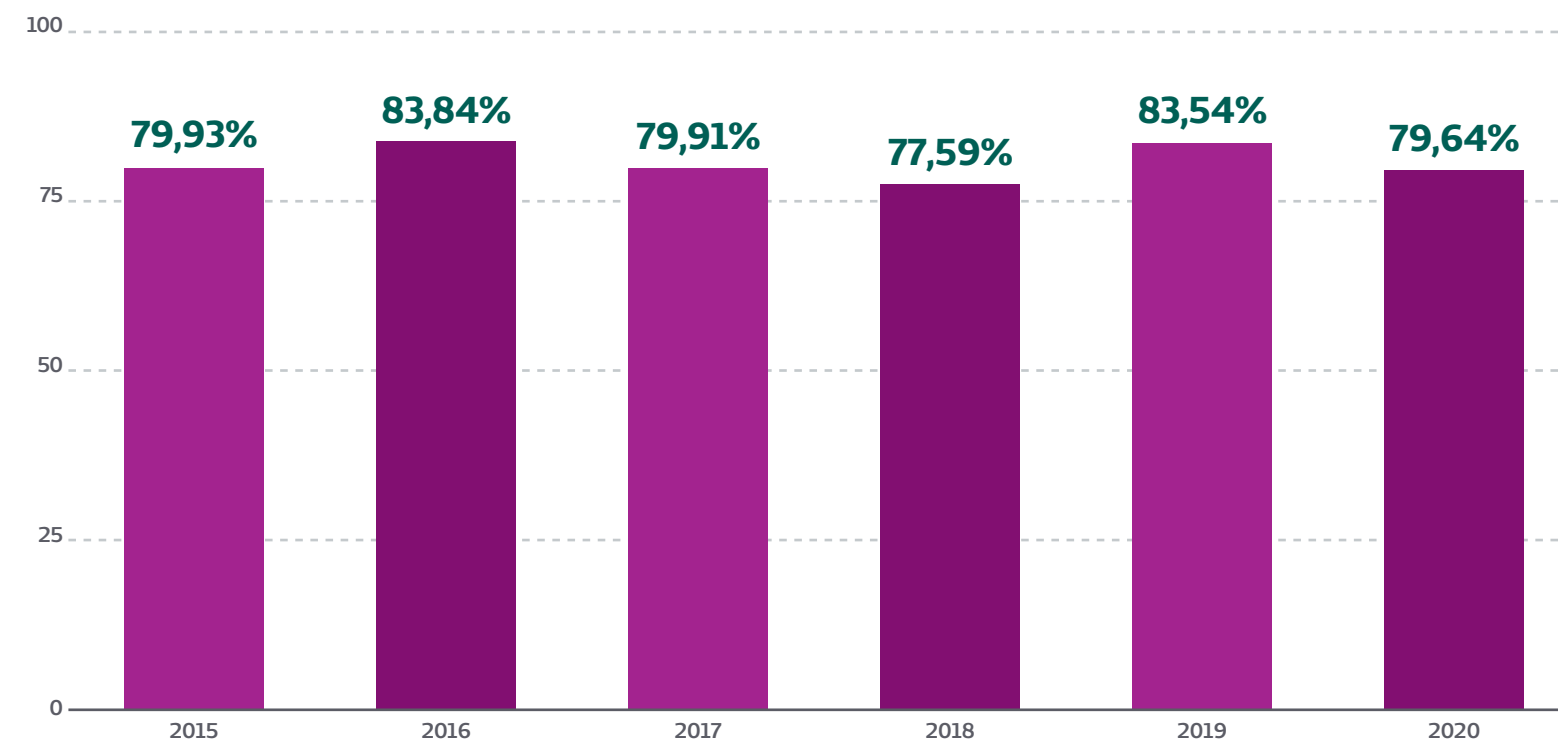


## COMPARATIVO: CRESCIMENTO RECEITA X PATRIMÔNIO LÍQUIDO



Na evolução dos anos o crescimento do Patrimônio Líquido possui uma média maior que a nossa Receita Bruta.

## SINISTRALIDADE ANS



O controle da Sinistralidade foi um dos maiores desafios da Unimed Cuiabá em 2020, focado na recuperação financeira e trazendo metas arrojadas na redução do custo assistencial da Operadora.

Ao decorrer do exercício nos deparamos com a pandemia da Covid-19, o que por si só já trouxe impactos significativos em nosso planejamento. Diante disso, repactuamos ações, mas não mudamos o foco financeiro devido a grande necessidade de recomposição da Margem de Solvência, manutenção

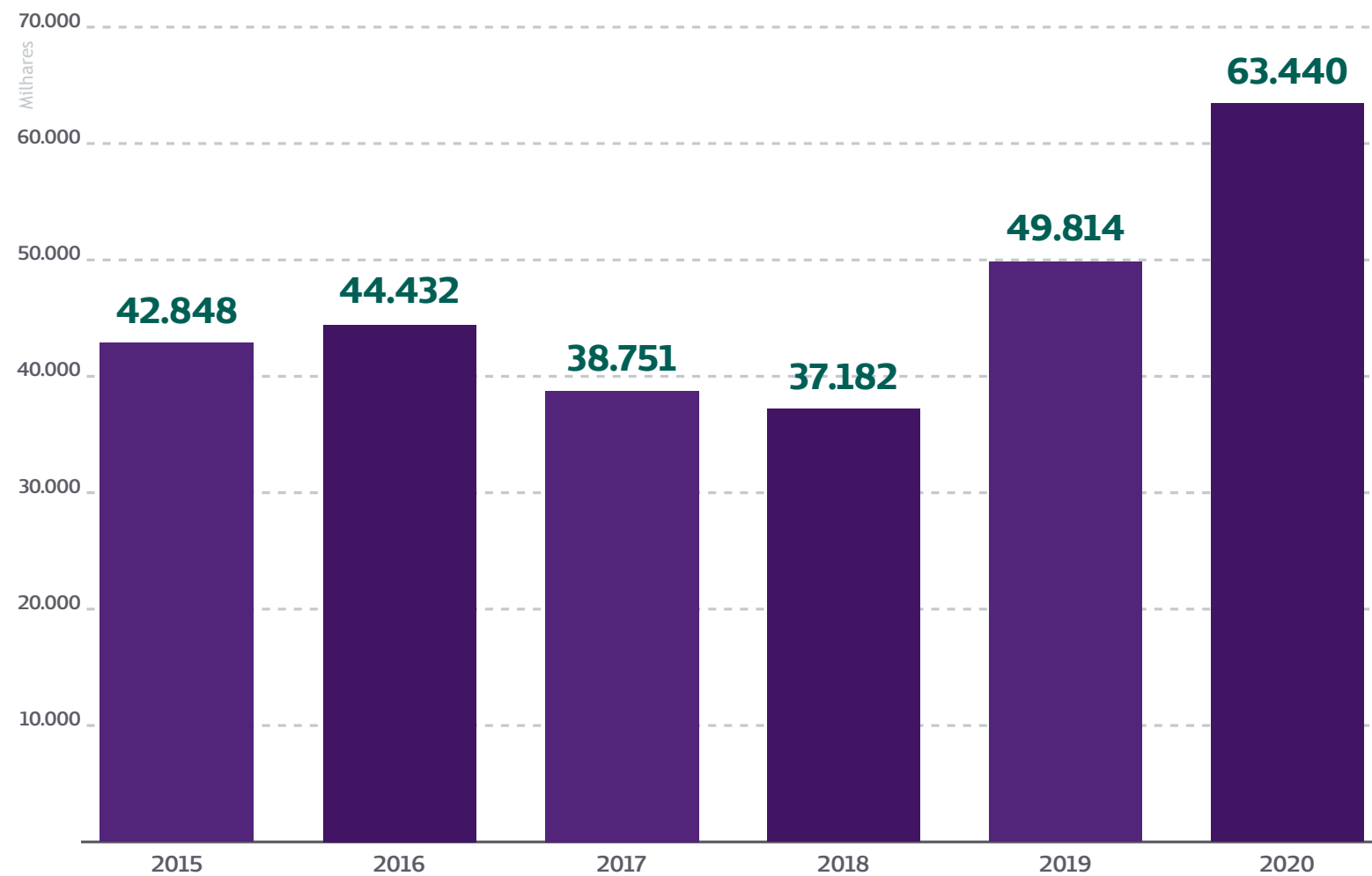
dos Ativos Garantidores e equilíbrio do Resultado Operacional. Ações como o Target Price, criação da internação exclusiva do Covid-19 em Home Care, criação de leitos de Semi-Intensivo e UTI na rede própria, negociação na área de medicamentos, novo modelo de contratos híbridos, foram projetos impactantes no período de 2020.

**Com todas essas ações tivemos uma redução de -5,56% em valores da Sinistralidade comparando 2019 x 2020.**

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

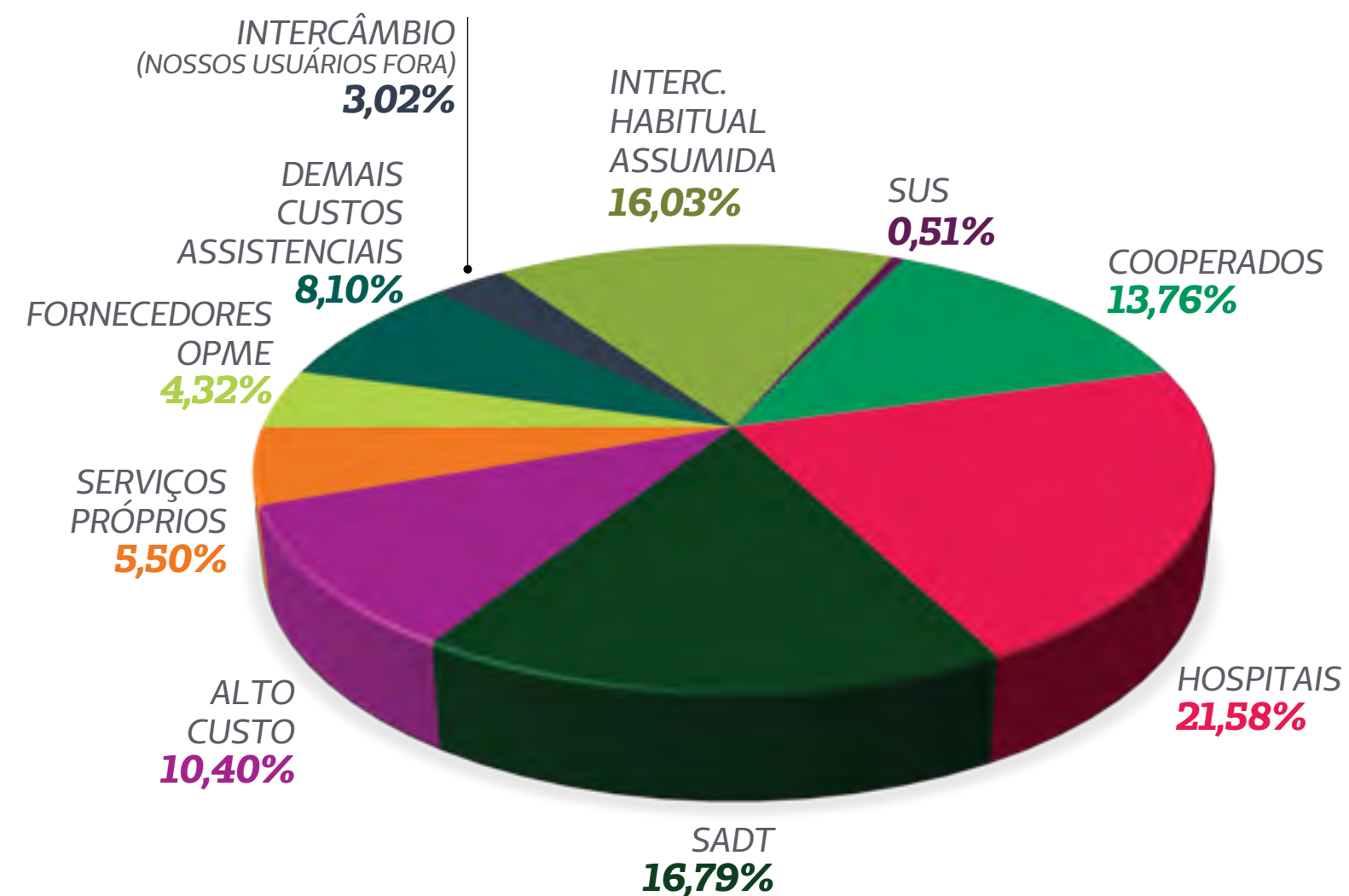


## EVOLUÇÃO DA PROVISÃO - PEONA\*



\*Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados

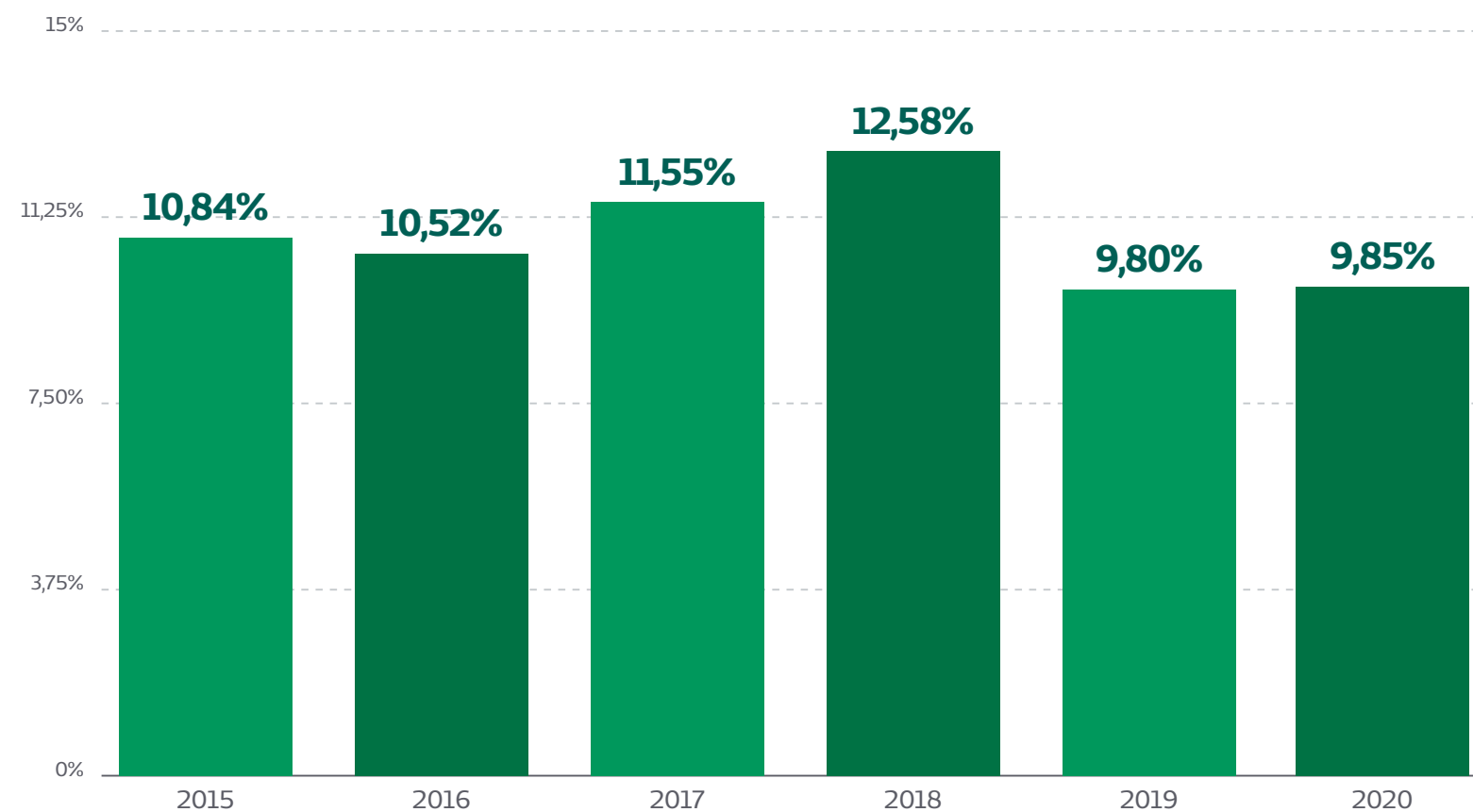
## DISTRIBUIÇÃO DO CUSTO ASSISTENCIAL 2020



\*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)



Em 2020 continuamos equilibrando as despesas administrativas e mantendo abaixo 10%. Devido a um ano atípico de pandemia, várias ações foram repactuadas para a diminuição das despesas para alcançarmos a recuperação financeira.

Dentre as ações estão:

- Redução de pessoal administrativo, suspensão nas contratações administrativas, suspensão de novas áreas, diminuição das Horas Extras. Essas ações não foram aplicadas nas áreas assistenciais;
- Negociação dos contratos de prestação continuada aos fornecedores: dentre 80 contratos contínuos 66 foram negociados com reajuste zero;
- Renegociação de taxas de serviços bancários, envio/cobrança de boletos.

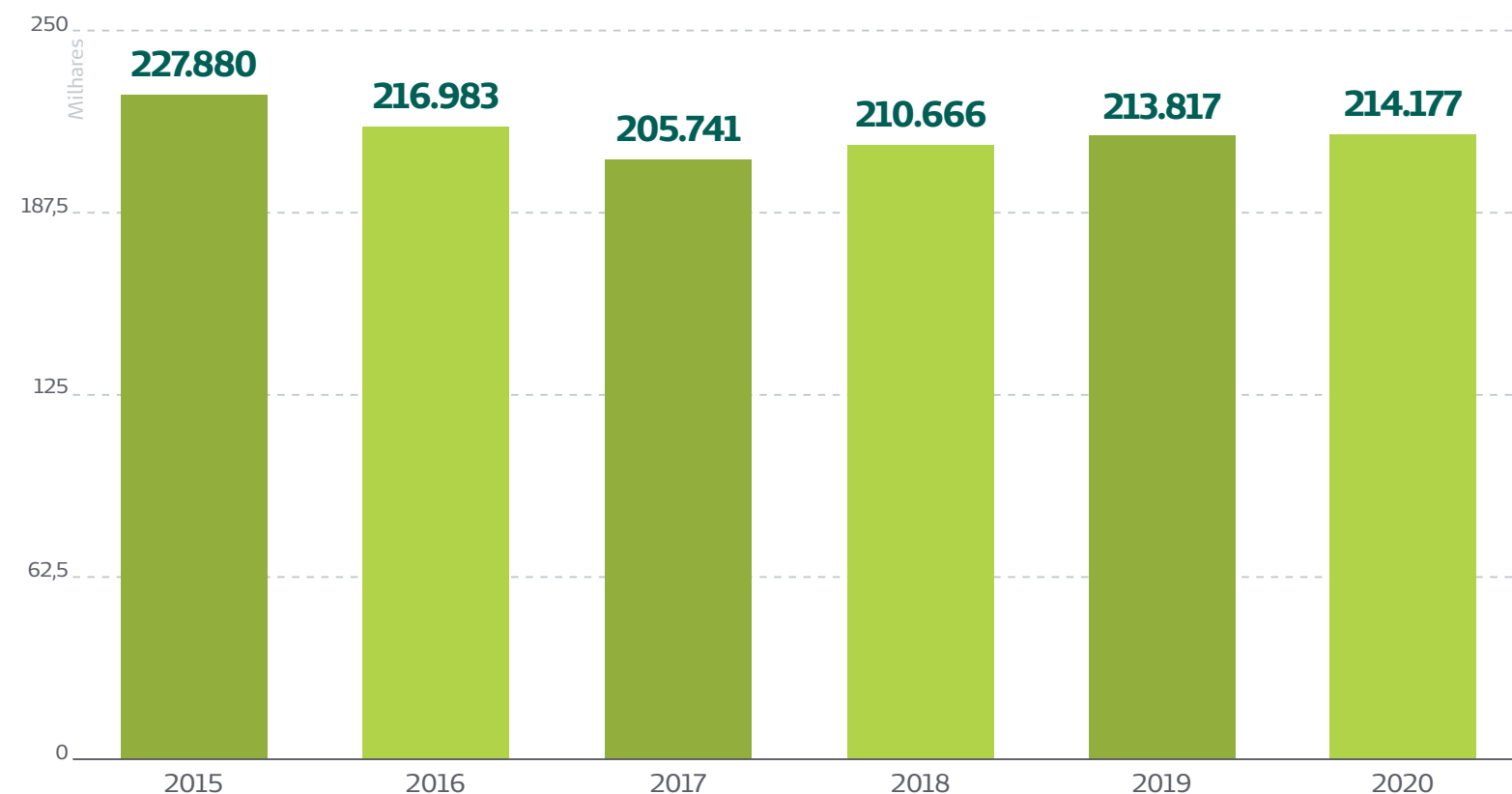
## Constituição dos Fundos de Reservas

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 quadrimestrais de vendas de setembro a dezembro com tabela diferenciada;
- 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.

## Vendas presenciais na sede da Cooperativa

Devido a pandemia do novo Coronavírus, no período de março e abril de 2020, o setor de Vendas da Unimed Cuiabá suspendeu o atendimento presencial na sede da Cooperativa. A suspensão tinha o objetivo de diminuir o número de pessoas que circulavam pelo prédio e garantir o bem-estar e a segurança dos colaboradores e beneficiários.

Os atendimentos eram realizados através do telefone (65) 3612-3101, pelo WhatsApp (65) 98171-0138 e pelo e-mail vendas@unimedcuiaba.coop.br.

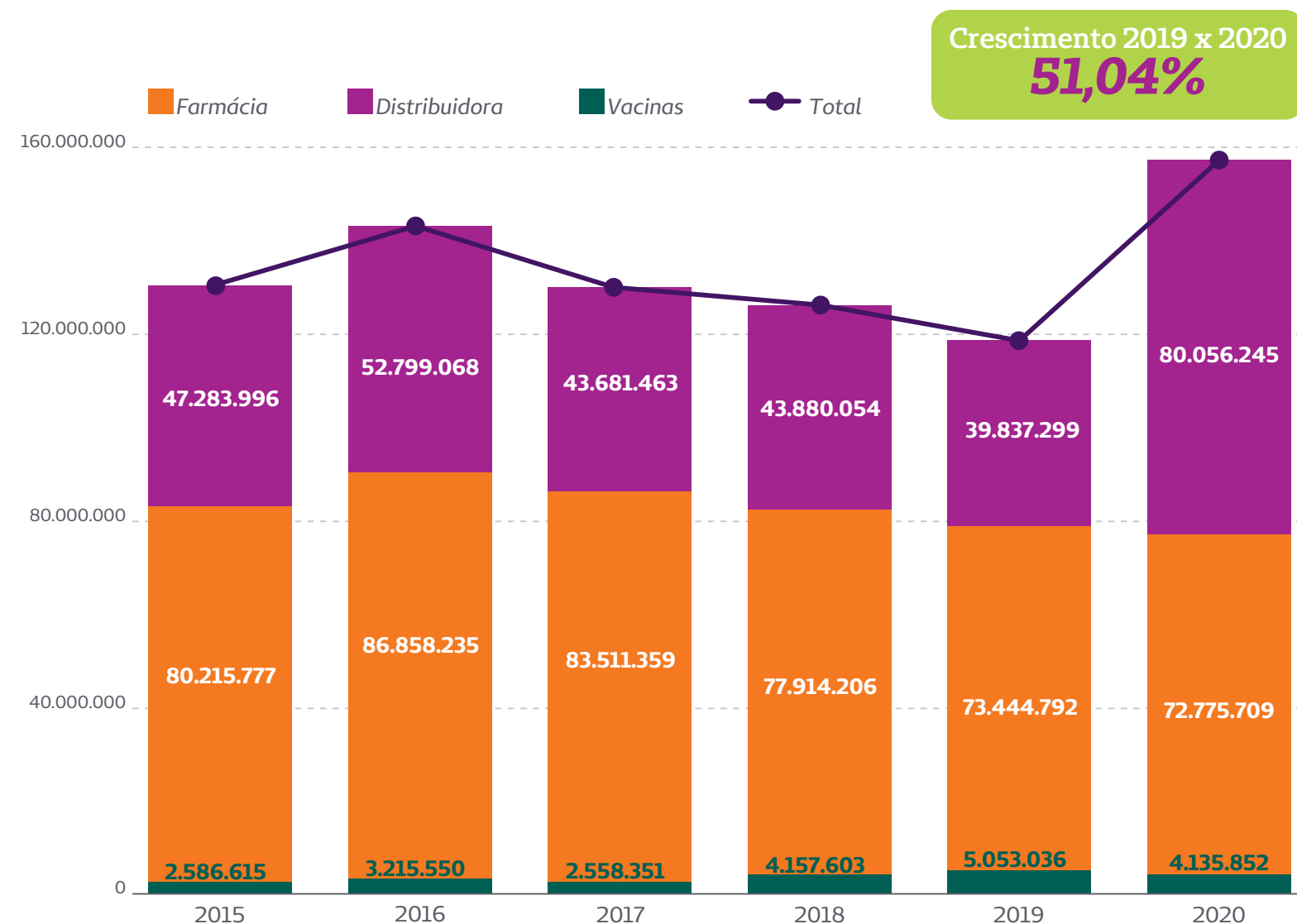
O retorno as atividades presenciais na Sede da Cooperativa foi realizado gradativamente, adotando as medidas de biossegurança para os colaboradores e beneficiários, visando a prevenção e minimizar riscos de transmissão do vírus.



