

RELATÓRIO DE **SUSTENTABILIDADE** 2019

ANS nº 34.559-8



Coordenação Geral

Diretoria Executiva

Diretor-Presidente

Dr. Adalton Rafael de Toledo

Diretor-Vice-Presidente

Dr. José Tadeu de Campos Nóbrega

Diretor-Superintendente

Dr. João Paulo Galiego Boscolo

Diretor de Recursos Assistenciais

Dr. Roberto Pavani

Coordenação Indicadores GRI

Equipe de Comunicação, Marketing e Responsabilidade Socioambiental

Edição

Adilson Jorge – MTB 63.602/SP

Fotos

Equipe Comunicação, Marketing e Responsabilidade Socioambiental

Projeto Gráfico

Nosbielg Pires

Responsáveis pelas informações das áreas

Angela Claudia Federighi – Contas Médicas

Carla Eduarda Broeze Urbano – Secretaria Executiva

Daniela Cristina Pauli Pelinson – Mercado

Eliane Pavan – Comercial

Mateus Rizzieri Alfiori – Controladoria

Adriano Campos – Jurídico

Vanessa C. Pelatiero Lugli – Ambulatório Médico Serra Negra

Flávia Tatiane Luni – Ouvidoria

Flaviana Pavani – Núcleo Estratégico

Gisele Fernandes – Atenção à Saúde

Vanessa Arantes Angelino – Rede Credenciada

Lucas Fornel Barbosa – Comunicação e Marketing

Luciana Lorencini – Pronto Atendimento

Renata Pozzebon – Pronto Atendimento

Luís Rodrigo Cuissi Martins – Suprimentos

Sidnei Jorge Junior – Hospitalar / Espaço Saúde

Rosana Pessetti Belarmino – Farmácia

Juliana Cozoli Ferreira Netto – Relacionamento

Raquel de Oliveira B. de Paulo – Núcleo de Atenção à Saúde

Renata de Moraes Almeida – Gestão de Pessoas / Relacionamento

Rosemeire Aparecida Ferreira – Núcleo de Atenção à Saúde

Thais Bozzer – Responsabilidade Socioambiental

A Unimed Amparo agradece todos colaboradores que auxiliaram no levantamento de dados para a elaboração deste relatório.

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2019

Período do Relatório

Janeiro a dezembro de 2019

Relatório anterior

Janeiro a dezembro de 2018

Ciclo de Emissão

Anual

Informações, dúvidas ou sugestões

rsa@unimedamparo.coop.br

[102-50, 102-51, 102-52, 102-53]

Unimed 
Amparo

© 2020 Unimed Amparo
Cooperativa de Trabalho Médico

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

 PALAVRA DO PRESIDENTE	 PALAVRA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	 PERFIL DA ORGANIZAÇÃO	 GOVERNANÇA CORPORATIVA	 PRÁTICAS DE RELATO	 RELACIONAMENTOS COM OS PÚBLICOS	 DESEMPENHO ECONÔMICO	 +30 FUTURO	 ÍNDICE REMISSIVO	 ANEXO
04	06	09	19	29	32	75	80	84	96
		<ul style="list-style-type: none">10 História10 Área de Ação11 Missão, Visão, Valores e propósito12 Princípios do Cooperativismo13 Recursos Próprios14 Investimentos e Nova área de ação17 Programa Qualifica18 IDSS	<ul style="list-style-type: none">20 Forma de atuação da gestão21 Estrutura de Governança28 Estrutura de Governança por Área	<ul style="list-style-type: none">30 Metodologia31 Temas Materiais31 Matriz de Materialidade31 Stakeholders e impacto dos temas	<ul style="list-style-type: none">33 Cooperados39 Colaboradores56 Beneficiários61 Cadeia de Fornecedores e Prestadores65 Sociedade70 Responsabilidade Socioambiental				

ASSEMBLEIA DE SETEMBRO DE 1990

A sede da Associação Paulista de Medicina em Amparo, conhecida como Casa do Médico, foi o local de uma reunião que transformou a área médica na região. Em 28 de setembro de 1990, com 41 médicos presentes, nascia a Unimed Amparo, uma nova forma de pensar e atuar, que fazia frente ao mercantilismo que assombrava a relação médico-paciente.



1990

PALAVRA DO PRESIDENTE

UNIMED AMPARO



Dr. Adalton Rafael de Toledo
Diretor-Presidente

Prezados,

Quando alguém pergunta se você costuma ver o copo meio cheio ou meio vazio, pode estar querendo saber se nota as coisas que dão errado com mais frequência que as que dão certo.