# Evolução dos números das filiais

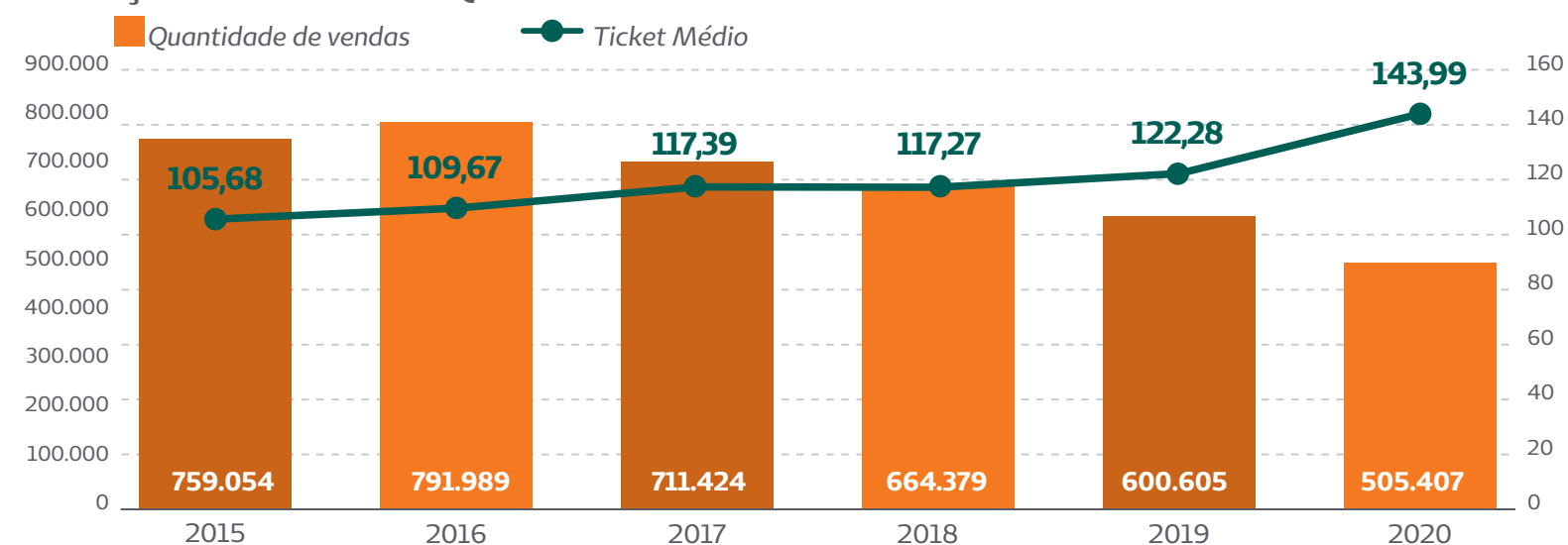
## Filiais de Medicamentos Unimed

### EVOLUÇÃO DO FATURAMENTO ANUAL



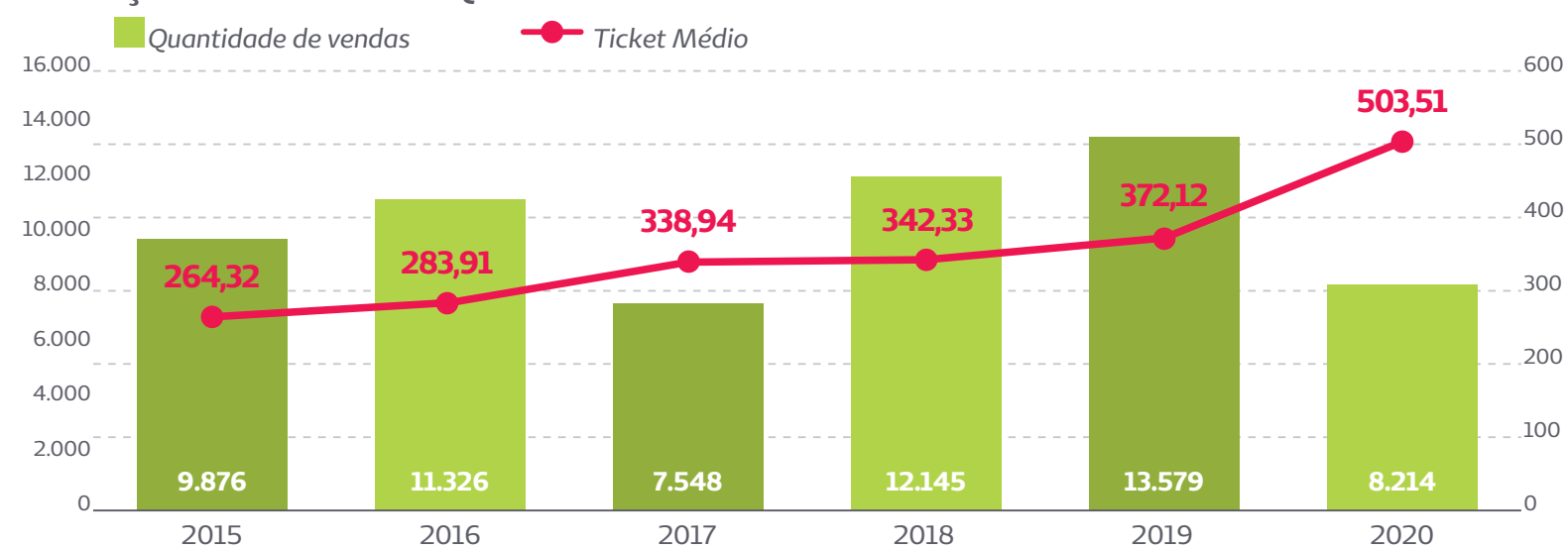
### FARMÁCIAS

#### EVOLUÇÃO TICKET MÉDIO X QTDE DE VENDAS



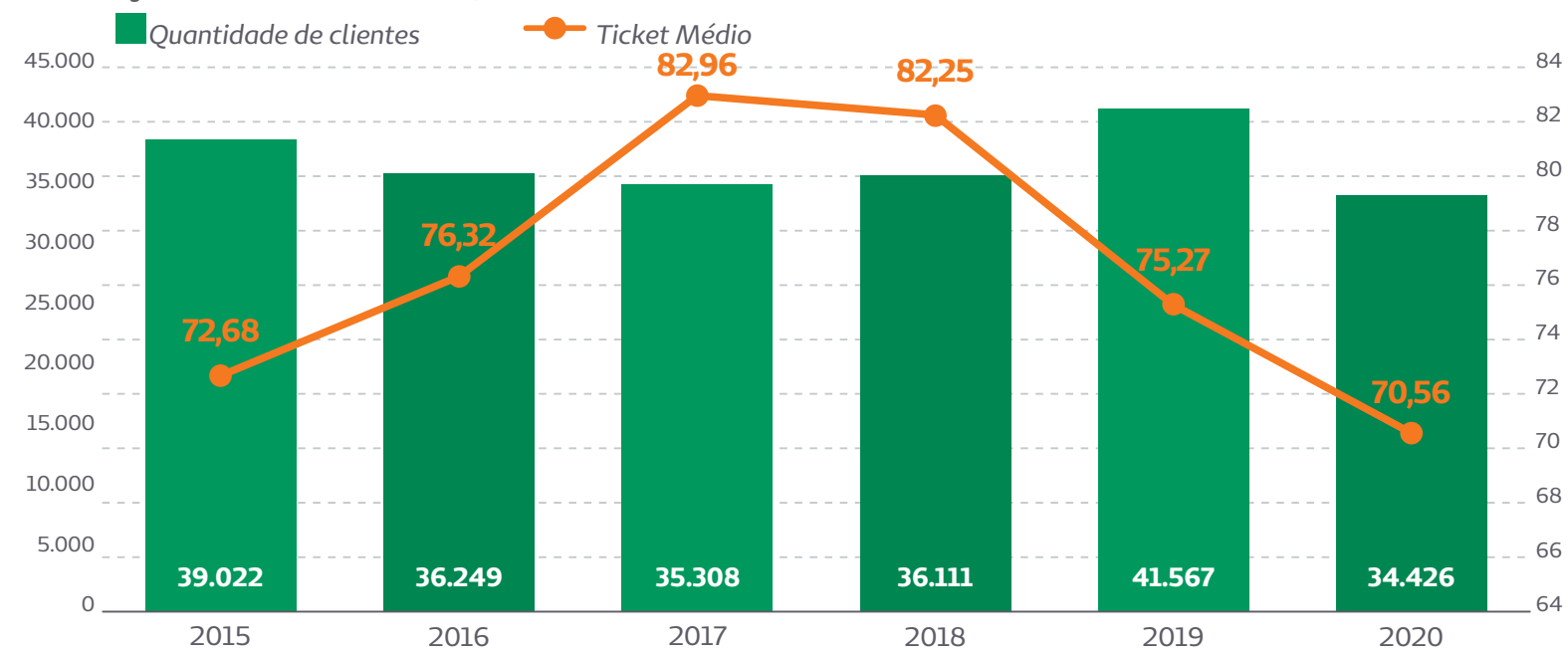
### VACINAS

#### EVOLUÇÃO TICKET MÉDIO X QTDE DE VENDAS



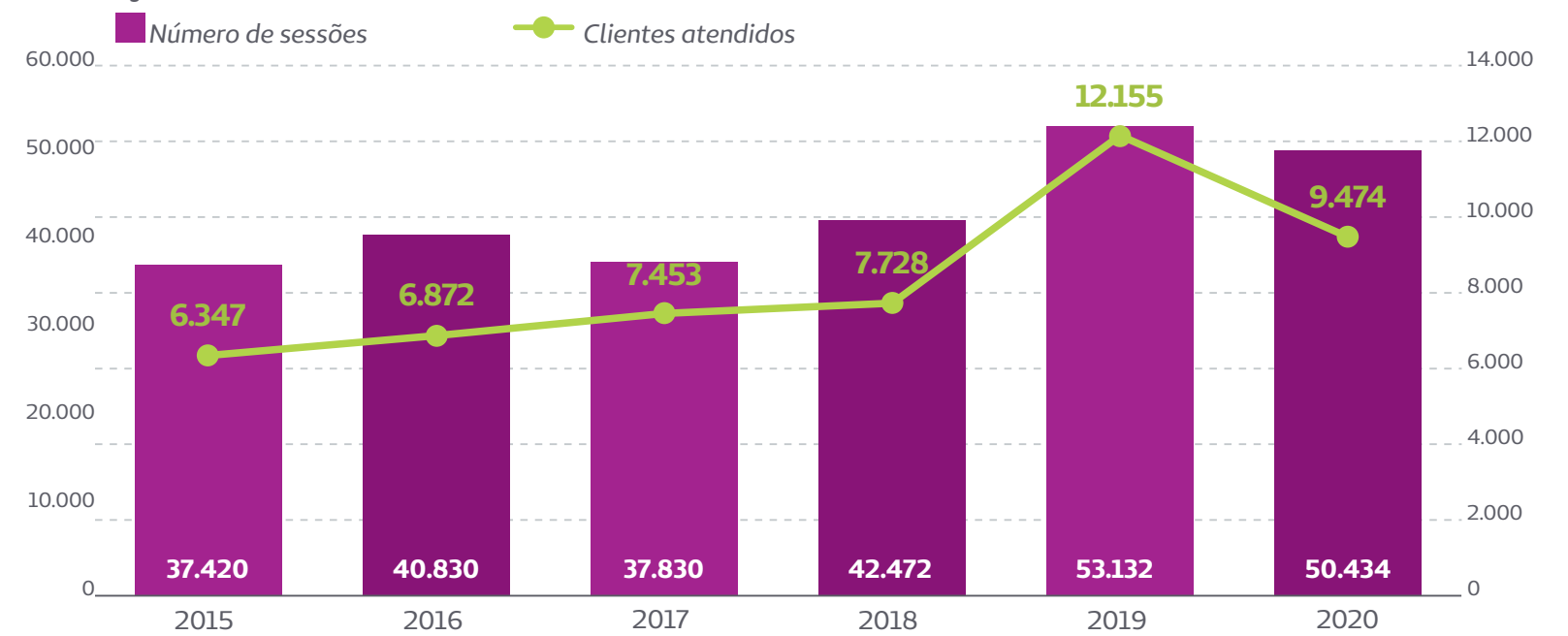
## Núcleo de Saúde Ocupacional (NSO)

EVOLUÇÃO TICKET MÉDIO X QTDE DE CLIENTES



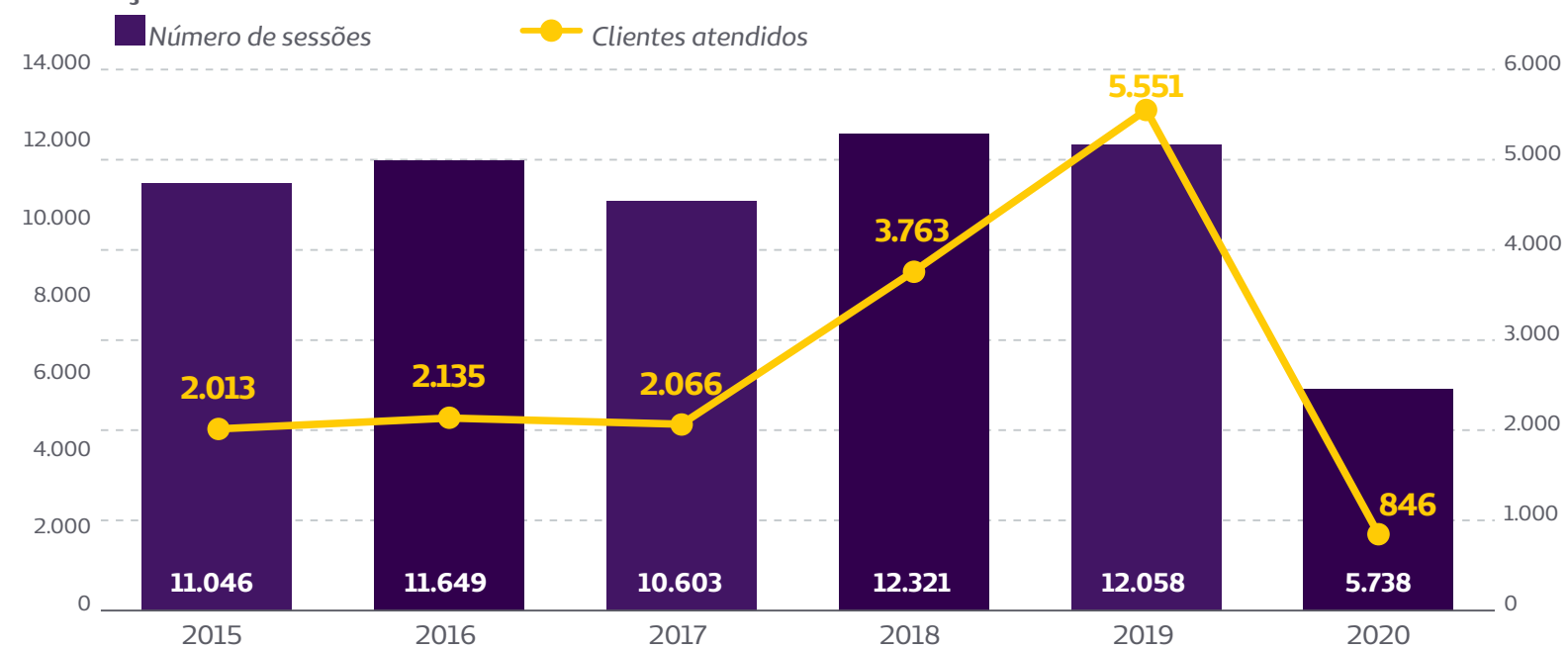
## Clínicas Unimed

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

## UTI Unimed Cuiabá

A UTI Unimed Cuiabá foi inaugurada dia 26 de agosto, está localizada no terceiro andar do Hospital Santa Helena e é inteiramente gerida por esta Cooperativa. A UTI é composta por equipe de médicos Intensivistas, Médico Visitador, Enfermeiros e Técnico de Enfermagem, conta também com uma equipe multiprofissional composta por Nutricionista, Psicólogos, Fisioterapeutas e uma ampla rede de especialistas que fornecem apoio a Unidade de Terapia Intensiva Unimed.

São dez leitos com equipamentos de última geração, composto por monitores, respiradores, equipamento de imagem, equipamentos laboratoriais e uma central de monitoramento em tempo real, proporcionando aos clientes um atendimento humanizado com segurança e qualidade.

Total de internações em 2020: **89**

Total de diárias em 2020: **881**



## 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. Os Totens estão instalados na Sede da Cooperativa, nas farmácias e no Centro Assistencial.

No total a cooperativa investiu em 2020 cerca de **85 milhões** de reais em infraestrutura

## Planejamento para 2021

O Laboratório Unimed Cuiabá atenderá tanto os clientes da Cooperativa, quando particulares. Serão 10 postos de coleta, sendo 2 em várzea Grande. A área técnica do laboratório será montada na Avenida Barão de Melgaço, próxima as redes de serviços próprios, e funcionará 24h, para atender a demanda do Pronto Atendimento Unimed Cuiabá. Os postos de coleta funcionarão em horários específicos. A expectativa do laboratório é realizar 300 mil exames por mês. Ainda no planejamento do exercício 2021, 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.

Além disso, a Sala de Observação que visa oferecer aos colaboradores, clientes e a todos os públicos que frequentam a Unimed Cuiabá - Sede, um atendimento de enfermagem humanizado e qualificado, com a realização de atendimentos básicos, com orientações iniciais ao diagnóstico.



## Inovação

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 foi 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.



Conheça os principais projetos de Inovações implantados em 2020:

- Lançamento E-commerce Distribuidora de medicamentos;
- Lançamento APP de venda de medicamentos das nossas farmácias;
- Criação dos painéis estratégicos da cooperativa.
- Criação APP para médicos auditores visitantes na “beira leito”;
- Criação Sistema pesquisas baseados no NPS para áreas de atendimento;
- Site de venda de plano de saúde On-Line;
- Inclusão de reembolso no APP Unimed Cliente.

## 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.

No ano de 2020 a Unimed Cuiabá iniciou o projeto para atendimento através de inteligência artificial, visando a redução do tempo de atendimento dos clientes e facilitar a busca de informações e soluções para suas dúvidas, de um a forma mais rápida e fácil. Foram implantados as tecnologias Chat boots para atendimento whats, Web Chat para atendimento chat no site e a TUCA, atendente virtual da Unimed Cuiabá.

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

## TUCA – Nova atendente virtual Unimed Cuiabá

A Tecnologia de Atendimento Unimed Cuiabá – Tuca – é a nova atendente virtual da Unimed Cuiabá, pensada para resolver problemas de forma rápida e fácil. Para acionar a Tuca é só mandar uma mensagem pelo WhatsApp no número 0800 882 0800.

Principais utilidades da Tuca:

- Verificar autorização de pedido médico;
- Informações de pedido manual;
- Guia médico;
- Solicitar o código de barras do boleto.



## Telemedicina Ambulatorial da Unimed Cuiabá

Com a pandemia, ferramentas não presenciais se firmaram como alternativas viáveis e seguras para o atendimento em saúde. A Unimed Cuiabá dispõe de dois serviços com esse objetivo, que têm alcançado bons resultados segundo a gestão da Cooperativa: o SOS Unimed Cuiabá e a Telemedicina Ambulatorial.

O serviço de Telemedicina Ambulatorial oferece consultas médicas virtuais nas especialidades de Cardiologia, Infectologia, Clínica Médica, Pediatria e Medicina da Família e Comunidade. O cliente agenda o atendimento e no dia da consulta recebe um link pessoal e intrasferível, por SMS e e-mail, para acessar sua consulta com o médico por vídeo chamada. Os atendimentos ocorrem de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, e aos sábados das 8h às 12h. O agendamento de consultas é realizado pelo (65) 3319-3500 ou 0800 882 0800.

**Iniciado em 25 de maio, o serviço já beneficiou 2.927 pacientes até dezembro 2020.**



# 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).

Todos os anos a ANS calcula o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), atribuindo uma nota – de 0 a 1 – para cada operadora de planos de saúde.

A pontuação considera a qualidade em atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade no mercado e gestão de processos e regulação.

A Unimed Cuiabá recebeu em 2020 a nota 0,7065 (Ano-base 2019).

A seguir, apresentamos o resultado publicado 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: 0,9166**

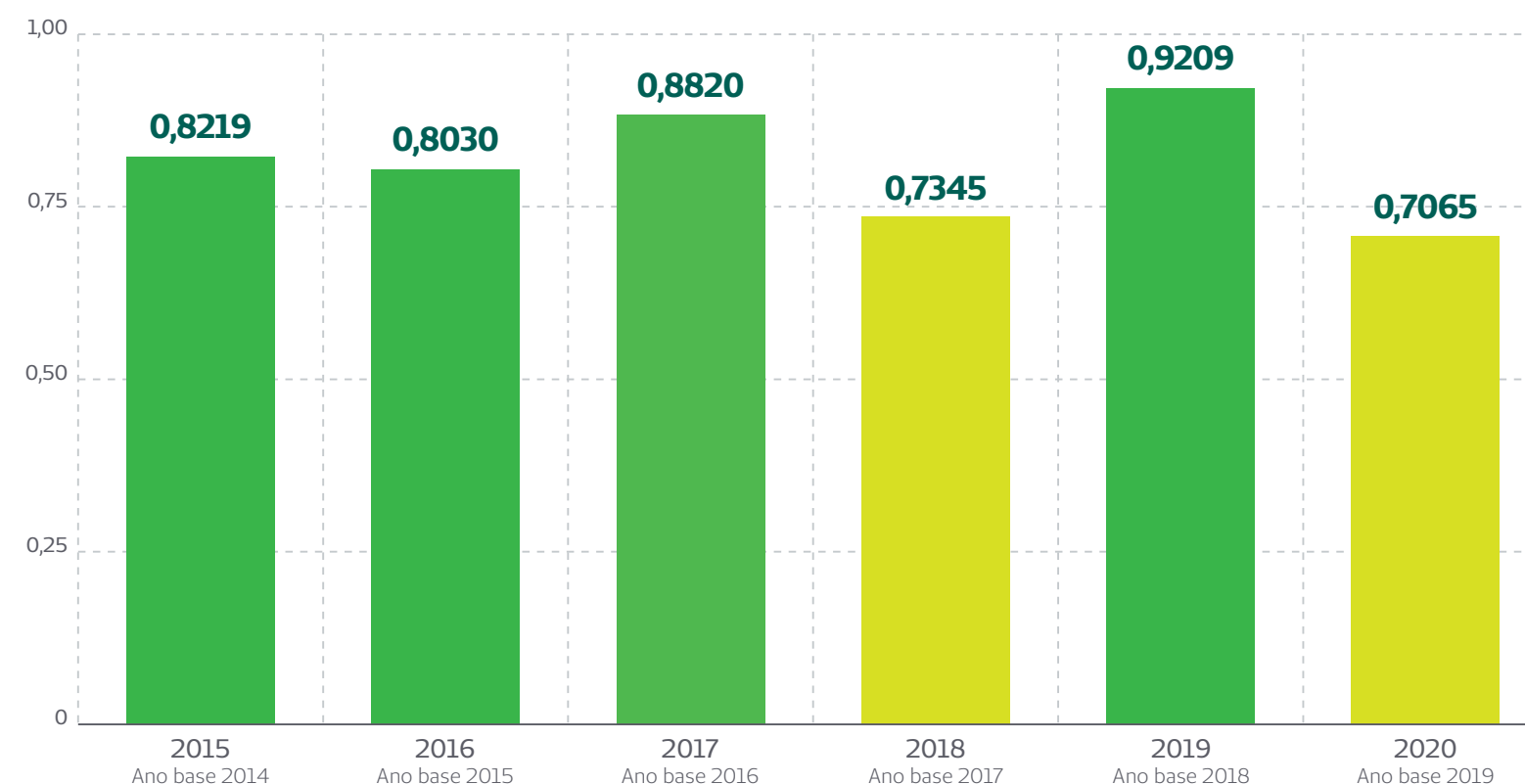
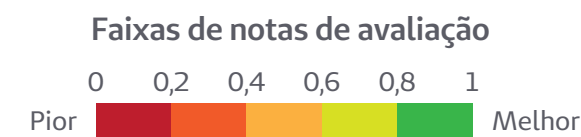
### IDQS – QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE

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: 0,6834**

**IDGA – GARANTIA DE ACESSO** Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores – **Nota: 0,7161**

### IDSMD – SUSTENTABILIDADE NO MERCADO

Monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores – **Nota: 0,6500**

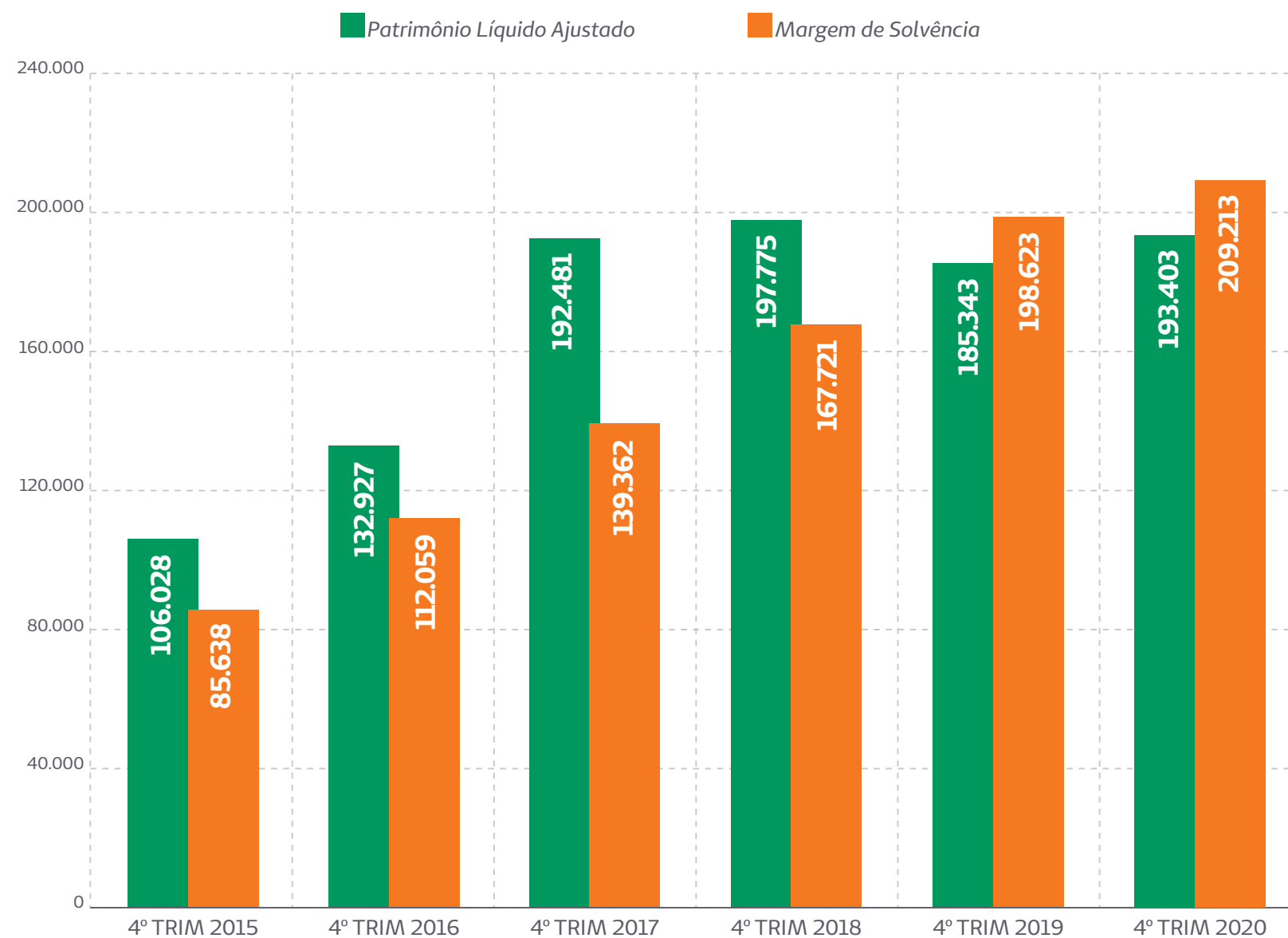


## Margem de Solvência

A Margem de Solvência é um recurso econômico/ financeiro suplementar 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.

Em 2020 fechamos com 92,44% e insuficiência de 15,8 milhões que esperamos recuperar no decorrer 2021.

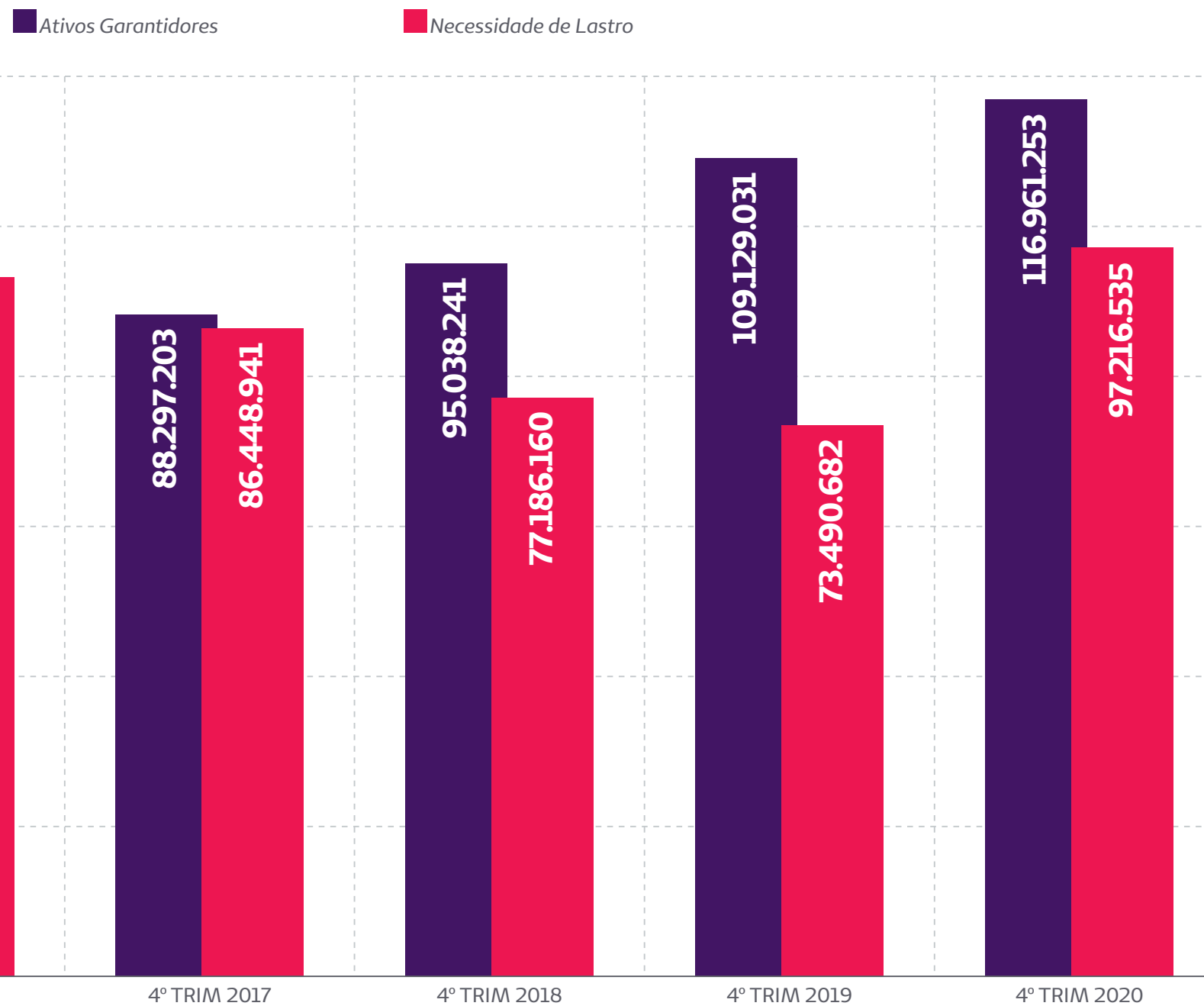


## Ativos Garantidores - Lastro

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);

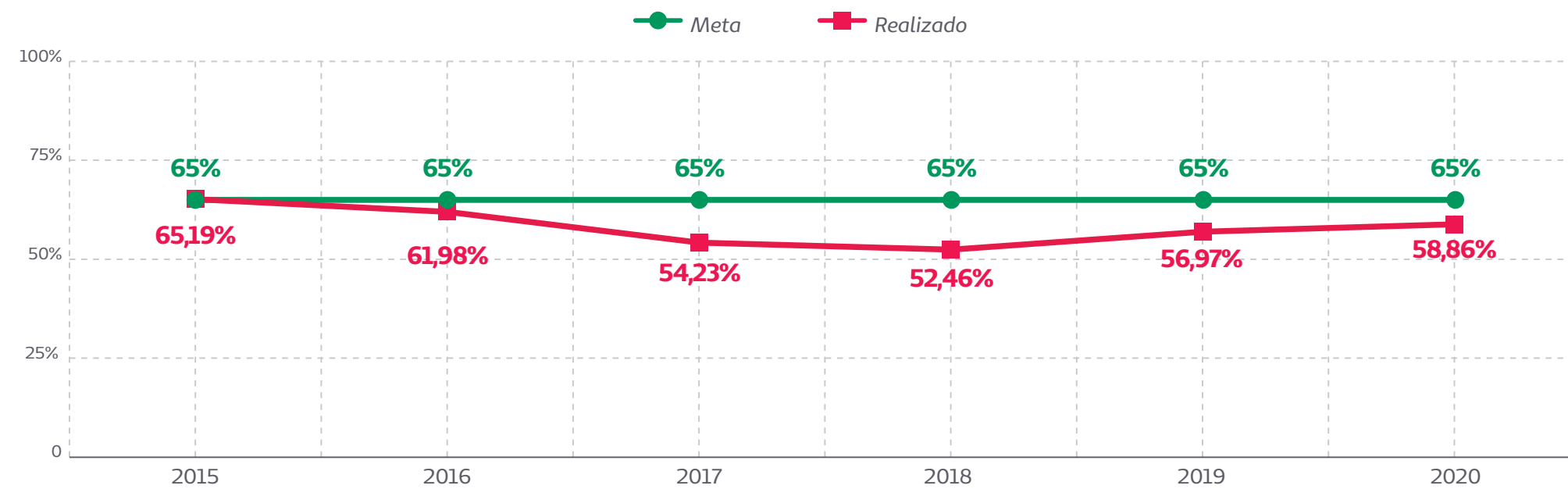
Suficiência de 19,7 milhões de garantias financeiras em relação a necessidade de Lastro.



## 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 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.

Atenta ao princípio da precaução e alinhada à necessidade de estimular e contribuir para a preservação do meio ambiente, possui uma política

de sustentabilidade com 13 diretrizes a serem cumpridas.

No âmbito ambiental, a Cooperativa cumpre todas as diretrizes da política, realizando o gerenciamento de resíduos sólidos e de serviços de saúde. Através do Projeto de Neutralização de carbono, realiza a compensação de toda a emissão dos gases de efeito estufa provenientes das operações da Cooperativa, além de incentivar o consumo consciente e adotar medidas para diminuição da utilização de recursos.

## Emissões [ 103-1 103-2 103-3 305-4 ]

A Unimed Cuiabá foi à primeira do Sistema a neutralizar suas emissões de carbono. Em 2010, por meio do Instituto Ação Verde, que mantém o Projeto Verde Rio, a cooperativa passou a neutralizar toda emissão de CO<sup>2</sup> proveniente da operação da Unimed Cuiabá.

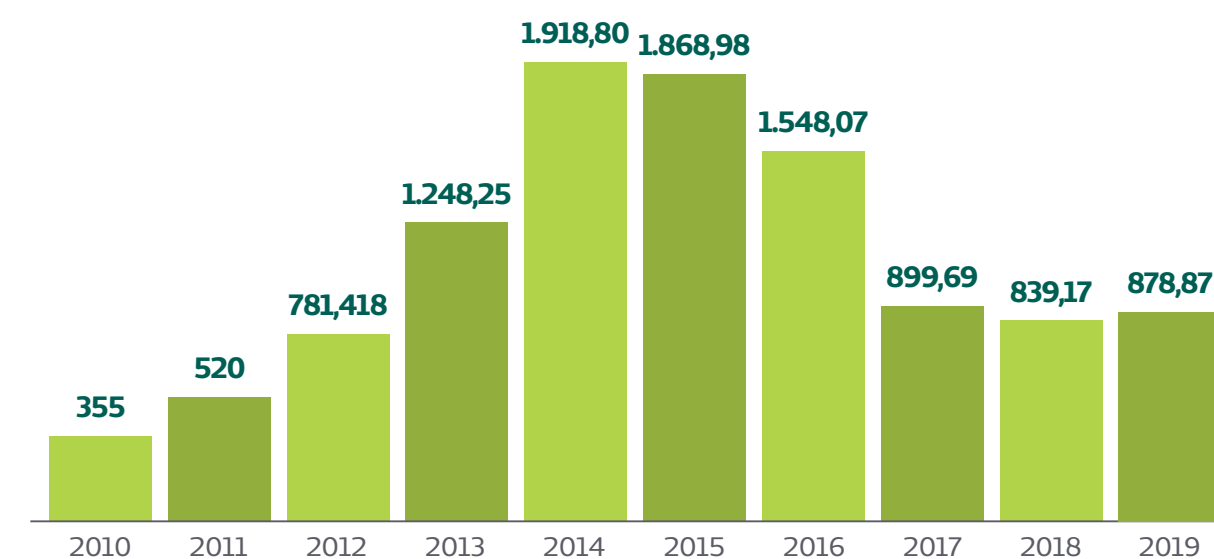
Em 2019, devido à reestruturação, a Cooperativa passou a realizar seu próprio inventário através da calculadora de carbono disponibilizado pela

Unimed do Brasil, que utiliza a metodologia GHG Protocol. Em 2021, a Unimed Cuiabá planeja realizar novas parcerias, tanto para o desenvolvimento do inventário, quanto para a compensação das emissões.

Os valores apresentados a seguir, são dados do Inventário de carbono da Cooperativa do ano de 2019. O inventário de 2020 está sendo produzido e assim que finalizado será disponibilizado no site da Unimed Cuiabá ([www.unimedcuiaba.coop.br](http://www.unimedcuiaba.coop.br)).



### CONTROLE DE EMISSÕES DE CARBONO EM TONELADAS

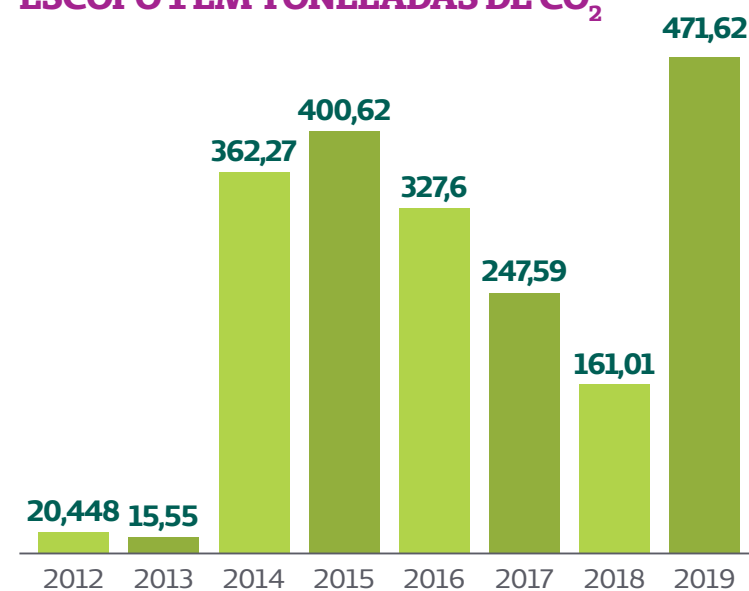


## Fontes de Emissão – Escopo 1 [ 305-1 ]

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.

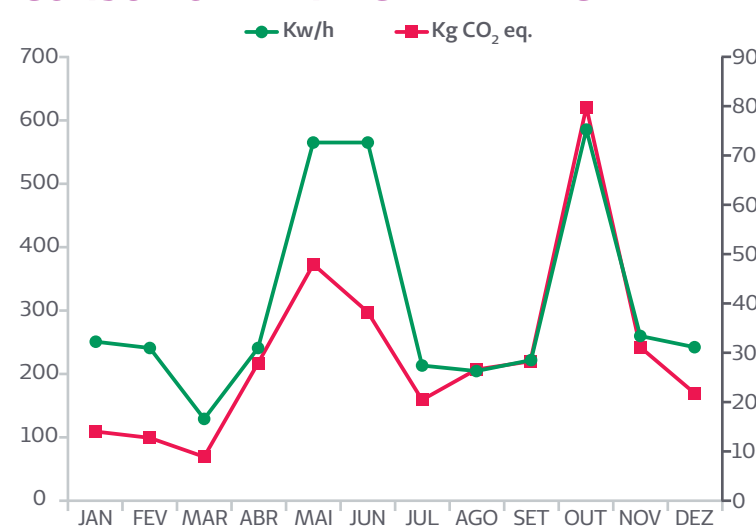
### ESCOPO 1 EM TONELADAS DE CO<sub>2</sub>



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

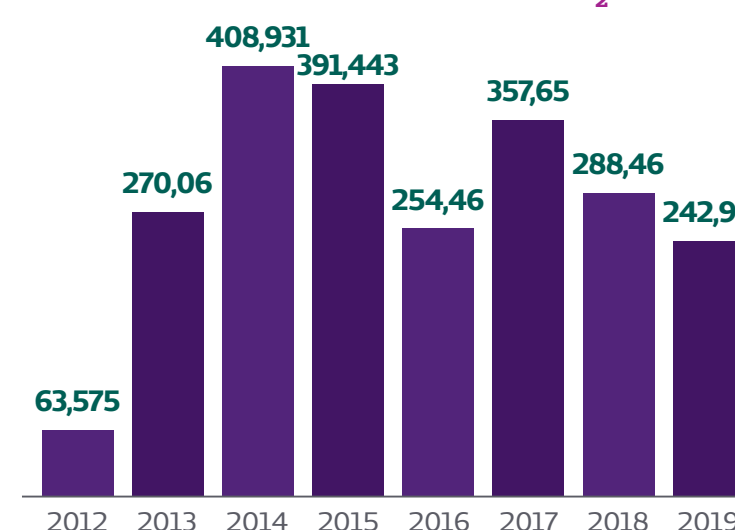
Compreendem as emissões indiretas e contabiliza as emissões de GEE provenientes da aquisição de energia elétrica e térmica que é consumida.

### 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.

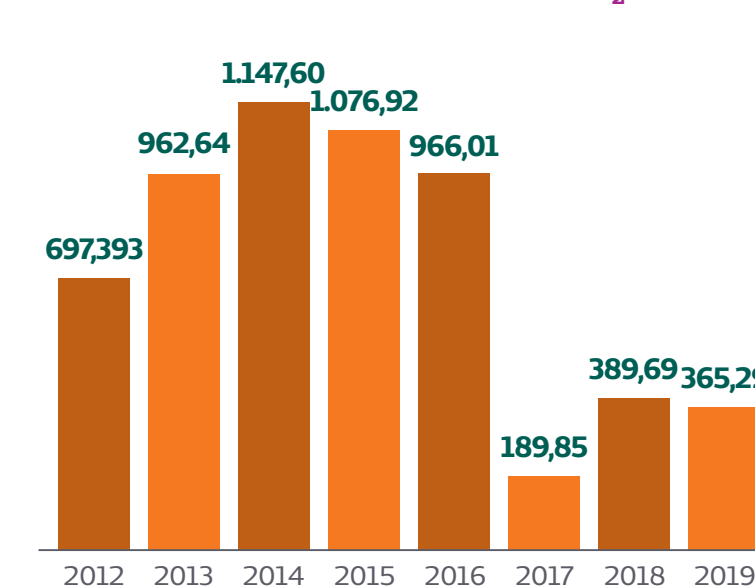
### ESCOPO 2 EM TONELADAS DE CO<sub>2</sub>



## 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, 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, entre outros.

### ESCOPO 3 EM TONELADAS DE CO<sub>2</sub>



# Gestão de resíduos em geral e resíduos de saúde

103-1  
103-2  
103-3  
301-1  
301-2  
301-3  
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 coletados, transportados e encaminhados para a destinação final ambientalmente correta, através de empresa terceirizada licenciada e capacitada para tal atividade.

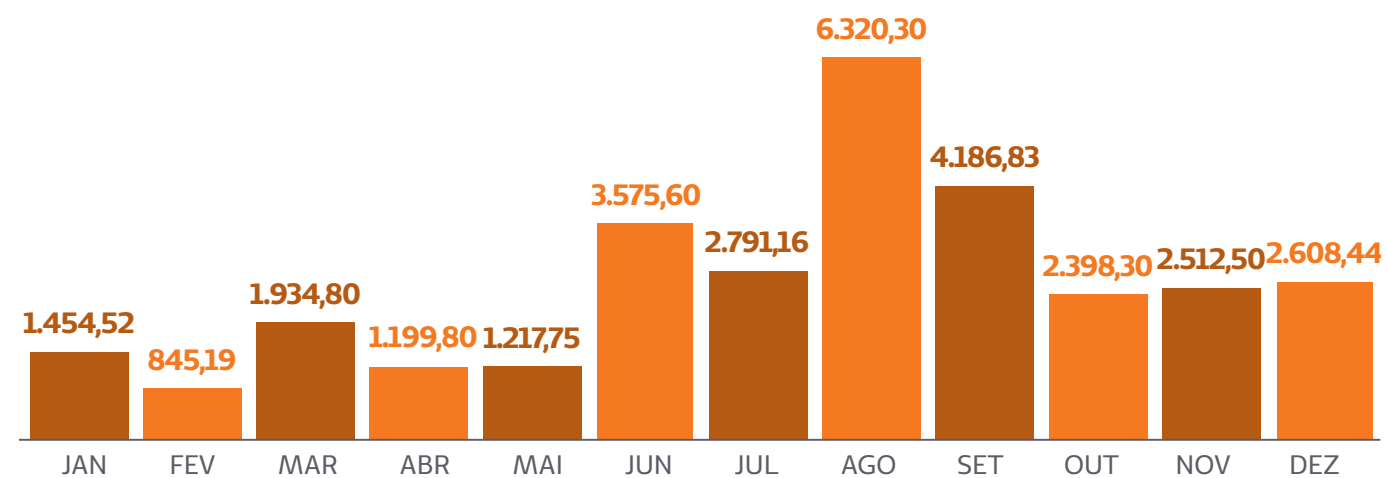
Os resíduos sólidos gerados nas unidades da Unimed Cuiabá, são basicamente restos alimentares, resíduos de sanitários e recicláveis. O papel e papelão são os resíduos recicláveis de maior geração, sendo encaminhados para empresa de reciclagem. A renda proveniente da venda destes materiais é revertida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

## Termo de Adesão Sustentável

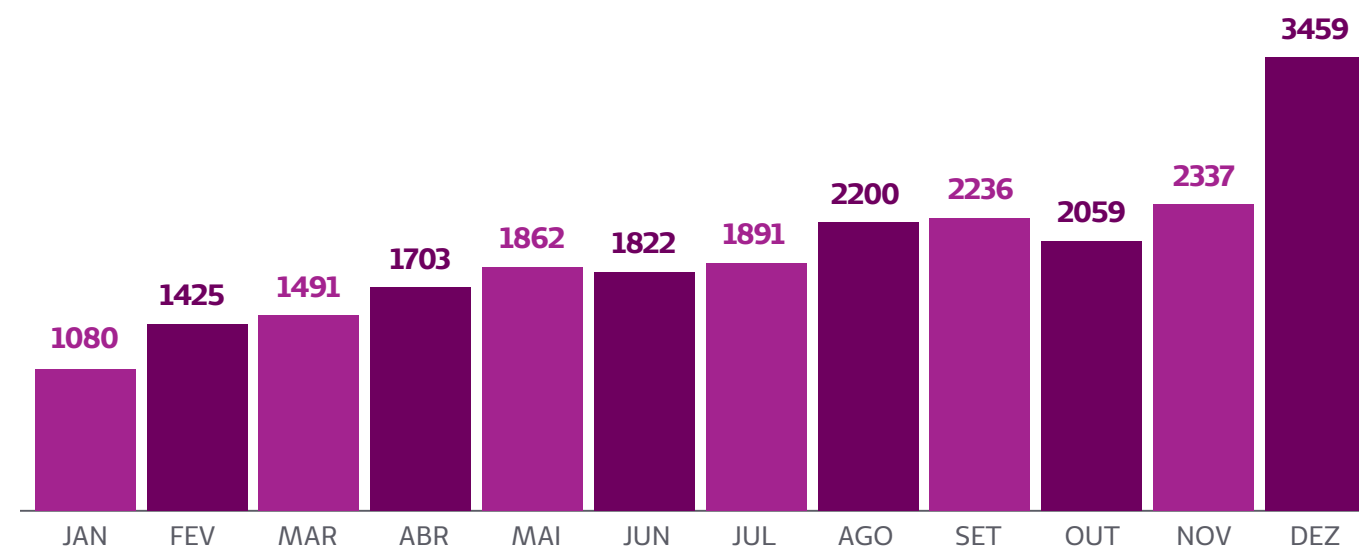
Como medida para diminuir os impactos ambientais com a impressão de papel, a Unimed Cuiabá passa a adotar no ato da assinatura do plano o Termo de Adesão Sustentável, um documento de apenas seis folhas contendo as principais cláusulas contratuais. O contrato completo, com as 60 páginas, ficará disponível para consulta no Portal Unimed Cuiabá.

Atualmente a Unimed Cuiabá realiza a impressão de mais de 40 mil folhas mensais somente de contratos empresariais e particulares. Com este novo formato a Cooperativa terá uma redução nas impressões e, conseqüentemente, menor impacto ambiental.

RESÍDUOS DE SERVIÇO DE SAÚDE GERADOS EM 2020 (KG)

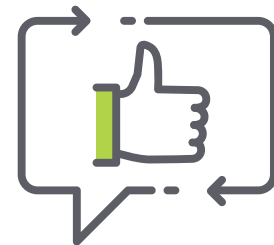


RESÍDUOS SÓLIDOS GERADOS EM 2020 (KG)





# Saúde social



# Gestão de pessoas

## Colaboradores: a força motriz

103-1  
103-2  
103-3  
102-8  
401-1  
401-2

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 e pela 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. Conta com a Política de Gestão de Pessoas e Política de Viagem, que contribuem para o direcionamento nas tomadas de decisões.

### Recrutamento e Seleção

Todos os processos de seleção são realizados de forma criteriosa e transparente pela equipe de Recrutamento e Seleção. É privilegiado o recrutamento interno, visando oferecer oportunidades de desenvolvimento profissional.

### 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:** subsidiado em 72% pela Cooperativa com inclusão de dependentes legais e agregados;

**Vacinas com descontos diferenciados:** vacinação 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 o objetivo de melhorar a saúde e evitar lesões por esforço repetitivo e algumas doenças ocupacionais;

**Ginástica Laboral Especial:** no ano de 2020, devido a pandemia, foram encaminhados, semanalmente, vídeos com práticas de ginástica laboral para que os colaboradores pudessem manter a rotina de alongamento e atividades leves para a prevenção de doenças ocupacionais e manter a postura adequada mesmo trabalhando em sistema home office.

**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 sede 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 cinco restaurantes conveniados e próximos à unidade para realização da refeição. No Centro de Especialidades Médicas e Espaço Cuidar, são disponibilizados refeições por restaurante conveniado, dentro da unidade do Espaço Cuidar com acompanhamento de nutricionista. Na Distribuidora as refeições também são disponibilizadas por um restaurante conveniado, dentro da unidade;

### **Medidas de segurança para o uso do refeitório**

Os colaboradores foram liberados para fazer suas refeições, preferencialmente, na sua estação de trabalho para evitar aglomeração de pessoas no refeitório. Também foram definidos três horários para a utilização do espaço, sempre respeitando o distanciamento de 1,5m de um colaborador para o outro. Além disso, as refeições, antes feitas em restaurantes conveniados, foram entregues de maneira segura para os colaboradores na sede e no Espaço Cuidar.

**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 colaborador. 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 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;

**Benefício Aniversário:** 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. Os aniversariantes também são presenteados através do cartão Alelo no valor de R\$100,00;

**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. Neste ano as gestantes receberam 2 pacotes de fraldas, devido a pandemia.

**Licença Maternidade:** O [ 401-3 ] afastamento do emprego poderá ocorrer entre o 28º dia anterior à data prevista para o parto.

**Licença Paternidade:** o colaborador terá direito à Licença Paternidade no período de 05 dias consecutivos, em caso de nascimento de filho.



**Biblioteca da Unimed:** Localizada dentro da Cooperativa, o local contém livros de vários temas, onde o colaborador tem a possibilidade de estudar, emprestar e levá-lo para casa. Como 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 final de ano:** Devido à pandemia, todos os eventos foram suspensos em 2020.

### **Trabalho em sistema Home Office**

A Unimed Cuiabá, cooperativa médica que prima pelo bem-estar dos seus colaboradores, e seguindo recomendações dos órgãos de Saúde, decidiu liberar parte dos colaboradores das áreas não essenciais para trabalhar em sistema home office. O objetivo da decisão era de evitar aglomerações e diminuir as chances de contaminação de beneficiários, cooperados e colaboradores. A manutenção dos trabalhos via home office seguiram as normas decretadas pelo Poder Executivo Estadual e Municipal, e estava entre as medidas recomendadas pelo Ministério da Saúde e pela Organização Mundial da Saúde (OMS) para o momento da pandemia.

As atividades da Sede retornaram gradativamente de forma presencial, atendendo toda a Legislação vigente. A Cooperativa adotou medidas para garantir a segurança dos colaboradores e beneficiários durante a pandemia. O setor de Gestão de Pessoas forneceu máscaras e álcool em gel a todos os colaboradores e a distância de segurança foi respeitada nos setores.

## **Jornada do Conhecimento**

103-1  
103-2  
103-3  
404-2

A Unimed Cuiabá, em parceria com o Instituto Luiz Mario Coutinho, realizou em 2020 o treinamento Jornada do Conhecimento, ministrado pela empresa AIKA Consultoria, para toda a Equipe Unimed Cuiabá. O projeto Jornada do Conhecimento teve como objetivo aprimorar as políticas internas de valorização do colaborador, além do planejamento de carreiras e alinhamento das competências necessárias baseadas na Avaliação de Desempenho por Competência.

Um treinamento 100% on-line que buscou valorizar o conhecimento e investir na capacitação dos colaboradores. Os treinamentos foram adaptados para serem realizados de forma virtual para evitar aglomerações e beneficiar os colaboradores que se encontravam em sistema de trabalho home office devido à pandemia do Covid-19.

**Módulo 1:** Desenvolvimento de Pessoas e Gestão do Conhecimento;

**Módulo 2:** Atuação Estratégica;

**Módulo 3:** Comunicação Assertiva;

**Módulo 4:** Foco no Resultado;

**Módulo 5:** Foco em Segurança e Responsabilidade Socioambiental;

**Módulo 6:** Melhoria Contínua;

**Módulo 7:** Foco no Cliente Interno e Externo.

## **Saúde e segurança no trabalho**

103-1  
103-2  
103-3  
403-1

A Saúde e Segurança no trabalho é uma das prioridades da Cooperativa, que realiza o atendimento às 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, um técnico de Segurança do Trabalho no Centro de Especialidades Médicas, conforme a Norma Regulamentadora NR-4 e outro técnico de segurança no Espaço Cuidar como boa prática.

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. Contam com Médicos do Trabalho, Enfermeiro, 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 Ergonomia Cognitiva, **Cuidados com a COVID-19**, Tabagismo, hipertensão, cuidados com a saúde e alimentação, saúde financeira, diabetes, doenças sexualmente transmissíveis, dentre 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.



## Medidas de segurança para colaboradores de áreas essenciais durante a pandemia

A Unimed Cuiabá adotou uma série de medidas para garantir a segurança dos colaboradores de áreas essenciais que precisaram trabalhar presencialmente na sede administrativa, Centro Assistencial e Espaço Cuidar, durante o período de isolamento recomendado pela Organização Mundial de Saúde (OMS).

Para minimizar o contato dos colaboradores com demais pessoas e diminuir o risco de exposição ao COVID-19, a Unimed Cuiabá disponibilizou o serviço de transporte particular por aplicativo para que os colaboradores não utilizassem transporte coletivo. O serviço poderia ser solicitado pelo colaborador ao líder do setor. Além disso, as refeições, antes feitas em restaurantes conveniados, foram entregues de maneira segura para os colaboradores na sede e no Espaço Cuidar. No Centro Assistencial as refeições continuaram no sistema de buffet.

Equipamentos de proteção individual (EPIs) e segurança foram disponibilizados para a equipe assistencial e a higienização e limpeza de todo o prédio foi intensificada. Foram instalados mais pontos com álcool em gel para os colaboradores e beneficiários que circulam nos locais. A Cooperativa também realizou a campanha de vacinação contra a gripe H1N1 para todos os colaboradores. Além disso, o setor de comunicação divulga continuamente informações e orientações para que o desempenho das atividades dos colaboradores não seja prejudicado.

A alta gestão da Cooperativa acompanha a todo o momento as decisões das autoridades e os boletins epidemiológicos emitidos pelo Estado e Ministério da Saúde e continuará a tomar decisões visando a segurança e o bem-estar de colaboradores, cooperados e clientes.

O Sindicato Sintracoop aborda tópicos de saúde e segurança como 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%.

## Colaboradores da linha de frente do PA são os super-heróis da Unimed Cuiabá

Os profissionais que atuam na linha de frente ao enfrentamento da Covid-19 foram os grandes homenageados da Semana da Segurança do Paciente da Unimed Cuiabá em 2020. Devido à pandemia, a campanha informativa com o tema “Cuidamos de você para que cuide com Segurança” foi realizada on-line. Na semana da campanha, foram realizados testes rápidos em todos os colaboradores do Pronto-Atendimento e do Personal. Ao todo, foram feitos 200 testes e nenhum deu positivo. O Dia Mundial de Segurança do Paciente é comemorado no dia 17 de setembro.

A campanha abordou as Seis Metas Internacionais de Segurança do Paciente (Icesp) definidas pela Organização Mundial de Saúde. Para a campanha foram criados seis super-heróis, cada um com sua respectiva cor e meta de segurança para prestar uma assistência de qualidade ao paciente.

### Super-heróis:

- **Agente Red** – Identificação correta do paciente antes da realização de qualquer procedimento.
- **Agente Yellow** – Comunicação Efetiva,

que promove a segurança na continuidade dos cuidados assistenciais, quando se comunica com a equipe e demais colaboradores.

- **Agente Blue** – Medicação Adequada, usando os Nove Certos, sempre que realiza prescrição, uso e administração de medicamentos.
- **Agente Purple** – que utiliza o Check-list a cada procedimento cirúrgico ou invasivo que realiza.
- **Agente Green** – que neste momento de pandemia, mais do que nunca contribui motivando a todos a lavarem as mãos de maneira correta e atender a todas as práticas de higiene para a segurança do paciente.
- **Agente Orange** – evita acidentes, identificando pacientes que possuem maiores riscos de queda, os menores de dois anos e os idosos.



## 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.

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



### TOTAL DE COLABORADORES EM 2020 - POR FAIXA ETÁRIA



### TOTAL DE COLABORADORES COM DEFICIÊNCIA EM 2020 - POR FAIXA ETÁRIA



# Jeito de Cuidar 103-1 103-2 103-3

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.



# 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 7h às 21h. Em função da pandemia nos meses de março a setembro de 2020 o horário de funcionamento ficou estipulado das 7h às 19h, com atendimento presencial até às 14h e após o período foram realizados teleatendimentos.

## 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. 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 locais, 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 2020

Clientes ativos: **3.957**  
Número de atendimentos: **23.449**  
Medicações e procedimentos: **2.491**



### Ações e medidas protetivas realizadas no Personal no período de pandemia

Diante da pandemia do Covid-19, a clínica Personal sofreu algumas mudanças no atendimento e relacionado ao distanciamento social. Os colaboradores do grupo de risco passaram a trabalhar em home office, as refeições dos colaboradores passaram a ser realizadas dentro do setor e com horários definidos, para não gerar aglomerações. Outra medida tomada no intuito de redução no risco de contaminação do vírus, foi a mudança no horário de atendimento do setor. Nos meses de março a setembro de 2020 o horário de funcionamento ficou estipulado das 07h às 19h, com atendimento presencial até às 14h e após esse horário sendo realizados apenas teleatendimentos. Para a proteção dos beneficiários e colaboradores foram instaladas proteções de acrílico no

atendimento ao público, realizado a aferição da temperatura, disponibilizado máscaras para aqueles que não possuíam, e instalações de aparelhos de álcool 70% pulverizado, com acionamento por meio dos pés. Para os colaboradores, foi implantado protocolo de proteção de risco de infecção, com uso de máscara, gorro, capote e óculos de proteção durante todo atendimento.

As marcações de cada consulta foram realizadas com espaçamento maior, a cada 30 minutos, a fim de realizar a higienização nos consultórios a cada beneficiário atendido, para garantir uma maior proteção ao cliente.

Durante o lockdown, os clientes Unimed Cuiabá que realizam tratamento psiquiátrico, puderam

## Expectativa para 2021

- Aumento de vidas nas carteiras do Personal;
- Realizar o cadastro dos programas desenvolvidos na clínica APS Personal, programas pré-natal, puericultura e saúde mental;
- Efetivação dos acompanhamentos dos pacientes crônicos;
- Capacitação para equipe Multidisciplinar, Coaching em atendimento ao Clientes e Coaching Motivacional.

realizar as trocas de receitas no Personal, buscando não provocar maior risco de surtos e aumento no número de tentativas de suicídios nesse grupo. No mesmo período, houve paralização das clínicas e ambulatório e, o Personal absorveu todos os atendimentos as gestantes do ambulatório Unimed Fácil que puderam realizar o pré-natal sem intercorrências no período.

A clínica APS tornou-se referência para os atendimentos dos pacientes assintomáticos do Coronavírus que eram atendidos no Pronto Atendimento, na finalidade de reduzir o contágio da doença, assim ocorreu um suporte dessa demanda e disponibilização do espaço, equipe administrativa, recepção e de enfermagem para atendimentos desses pacientes assintomáticos.

# O cooperado é o dono [ 103-1 103-2 103-3 ]

O objetivo do projeto é implantar ações que promovam a conscientização do cooperado como dono, aumentar a satisfação do mesmo e promover a aproximação do cooperado com a 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 6,96.

**AVALIAÇÃO DA GESTÃO DA UNIMED CUIABÁ**

**6,96**

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL COM A UNIMED CUIABÁ**

**7,19**



## Ampliação dos canais de atendimento

Os canais de atendimento existentes se restringiam a atendimento 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.

Outro Canal de Atendimento, é poder contar com equipe de analistas que visitam o cooperado tendo o mesmo o Atendimento ainda mais personalizado em seu local de trabalho. Com agenda de visitas estruturadas, seu analista externo estará sempre por perto pronto para ouvi-los e atender as suas demandas com cuidado e a comodidade que o cooperado merece.

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 **12.381 atendimentos realizados** pelos e-mails e WhatsApp

Mais de **2.384 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

Em caso de falecimento do médico cooperado, o cônjuge receberá três consultas por cooperado, sendo que uma é paga pela Unimed. Este auxílio financeiro será de acordo com o valor atualizado da consulta. Quando o cooperado não informar nenhum beneficiário, a Unimed pagará o benefício aos herdeiros indicados na escritura de inventário. O plano de saúde permanece para os dependentes, que continuarão a pagar o mesmo valor pelo prazo de 2 anos, conforme norma da ANS.

Auxílio ao cônjuge - **R\$ 1.953.132,00**

### Médico Honorário (Benefício de Inatividade)

Conforme critérios preestabelecidos no Estatuto, é possível que o cooperado se torne inativo (deixe de produzir) mantendo para si e seus dependentes diretos e agregados, o plano de assistência médica, específico para cooperados em atividade. Quando o cooperado se torna honorário, o mesmo possui direito de receber o benefício de inatividade (pagamento correspondente ao valor integral da cota-parte da admissão de novos cooperados).

Quantidade de Médicos Honorários  
- **11 médicos** se tornaram honorários no ano de 2020

### Plano de saúde

Plano de saúde oferecido aos cooperados, dependentes (cônjuges e filhos) e agregados (pais e sogros), com valor de tabela diferenciado e possibilidade de desconto em produção.

### Plano odontológico

O plano odontológico oferecido aos cooperados, dependentes e agregados é totalmente subsidiado pela Unimed Cuiabá.

### Presente de aniversário

No mês do aniversário do cooperado a Unimed Cuiabá oferece um Vale Presente para consumo nos locais credenciados.

### Kit bebê

A Unimed Cuiabá oferece um kit bebê ao filho (a) recém-nascido do médico cooperado. Após o nascimento do filho, o cooperado poderá retirar o kit no Relacionamento com o Cooperado.

### 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.

Descanso remunerado -  
Total: **R\$ 7.080.831,00**



### Benefício Extraordinário para Cooperados – Crise Coronavírus

Com o objetivo de garantir maior segurança financeira aos médicos cooperados durante o período de enfrentamento da pandemia do coronavírus (covid-19), a Unimed Cuiabá anunciou a concessão de complemento de adiantamento de produção, opcional, para o período de março a agosto de 2020.

Total de cooperados beneficiados: **154**  
Total pago em 2020: **R\$ 2.155.297,02**

### Drive-Thru de teste rápido e gratuito

Com o foco no cuidado e na preservação da Vida, a Unimed Cuiabá realizou o teste rápido para diagnóstico do Covid-19 para o médico cooperado em sistema de Drive Thru, na sede da Cooperativa.

Total de cooperados que realizaram o teste rápido: **740**

# 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.

A opinião dos clientes é muito importante para Unimed Cuiabá, por isso desde 2009 a empresa adotou a realização da pesquisa de satisfação. Nesse formato, o resultado era compartilhado com os líderes das áreas, que ficavam responsáveis em desenvolver um plano de ação com os pontos identificados como oportunidade de melhoria. Nos últimos anos, a Cooperativa atingiu nota superior a 9 que foi estimada como meta.

A partir deste ano, a Cooperativa adotou uma outra metodologia de pesquisa, denominada NPS, atualmente já utilizada pelo Relacionamento com cliente e Financeiro. A mesma, está sendo

estruturada e a expectativa é que seja expandida para as demais áreas da empresa. Através deste novo modelo, esperamos melhorar a experiência do cliente com a Unimed, contribuindo para o fortalecimento da nossa marca.

Os principais ganhos com a mudança são:

- Rápido feedback sobre a experiência do cliente com a nossa equipe;
- Possibilidade de resgatar clientes insatisfeitos;
- Identificação de pontos de atrito na jornada do cliente.

### 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, 2713  
Centro Sul - Cuiabá

Vendas, Relacionamento Corporativo,  
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

0800 882 0800

#### Acompanhe-nos nas redes sociais

#### App Guia Médico

Disponível na Play Store

Disponível na Apple Store

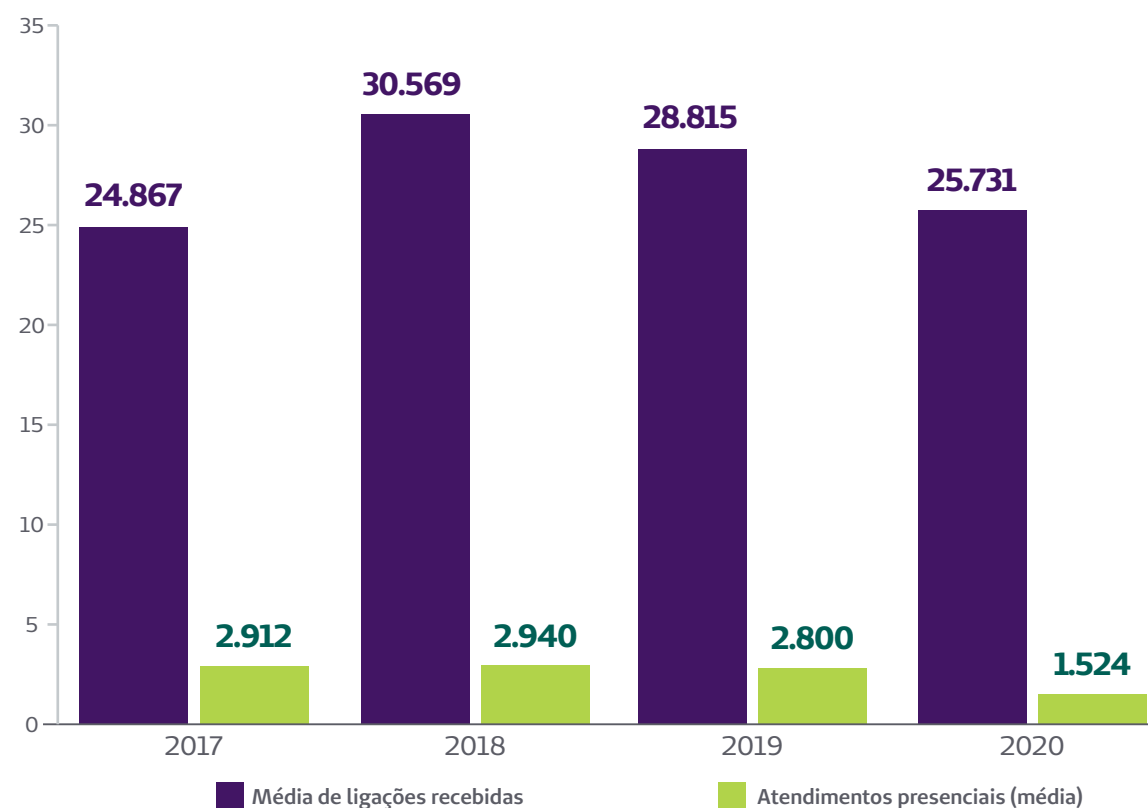
## Atendimento x canais

Por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), a Unimed Cuiabá atendeu, em 2017, média de 24.867 mil pessoas por mês. No ano seguinte sofreu um aumento considerável, acumulando 30.569. Já em 2019, a média de ligações recebidas pelo setor de Relacionamento com o Cliente sofreu uma queda de 28.815, e em 2020 com reflexo da pandemia teve redução significativa de 25.731.

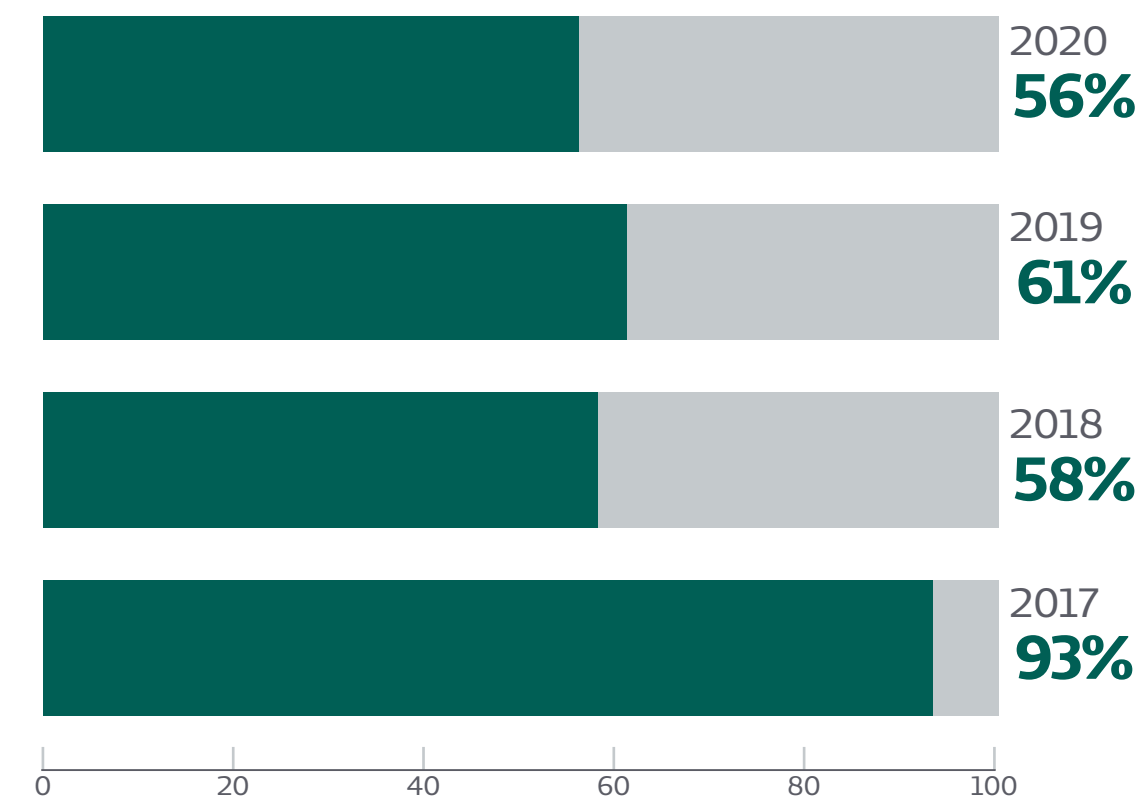
Com relação aos atendimentos presenciais realizados em 2017, o setor de Relacionamento com o Cliente da Cooperativa contabilizou média de 2.912 mil pessoas atendidas presencialmente. No ano seguinte, o balanço apontou que 2.940 mil atendimentos presenciais foram realizados, em 2019, manteve-se a média em 2.800. Já 2020 apresenta uma redução significativa de 1.524 atendimentos.

Dos atendimentos realizados, a avaliação dos clientes, em 2017, considerou 99,3% deles como positivos. No ano seguinte, a qualidade do atendimento manteve a média de 99%. Em 2019, 99,3% das pessoas que utilizaram o serviço de atendimento da Unimed Cuiabá o avaliaram como positivo. Em 2020 mantivemos a média de avaliações positivas, finalizando o ano com 99%.

## ATENDIMENTOS SAC E PRESENCIAL



## LIGAÇÕES ATENDIDAS EM ATÉ 30'



# Acesso a tratamento médico de qualidade [ 103-1 103-2 103-3 ]

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 e falta de cultura de qualidade.

## 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.



## Mudança da forma de pagamento para o Modelo Híbrido

Diante das grandes variações do mercado de saúde Nacional com a entrada de novos players no ramo de serviços médicos hospitalares, percebemos que a pluralidade de condutas e de protocolos de atendimento médico hospitalar, varia de região para região e de prestador para prestador, sendo assim, buscamos ao decorrer do ano de 2020, visualizar cada Hospital, dentro de sua especialidade e de suas peculiaridades, tais avaliações se deram para que pudéssemos ter clareza na relação contratual e na conduta negocial, junto a nossa rede credenciada. Com base nestes estudos, chegamos a conclusão que cada prestador hospitalar, possuía peculiaridades a serem tratadas, nascendo ai a estruturação do MODELO HÍBRIDO DE CONTRATO HOSPITALAR, tal modelo consiste em oferecer a cada prestador uma metodologia específica, composta de pacotes cirúrgicos, diárias e taxas, contas abertas e em alguns casos ambos aglutinados após a avaliação da equipe técnica de auditoria. Tal modelo busca trazer eficiência a auditoria, diminuindo a burocracia e aumentando o nível de controle de contas, com base na AUDITORIA *in loco*, com acompanhamento sistêmico de pacientes via Comand Center e painéis de gestão, bem como uso da T.M.I (Taxa Média de Internação), para avaliação das contas a serem faturadas.

Para conseguirmos ter modelos eficientes, um ponto claro é apontado nesta ação, a necessidade de monitoramento constante e de proximidade entre a Operadora e os prestadores hospitalares neste modelo especificamente, tais ajustes são feitos a cada 03 (três) meses, fins correções e adequações que o modelo exija. Com isso buscaremos nesta relação, observar os melhores e mais eficientes prestadores, no intuito de trazer equidade as relações contratuais vigentes.

## 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, reembolsos, distribuição geográfica e 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.

## Laudo Eletrônico

Por meio de software S-Line os laboratórios de análises clínicas e imagens estão inserindo os laudos de exames realizados pelos clientes, a fim de otimizar os processos internos ao que tange a celeridade na liberação dos procedimentos solicitados para os beneficiários da Unimed.

## Criação de Câmaras técnicas e Desenvolvimento de Protocolos

Visando a padronização da assistência com qualidade e eficiência, a Unimed Cuiabá está criando as Câmaras Técnicas, compostas por médicos cooperados, renomados de cada especialidade que tem como finalidade, discutir a assistência prestada e definir protocolos institucionais, que garantam a qualidade e a subsistência da cooperativa.

## 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.

Elaboramos o manual interno de enfermagem OPME que tem como objetivo padronizar as condutas técnicas e administrativas, embasamos nas melhores práticas de auditoria, com orientações de todas as regras vigentes conforme Comitês Técnicos do Sistema Unimed.

Implantamos a auditoria in loco de enfermagem nos procedimentos com uso de OPME, a fim de garantir qualidade assistencial, controle da rastreabilidade e consequentemente monitoramento das autorizações e execução dos procedimentos médicos.

## Mudança no modelo de Auditoria

**Buscando garantir a assistência integral dos beneficiários Unimed, implantamos o Home Care COVID, que tem por objetivo, atender clientes no conforto do seu lar, desta forma ampliamos o número de leitos disponíveis, em meio a pandemia.**

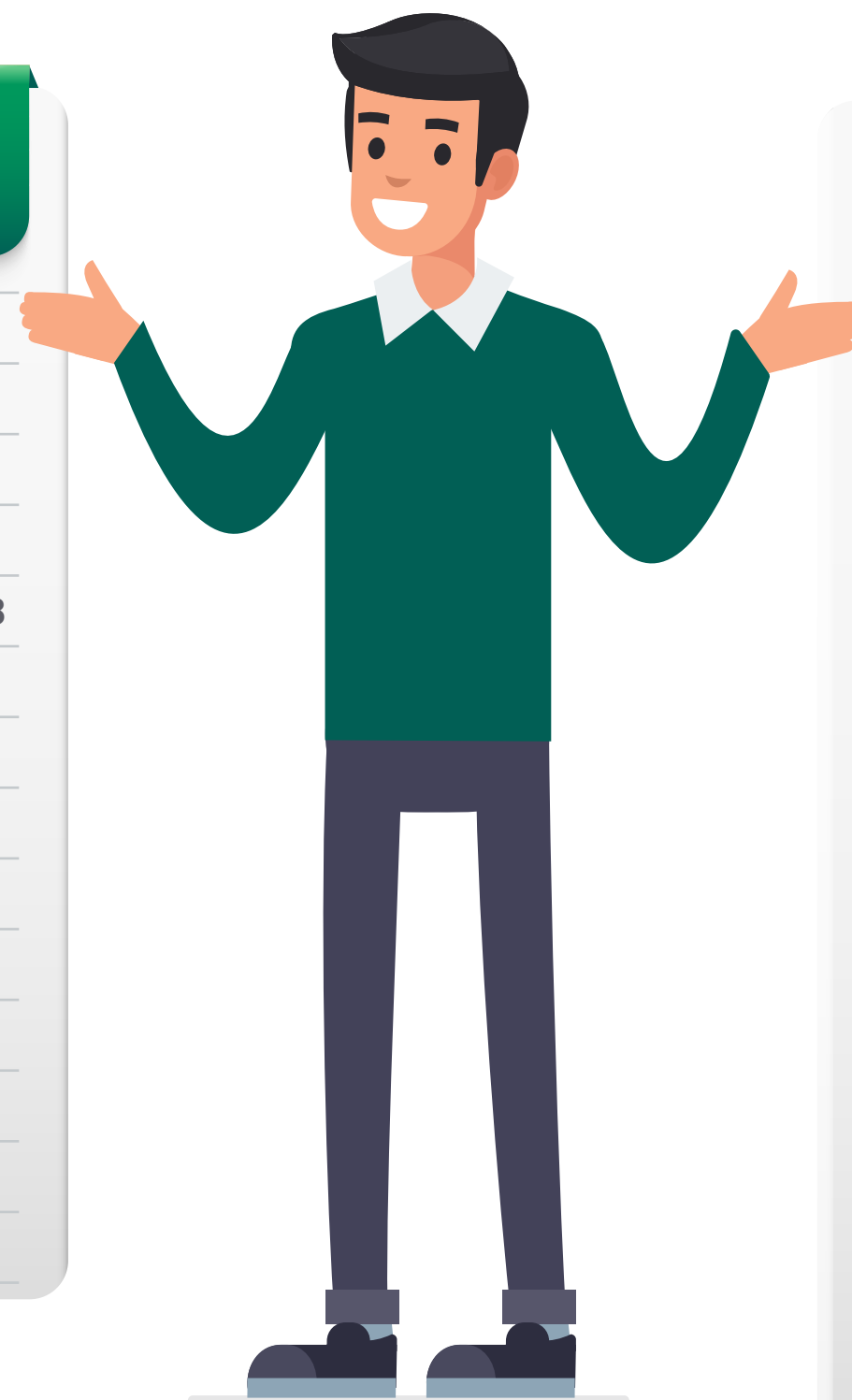
Reestruturação de todos os processos que envolvem a auditoria, desde a análise prévia até a análise de contas, com protocolos e equipe em educação continuada, atuando com foco no cliente, “Beira Leito”.

Confecção de manuais de auditoria médica e de nutrição, bem como a atualização do manual de enfermagem.





Em <b>2019</b>	<b>ATENDIMENTO EM SAÚDE</b>	Em <b>2020</b>
1.164.231	Consultas Eletivas	931.657
440.752	Consultas em PA	358.708
-	Teleconsultas	2.226
38.498	Internações	31.266
4.816.096	Exames de laboratório	4.540.383
809.787	Exames de Imagem	796.915
94.717	Eletrocardiograma	79.261
27.527	Endoscopia	24.566
8.996	Colonoscopia	8.341
4.353	Parto cesárea	4.237
784	Parto normal	696
9.525	Quimioterapia (quantidade de sessões)	9.310
953	Quimioterapia (quantidade de pacientes)	945
872	Pacientes atendidos em assistência domiciliar**	1.215



### REDE DE PRESTADORES UNIMED CUIABÁ

Banco de Sangue	2
Clínicas de Anestesiologia	7
Clínicas de Cardiologia	26
Clínicas de Endoscopia	15
Clínicas de Especialidades	25
Clínicas Multiprofissionais (fisioterapia, fonoaudiologia e psicologia)	41
Clínicas Neurologia	8
Clínicas de Oftalmologia	29
Clínicas de Urologia	6
Clínicas de Ortopedia	5
Clínicas de Vascular	3
Hemodiálise	5
Hemodinâmica	5
Hospitais e UTIs	24
Laboratório de Análises Clínicas	30
Laboratório de Anatomia Patológica	7
Medicina Nuclear	4
Otorrinolaringologia	7
Oncologia e Radioterapia	8
Oxigenioterapia Hiperbárica	2
Radiodiagnóstico (Raio-X, ultrassom, Tomografia, Mamografia e Ressonância)	47
Recursos Próprios	14
Home Care	2
Bucomaxilo	1
Dietas enterais e parenterais	3
<b>TOTAL</b>	<b>326</b>

\*As quantidades de 2019 foram refeitas utilizando outros critérios e a inclusão de Intercâmbio em 2019 e 2020.

\*\*Do total de pacientes atendidos em assistência domiciliar 289 são Covid no ano de 2020

# Medicina Preventiva

## Ações de promoção da saúde e segurança do beneficiário

103-1  
103-2  
416-1  
416-2

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.

**Em 2020 o Viver Bem sofreu grande impacto devido a Covid-19, visto que sua atividade principal é desenvolvida em grupos de educação em saúde. Mesmo com todo o reflexo deste ano atípico realizamos 43.490 atendimentos e 2.674 clientes novos foram inseridos no Núcleo. O setor está com**

**7.186 clientes ativos, os quais são gerenciados de forma contínua pelas linhas de cuidado distribuídas entre os programas de prevenção e promoção.**

As ações de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças dos beneficiários da Unimed Cuiabá, são desenvolvidas através de 12 programas e distribuídos conforme a modelagem estruturada pela ANS, que são eles:



### 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.



### 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.



### linha de cuidado para prática regular de atividade física

Em 2020, devido a pandemia do Covid 19, o foco do Movimento-se foi atuar e fortalecer o exercício físico nas linhas de cuidado de crônicos e da dor. Com isto fechamos o ano com cerca de 4.749 atendimentos distribuídos nas diversas linhas de cuidado do Setor.

É importante ressaltar que o Programa Movimento-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.



### 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 2020, o programa Comida Certa se reinventa para a modalidade online com aulas ministradas por especialistas como médico endocrinologistas, médico do esporte, nutricionistas, psicólogos e fisioterapeutas. Realizando assim cerca de 406 atendimentos neste novo formato.



## VIVER BEM SUPERAÇÃO

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

O período de quarentena mudou a rotina da maior parte das pessoas e com o isolamento social, muita gente deixou de praticar atividades físicas. Além disso, a ansiedade com as notícias sobre o Coronavírus também impactou a alimentação e o estado emocional da população. Assim, o ganho de peso se tornou uma realidade para muitos.

Nesse sentido o programa adaptou o seu formato de funcionamento para resgatar os pacientes que já estavam em monitoramento e expandiu para novos clientes. Com o apoio de plataformas online, os encontros terapêuticos e atividades físicas foram realizados pela equipe multidisciplinar do programa onde os participantes foram estimulados a desafios relacionados à mudança para hábitos mais saudáveis.

Em 2020 foram realizados 5.393 atendimentos e atualmente possui 371 clientes em monitoramento, como resultado, mais de 36% dos participantes alcançaram a meta de perda mínima de 5% do peso inicial, maior que média nacional que é < 20%.



## 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 27 grupos e atendeu mais de 400 clientes. Sendo que, 85% dos que concluíram o programa, pararam de fumar. Além disso, o programa realiza o monitoramento contínuo para prevenção de recaídas desses participantes. Em relação a esses beneficiários, 63% permanecem abastêmios. Esse é um resultado muito relevante para o programa, uma vez que, segundo o Instituto Nacional de Câncer, 80% das pessoas que concluem programas de tabagismo tendem a recair no período de 12 meses.

Mesmo com a pandemia covid-19, em 2020 foram realizados 1390 atendimentos na modalidade híbrida (online e presencial) e atualmente monitora 170 clientes tabagistas.



## VIVER BEM MÃE CORUJA

### linha de cuidado para beneficiárias que estão gestantes.

Destinado a beneficiárias gestantes e puérperas, o programa conta com diversas atividades que buscam acompanhar a gestante desde a descoberta da gestação 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 Papo de Mãe. Além disso, o Mãe Coruja oferece às clientes um ambulatório de assessoria ao aleitamento materno e o Home Baby (visita domiciliar de enfermagem nos primeiros 15 dias pós parto), ampliando o suporte à amamentação exclusiva.

Devido a pandemia em 2020, o curso do Mãe Coruja passou a ser realizado on-line pela plataforma Google Sala de Aula, ministrado pela equipe do programa, com momento interativo para esclarecimentos de dúvidas das participantes. Além das vídeo aulas, o programa promove o “Papo de Mãe on-line”, pela plataforma Microsoft Teams, que são encontros virtuais mediados por uma psicóloga, onde as futuras mães compartilham experiências, dúvidas e expectativas sobre o processo gestacional e a maternidade. O objetivo é oferecer uma rede de apoio emocional para as gestantes nesse momento de transformações. A alta adesão das participantes, levou a equipe a padronizar alguns atendimentos para essa modalidade, mostrando assim que podemos aprender e nos surpreender em momentos difíceis.

Em 2020 o programa realizou 2853 atendimentos a gestantes e puérperas, sendo que atualmente possui 531 beneficiárias ativas.



## 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 5.044 colaboradores beneficiários de 27 empresas clientes. Focado em atividades de promoção da saúde, prevenção e monitoramento de doenças crônicas, sendo um diferencial no Mercado agregando valor a marca Unimed Cuiabá. O Programa conta ainda com Ambulatório de Medicina da Família para o acompanhamento de colaboradores e dependentes que não possuem médico de referência 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 epidemiológico da empresa, educação em saúde com base nos três pilares do Viver Bem, direcionamento para as demais linhas de cuidado e workshops multidisciplinares.

Em 2020, com a pandemia do covid-19, grande parte dos colaboradores clientes do programa trabalharam na modalidade home office, e levando em consideração que nem todos possuíam o suporte de uma ferramenta com internet e/ou afastamentos pela doença, os atendimentos para essa linha de cuidado não foi como o esperado, no entanto, com muito trabalho da equipe multidisciplinar buscando plataformas alternativas como telemonitoramento e grupo de aplicativos de conversa, conseguimos realizar 3473 atendimentos.

 **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 clientes psiquiátricos dentro da Unimed Cuiabá. Em 2019, o programa inaugurou o Núcleo de Assistência Especializada (NAE), que atende exclusivamente clientes com quadros psiquiátricos graves e severos, proporcionando atendimento especializado em psiquiatria para clientes em surto psicótico e tentativa de suicídio que dão entrada no pronto atendimento da Unimed Cuiabá. Só em 2020 foram realizadas mais de 270 avaliações psiquiátricas, 1.945 atendimentos e atualmente monitora 242 clientes. A equipe multidisciplinar é composta por Médico Psiquiatra, Psicólogas e Enfermeiras, que são responsáveis pela coordenação do cuidado, tratamento medicamentoso, reforço positivo à adesão medicamentosa, as estratégias de autocuidado e de reinserção social.



 **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 composto por um leque de ações que objetivam levar educação em saúde aos clientes diagnosticados com diabetes mellitus, a fim de promover autoconhecimento, autocuidado, práticas que apoiam o monitoramento contínuo da doença e prevenção das complicações crônicas. Dentre essas ações estão o exame de neuropatia diabética (exame dos pés exclusivo na Unimed Cuiabá), os mapas de conversação em diabetes e um curso de 6 módulos que está em 33ª edição. A equipe de execução do programa é composta por médica Endocrinologista, Nutricionistas, Enfermeiras, Psicólogas e Fisioterapeutas. Atualmente o programa monitora 744 clientes e realizou em 2020 cerca de 2.631 atendimentos incluindo atividades em grupo, telemonitoramento para controle clínico e exames de neuropatia diabética.



 **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 e telemonitoramento em saúde com foco nos cuidados necessários para manutenção da pressão arterial controlada.

Em 2020, o programa atendeu 1.090 clientes e atualmente monitora 210 clientes hipertensos. A equipe do programa é composta por Médico da Família, Enfermeiras, Técnicas de Enfermagem, Nutricionistas, Psicólogas 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 2020, o programa realizou 17.799 atendimentos e atualmente possui 2.672 clientes em monitoramento. O programa de atenção aos idosos foram uns dos que mais sofreram impacto devido a pandemia, pois algumas vidas foram ceifadas pela doença, o pânico e o medo de sair de casa fizeram com que muitos não viessem as consultas, além da suspensão de todas as atividades terapêuticas em grupo, para manutenção da segurança e integridade de nossos clientes.



# Retorno para a sociedade

103-1  
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 2020 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, com a criação de uma área de Sustentabilidade, com objetivo de aproximar os projetos e ações de responsabilidade social da estratégia da cooperativa.

Seguindo as tendências da sustentabilidade das organizações, a Unimed Cuiabá está pautada com os critérios ESG – Ambiental, Social e de Governança – e desenvolve projetos e ações que contribuam com o avanço das metas dos ODS – Objetivos de desenvolvimento sustentável.

## Projetos Sociais da Unimed Cuiabá

### Projeto Acolher:

A Pandemia da covid-19 pelo novo corona vírus (SARS-cov-2), tem se apresentado como um desafio sanitário em escala global, além de causar um impacto financeiro e social no mundo todo. O Projeto Acolher visa levar informações sobre a doença e estar à disposição para quaisquer esclarecimentos necessários, além de levar palavras de conforto e acolhimento aos colaboradores da Unimed Cuiabá suspeitas ou com casos confirmados do novo coronavírus.

### 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, 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, em Cuiabá. Ao todo, são 130 alunos matriculados, entre médicos cooperados e colaboradores da Unimed Cuiabá, crianças e adultos da comunidade em geral. Em 2020, devido a pandemia do novo coronavírus, o projeto esteve em recesso e deve ser retomado no segundo semestre de 2021.

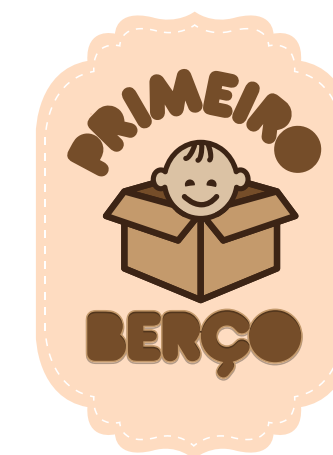
### Projeto de Musicoterapia:

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. Em 2020, mais de 8500 famílias de recém nascidos foram beneficiados com o recebimento do berço sustentável.





### **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. Em 2020 o projeto que até então possuía sede própria, passou por reestruturação e devido à pandemia do novo coronavírus, ficou em recesso para preservar a saúde dos seus beneficiados. O projeto deve ser retomado a partir do segundo semestre de 2021.



### **Projeto de Compensação de Carbono**

Desde 2010, a Unimed Cuiabá desenvolve o relatório de inventário de carbono baseado no GHG Protocol com apoio de Instituições parceiras buscando com pensar as emissões de CO2 da cooperativa. O objetivo é contribuir com a preservação do meio ambiente e incentivar seus públicos de relacionamento ao consumo consciente.

### **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. Em 2020, devido a pandemia do novo coronavírus e estabelecimento das aulas online nas escolas parceiras, o projeto entrou em recesso e deve ser retomado no segundo semestre de 2021.

## **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.

Para isso, foi montado um posto de atendimento no estacionamento do Hospital Santa Helena para facilitar o trabalho das doadoras, que podem fazer a coleta do leite em casa e deixar no local, sem a necessidade de descer do veículo.

### **Projeto Caminho Redentor**

O projeto oferece moradia permanente, assistência médica e fisioterápica, alimentação e qualidade de vida a 26 pessoas com diagnóstico de neuropatia cerebral órfãs 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.

### **Abrigo São Vicente de Paulo**

Proporcionar a melhoria da qualidade de vida oferecendo moradia permanente, assistência médica e odontológica, alimentação e cultura aos 61 idosos abrigados, é o principal objetivo do Abrigo São Vicente de Paulo mensalmente doação de variedades de medicamentos e realiza reformas na instituição.

## **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.

### **Dia Cooperar**

Desde 2013 a cooperativa realiza o Dia C – Dia de Cooperar, iniciativa do Sescop que incentiva as cooperativas a realizarem ações de voluntariado em prol do dia do Cooperativismo. O 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. Contribuindo com o crescimento coletivo pela convivência com as diferenças e o reconhecimento do valor da diversidade através da inclusão social, em 2019 beneficiamos mais de 180 pessoas. Em 2020, devido a pandemia, o Dia de cooperar foi lembrado através dos projetos já desenvolvidos pela cooperativa, através das ações desenvolvidas sociais durante todo o ano.

### **Natal dos Sonhos**

Desde 2018, a Unimed Cuiabá, através da área de Sustentabilidade, realiza uma parceria com a loja Ri Happy para campanha de Natal. O “Natal dos Sonhos”, beneficia crianças inscritas no Projetos Canção de Rodas. Os clientes da loja Ri Happy, pode escolher na arvore de Natal disponibilizada na loja, a criança a ser presenteadas.

## **Doações emergenciais para comunidade em tempos de pandemia**



### **Campanha “Todos contra a covid-19” arrecada alimentos**

A Unimed Cuiabá, em parceria com a Fundação André e Lucia Maggi (FALM), realiza campanha de arrecadação de cestas básicas para ajudar famílias em situação de vulnerabilidade social durante a pandemia do Covid-19. Intitulada “Um Por Todos e Todos Contra a COVID-19”, a campanha é realizada inteiramente online e destina alimentos e outros recursos básicos para pessoas em situação de vulnerabilidade agravada pelo distanciamento social em Mato Grosso, Amazonas e Rondônia.

Inicialmente a campanha tem como objetivo realizar ações emergenciais, como doações de cestas básicas, mas sua atuação pode se estender com outras doações, caso sejam identificadas posteriormente, outras questões para apoiar o retorno gradativo das atividades de instituições sociais e das comunidades mais afetadas

### **Cestas básicas e sabonetes líquidos para ações sociais são doadas**

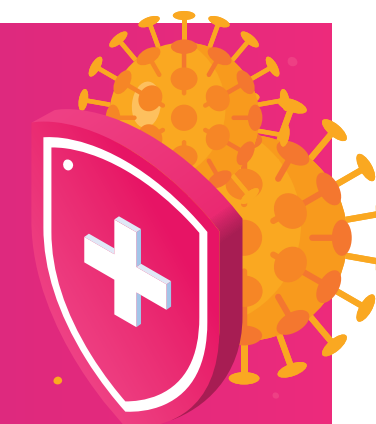
Contribuindo com este movimento global de solidariedade, a Unimed Cuiabá realizou a doação de 800 cestas básicas para projetos e ações sociais promovidas pelos governos estadual e municipal. Além disso, a cooperativa de trabalho médico doou 200 unidades de sabonetes líquidos para o Lar de Idosos São Vicente de Paulo, em Várzea Grande, e para as Casas Caminho Redentor, em Cuiabá.

Os alimentos não perecíveis e produtos de higiene pessoal e de limpeza doados pela Unimed Cuiabá irão, junto com doações de outras empresas mato-grossenses, atender famílias carentes de todos os 141 municípios do estado. O foco são famílias que vivem do trabalho informal, comércio de rua e as que dependem exclusivamente dos

benefícios sociais, como Bolsa Família, que serão afetadas diretamente pelos efeitos da pandemia. Os sabonetes irão contribuir para a higienização adequada e prevenção da doença entre as pessoas atendidas pelas entidades sociais.

### **PM recebe doação de álcool gel**

Como parte das ações de combate ao coronavírus, a Unimed Cuiabá realizou a doação de 250 unidades de álcool em gel para o Comando Geral da Polícia Militar de Mato Grosso (PMMT). Na ocasião, o diretor-presidente da Cooperativa, o médico patologista Rubens Carlos de Oliveira Junior, recebeu a Moeda símbolo da PMMT, concedida em reconhecimento a parcerias, contribuições, ações conjuntas e outros desenvolvidos junto com a PM em prol da sociedade cuiabana.



# 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 Unimed de Governança e Sustentabilidade

– Classificada na categoria Ouro na certificação concedida pela Unimed do Brasil.



**Ouvidoria de Excelência** – A Unimed Cuiabá foi classificada na categoria Excelência.



### Selo Empresa Amiga dos Animais

A Câmara Municipal de Cuiabá concedeu a Unimed Cuiabá o selo “Empresa Amiga dos Animais” em reconhecimento pelo trabalho junto a Associação Mato-grossense Voz Animal (AVAMT). O selo, criado por iniciativa do vereador Marcelo Bussiki (PSB), tem como objetivo reconhecer e estimular as empresas para que atuem ajudando, acolhendo e lutando contra os maus tratos praticados contra os animais. A escolha da Cooperativa para receber a honraria foi feita pela presidente da AVAMT, Maria das Dores Gonçalves da Silva.

O selo é concedido para empresas que promovem proteção, adoção, apadrinhamento, custeio de despesas, tratamento médico-veterinário de forma direta ou por meio de apoio financeiro, doações e auxílio às instituições de proteção animal e abrigos de animais.





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.
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

ANO	PREMIAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
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
2020	Valor Econômico – As 1.000 maiores empresas do Brasil	22º Lugar entre as 50 maiores em Planos de Saúde (Nacional)
2020	Ouvidoria de Excelência	A Unimed Cuiabá foi certificada com a qualidade máxima: Ouvidoria de Excelência
2020	Época Negócios 360º – As 250 maiores empresas do Brasil	252º Lugar – Ranking Nacional
2020	Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade 2020	A Unimed Cuiabá foi certificada na categoria Ouro no Selo Governança e Sustentabilidade 2020
2020	Prêmio Excelência da Saúde	A Unimed Cuiabá ficou entre as 39 instituições que mais se sobressaíram na última década.

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

102-54  
102-55

## Indicadores Gerais

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁGS.	OMISSÕES
<b>GRI102: CONTEÚDOS PADRÕES GERAIS</b>			
<b>Estratégia</b>			
102-14	Declaração do Tomador de Decisão Senior - Palavra do Presidente	8	
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	8	
<b>Perfil da Organização</b>			
102-1	Nome da Organização	14	
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	19	
102-3	Localização da sede	14	
102-4	Localização das operações	11	
102-5	Natureza e forma jurídica	14/33	
102-6	Mercados atendidos	15	
102-7	Porte da Organização	30	
102-8	Informações sobre empregados e trabalhadores	74/78	
102-9	Cadeia de fornecedores	53	
102-10	Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	53	
102-11	Abordagem ou princípios da precaução	70	
102-12	Iniciativas desenvolvidas externamente	41	
102-13	Participação em associações	41	
<b>Práticas de Relato</b>			
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	
<b>Engajamento dos stakeholders</b>			
102-40	Lista de grupos de stakeholders	5	
102-41	Acordos de negociação coletiva	5.63	
102-42	Identificação e seleção de stakeholders	5	
102-43	Abordagem para engajamento de stakeholders	5	
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	6	
<b>Governança</b>			
102-18	Estrutura de governança	33	
102-22	Nome da Organização	33	
102-23	Presidente do mais alto órgão de governança	33	
102-27	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	37	
102-29	Identificação e gerenciamento dos impactos econômicos, ambientais e sociais	51	
<b>Ética e Integridade</b>			
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	38	
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	39	

## Temas Materiais

ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PAGS.	OMISSÕES
<b>CONTEÚDOS PADRÕES ESPECÍFICOS</b>			
<b>Categoria Econômica – Tema Material: Desempenho Econômico</b>			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	55	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	55	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	55	
GRI 201: Desempenho Econômico	GRI 201-1: Valor Econômico direto gerado e distribuído	55	
<b>Categoria Econômica – Tema Material: Impactos Econômicos Indiretos – Impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos</b>			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	63	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	63	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	63	
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos	GRI 203-1: Investimentos em infraestrutura e serviços suportados	63	
<b>Categoria Econômica – Tema Material: Sinistralidade</b>			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	56	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	56	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	56	
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos	GRI 203-2: Impactos Econômicos Indiretos Significantes	56	
<b>Categoria Econômica – Tema Material: Práticas de compras</b>			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	53	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	53	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	53	
GRI 204: Práticas de Compras	GRI 204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais	53	

ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PAGS.	OMISSÕES
<b>Categoria Econômica – Tema Material: Compliance e ética nos negócios</b>			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	39	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	39	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	39	
GRI 205: Anti Corrupção	GRI 205-1: Operações avalidas para riscos relacionados à corrupção	39	
	GRI 205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anti corrupção	39	
<b>Categoria Ambiental – Tema Material: Compensação das Emissões de Carbono</b>			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	70	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	70	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	70	
GRI 302: Energia	GRI 302-1: Energia Consumida Dentro da Organização	71	
GRI 305: Emissões	GRI 305-1: Emissões Diretas (Escopo 1)	71	
	GRI 305-2: Emissões Indiretas (Escopo 2)	71	
	GRI 305-3: Outras Emissões Indiretas (Escopo 3)	71	
	GRI 305-4: Intensidade de emissões GEE	70	
<b>Categoria Ambiental – Tema Material: Gestão dos resíduos em geral e resíduos de saúde</b>			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	72	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	72	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	72	
GRI 301: Materiais	GRI 301-1: Materiais utilizados por peso ou volume	72	
	GRI 301-2: Materiais de entrada reciclados usados	72	
	GRI 301-3: Produtos recuperados e seus materiais de embalagem	72	
GRI 306: Emissões e Resíduos	GRI 306-4: Transporte de Resíduos Perigosos	72	

ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PAGS.	OMISSÕES
<b>Categoria Social – Tema Material: Emprego</b>			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	74	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	74	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	74	
GRI 401: Emprego	GRI 401-1: Contratação e rotatividade de funcionários	74	
	GRI 401-2: Benefícios oferecidos a funcionários em tempo integral que não são fornecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	74	
	GRI 401-3: Licença Maternidade	75	
<b>Categoria Social – Tema Material: Saúde e Segurança no Trabalho</b>			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	76	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	76	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	76	
GRI 403: Segurança e Saúde Ocupacional	GRI 403-1: Sistema de Gestão de saúde e Segurança Ocupacional	76	
<b>Categoria Social – Tema Material: Treinamento e Educação</b>			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	76	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	76	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	76	
GRI 404: Educação e Treinamento	GRI 404-2: Programas para melhorar as habilidades dos funcionários e programas de assistência de transição	76	
<b>Categoria Social – Tema Material: Diversidade e Igualdade de oportunidades</b>			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	78	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	78	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	78	
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidade	GRI 405-1: Diversidade dos órgãos de governança e trabalhadores	33/ 36/ 78	

ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PAGS.	OMISSÕES
<b>Categoria Social – Tema Material: Investimentos na Comunidade</b>			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	93	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	93	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	93	
GRI 413: Comunidades Locais	GRI 413-1 Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	93	
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores	GRI 414-1 Novos fornecedores que foram selecionados por critérios sociais	53	
<b>Categoria Social – Tema Material: Medicina Preventiva e Saúde e segurança do beneficiário</b>			
GRI 103: Formas de Gestão	GRI 103-1: Explicação do tópico material e seu conteúdo	80/90	
	GRI 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	80/90	
	GRI 103-3: Avaliação da abordagem de gestão	80	
GRI 416: Segurança e Saúde do Consumidor	GRI 416-1: Avaliação dos impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	80/90	
	GRI 416-2: Incidentes de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de produtos e serviços	80/90	

# Balanco 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 2020 E 2019

ATIVO	Nota	2020	2019
<b>ATIVO</b>			
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>		<b>331.720.882,40</b>	<b>309.252.284,00</b>
Disponível	5	33.076.831,62	17.862.524,75
Realizável		298.644.050,78	291.389.759,25
Aplicações Financeiras	6	115.377.592,26	100.845.231,58
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		98.228.321,82	94.430.894,62
Aplicações Livres		17.149.270,44	6.414.336,96
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	7	54.656.354,54	49.884.589,87
Contraprestação Pecuniária a Receber		26.883.333,53	27.425.933,47
Participação de Beneficiários em Eventos Indenizáveis		4.893.374,83	3.599.448,78
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		11.504.868,91	18.859.207,62
Outros Créditos de Operações com Plano de Assist. a Saúde	4.16	11.374.777,27	-
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. com Plano de Saúde Operadora	8	992.405,07	2.914.517,72
Despesas Diferidas	9	2.175.504,17	3.119.639,91
Créditos Tributários e Previdenciários	10	4.933.164,86	7.144.040,13
Bens e Títulos a Receber	11	113.310.844,06	121.505.353,04
Despesas Antecipadas	12	2.711.869,30	3.303.730,00
Conta Corrente com Cooperados	13	4.486.316,52	2.672.657,00
<b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>	14	<b>171.635.776,14</b>	<b>155.656.183,80</b>
Realizável a Longo Prazo		68.346.487,79	55.628.552,42
Aplicações Financeiras	14.a	628.692,22	617.909,66
Aplicações Livres		628.692,22	617.909,66
Títulos e Créditos a Receber	14.b	5.405.764,96	-
Depósitos Judiciais e Fiscais	14.c	48.809.690,14	42.998.059,73
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	14.d	13.502.340,47	12.012.583,03
Investimentos	15	17.835.040,84	15.839.896,64
Participações Societárias pelo Método de Custo		3.294.065,83	2.998.304,88
Participações em Instituições Reguladas		3.518.215,89	3.319.454,52
Outras Participações		11.022.759,12	9.522.137,24
Imobilizado	16	83.467.754,80	82.328.109,85
Imóveis de Uso Próprio		64.846.678,52	67.810.399,09
Imóveis - Hospitalares/Odontológicos		56.522.273,82	59.075.602,88
Imóveis - Não Hospitalares		8.324.404,70	8.734.796,21
Imobilizado de Uso Próprio		14.630.788,39	12.910.073,81
Hospitalares/Odontológicos		10.935.053,82	7.554.399,39
Não Hospitalares		3.695.734,57	5.355.674,42
Imóveis em Curso		3.094.821,92	-
Outras Imobilizações		895.465,97	1.607.636,95
Intangível	17	1.986.492,71	1.859.624,89
<b>TOTAL DO ATIVO</b>		<b>503.356.658,54</b>	<b>464.908.467,80</b>

"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 2020 E 2019

PASSIVO	Nota	2020	2019
<b>PASSIVO</b>			
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>		<b>213.534.594,35</b>	<b>196.063.624,54</b>
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		129.967.001,54	109.931.569,75
Provisões de Contraprestações		10.970.200,22	10.110.222,70
Provisão de Prêmio/Contraprestação Não Ganha - PPCNG	18.a	10.936.946,90	10.110.222,70
Provisão para Remissão	18.b	33.253,32	-
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS	18.c	11.719.016,89	9.983.922,23
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores de Serv. Assist.	18.d	43.838.243,06	40.023.154,43
Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados-PEONA	18.e	63.439.541,37	49.814.270,39
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	19	5.969.063,71	1.421.403,79
Receita Antecipada de Contraprestações/Prêmios		5.969.063,71	1.421.403,79
Débitos de Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. c/ Planos Saúde da Op.	20	3.379.905,50	9.681.105,23
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	21	17.518.892,16	16.351.244,69
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	22	12.159.396,66	9.637.896,19
Débitos Diversos	23	37.104.883,36	45.039.357,22
Conta Corrente de Cooperados	24	7.435.451,42	4.001.047,67
<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>		<b>82.733.350,52</b>	<b>68.900.928,30</b>
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		9.998.093,33	6.966.473,07
Provisão para Remissão	18.b	32.739,41	-
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS	18.c	9.965.353,92	6.966.473,07
Provisões		45.503.714,49	43.383.382,12
Provisão para Contingência Tributária (PIS/COFINS/ICMS/SUS)	25.a	32.592.148,83	32.151.525,37
Provisão para Contingência Cível	25.b	5.890.048,79	5.580.988,46
Provisão para Contingência Trabalhista	25.c	1.911.778,92	1.878.630,34
Provisão para Multas Administrativas	25.c	5.109.737,95	3.772.237,95
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	21	135.535,28	192.528,83
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	22	25.116.768,53	16.051.275,73
Débitos Diversos	23	1.979.238,89	2.307.268,55
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>		<b>207.088.713,67</b>	<b>199.943.914,96</b>
Capital Social	26.1	185.074.488,11	180.855.628,70
Reservas	26.2	18.223.205,55	19.088.286,26
Reserva de Reavaliação		4.484.485,82	4.738.225,83
Reserva de Lucros/Sobras/Retenção de Superávits		13.738.719,73	14.350.060,43
Sobras/Perdas a Disposição da AGO		3.791.020,01	-
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>		<b>503.356.658,54</b>	<b>464.908.467,80</b>

"As Notas Explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis"  
Reconhecemos a exatidão da presente demonstração em 31 de dezembro de 2020.

*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 2020 E 2019

DESCRIÇÃO	Nota	2020	2019
<b>Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde</b>		<b>1.173.696.662,50</b>	<b>1.184.655.560,24</b>
<b>Receitas com Operações de Assistência à Saúde</b>		<b>1.212.357.385,37</b>	<b>1.225.441.966,45</b>
Contraprestações Líquidas	4.16	1.212.423.378,10	1.225.441.649,84
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	4.11	(65.992,73)	316,61
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assist. à Saúde da Operadora		<b>(38.660.722,87)</b>	<b>(40.786.406,21)</b>
<b>Eventos Indenizáveis Líquidos</b>		<b>(934.729.849,67)</b>	<b>(989.711.630,61)</b>
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados	4.17	(921.104.578,69)	(977.079.204,55)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados-PEONA	4.11	(13.625.270,98)	(12.632.426,06)
<b>RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>		<b>238.966.812,83</b>	<b>194.943.929,63</b>
<b>Receitas com Outras Operações do Plano de Assist.a Saúde</b>		<b>6.176.246,91</b>	<b>8.144.226,09</b>
<b>Outras Receitas Operac. de Assist. à Saúde Não Relac. c/ Pl. de Saúde da Op.</b>		<b>157.217.612,58</b>	<b>132.617.257,48</b>
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar		12.574.135,94	13.790.701,19
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual-Assistência Médico Hospitalar		4.025.389,44	2.033.304,60
Outras Receitas Operacionais		141.361.683,94	117.360.722,60
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde		(743.596,74)	(567.470,91)
<b>Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde</b>		<b>(71.718.134,59)</b>	<b>(76.961.362,79)</b>
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde		(52.700.252,20)	(50.078.952,68)
Programa de Promoção e Prevenção de Riscos a Saúde		(6.997.936,21)	(3.640.084,81)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde		4.297.490,21	4.425.462,55
Provisão Para Perdas Sobre Créditos		(16.317.436,39)	(27.667.787,85)
<b>Outras Despesas Oper.de Assist.à saúde Não Relac.com Plano de Saúde Operadora</b>		<b>(195.523.030,07)</b>	<b>(168.168.446,62)</b>
<b>RESULTADO BRUTO</b>		<b>135.119.507,66</b>	<b>90.575.603,79</b>
<b>Despesas de Comercialização</b>		<b>(10.027.528,99)</b>	<b>(9.086.130,63)</b>
<b>Despesas Administrativas</b>	30	<b>(115.612.237,82)</b>	<b>(116.093.258,39)</b>
Despesas Operacionais		(115.612.237,82)	(116.093.258,39)
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>	31	<b>(6.237.926,79)</b>	<b>9.828.880,92</b>
Receitas Financeiras		11.181.458,28	18.193.283,45
Despesas Financeiras		(17.419.385,07)	(8.364.402,53)
<b>Resultado Patrimonial</b>		<b>2.340.508,53</b>	<b>1.732.529,08</b>
Receitas Patrimoniais		2.667.698,57	2.027.063,64
Despesas Patrimoniais		(327.190,04)	(294.534,56)
<b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS</b>		<b>5.582.322,59</b>	<b>(23.042.375,23)</b>
Contribuição Social		(308.882,98)	-
Imposto de Renda		(813.416,07)	-
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>		<b>4.460.023,54</b>	<b>(23.042.375,23)</b>

"As Notas Explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis"  
Reconhecemos a exatidão da presente demonstração em 31 de dezembro de 2020.

*Dr. Rubens Carlos de Oliveira Junior*      *Dra. Suzana Aparecida Rodrigues dos Santos Palma*  
Diretor Presidente                                  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 2020 E 2019

DESCRIÇÃO	Nota	2020			2019
		ATO COOPERATIVO	ATO NÃO COOPERATIVO	TOTAL	TOTAL
(+/-) SOBRA E LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO		6.839.062,55	(2.379.039,01)	4.460.023,54	(23.042.375,23)
(+/-) RESULTADOS ABRANGENTES		-	-	-	1.610.927,95
(+) Ajuste de Exercícios Anteriores		-	-	-	(868.361,28)
( + ) Reversão FATES Exercício 2019		-	-	-	2.479.289,23
( = ) SALDO ANTES DAS DESTINAÇÕES		6.839.062,55	(2.379.039,01)	4.460.023,54	(21.431.447,28)
( - ) Absorção do Resultado Negativo - Ato Não Cooperativo		(2.379.039,01)	2.379.039,01	-	-
( - ) Transf. p/ Fates / Rates - Ato Não Cooperativo		-	-	-	-
( - ) Fundo de Reserva - 10%	26.2	(446.002,35)	-	(446.002,35)	-
( - ) FATES/RATES - 5%	26.2	(223.001,18)	-	(223.001,18)	-
( - ) Antecipação de Sobras		-	-	-	-
( + ) Utilização Fundo Reserva - (Art. 100 inc.I ES) - <i>ad referendum</i>		-	-	-	21.431.447,28
<b>SOBRAS A DISPOSIÇÃO DA AGO</b>		<b>3.791.020,01</b>	-	<b>3.791.020,01</b>	-

"As Notas Explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis"

*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 2020 E 2019

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
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018</b>		<b>169.103.558,99</b>	<b>(2.845.660,73)</b>	<b>453.315,69</b>	<b>4.988.725,35</b>	<b>21.505.372,06</b>	<b>2.479.289,23</b>	<b>14.935.757,52</b>	<b>5.194.100,47</b>	<b>215.814.458,58</b>
Ajustes de exercícios anteriores									(868.361,28)	(868.361,28)
Ajustes de exercícios anteriores									(5.194.100,47)	(5.194.100,47)
Destinação das Sobras 2018									(23.042.375,23)	(23.042.375,23)
Sobras líquidas do exercício 2019										
Aumento/Diminuição- sobras/reservas e em espécie										
Integralização de Capital		22.742.353,40	(6.257.597,50)	(453.315,69)						16.031.440,21
Baixa de Cooperados		(1.887.025,46)								(1.887.025,46)
Movimentação de Reservas										
Reserva Legal - (Art. 100 Inc.I -b ES)										378,13
Reversões de Reservas										
Movimentação da Reserva de Reavaliação					(250.499,52)					(250.499,52)
Movimentação FATES/RATES						(2.479.289,23)			2.479.289,23	
Movimentação do Fundo Benefício Social								(660.000,00)		(660.000,00)
Sobras/Perdas do Exercício										
Proposta da Destinação das Perdas 2019										
Utilização Fundo Reserva-(Art. 100 inc.I ES)- <i>ad referendum</i>						(21.431.447,28)			21.431.447,28	
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019</b>		<b>189.958.886,93</b>	<b>(9.103.258,23)</b>	<b>-</b>	<b>4.738.225,83</b>	<b>74.302,91</b>	<b>-</b>	<b>14.275.757,52</b>	<b>-</b>	<b>199.943.914,96</b>
Resultado do Exercício 2020									4.460.023,54	4.460.023,54
Aumentos de capital com sobras/reservas e em espécie										
Integralização de Capital	26.1	7.667.090,56	586.007,60							8.253.098,16
Baixa de cooperados	24	(4.034.238,75)								(4.034.238,75)
Movimentação de Reservas										
Reserva Legal - (Art. 100 Inc.I -b ES)										136.760,08
Reversão de Reservas										
Movimentação da Reserva de Reavaliação	26.2a				(253.740,01)					(253.740,01)
Movimentação do Fundo Reserva						(337.104,31)				(337.104,31)
Movimentação do Fundo Benefício Social								(1.080.000,00)		(1.080.000,00)
Destinações do Resultado e Sobras de 2020										
Reserva Legal - 10%	26.2b									446.002,35
FATES/RATES - 5%	26.2b									(223.001,18)
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020</b>		<b>193.591.738,74</b>	<b>(8.517.250,63)</b>	<b>-</b>	<b>4.484.485,82</b>	<b>319.961,03</b>	<b>223.001,18</b>	<b>13.195.757,52</b>	<b>3.791.020,01</b>	<b>207.088.713,67</b>

"As Notas Explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis"  
 Reconhecemos a exatidão da presente demonstração em 31 de dezembro de 2020.

*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 FLUXO DE CAIXA - DFC (MÉTODO DIRETO)  
 DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2019

DESCRIÇÃO	2020	2019
<b>ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>		
(+) Recebimento de Planos Saúde	916.745.980,94	848.261.986,77
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	1.216.888.064,35	1.132.549.925,90
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	198.799,93	345.632,76
(+) Outros Recebimentos Operacionais	515.943.951,14	502.378.043,21
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(1.098.584.390,52)	(1.022.164.979,29)
(-) Pagamento de Comissões	(10.025.708,71)	(9.086.131,21)
(-) Pagamento de Pessoal	(42.673.325,85)	(37.483.330,63)
(-) Pagamento de Prolabore	(2.583.227,88)	(2.583.227,88)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(16.265.681,56)	(14.071.295,58)
(-) Pagamento de Tributos	(180.532.553,34)	(199.786.385,82)
(-) Pagamento de Contingências (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(5.404.317,62)	(1.732.322,94)
(-) Pagamento de Aluguel	(1.891.415,80)	(1.159.205,01)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(14.812.648,70)	(15.670.944,76)
(-) Aplicações Financeiras	(1.230.662.737,55)	(1.114.633.983,03)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(33.995.255,89)	(41.209.971,21)
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>12.345.532,94</b>	<b>23.953.811,28</b>
<b>ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>		
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado - Outros	281.805,00	-
(+) Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	423.821,21	624.333,93
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar	(11.593.025,80)	(4.805.099,26)
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(954.475,41)	(20.111.965,00)
(-) Pagamento Relativos ao Ativo Intangível	(1.338.665,93)	(1.130.460,63)
(-) Outros Pagamentos das Atividades de Investimento	(194.678,42)	(2.742.454,00)
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>	<b>(13.375.219,35)</b>	<b>(28.165.644,96)</b>
<b>ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>		
(+) Integralização de Capital em Dinheiro	4.498.295,50	6.850.880,59
(+) Recebimento - Empréstimos/Financiamentos	25.218.292,94	152.085.219,05
(-) Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(1.954.439,12)	(1.378.886,86)
(-) Pagamento de Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(14.551.669,48)	(146.634.301,36)
(-) Pagamento de Participação nos Resultados	-	(2.044.982,84)
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>	<b>13.210.479,84</b>	<b>8.877.928,58</b>
<b>VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA</b>	<b>12.180.793,43</b>	<b>4.666.094,90</b>
<b>CAIXA - Saldo Inicial</b>	<b>9.712.990,42</b>	<b>5.046.895,52</b>
<b>CAIXA - Saldo Final</b>	<b>21.893.783,85</b>	<b>9.712.990,42</b>
Ativos Livres no Início do Período (*)	17.862.524,75	6.282.247,20
Ativos Livres no Final do Período (*)	66.508.912,57	17.862.524,75
<b>AUMENTO/DIMINUIÇÃO NAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS - RECURSO LIVRES</b>	<b>48.646.387,82</b>	<b>11.580.277,55</b>

(\*) Refere-se ao saldo do grupo Disponível (Caixa, Bancos Conta Depósito, Aplicações de Liquidez Imediata e Numerários em Transitio), 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 2020.

*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 SOBRAS E/OU PERDAS  
 DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2019

DESCRIÇÃO	Nota	2020			2019 Reclassificado
		ATO COOPERATIVO	ATO NÃO COOPERATIVO	TOTAL DOS ATOS	
Contraprestações Efetivas de Operações de Assist. à Saúde		836.110.229,09	337.586.433,41	1.173.696.662,50	1.184.655.560,24
Receitas com Operações à Saúde		863.494.765,39	348.862.619,98	1.212.357.385,37	1.225.441.966,45
Contraprestações Líquidas	4.16	863.541.510,00	348.881.868,10	1.212.423.378,10	1.225.441.649,84
Variação das Provisões Técnicas	4.11	(46.744,61)	(19.248,12)	(65.992,73)	316,61
Tributos diretos de Operações com Planos de Assist. à Saúde da Op.		(27.384.536,30)	(11.276.186,57)	(38.660.722,87)	(40.786.406,21)
Eventos Indenizáveis Líquidos		(662.096.870,99)	(272.632.978,68)	(934.729.849,67)	(989.711.630,61)
Eventos Conhecidos ou Avisados	4.17	(652.445.687,57)	(268.658.891,12)	(921.104.578,69)	(977.079.204,55)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados-PEONA	4.11	(9.651.183,42)	(3.974.087,56)	(13.625.270,98)	(12.632.426,06)
<b>RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE SAÚDE</b>		<b>174.013.358,10</b>	<b>64.953.454,73</b>	<b>238.966.812,83</b>	<b>194.943.929,63</b>
Receitas com Outras Operações do Plano de Assist. a Saúde		4.374.818,80	1.801.428,11	6.176.246,91	8.144.226,09
Outras Receitas Operac. Assist. à Saúde Não Relac. c/Pl. de Saúde da Op.		15.636.173,99	141.581.438,59	157.217.612,58	132.617.257,48
Receitas com Operac. De Assistência Médico-Hospitalar		11.793.624,59	780.511,35	12.574.135,94	13.790.701,19
Receitas c/Administração - Intercâmbio Eventual-Assist.Médico Hospitalar		4.025.389,44	-	4.025.389,44	2.033.304,60
Outras Receitas Operacionais		332.627,52	141.029.056,42	141.361.683,94	117.360.722,60
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde		(515.467,56)	(228.129,18)	(743.596,74)	(567.470,91)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assist. à Saúde		(50.758.780,66)	(20.959.353,93)	(71.718.134,59)	(76.961.362,79)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde		(37.329.151,18)	(15.371.101,02)	(52.700.252,20)	(50.078.952,68)
Programa de Promoção e Prevenção de Riscos à Saúde		(4.884.356,45)	(2.113.579,76)	(6.997.936,21)	(3.640.084,81)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde		3.044.039,74	1.253.450,47	4.297.490,21	4.425.462,55
Provisão Para Perdas Sobre Créditos		(11.589.312,77)	(4.728.123,62)	(16.317.436,39)	(27.667.787,85)
Outras Despesas Oper. Assist.Saude não relac. Plano Assist. à Saúde		(43.316.174,02)	(152.206.856,05)	(195.523.030,07)	(168.168.446,62)
<b>RESULTADO BRUTO</b>		<b>99.949.396,21</b>	<b>35.170.111,45</b>	<b>135.119.507,66</b>	<b>90.575.603,79</b>
Despesas de Comercialização		(7.102.796,10)	(2.924.732,89)	(10.027.528,99)	(9.086.130,63)
Despesas Administrativas	30	(82.016.244,15)	(33.595.993,67)	(115.612.237,82)	(116.093.258,39)
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>		<b>10.830.355,96</b>	<b>(1.350.615,11)</b>	<b>9.479.740,85</b>	<b>(34.603.785,23)</b>
Resultado Financeiro Líquido	31	(4.418.508,49)	(1.819.418,30)	(6.237.926,79)	9.828.880,92
Receitas Financeiras		7.920.158,43	3.261.299,85	11.181.458,28	18.193.283,45
Despesas Financeiras		(12.338.666,92)	(5.080.718,15)	(17.419.385,07)	(8.364.402,53)
Resultado Patrimonial		427.215,08	1.913.293,45	2.340.508,53	1.732.529,08
Receitas Patrimoniais		427.215,08	2.240.483,49	2.667.698,57	2.027.063,64
Despesas Patrimoniais		-	(327.190,04)	(327.190,04)	(294.534,56)
<b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>		<b>6.839.062,55</b>	<b>(1.256.739,96)</b>	<b>5.582.322,59</b>	<b>(23.042.375,23)</b>
Contribuição social	4.13	-	(308.882,98)	(308.882,98)	-
Imposto de Renda	4.13	-	(813.416,07)	(813.416,07)	-
<b>SOBRAS E LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO</b>		<b>6.839.062,55</b>	<b>(2.379.039,01)</b>	<b>4.460.023,54</b>	<b>(23.042.375,23)</b>

"As Notas Explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis"  
 Reconhecemos a exatidão da presente demonstração em 31 de dezembro de 2020.

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 Provisão 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  
 NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS EM  
 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2019

1) CONTEXTO OPERACIONAL

A UNIMED CUIABÁ - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO é uma sociedade de pessoas, de natureza civil, tendo como objetivo social a 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 1.467 médicos associados e vários recursos próprios de atenção à saúde, sendo: Unidade de Pronto Atendimento, Centro de Feridas e Infusão - "Unimed Fácil", UTI (Unidade de Terapia Intensiva) com 10 leitos, Espaço Cuidar: Fisioterapia, Núcleo de Saúde Ocupacional, Clínica Psicologia, Fonoaudiologia e Nutrição, RCC-Rede de Cuidados Continuados, Plano Personal (Consultórios) e Viver Bem (Programas do Promoprev), Rede própria de distribuição de produtos farmacêuticos e similares (4 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 da área de Sustentabilidade, 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 2020 estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2019, 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 15/02/2021 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 2020, 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.

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 parcial dos seus bens assistenciais do ativo imobilizado, e concluiu a mudança das taxas de depreciação para o próximo exercício que terá início a partir de 01 de janeiro de 2021, de acordo com o laudo de avaliação nº 1.28593 - 01/2021 que determinou o justo valor para os imóveis com data base de 31 de dezembro de 2020, com a finalidade de *impairment*.

Os custos dos encargos sobre empréstimos tomados para financiar a construção do imobilizado foram 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.

##### 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 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 a tributos e provisões.

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.

Em 2020 a Operadora atendeu as determinações da ANS (Comunicado nº 85, de 31/08/2020), que estabeleceu a suspensão da aplicação das parcelas dos reajustes de planos de saúde por variação de custos (anual) e por mudança de faixa etária, no período de setembro a dezembro de 2020, as quais não foram aplicadas para fins de cobrança ao beneficiário naquele exercício, mas emitidas em cumprimento ao regime de competência, sendo registrados tais valores de acordo com a orientação sobre a contabilização emitida pela ANS em 08/10/2020 e com previsão de recomposição dos reajuste a partir de janeiro de 2021 diluídas em 12 parcelas mensais e/ou menores parcelas, desde que haja concordância entre as partes (Comunicado nº 87 de 26 de novembro de 2020). Estes valores constantes da receita de contraprestações do exercício de 2020, em atenção ao regime de competência, estão compostos de acordo com os montantes do quadro a seguir:

CONTA CONTÁBEL/ESPECIFICAÇÃO	2020	2019
Valor suspenso de cobrança em 2020 (saldo conta 123911088)	11.374.777,27	-
Planos Individuais/ Familiares	858.498,30	-
Planos Coletivos por Adesão	3.676.656,19	-
Planos Coletivos Empresariais	6.839.622,78	-
Total receita de contraprestação (preço preestabelecido)	<b>1.150.858.916,58</b>	-
% de contraprestação que será cobrado em 2021	<b>0,99%</b>	-

#### 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.

A Unimed Cuiabá para melhor gerenciamento do recebimento das contas adota calendário com prazos de entrega da produção pelos prestadores de dez em dez dias, ou seja, o recebimento é de 21 a 20 do mês seguinte, e para a competência de dezembro de cada ano há um corte no recebimento, sempre no fechamento da primeira quinzena, excepcionalmente neste ano pandêmico o prazo de corte foi no primeiro decêndio, devido a afastamento de colaboradores, principalmente da área de gestão de contas, devido a situação de risco e como forma de preservar o pagamento aos cooperados e prestadores dentro do prazo estipulado.

Como parte da produção não é apresentada 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	2020	2019
Caixa	154.419,53	148.810,82
Numerários em Trânsito	202.462,28	272.842,96
Bancos Conta Movimento	21.739.364,32	9.564.179,60
Aplicações de Liquidez Imediata	10.980.585,49	7.876.691,37
<b>TOTAL</b>	<b>33.076.831,62</b>	<b>17.862.524,75</b>

#### 6) APLICAÇÕES FINANCEIRAS

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

APLICAÇÕES FINANCEIRAS por emissor	2020	%	2019
<b>Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas</b>	<b>98.228.321,82</b>	<b>85,14%</b>	<b>94.430.894,62</b>
<b>Total de Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas</b>	<b>98.228.321,82</b>	<b>100%</b>	<b>94.430.894,62</b>
<b>Bloqueadas</b>			
Bradesco - HSBC Fundo Dedicado ANS	25.004.898,50	25,46%	27.524.561,19
Banco Santander - Fundo Dedicado ANS	5.038.207,88	5,13%	4.943.581,95
Banco Itaú - Fundo Dedicado ANS	4.630.027,76	4,71%	4.539.689,25
Banco Itaú - Unibanco - Fundo Dedicado ANS	28.728.957,93	29,25%	31.157.969,63
Banco do Brasil - Fundo Dedicado ANS	10.952.969,76	11,15%	10.753.524,25
Sicredi - Fundo Dedicado ANS	8.693.133,11	8,85%	8.527.530,50
Caixa Econômica Federal - Fundo Dedicado ANS	1.502.386,34	1,53%	1.476.030,81
Banco Safra - Fundo Dedicado ANS	3.575.192,07	3,64%	5.508.007,04
BNP Paribas - Fundo Dedicado ANS	10.102.548,47	10,28%	-
<b>Aplicações Livres</b>	<b>17.149.270,44</b>	<b>14,86%</b>	<b>6.414.336,96</b>
<b>Títulos de Renda Fixa - Privados</b>	<b>1.448.656,20</b>	<b>8,45%</b>	<b>1.016.291,36</b>
Bradesco - HSBC - CDB	1.315.279,65	7,67%	871.379,75
Banco Santander - CDB	71.635,18	0,42%	84.974,31
Sicoob - RDC	61.741,37	0,36%	59.937,30
<b>Títulos de Renda Fixa - Públicos</b>	<b>15.700.614,24</b>	<b>91,55%</b>	<b>5.398.045,60</b>
Sicredi Ouro Verde - Fundo	15.652.278,19	91,27%	5.328.463,08
Banco Safra SA - Fundo FIC	30.559,83	0,18%	17.973,91
Caixa Econômica Federal	1.804,13	0,01%	49.421,17
Banco Santander	15.972,09	0,09%	2.187,44
<b>TOTAL</b>	<b>115.377.592,26</b>	<b>100%</b>	<b>100.845.231,58</b>

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

Tipo de Ativo	Distribuição % s/ total	
	2020	2019
Fundo Dedicado ANS	85,14%	93,64%
CDB/CDI	8,45%	1,01%
Fundos Mistos	6,41%	5,35%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Estas aplicações financeiras estão remuneradas a variação de 65% 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	2020	2019
<b>Créditos de Operações com Assistência à Saúde (a)</b>	<b>26.883.333,53</b>	<b>27.425.933,47</b>
Contraprestações Pecuniárias a Receber	33.503.236,37	35.881.856,69
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(6.619.902,84)	(8.455.923,22)
<b>Participação dos beneficiários nos eventos indenizáveis (b)</b>	<b>4.893.374,83</b>	<b>3.599.448,78</b>
Outros Créditos de Ope.com Planos de Assistência à Saúde	5.747.262,80	4.693.278,32
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(853.887,97)	(1.093.829,54)
<b>Operadoras de Planos de Assistência à Saúde (c)</b>	<b>11.504.868,91</b>	<b>18.859.207,62</b>
Contraprestação de Corresponsabilidade Assumida	11.511.332,91	19.027.094,48
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(6.464,00)	(167.886,86)
<b>Outros Créditos Operações c/Plano de Assistência a Saúde (d)</b>	<b>11.374.777,27</b>	-
Outros Créditos de Ope. com Planos de Assistência à Saúde	11.374.777,27	-
<b>TOTAL</b>	<b>54.656.354,54</b>	<b>49.884.589,87</b>

- a) O saldo da conta “Contraprestação pecuniária a receber” refere-se a valores a receber referente a créditos com planos de saúde da operadora.
- b) 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.
- c) 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;
- d) O saldo refere se ao reajuste dos contratos e faixa etária referente aos meses de setembro a dezembro de 2020.

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	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
<b>A vencer:</b>	<b>25.487.940,49</b>	<b>9.346.519,99</b>	<b>4.130.967,22</b>	<b>2.549.249,83</b>	<b>11.511.332,91</b>	<b>18.233.120,04</b>
Até 30 dias	122.658,49	8.946.552,93	13.397,94	2.429.302,19	11.511.332,91	15.052.814,05
De 31 a 360 dias	25.365.282,00	399.967,06	4.117.569,28	119.947,64	-	3.180.305,99
<b>Vencidas:</b>	<b>19.389.936,55</b>	<b>26.535.258,94</b>	<b>1.616.295,58</b>	<b>2.144.028,49</b>	-	<b>793.974,44</b>
Até 30 dias	8.945.707,67	13.058.110,22	676.043,50	806.688,49	-	793.974,44
De 31 a 60 dias	3.740.896,57	4.713.554,81	245.545,04	359.428,17	-	-
De 61 a 90 dias	647.322,67	959.724,63	37.812,28	100.395,42	-	-
Acima de 120 dias	6.056.009,64	7.803.869,28	656.894,76	877.516,41	-	-
<b>Total</b>	<b>44.877.877,04</b>	<b>35.881.778,93</b>	<b>5.747.262,80</b>	<b>4.693.278,32</b>	<b>11.511.332,91</b>	<b>19.027.094,48</b>

## 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	2020	2019
Contas a Receber (a)	461.988,88	633.222,59
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(12.858,96)	(18.324,66)
Intercâmbio - Atendimento Eventual (b)	462.298,35	2.065.102,16
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(2.623,07)	(68.261,00)
Outros Créditos Oper.de Prestação Serviços (c)	132.848,93	355.713,94
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(49.249,06)	(52.935,31)
<b>TOTAL</b>	<b>992.405,07</b>	<b>2.914.517,72</b>

- 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	
	2020	2019
A Vencer:	<b>836.561,24</b>	<b>2.335.322,55</b>
Até 30 dias	836.561,24	2.335.322,55
Vencidas:	<b>220.574,92</b>	<b>718.716,14</b>
Até 30 dias	107.816,84	458.678,56
De 31 a 60 dias	44.485,89	126.064,66
De 61 a 90 dias	9.116,51	69.474,15
Acima de 90 dias	59.155,68	64.498,77
<b>TOTAL</b>	<b>1.057.136,16</b>	<b>3.054.038,69</b>

#### 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:

MÊS DA VENDA			31/12/2020	
MESES	COMISSÕES (a)	USUÁRIOS (b)	COMISSÕES A APROPRIAR ( c )	USUÁRIOS (d)
jan/20	506.360,40	12.436	-	-
fev/20	485.354,13	15.661	40.446,18	120
mar/20	375.471,80	13.793	62.578,63	375
abr/20	542.888,13	8.942	135.722,03	552
mai/20	387.645,49	11.809	129.215,16	534
jun/20	307.360,07	11.651	128.066,70	859
jul/20	397.447,99	13.265	198.724,00	804
ago/20	389.347,14	13.509	227.119,17	740
set/20	338.029,06	13.069	225.352,71	1.501
out/20	504.594,03	13.760	378.445,52	3.484
nov/20	515.956,34	12.433	429.963,62	2.153
dez/20	239.858,68	13.000	219.870,46	1.707
<b>TOTAL</b>	<b>4.990.313,26</b>	<b>153.328</b>	<b>2.175.504,17</b>	<b>12.827</b>

a) Usuários dos contratos coletivos relativos as comissões diferidas no mês da venda;

- b) Comissões residuais a serem diferidas em 31/12/2020;
- c) Usuários dos contratos coletivos relativos as comissões diferidas em 31/12/2020.

#### 10) CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

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

DESCRIÇÃO	2020	2019
Imposto de Renda na Fonte - compensar/recuperar (a)	2.821.568,55	5.272.584,91
Contribuição Social - compensar/recuperar (b)	1.012.166,28	1.095.982,80
INSS a Recuperar	-	108.915,26
PIS/COFINS a Recuperar (c)	676.196,59	666.557,16
ICMS a Compensar (d)	423.233,44	-
<b>TOTAL</b>	<b>4.933.164,86</b>	<b>7.144.040,13</b>

- 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 e saldo negativo de IRPJ a compensar;
- b) Contribuição Social a Compensar - refere se a saldo negativo de CSLL de exercícios anteriores em fase de compensação aos demais tributos;
- c) PIS/COFINS a recuperar - Refere se a retenções de anos anteriores sobre faturas de clientes, a compensar demais tributos;
- d) ICMS a Recuperar - Refere se a recolhimento a maior devido a implantação da nova legislação do ICMS no estado de MT.

#### 11) BENS E TÍTULOS A RECEBER

Constitui-se este grupo de valores a realizar através da comercialização do estoque dos produtos farmacêuticos de revenda e pela utilização em procedimentos, 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	2020	2019 Reclassificado
<b>Estoque de Produtos Farmacêuticos (a)</b>	<b>54.032.655,65</b>	<b>34.515.904,74</b>
Produtos Farmacêuticos para revenda	33.278.405,85	31.551.444,13
Produtos Farmacêuticos (Recurso Próprio e Terceiros)	20.754.249,80	2.964.460,61
<b>Adiantamentos: (b)</b>	<b>8.680.430,48</b>	<b>30.901.410,11</b>
Adiantamento a Funcionários	559.485,04	343.816,64
Adiantamento a Prestadores de Serviços	6.639.684,14	29.516.112,11
Adiantamento a Fornecedores	812.729,87	370.849,93
Outros Adiantamentos	668.531,43	670.631,43
<b>Títulos a Receber ©</b>	<b>39.497.884,55</b>	<b>34.564.562,63</b>
Cheques e Ordens a Receber	138.557,75	285.563,96
Permutas	2.667.128,36	2.938.046,86
Cartões de Crédito	23.399.020,34	23.199.604,07
Outros Valores a Receber	19.725.288,00	14.058.674,11
(-) Provisão para Perdas Sobre Créditos (d)	(6.432.109,90)	(5.917.326,37)
<b>Outros Bens e Títulos a Receber</b>	<b>11.099.873,38</b>	<b>21.523.475,56</b>
Participação em Lucros a receber	29.147,30	-
Cota Capital a Receber	29.147,30	-
<b>Outros Créditos a Receber (e)</b>	<b>3.524.728,66</b>	<b>4.735.473,71</b>
Outros Créditos a Receber	200.657,28	267.630,91
Faturas Mandado Judiciais	1.459.256,39	2.078.378,50
Insuficiência de Produção (Hosp. Alto Custo, OPME)	1.864.814,99	2.389.464,30
<b>Demais Valores a Realizar (f)</b>	<b>7.545.997,42</b>	<b>16.788.001,85</b>
Mercadorias em Transito - Filiais Medicamentos	72.802,73	66.215,63
Custos a Classificar - Orteses e Proteses	861.975,19	3.152.182,16
Custos a Classificar - Reembolso a Usuário	2.385.759,43	3.548.818,12
Custos a Classificar - Home Care	-	9.742.196,88
Custos a Classificar - Liminar	3.614.534,96	-
Outros Valores	727.803,54	395.467,49
(-) Provisão para Perdas Sobre Créditos (d)	(116.878,43)	(116.878,43)
<b>TOTAL</b>	<b>113.310.844,06</b>	<b>121.505.353,04</b>

a) **Estoques de Produtos Farmacêuticos** - Refere se os estoques para revenda da Distribuidora, Farmácias e Núcleo de Vacinas; estoques dos Recursos Próprios os utilizados pelos diversificados atendimentos oferecidos aos clientes, e estoques em poder de terceiros - através da necessidade de baixar o custo de materiais e medicamentos a Unimed Cuiabá renegociou os contratos juntos aos Prestadores pelo fornecimento dos medicamentos, principalmente o home care, e que devido a pandemia teve aumento considerável, tendo como objetivo principal o controle e redução da sinistralidade com materiais e medicamentos.

- b) **Adiantamentos**- referem se a adiantamentos funcionários, de fornecedores/prestadores, e sobras do ano 2018 o qual será descontado no próximo exercício.
- c) **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;
- d) **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.
- e) **Outros Créditos 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;
- f) **Demais Valores a Realizar** - Refere se Custos com reembolso a beneficiários; a OPME em fase de entrega/utilização; liminar são atendimentos impostos por processos judiciais através de liminares que são reconhecidos na utilização dos usuários e AFAC para integralização (investimento).

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	2020	2019
<b>Despesas Administrativas</b>	<b>660.463,11</b>	<b>739.472,25</b>
Prêmios de Seguros a Apropriar	115.263,14	136.086,10
Uniformes / Renovação Licenças Software	44.902,56	58.167,36
Almoxarifado - Materiais para Consumo (a)	500.297,41	545.218,79
<b>Despesas Operacionais - Implantação Solus (b)</b>	<b>2.051.406,19</b>	<b>2.564.257,75</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.711.869,30</b>	<b>3.303.730,00</b>

- 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, e o período de apropriação iniciou em janeiro/2020.

13) **CONTA CORRENTE COM COOPERADOS**

Constituídos de valores a receber de cooperados conforme abaixo:

DESCRIÇÃO	2020	2019
Insuficiência de produção C/C Cooperados	1.805.209,50	1.070.922,84
Saldo Folha de Produção Cooperado	-	200.854,41
Outros Títulos a Receber Cooperado	2.671.967,93	-
Adiantamento a Cooperado	9.139,09	1.400.879,75
<b>TOTAL</b>	<b>4.486.316,52</b>	<b>2.672.657,00</b>

Insuficiência de saldo na folha de produção (saldos negativos) que são regularizados em produções posteriores;  
**Saldo Folha de Produção Cooperado** - reclassificado para o grupo do passivo 2.1.9 por se referir a descontos no mês de competência da produção;

**Outros Títulos a receber cooperados** - refere-se a adiantamento de produção devido a situação da pandemia, que muitos cooperados não tiveram condições para atendimento eletivo, não gerando produção, os quais foram parcelados e estão sendo descontados mensalmente nas faturas de produção;

**Adiantamento a Cooperado** - refere-se a adiantamento a ser descontado na próxima produção.

#### 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\$ 628.692,22, atualizado pelos rendimentos líquidos da aplicação.

##### b) Títulos e Créditos a Receber

DESCRIÇÃO	2020	2019
Títulos a Receber	542.976,67	542.976,67
Outros Créditos a Realizar	5.405.764,96	
(-) Provisão para Perdas sobre Créditos	(542.976,67)	(542.976,67)
<b>TOTAL</b>	<b>5.405.764,96</b>	<b>-</b>

Títulos a Receber - refere-se a processo do extinto Hospital Santa Cruz - oriundo de operações que deram origem à ação judicial conforme processo nº 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.

Outros Créditos a Realizar - refere-se à renegociação de títulos de curto para longo prazo, os quais já foram repactuados possíveis perdas na realização.

##### c) Depósitos Judiciais, Fiscais e Previdenciário

DESCRIÇÃO	2020	2019
<b>Fiscais e Tributários</b>	<b>30.737.271,31</b>	<b>30.651.089,12</b>
PIS/COFINS	27.050.509,50	27.050.509,50
ICMS - Imposto sobre Circulação Mercadorias	3.293.343,85	3.207.161,66
Multas Municipais	393.417,96	393.417,96
<b>Cíveis</b>	<b>9.006.624,68</b>	<b>5.013.149,00</b>
Bloqueios Judiciais	5.491.415,38	5.013.149,00
Bloqueios Judiciais - Intercâmbio	3.515.209,30	-
<b>Trabalhistas</b>	<b>284.341,76</b>	<b>284.341,76</b>
Depósitos Judiciais	284.341,76	284.341,76
<b>Ressarcimento ao SUS</b>	<b>2.393.014,40</b>	<b>2.393.014,40</b>
Depósitos Judiciais	2.393.014,40	2.393.014,40
<b>TSS / Multas ANS</b>	<b>6.388.437,99</b>	<b>4.656.465,45</b>
Processo TPS - Taxa Suplementar por Plano Saúde	3.663.083,37	2.925.845,46
Processo Multa Pecuniária ANS	2.725.354,62	1.730.619,99
<b>TOTAL</b>	<b>48.809.690,14</b>	<b>42.998.059,73</b>

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\$ 952.460,54.

**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, processos avaliados com prováveis estão constituídas provisões conforme nota explicativa 25.

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

**Ressarcimento ao SUS:** Constituído por bloqueios judiciais da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, junto a procuradoria da AGU, os Processos nº.: 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

DESCRIÇÃO	2019	2020	
	Saldo Contábil	Aplicação	Saldo Contábil
Federação UNIMED MT	12.012.583,03	1.473.036,24	13.485.619,27
Cota Capital a Receber LP	-	-	16.721,20
<b>TOTAL</b>	<b>12.012.583,03</b>	<b>1.473.036,24</b>	<b>13.502.340,47</b>

**Federação Unimed MT** - Refere-se à participação da Cooperativa no "Fundo Garantidor", constituído para fazer frente à Câmara de Compensação do Intercâmbio.

**Cota Capital a Receber** - refere à baixa da Unimed Cuiabá junto à Sicredi Sudoeste que parcelou a devolução de capital em três anos, classificado 2022 e 2023 no longo prazo.

## 15) INVESTIMENTOS

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

DESCRIÇÃO	2020	2019
<b>Participações Societária pelo Método de Custo</b>	<b>3.294.065,83</b>	<b>2.998.304,88</b>
Unimed Federação do Estado de Mato Grosso	98.687,70	98.687,70
Central Nacional Unimed	3.195.378,13	2.899.617,18
Interfederativa CO/TO**	252.725,48	252.725,48
(-) Provisão para desvalorização de Investimento	(252.725,48)	(252.725,48)
<b>Participações em Instituições Reguladas</b>	<b>3.518.215,89</b>	<b>3.319.454,52</b>
Unimed Seguradora	2.232.138,83	2.050.109,45
Sicredi Ouro Verde	1.074.893,82	1.025.731,98
Sicredi Sudoeste	-	25.081,79
Unicred MT	200.729,99	213.414,17
Sicoob Integração	10.453,25	5.117,13
<b>Participações - Outras Entidades</b>	<b>11.022.759,12</b>	<b>9.522.137,24</b>
Unimed Participações	11.022.759,12	9.522.137,24
<b>TOTAL</b>	<b>17.835.040,84</b>	<b>15.839.896,64</b>

## 16) IMOBILIZADO

### a) Quadro resumo:

DESCRIÇÃO	TAXA DEPREC.	CUSTO CORRIGIDO	DEPRECIÇÃO ACUMULADA	SALDO CONTABIL LIQUIDO
<b>Imóveis de uso próprio</b>		<b>76.274.920,18</b>	<b>(11.428.241,66)</b>	<b>64.846.678,52</b>
Hospitales (ii)	4%	62.796.509,84	(6.274.236,02)	56.522.273,82
Não Hospitalares (i)	4%	13.478.410,34	(5.154.005,64)	8.324.404,70
<b>Maquinas e Equipamentos</b>		<b>15.496.226,67</b>	<b>(6.678.578,14)</b>	<b>8.817.648,53</b>
Hospitales (ii)	10%	11.199.518,27	(3.724.554,90)	7.474.963,37
Não Hospitalares (ii)(iii)	10%	4.296.708,40	(2.954.023,24)	1.342.685,16
<b>Móveis e Utensílios</b>		<b>5.193.030,68</b>	<b>(2.700.018,85)</b>	<b>2.493.011,83</b>
Hospitales (ii)	10%	2.251.935,69	(785.398,03)	1.466.537,66
Não Hospitalares (ii)	10%	2.941.094,99	(1.914.620,82)	1.026.474,17
<b>Equipamentos de Informática</b>		<b>14.140.498,73</b>	<b>(11.064.550,94)</b>	<b>3.075.947,79</b>
Hospitales (ii)	20%	4.188.850,74	(2.209.548,26)	1.979.302,48
Não Hospitalares (ii)	20%	9.951.647,99	(8.855.002,68)	1.096.645,31
<b>Instalações</b>		<b>634.368,11</b>	<b>(556.663,02)</b>	<b>77.705,09</b>
Hospitales (ii)	10%	15.304,89	(1.054,58)	14.250,31
Não Hospitalares (ii)	10%	619.063,22	(555.608,44)	63.454,78
<b>Veículos - Não Hospitalares (ii)</b>		<b>1.403.282,34</b>	<b>(1.236.807,19)</b>	<b>166.475,15</b>
<b>Imobilizações em Curso</b>		<b>3.094.821,92</b>	-	<b>3.094.821,92</b>
<b>Outras Imob. (Benf. em imóveis)</b>		<b>3.954.268,82</b>	<b>(3.058.802,85)</b>	<b>895.465,97</b>
<b>TOTAL</b>		<b>120.191.417,45</b>	<b>(36.723.662,65)</b>	<b>83.467.754,80</b>

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;

Quadro Resumo das movimentações:



CONTAS CONTÁBEIS	2019	2020			
	SALDO CONTÁBIL LÍQUIDO	AQUISIÇÕES	BAIXAS	(-) DEPRECIACÃO	SALDO CONTÁBIL LÍQUIDO
<b>Imóveis de Uso Próprio</b>	<b>67.810.399,09</b>	<b>1.112.096,87</b>	<b>(1.596.155,08)</b>	<b>(2.479.662,36)</b>	<b>64.846.678,52</b>
Hospitalares	59.075.602,88	1.112.096,87	(1.596.155,08)	(2.069.270,85)	56.522.273,82
Não Hospitalares	8.734.796,21	-	-	(410.391,51)	8.324.404,70
<b>Maquinas e Equipamentos</b>	<b>5.329.936,77</b>	<b>5.092.841,06</b>	<b>(467.098,21)</b>	<b>(1.138.031,09)</b>	<b>8.817.648,53</b>
Hospitalares	3.737.682,59	4.808.367,76	(187.900,37)	(883.186,61)	7.474.963,37
Não Hospitalares	1.592.254,18	284.473,30	(279.197,84)	(254.844,48)	1.342.685,16
<b>Móveis e Utensílios</b>	<b>2.524.555,05</b>	<b>577.393,48</b>	<b>(236.311,43)</b>	<b>(372.625,27)</b>	<b>2.493.011,83</b>
Hospitalares	1.324.902,10	505.411,36	(142.440,29)	(221.335,51)	1.466.537,66
Não Hospitalares	1.199.652,95	71.982,12	(93.871,14)	(151.289,76)	1.026.474,17
<b>Equipamentos de Informática</b>	<b>4.333.035,60</b>	<b>356.652,61</b>	<b>(232.430,36)</b>	<b>(1.381.310,06)</b>	<b>3.075.947,79</b>
Hospitalares	2.491.207,78	141.660,17	(9.301,88)	(644.263,59)	1.979.302,48
Não Hospitalares	1.841.827,82	214.992,44	(223.128,48)	(737.046,47)	1.096.645,31
<b>Instalações</b>	<b>134.312,79</b>	<b>24.171,15</b>	<b>(71.203,48)</b>	<b>(9.575,37)</b>	<b>77.705,09</b>
Hospitalares	606,92	14.264,97	-	(621,58)	14.250,31
Não Hospitalares	133.705,87	9.906,18	(71.203,48)	(8.953,79)	63.454,78
<b>Veículos - Não Hospitalares</b>	<b>588.233,60</b>		<b>(173.962,08)</b>	<b>(247.796,37)</b>	<b>166.475,15</b>
<b>Imobilizado Curso - Hospitalar</b>	<b>-</b>	<b>4.992.620,14</b>	<b>(1.897.798,22)</b>	<b>-</b>	<b>3.094.821,92</b>
<b>Outras Imob. (Benf.imóveis)</b>	<b>1.607.636,95</b>	<b>1.254.530,19</b>	<b>(515.535,27)</b>	<b>(1.451.165,90)</b>	<b>895.465,97</b>
<b>TOTAL</b>	<b>82.328.109,85</b>	<b>13.410.305,50</b>	<b>(5.190.494,13)</b>	<b>(7.080.166,42)</b>	<b>83.467.754,80</b>

#### b) 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 serem 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	2020	2019
2020	-	690.383,85
2021	58.342,64	58.342,60
<b>TOTAL</b>	<b>58.342,64</b>	<b>748.726,45</b>

#### c) Recuperabilidade dos ativos

Conforme CPC 01 (R1) e CFC NBC TG 01 (R4), a cooperativa efetuou uma análise da possibilidade de desvalorização do ativo imobilizado com estimativa dos valores recuperáveis, levando-se em consideração a metodologia da determinação da vida útil dos bens e do Justo Valor. Os trabalhos foram desenvolvidos de acordo com a legislação em vigor, atendendo as seguintes normas: IFRS - International Financial Report Standard; FASB - Financial Accounting Standards Board; IVSC - International Valuation Standard Council; ASA - American Society of Appraisers; USPAP - Uniform Standards of Professional Appraisal Practice; CVM - Comissão de Valores Mobiliários; CPC - Comitê de Pronunciamentos Contábeis; RF - Receita Federal; IBAPE - Instituto Brasileiro de Avaliações e Perícias de Engenharia.

Esta avaliação concluiu que não é necessária a constituição de provisão de perda para desvalorização dos ativos.

#### 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	2019	2020		
	CONTÁBIL LÍQUIDO	AQUISIÇÕES	(-) AMORTIZAÇÃO	CONTÁBIL LÍQUIDO
<b>Softwares Hospitalares</b>	<b>266.987,36</b>	<b>8.195,00</b>	<b>(108.744,06)</b>	<b>166.438,30</b>
Licenças/Programas	266.987,36	8.195,00	(108.744,06)	166.438,30
<b>Softwares Não Hospitalares</b>	<b>1.592.637,53</b>	<b>1.344.370,65</b>	<b>(1.116.953,77)</b>	<b>1.820.054,41</b>
Licenças/Programas	1.592.637,53	1.344.370,65	(1.116.953,77)	1.820.054,41
<b>TOTAL</b>	<b>1.859.624,89</b>	<b>1.352.565,65</b>	<b>(1.225.697,83)</b>	<b>1.986.492,71</b>

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	2020	2019
Provisão Prêmios/Contraprestação Não Ganha- PPCNG (a)	10.936.946,90	10.110.222,70
Provisão para Remissão (b)	65.992,73	-
Provisão Eventos a Liquidar para o SUS(c)	21.684.370,81	16.950.395,30
Provisão Eventos a Liquidar p/Outros Prestadores(d)	43.838.243,06	40.023.154,43
Provisão para Eventos Ocorridos e não avisados - PEONA (e)	63.439.541,37	49.814.270,39
<b>Total das Provisões Técnicas</b>	<b>139.965.094,87</b>	<b>116.898.042,82</b>
<b>Curto prazo</b>	<b>129.967.001,54</b>	<b>109.931.569,75</b>
<b>Longo prazo</b>	<b>9.998.093,33</b>	<b>6.966.473,07</b>
<b>TOTAL</b>	<b>139.965.094,87</b>	<b>116.898.042,82</b>

#### 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	2020	2019
PPCNG- Planos Individuais/Familiares	10.540.500,14	9.587.151,36
PPCNG - Coletivos	396.446,76	523.071,34
<b>TOTAL</b>	<b>10.936.946,90</b>	<b>10.110.222,70</b>

#### b) Provisão de Remissão

Obedecendo aos critérios e cálculo definido em nota atuarial aprovada pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, foi constituído provisão de remissão para garantir cobertura de riscos contratuais em favor de beneficiários, após o falecimento do titular de planos de assistência à saúde, totalizando o montante de R\$ 65.992,73, sendo a mesma classificada em R\$ 33.253,32 no Passivo Circulante e R\$ 32.739,41 no Passivo Não Circulante.

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

#### c) 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	2020	2019
Débitos Parcelados (b)	13.648.637,38	9.334.554,46
ABIS x percentual histórico (% hc x ABI (c))	8.035.733,43	7.615.840,84
<b>Total Provisões de Eventos a Liquidar - SUS - curto prazo</b>	<b>11.719.016,89</b>	<b>9.983.922,23</b>
<b>Total Provisões de Eventos a Liquidar - SUS - longo prazo</b>	<b>9.965.353,92</b>	<b>6.966.473,07</b>
<b>TOTAL</b>	<b>21.684.370,81</b>	<b>16.950.395,30</b>

#### Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS - GRU

##### i) 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

##### ii) 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 à 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.

#### d) 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	2020	2019
Prestadores - Médicos Cooperados	11.323.488,61	10.762.471,83
Prestadores - Hospitais	12.893.641,22	10.999.607,20
Prestadores - Clínicas	7.574.703,83	4.333.208,82
Prestadores - Laboratórios	2.897.921,78	553.902,70
Prestadores - Alto Custo	8.791.956,27	7.626.703,56
Prestadores - Demais	15.737,82	597,10
Intercâmbio a Pagar	340.793,53	5.746.663,22
<b>TOTAL</b>	<b>43.838.243,06</b>	<b>40.023.154,43</b>

#### e) 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 2020 o cálculo da provisão de eventos ocorridos e não avisados, com base em nota técnica, registrando um montante de R\$ 63.439.541,37 que representa 100% da provisão exigida.

A provisão constituída está lastreada por ativos garantidores relativos à 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.

##### i) Patrimônio Mínimo Ajustado

Calculado a partir da multiplicação de um fator variável "K", obtido no ANEXO I da RN nº 209/2009, 2020 pela capital base de R\$ 8.977.014,19 (R\$ 8.789.791,63 em 2019), reajustado pela variação do IPCA acumulada entre julho do ano anterior e junho do ano atual. O Capital da Unimed Cuiabá excede o valor do patrimônio líquido exigido pela Norma Técnica.

O Capital da Unimed Cuiabá em 31/12/2020 representa o montante de R\$ 207.088.713,67 enquanto o Patrimônio Líquido Ajustado calculado conforme RN 209/2009 representa R\$ 193.402.565,77.

ii) Margem de Solvência

Regulamentada pelo RN 451/2020 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.

Em março/2020 a Unimed Cuiabá aderiu ao Termo de Compromisso para Adoção Antecipada de Modelo Padrão de Capital Baseados em Riscos, conforme definido na RN 451 de 06/03/2020, que fixou em 75% (setenta e cinco por cento) a margem de solvência total.

ANO	EM 31 DE DEZEMBRO Limite Mínimo conforme Normativa	EM 31 DE DEZEMBRO Percentual Auferido pela Operadora
2013	38%	-30,16%
2014	41%	56,89%
2015	48%	59,90%
2016	56%	66,13%
2017	63%	87,20%
2018	70,5%	82,08%
2019	77,9%	50,14%
2020	75%*	67,44%

\* Conforme termo de adoção antecipada do Capital Baseado em Risco em março/2020.

A Unimed Cuiabá em 31/12/2020 possui um Patrimônio Líquido com os ajustes econômicos permitidos de R\$ 193.402.565,77 que representa 15,95% das contraprestações líquidas dos últimos doze meses.

19) DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE

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

DESCRIÇÃO	2020	2019
Receita Antecipada de Contraprestações/Prêmios	5.951.753,13	1.413.756,70
Comercialização sobre Operações (c)	17.310,58	7.647,09
<b>TOTAL</b>	<b>5.969.063,71</b>	<b>1.421.403,79</b>

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	2020	2019
Débitos a Prestadores Serv. De Assist. à Saúde (*)	3.379.905,50	9.681.105,23
<b>TOTAL</b>	<b>3.379.905,50</b>	<b>9.681.105,23</b>

(\*) 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	2020	2019
<b>Tributos e Contribuições - Curto Prazo</b>	<b>17.463.054,84</b>	<b>16.297.535,45</b>
<b>Federais</b>	<b>11.789.325,00</b>	<b>11.766.490,31</b>
IRPJ a Recolher	251.151,25	-
INSS - Contribuições Previdenciárias	1.482.724,08	1.546.391,68
FGTS	496.575,66	494.090,49
PIS/COFINS	281.301,93	1.468.690,14
IRRF - Imposto de Renda Retido na Fonte	6.183.010,80	5.750.199,35
Contribuição Previdenciária Retido na Fonte	1.231.116,89	1.260.693,88
PIS/COFINS/CSLL Retido na Fonte	1.863.444,39	1.246.424,77
<b>Estaduais</b>	<b>1.865.444,45</b>	<b>1.140.913,51</b>
ICMS	1.865.444,45	1.140.913,51
<b>Municipais</b>	<b>3.808.285,39</b>	<b>3.390.131,63</b>
ISSQN - Impostos Sobre Serviços	2.025.220,47	1.884.239,78
ISSQN retido na Fonte	1.783.064,92	1.505.891,85
<b>Parcelamentos de Tributos e Contribuições</b>	<b>191.372,60</b>	<b>246.238,07</b>
Taxa de Saúde Suplementar - Curto Prazo	55.837,32	53.709,24
Taxa de Saúde Suplementar - Longo Prazo	135.535,28	192.528,83
<b>TOTAL</b>	<b>17.654.427,44</b>	<b>16.543.773,52</b>

## 22) EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Demonstramos abaixo, as principais informações de cada contrato:

INSTITUIÇÃO FINANCEIRA	INÍCIO	2020	2019	VENCIMENTO	ENCARGOS a.a./a.m	FINALIDADE
Bradesco	01/12/2019	-	65,32	Rotativo		Rotativo - Conta Garantida
Sicredi Ouro Verde	29/11/2018	-	5.000.000,00	Rotativo	Juros de 0,730000 % a.m.	Rotativo - Conta Garantida
Sicredi Ouro Verde	30/05/2019	6.718.085,15	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	26.134.314,42	10.000.000,00	01/04/2029	Juros 3,659998% a.a + CM: 100% CDI	Imobilizado Espaço Cuidar
Sicredi Ouro Verde	28/12/2020	11.000.000,00	-	28/12/2022	Juros 4,531% a.a + CM: 100% CDI	Imobilizado Laboratórios
<b>TOTAL</b>		<b>43.852.399,57</b>	<b>26.718.531,91</b>			
<b>(-) Encargos Fin. A Apropriar</b>		<b>(6.627.510,15)</b>	<b>(1.321.097,69)</b>			
<b>CURTO PRAZO</b>		<b>12.108.120,89</b>	<b>9.077.981,60</b>			
<b>LONGO PRAZO</b>		<b>25.116.768,53</b>	<b>16.000.000,00</b>			

Referem-se a financiamentos obtidos junto à 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	2020	2019	VENCIMENTO	ENCARGOS a.a./a.m	FINALIDADE
Banco Santander	05/09/2017	-	480.202,83	05/09/2020	1,1202% a.m	Equipamento Informática
Banco Santander Leasing	02/02/2018	58.342,64	268.523,52	02/02/2021	1,1202%	Equipamento Informática
<b>TOTAL</b>		<b>58.342,64</b>	<b>748.726,35</b>			
<b>(-) Encargos Fin. A Apropriar</b>		<b>(7.066,88)</b>	<b>(137.536,13)</b>			
<b>CURTO PRAZO</b>		<b>51.275,77</b>	<b>559.914,59</b>			
<b>LONGO PRAZO</b>		<b>-</b>	<b>51.275,73</b>			

Refere-se exclusivamente ao Contrato de Arrendamento Mercantil para aquisição de equipamentos de informática.

## 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	2020	2019
Obrigações com Pessoal (a)	7.601.192,84	7.494.341,08
Fornecedores (b)	17.267.323,71	21.360.428,54
Depósitos de Beneficiários de Planos de Assist.Saúde (c)	1.051.796,04	865.382,77
Multas Administrativas da ANS não Parceladas	1.388.200,00	606.000,00
Multas Administrativas da ANS Parceladas (d)	2.309.850,51	2.636.994,93
Aluguéis a Pagar	21.504,59	30.721,37
Água/luz , telefone e Seguros a Pagar	92.997,58	297,64
Repasses Diversos (e)	4.133.272,39	8.823.989,48
Reembolso Diversos a Pagar	436.490,87	383.498,32
Mandado Judicial a Compensar (f)	2.434.259,31	3.875.692,91
Ressarcimento SUS - Plano Federativo (g)	20.563,67	54.681,13
Prestadores de Serviços a Pagar (h)	2.084.775,77	1.029.407,27
Outros valores (Patroc/Cheques/Dif.Caixa)	241.894,97	185.190,33
<b>TOTAL</b>	<b>39.084.122,25</b>	<b>47.346.625,77</b>
<b>Curto Prazo</b>	<b>37.104.883,36</b>	<b>45.039.357,23</b>
<b>Longo Prazo</b>	<b>1.979.238,89</b>	<b>2.307.268,55</b>

- Referem-se principalmente, ao saldo das provisões de férias e os respectivos encargos, os quais são constituídos 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\$ 1.459.256,39** a baixar, Nota Explicativa 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	2020	2019
<b>Capital a restituir</b>	<b>4.501.843,90</b>	<b>2.241.697,47</b>
Capital a restituir anos anteriores	467.605,15	354.672,01
Capital a restituir - 44 Cooperados Hon/Dem/Excl.	4.034.238,75	1.887.025,46
<b>Saldo Folha de Produção Cooperados (*)</b>	<b>2.933.607,52</b>	<b>1.759.350,20</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7.435.451,42</b>	<b>4.001.047,67</b>

Capital à Restituir - refere-se a:

Anos anteriores - refere-se aos 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: 16 demitidos, 11 excluídos e 10 cooperados que se tornaram honorários em 2020, 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	2020	2019
Provisões de Tributos (a)	32.592.148,83	32.151.525,37
Provisão para contingências cíveis (b)	5.890.048,79	5.580.988,46
Provisão para contingências Trabalhistas (b)	1.911.778,92	1.878.630,34
Provisão para Multas Administrativas ANS (c)	4.716.319,99	3.378.819,99
Provisão para Multas Administrativas Diversas (c)	393.417,96	393.417,96
	<b>45.503.714,49</b>	<b>43.383.382,12</b>

##### 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\$ **1.878.555,96**.

**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\$ **3.663.083,37**.

##### 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:

Nº AÇÕES	TIPO DE AÇÃO	VALOR ESTIMADO
<b>610</b>	<b>Processos Cíveis</b>	<b>5.890.048,79</b>
283	Despesas Assistenciais (cobertura/alto custo/carência/etc.)	2.966.045,52
31	Ordinária - Ação de inadimplência/cobrança/ negatificação	335.604,93
115	Ordinária - Cancelamento e Rescisão Contratual	757.176,71
176	Indenização por Danos Moraes e Materiais	1.776.261,80
5	Reembolso procedimentos	54.959,82
	<b>Processos Trabalhistas</b>	<b>1.911.778,92</b>
40	Trabalhistas - verbas, adicionais, respons. subsidiária, etc.	1.911.778,92
<b>655</b>		<b>7.801.827,71</b>

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

VARA	TIPO DE AÇÃO	Nº AÇÕES
CÍVEL	Despesas Assistenciais (cobertura/alto custo/carência)	811
CÍVEL	Ordinária - Rescisão, Revisão Contratual e Danos	265
	<b>TOTAL CÍVEIS</b>	<b>1076</b>
TRABALHISTA	Trabalhistas - verbas, Adicionais, etc	<b>4</b>

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 em dívida ativa/ou em processo junto a Procuradoria Federal da AGU; Os Processos 0000737-38.2019.4.01.3600 e 1002259-83.2019.4.01.3600, montante de R\$ **2.725.354,62** 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	2020	2019
<b>Capital Social</b>	<b>185.074.488,11</b>	<b>180.855.628,70</b>
Capital Subscrito	193.591.738,74	189.958.886,93
(-) Capital à Integralizar	(8.517.250,63)	(9.103.258,23)
Valor da Quota Parte	1,00	1,00
Número de Quotas Partes	185.074.488	180.855.628
<b>Número de Associados</b>	<b>1.467</b>	<b>1.446</b>

## 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 2020 o valor de R\$ 253.740,01. Saldo após a reversão em 31/12/2020 R\$ 4.484.485,82.

### b) Reserva de Sobras

Composição dos saldos das Reservas de sobras:

RESERVAS DE LUCROS/SOBRAS/RETENÇÃO	2020	2019
Fundo de Reserva (c)	319.961,03	74.302,91
RATES/FATES (d)	223.001,18	-
Fundo de Benefício Social (e)	13.195.757,52	14.275.757,52
<b>TOTAL</b>	<b>13.738.719,73</b>	<b>14.350.060,43</b>

### c) 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.

### d) 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.

### e) 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 2020 o total de 12 (doze) cooperados migraram para honorários, e receberam o benefício no valor de uma cota capital atual, totalizando o valor de R\$ 1.080.000,00.

## 27) AJUSTE EXERCÍCIOS ANTERIORES

A Cooperativa no exercício 2020 não efetuou ajustes de exercícios anteriores.

## 28) PROVISÃO DO IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

a) Resumo de apuração do Imposto de Renda e Contribuição Social

PROVISÕES	2020	2019
(=) Lucro antes do IRPJ e CSLL	5.582.322,59	(23.042.375,23)
(+) Adições (Exclusões) Permanentes	5.090.804,14	3.488.902,22
(+) Adições Ato Cooperativo	-	4.007.346,61
(-) Exclusões	(402.031,11)	(1.602.524,01)
(-) Exclusão relativa ao ato cooperativo (i)	(6.839.062,55)	-
<b>Base de Cálculo antes do prejuízo fiscal</b>	<b>3.432.033,07</b>	<b>(17.148.650,41)</b>
(-) Compensação do prejuízos fiscais	-	-
<b>Base de Cálculo depois da compensação do prejuízo fiscal</b>	<b>3.432.033,07</b>	<b>(17.148.650,41)</b>
IRPJ - 15% + (10% o que for superior a R\$ 240.000)	813.416,07	-
CSLL - 9%	308.882,98	-
<b>Total de IRPJ e CSLL devido</b>	<b>1.122.299,05</b>	-
<b>Total de IRPJ e CSLL com efeito no resultado do exercício</b>	<b>1.122.299,05</b>	-

(\* - 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 2020.

## 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 que deram origem na solicitação dos cooperados de procedimento aos meios credenciados, para execução de serviços auxiliares ao trabalho médico cooperado.

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 modo 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 Cooperativo

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 e Auxiliares 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	2020	2019
<b>RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO</b>	<b>4.460.023,54</b>	<b>(23.042.375,23)</b>
Resultado dos Atos Cooperativos - ACP + ACA	6.839.062,35	(4.007.346,61)
Resultado dos Atos Cooperativos - ANC	(1.256.739,96)	(19.035.028,62)
<b>DESTINAÇÕES ESTATUTÁRIAS</b>	<b>(669.003,53)</b>	
(-) Fundo de Reserva - 10%	(446.002,35)	-
(-) FATES/RATES - 5%	(223.001,18)	-
<b>REVERSÃO DO FATES</b>	<b>-</b>	<b>2.479.289,23</b>
<b>SOBRAS/PERDAS À DISPOSIÇÃO DA AGO</b>	<b>3.791.020,01</b>	<b>(20.563.086,00)</b>
<b>AJUSTE DE EXERCÍCIO ANTERIORES A DESTINAR AGO</b>	<b>-</b>	<b>(868.361,28)</b>
<b>UTILIZAÇÃO FUNDO DE RESERVA - Art.100 Inc.I ES) Ad referendum</b>	<b>-</b>	<b>21.431.447,28</b>
<b>SALDO À DISPOSIÇÃO AGO</b>	<b>3.791.020,01</b>	<b>-</b>

### 30) DESPESAS ADMINISTRATIVAS

DESCRIÇÃO	2020	2019
Despesas com pessoal próprio (a)	59.150.744,81	58.289.492,59
Despesas com serviços de terceiros (b)	15.525.236,88	14.066.012,28
Despesas com localização e funcionamento (c)	14.954.257,26	13.721.301,54
Despesas com publicidade e propaganda	14.650.227,15	15.670.944,23
Despesas com tributos	1.211.558,68	1.241.852,04
Despesas administrativas diversas	10.120.213,04	13.103.655,71
<b>TOTAL</b>	<b>115.612.237,82</b>	<b>116.093.258,39</b>

- 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

DESCRIÇÃO	2020	2019
<b>Receitas Financeiras</b>	<b>11.181.458,28</b>	<b>18.193.283,45</b>
Receitas com aplicações financeiras	3.047.059,20	5.841.987,93
Receitas por recebimento em atrasos	7.310.760,55	11.591.565,27
Receitas depósitos judiciais e fiscais	27.624,54	4.346,49
Receitas juros sobre capital	709.929,10	489.708,86
Receitas Financeiras Diversas	86.084,89	265.674,90
<b>Despesas Financeiras</b>	<b>(17.419.385,07)</b>	<b>(8.364.402,53)</b>
Despesas com Aplicações Financeiras	(368.270,07)	(199.502,24)
Despesas com Operações de Assistência à Saúde	(12.362.147,16)	(4.580.331,02)
Despesa com empréstimos e financiamentos	(2.482.799,18)	(1.377.760,03)
Despesas Financeiras de Encargos sobre Tributos	(24.147,43)	(2.168,78)
Despesas com Ajuste a Valor Presente	(230.019,98)	-
Despesas por pagamento em atraso	(1.713.461,21)	(1.064.170,56)
Despesas sobre imposto sobre operações financeiras	(118.922,64)	(805.101,19)
Despesas financeiras diversas	(119.617,40)	(335.368,71)
<b>RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO</b>	<b>(6.237.926,79)</b>	<b>9.828.880,92</b>

### 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 2020, 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 2020, é assim demonstrada:

UNIDADE	TIPO DE COBERTURA	VALOR SEGURADO
Sede (Matriz)	Danos materiais-edificações / instalações / máquinas	48.802.214,50
PA "Unimed Fácil"	Danos materiais- edificações / instalações / máquinas	36.535.000,00
Espaço Cuidar	Danos materiais- edificações / instalações / máquinas	57.290.000,00
Distribuidora	Danos materiais- edificações / instalações / máquinas	23.794.000,00
Farmácias/Vacina	Danos materiais- edificações / instalações / máquinas	14.181.000,00
Demais unidades	Danos materiais- edificações / instalações / máquinas	5.608.600,00
Veículos	Incêndio, explosão, colisão e roubo, danos a terceiros.	8.065.000,00
<b>TOTAL</b>		<b>194.275.814,50</b>



### 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:

DEMONSTRATIVO DA RECONCILIAÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO COM O CAIXA LÍQUIDO OBTIDO DAS ATIVIDADES		
DESCRIÇÃO	2020	2019
<b>Resultado Líquido</b>	<b>4.460.023,54</b>	<b>(23.042.375,23)</b>
<b>Ajuste ao Resultado:</b>		
( + ) Depreciação	2.698.284,32	3.979.877,00
( + ) Amortização	1.749.054,77	1.362.488,43
(-/+ ) Provisões para Perdas sobre Créditos	(16.317.436,39)	25.146.838,90
(+/-) Provisões Técnicas	13.691.263,62	12.632.426,06
(-/+ ) Provisões ações (contingências)	(3.663.363,54)	5.151.273,12
( + ) Juros sobre empréstimos	2.482.799,18	1.377.760,03
(-/+ ) Resultado da venda de imobilizado (baixa bens)	(23.121,19)	289.381,56
(+/-) Juros aplicação financeira	3.047.059,20	(5.841.987,93)
(+/-) Aumento nos investimentos (sobras e dividendos recebidos)	1.931.106,58	(1.056.335,70)
(-/+ ) Resultado na Negociação de Títulos a receber - Reclassificação	(5.405.764,96)	199.502,24
( + ) Ajuste de Exercícios Anteriores - Custos a Apropriar Ativo	-	868.361,28
( - ) Reversão de Provisões FATES/RATES	-	(2.479.289,23)
<b>Saldo Ajustado</b>	<b>4.649.905,13</b>	<b>18.587.920,53</b>
<b>Ajustes das Variações dos Saldos das Contas de Ativo e Passivo Operacional</b>		
<b>Ativo</b>		
(-) Aumento (+) Redução Das Aplicações Financeiras	(14.532.360,68)	17.401.470,88
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações com Planos	(4.771.764,67)	(10.909.139,43)
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Op. Não Relac. a Planos	1.922.112,65	25.950.822,10
(-) Aumento (+) Redução de Despesas Diferidas	944.135,74	(930.427,41)
(-) Aumento (+) Redução de Créditos Tributários e Previdenciários	2.210.875,27	(1.780.740,10)
(-) Aumento (+) Redução de Bens e títulos a receber	8.194.508,98	(24.674.531,18)
(-) Aumento (+) Redução de Despesas Antecipadas	591.860,70	(106.896,69)
(-) Aumento (+) Redução de Conta Corrente com Cooperados	(1.813.659,52)	(1.360.818,70)
<b>Passivo</b>		
(+) Aumento (-) Redução das Provisões Técnicas	20.035.431,79	15.025.438,04
(+) Aumento (-) Redução dos Débitos de Operações de Assistência à Saúde	4.547.659,92	264.167,69
(+) Aumento (-) Redução dos Déb. Op. Assist. à Saúde Não Rel./Pl.Saúde da O	(6.301.199,73)	(7.425.399,37)
(+) Aumento (-) Redução dos Tributos e Contribuições a Recolher	1.167.647,47	(1.194.030,62)
(+) Aumento (-) Redução do Débitos Diversos	(7.934.023,86)	(5.254.153,37)
(+) Aumento (-) Redução do Conta-Corrente de Cooperados	3.434.403,75	360.128,91
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>12.345.532,94</b>	<b>23.953.811,28</b>

- 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) Resultado na negociação de títulos a receber - reclassificação devido a reapetuação do valor.

### 36) DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS SOBRE OS CONTRATOS

DESCRIÇÃO	INDIVIDUAL/FAMILIAR		COLETIVO EMPRESARIAL		COLETIVO POR ADESÃO		TOTAL	
	Saldo em 31 de Dezembro de 2020	2019	Saldo em 31 de Dezembro de 2020	2019	Saldo em 31 de Dezembro de 2020	2019	Saldo em 31 de Dezembro de 2020	2019
Contraprestações	269.637.652,42	239.492.798,92	492.712.983,50	456.879.444,81	375.296.592,36	364.784.094,74	1.137.647.228,28	1.061.156.338,47
Corresponsabilidade Assumida	-	-	169.900.373,67	273.122.535,79	-	-	169.900.373,67	273.122.535,79
Corresponsabilidade Cedida	(19.230.719,92)	(21.514.193,99)	(44.379.915,43)	(39.571.762,50)	(31.513.588,50)	(47.751.267,93)	(95.124.223,85)	(108.837.224,42)
Tribut.Diret.(PIS/COFINS/ISS)	(9.163.109,88)	(9.077.295,88)	(16.743.890,05)	(17.631.597,39)	(12.753.722,94)	(14.077.512,93)	(38.660.722,87)	(40.786.406,20)
RECEITA LÍQUIDA	241.243.822,62	208.901.309,05	601.489.551,69	672.798.620,71	331.029.280,92	302.955.313,88	1.173.762.655,23	1.184.655.243,64
Eventos indenizáveis	(187.919.966,64)	(163.518.696,45)	(475.670.421,01)	(556.239.843,39)	(257.514.191,04)	(257.320.664,71)	(921.104.578,69)	(977.079.204,55)
Consultas Médicas	(14.557.458,46)	(18.338.928,28)	(29.036.510,28)	(35.580.680,67)	(17.492.462,62)	(23.456.505,67)	(61.086.431,36)	(77.376.114,62)
Exames	(24.804.479,77)	(20.424.126,63)	(60.689.317,25)	(49.812.729,69)	(47.192.002,97)	(44.057.692,72)	(132.685.799,99)	(114.294.549,04)
Terapias	(23.925.271,60)	(17.757.975,93)	(39.845.868,54)	(40.581.256,43)	(46.067.313,43)	(39.013.276,06)	(109.838.453,57)	(97.352.508,42)
Internações	(89.259.736,57)	(78.239.613,95)	(143.501.080,98)	(126.153.038,58)	(107.932.515,82)	(110.070.687,49)	(340.693.333,37)	(314.463.340,02)
Outros Atend. Ambulat.	(35.373.020,24)	(28.758.051,66)	(46.979.441,79)	(44.726.074,80)	(38.829.896,20)	(40.722.502,77)	(121.182.358,23)	(114.206.629,23)
Corresponsabilidade Assumida	-	-	(155.618.202,17)	(259.386.063,22)	-	-	(155.618.202,17)	(259.386.063,22)
LUCRO BRUTO	53.323.855,98	45.382.612,60	125.819.130,68	116.558.777,32	73.515.089,88	45.634.649,17	252.658.076,54	207.576.039,09
Despesas Comercialização	(4.414.026,74)	(3.621.907,85)	(4.490.679,49)	(4.228.180,87)	(1.122.822,76)	(1.236.041,91)	(10.027.528,99)	(9.086.130,63)
MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO	48.909.829,24	41.760.704,75	121.328.451,19	112.330.596,45	72.392.267,12	44.398.607,26	242.630.547,55	198.489.908,46

### 37) 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 2020, a Cooperativa manteve transações com partes relacionadas conforme detalhamento a seguir:

DESCRIÇÃO	Pessoas Físicas	Pessoas Jurídicas
Operações de Produção Médica	1.817.109,48	19.202.306,91
Remuneração - Conselho Administração e Diretoria	3.793.966,15	-
Operações de Vendas	536.407,12	-
Saldo Conta Capital	3.402.030,37	-
Saldo Contas a Receber	361.152,92	-
Saldo Contas a Pagar	385.547,81	-

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.

### 38) RECLASSIFICAÇÃO PARA FINS DE COMPARABILIDADE

Foi efetuada reclassificação para fins de comparabilidade no saldo de 31.12.2019, visando permitir a comparação das demonstrações contábeis e societária, na Demonstração de Sobras e/ou Perdas e a Nota Explicativa 11, para exercer análise comparativa.

### 39) EVENTOS SUBSEQUENTES

De 31 de dezembro de 2020 até a data de realização da auditoria, em 12 de fevereiro de 2021, não ocorreram quaisquer eventos que pudessem alterar de forma significativa a situação patrimonial, econômica e financeira nas demonstrações contábeis apresentadas.

### 40) APROVAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

As demonstrações financeiras foram aprovadas e autorizadas para publicação pelo Conselho de Administração da Unimed Cuiabá em 15 de fevereiro de 2021.

Cuiabá-MT, 31 de dezembro de 2020.

**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 2020 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 2020, 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.

### Ênfase sobre Custos Indenizáveis e Mudança de Prática Contábil no Reconhecimento do Custo com Aplicação e Utilização de Medicamentos de Alto Custo

- a) Sem modificar nossa opinião, a Operadora relata em sua nota explicativa 4.17 que, para melhor gerenciamento do recebimento das contas médicas, adota calendário com prazos de entrega da produção pelos prestadores de dez em dez dias, sendo o período delimitado de recebimento dos dias 21 a 20 do mês seguinte, e para a competência de dezembro de

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



cada ano instituiu-se um corte no recebimento, sempre no fechamento da primeira quinzena. Excepcionalmente neste ano pandêmico de 2020, o prazo de corte foi estipulado para o primeiro decêndio, devido ao afastamento de colaboradores em situação de risco, principalmente da área de gestão de contas médicas, buscando, na mesma esteira, preservar o pagamento aos cooperados e prestadores dentro dos prazos convencionados. Como parte destas produções não são apresentadas dentro do período de sua competência, ou seja, ocorrem eventos realizados por prestadores e cooperados que não são cobrados/avisados em sua totalidade, ao final de cada mês a Operadora constitui a PEONA – Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados, visando respaldar os custos descritos, inclusive com a reserva de ativos garantidores líquidos.

- b) De acordo com a nota explicativa 11 – “a”, a Operadora adequou, neste exercício, os contratos com seus Prestadores no que tange ao fornecimento de materiais e medicamentos de alto custo, principalmente na modalidade de atendimento “home care”. A Administração, considerando os efeitos econômico-financeiros que a pandemia de COVID-19 desencadearia, projetou um aumento considerável da sinistralidade com materiais e medicamentos. Com este realinhamento, objetivou principalmente o controle efetivo quanto ao reconhecimento dos custos assistenciais no tempo certo. Estas diretrizes nos fornecimentos de materiais e medicamentos de alto custo, trouxeram mudanças de práticas contábeis, onde a Operadora passou a reconhecer os fornecimentos de materiais e medicamentos de alto custo, inicialmente, como estoque em poder de terceiros, no ativo, e após a aplicação efetiva destes, nos procedimentos médico-hospitalares, como custo assistencial. Nossa opinião não contém ressalva relacionada a esse assunto.

### 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.

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

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



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:

- 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.

Rua Visconde do Rio Branco, n° 3092 – Centro – Fone/Fax: (45) 3222-2233/3039-2231  
[www.cssauditores.com.br](http://www.cssauditores.com.br) - Cascavel/PR – CEP: 85810-180



- 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.

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

Cascavel (PR), 12 de fevereiro de 2021.

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

  
CSS Auditores Independentes  
CRC – PR Nº 005.889/O-5  
OCB 1.027/2  
CVM Nº 10896

Rua Visconde do Rio Branco, n° 3092 – Centro – Fone/Fax: (45) 3222-2233/3039-2231  
[www.cssauditores.com.br](http://www.cssauditores.com.br) - Cascavel/PR – CEP: 85810-180



www.unimedmatogrosso.com.br  
Rua Barão de Melgaço, 2754 - Ed. Work Tower - Sala 603  
79020-800 - Centro Sul - Cuiabá - MT  
T: (65) 3632-3500

FMT - UCB - 6.983/2021

Cuiabá/MT, 11 de fevereiro de 2021.

Aos

**Administradores e Cooperados da Unimed Cuiabá Cooperativa de Trabalho Médico**

Na qualidade de atuário responsável pela Unimed Cuiabá Cooperativa de Trabalho Médico, registrada na ANS sob o nº 34.208-4, e de acordo com o previsto no sub-item 6.3.10, contido no item 8. "Demonstrações Contábeis", do Capítulo I, do Anexo da Resolução Normativa nº 290 da DIOPE, de 27/02/2012, e posteriores alterações:

*As demonstrações contábeis que devem ser publicadas e que possuem valores que representem a constituição de provisão técnica, com base em Nota Técnica Atuarial de Provisão - NTAP aprovada pela ANS, devem, obrigatoriamente, conter a assinatura de um atuário legalmente registrado como responsável pelo montante contabilizado.*

Apresenta-se o parecer sobre as provisões técnicas constituídas com base em Nota Técnica Atuarial de Provisão - NTAP aprovada pela ANS, considerando a data base de **31/12/2020**:

**Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados - PEONA:** Calculada pela metodologia de avaliação dos fatores de crescimento por triângulo de *Run-Off*, constante da Nota Técnica Atuarial aprovada pela ANS em novembro/2010, por meio do ofício nº 2740/2010/GGAME(GEHAE)/DIOPE/ANS.

**Provisão para Remissão:** Calculada pela metodologia de Repartição de Capital de Cobertura, conforme previsto na Nota Técnica Atuarial aprovada pela ANS em junho/2014, por meio do ofício nº 1595/2014/DIRAD/(GGAME/GEHAE)/DIOPE/ANS.

Aplica-se a metodologia prevista em nota técnica para cálculo das provisões acima especificadas, de acordo com as normas, princípios e os padrões exigidos pela Ciência Atuarial, e estimam-se os seguintes valores:

Provisões Técnicas previstas em NTAP		
Descrição	Valor	
PEONA	R\$ 63.439.541,37	
	<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 65.992,73</b>
Remissão	Curto Prazo	R\$ 33.253,32
	Longo Prazo	R\$ 32.739,41



Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 32803-1



www.unimedmatogrosso.com.br  
Rua Barão de Melgaço, 2754 - Ed. Work Tower - Sala 603  
79020-800 - Centro Sul - Cuiabá - MT  
T: (65) 3632-3500

Verifica-se que a **Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados** está devidamente constituída, bem como a **Provisão para Remissão**.

Sendo assim, certifica-se que os valores registrados no Balanço Patrimonial da operadora para as provisões técnicas constituídas com base em Nota Técnica Atuarial de Provisão - NTAP - estão totalmente de acordo os valores calculados para a data base 31 de dezembro de 2020.

Ressalta-se que a responsabilidade deste atuário que assina este parecer está limitada à Provisão para Remissão e à Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados, constituídas por metodologia atuarial prevista em nota técnica.

Atenciosamente,

**WAGNER  
BATISTA  
BORGES:1073  
96545693**

Assinado de forma digital por WAGNER BATISTA BORGES:1079654569  
Dados: 2021.02.11 11:16:35 -04'00'

**Wagner Batista Borges**  
Atuário - MIBA 2.917  
Unimed Federação do Estado de Mato Grosso



Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 32803-1

# 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

**Eroaldo de Oliveira**

Chief Executive Officer

## **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

**Dr. Waldyr de Paula Liberato Junior**

**Dr.ª Maria Julia Ventresqui Guedes**

**Dr. Claudio Poletto Casarotto**

**Dr. Rubem Couto**

**Dr. João Bosco de Almeida Duarte**

**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. Fabio Peres de Mendonça**

**Dr. Carlos Eduardo de Almeida Bouret**

## **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**

## **COMPLIANCE**

**Élida Mottinha Silva**

Chief Compliance Officer

## **ASSESSORES**

**Jaqueline Proença Lima**

Assessora Jurídica e ANS

**Perla Vescovi**

Assessora de Estratégia e Qualidade

**Regina Deliberai Trevisan**

Assessora de Comunicação, Imagem e

Eventos

## **SUPERINTENDENTES**

**Alessandro Nicolau dos Santos**

Superintendência de Provimento à Saúde

**Rogério Carvalho**

Superintendente de Mercado

**Rudiney de Araujo Leal**

Superintendente de Recursos Próprios

## **RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2020**

Coordenação

**Assessoria de Estratégia e Qualidade**

Revisão

**Assessoria de Comunicação, Imagem e**

**Eventos**

**Núcleo de Inteligência e Análise de Dados**

**Sustentabilidade**

Produção Editorial

**Pau e Prosa Comunicação**

Fotos

**Arquivo Unimed Cuiabá**

**Pau e Prosa Comunicação**

## **EQUIPE DE CONSTRUÇÃO**

**Unimed Cuiabá**