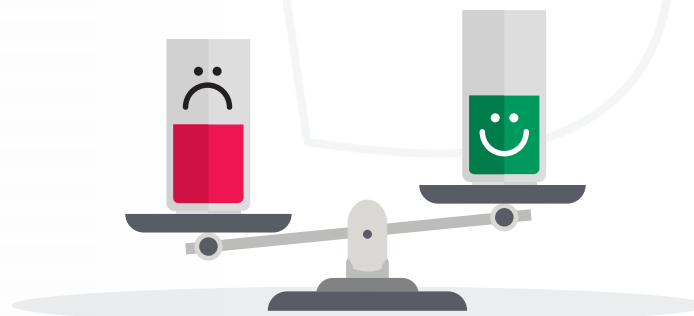
Na verdade, tudo isso é uma questão de perspectiva. E a palavra perspectiva remete à profundidade, ângulo de visão, enquadramento, dentre outros conceitos. A perspectiva é necessária na nossa visão de mundo. Caso contrário, veríamos tudo em apenas duas dimensões.

O escritor, jornalista e historiador americano Edmund Wilson disse: "Duas pessoas nunca leem o mesmo livro". Ou seja, a percepção de alguém que lê algo nunca será idêntica à de outro, mesmo ao lerem a mesma coisa. Isso acontece por conta das nossas experiências de vida, crenças, valores, personalidade e do ângulo pelo qual enxergamos as situações com as quais nos deparamos.

Contudo, se por um lado existe a concepção dos "pontos de vista distintos", por outro lado existe sempre a possibilidade de enxergar além do que todos enxergam. No caso do copo meio cheio ou meio vazio, pode ser que ele seja apenas o dobro do seu tamanho ideal. Note que existe uma riqueza de perspectivas nessa terceira resposta, uma profundidade que dá outra dimensão além do preto e do branco, sendo o equilíbrio que devemos buscar.

"O nosso modo de ver as coisas influencia diretamente em nossas vidas, afinal nossos olhos são o espelho da alma. Entre ver o copo meio cheio ou meio vazio, opto sempre pela primeira opção. O que está cheio é o que eu efetivamente tenho e, por isso, devo ser grato sempre. E a parte vazia? Bom, ela demonstra simplesmente o quanto ainda é possível crescer."

- Fernanda Simões Rodrigues



Na visão do copo cheio, com certeza, podemos incluir muito do que foi realizado pela nossa cooperativa em 2019. Proporcionamos a consulta ao valor de R\$ 93,15; os projetos do hospital e prédio novo aprovados; melhoria da assistência hospitalar, principalmente pelo Hospital Beneficência Portuguesa de Amparo; a cooperativa foi eleita uma das melhores empresas para trabalhar no Brasil; o processo de acreditação esteve em andamento com a conclusão programada para o segundo semestre de 2020; melhor valor de plantão remunerado de Pronto Atendimento na região; oferta de trabalho médico com remuneração mais justa; a conquista da nova área de ação; a pacificação do ISSQN de Amparo; manutenção da carteira de vidas do plano de saúde e implantação definitiva de reuniões entre os sócios de forma democrática e com discussões amadurecidas.

Com esta visão do copo meio cheio, devemos nos lembrar sempre que tudo isso contribui para dar uma verdadeira sustentabilidade para a Unimed Amparo, como poderão também acompanhar durante todo este relatório.

Abraços agradecidos a todos.
Saudações cooperativistas!

[102-14 e 203-2]

USO DA CASA DO MÉDICO

Duas salas, mas um mundo de sonhos e expectativas. O local da assembleia que deu origem à Unimed Amparo, a sede regional da Associação Paulista de Medicina, tornou-se também sua primeira casa. “Hoje somos uma realidade”, dizia uma nota no boletim da associação de abril de 1991.



1990

PALAVRA DO CONSELHO ADMINISTRATIVO

2 PALAVRA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

UNIMED AMPARO

Cooperar. Este simples verbo traz consigo grandes reflexões. A primeira que nos vem à mente é que ele mostra uma ação que é impossível ser feita apenas por uma pessoa. Cooperar necessita, obrigatoriamente, do pensar coletivo, mesmo que apenas duas pessoas. Uma, nunca.

Outra ideia é que este verbo sempre é empregado quando o sentido é positivo, ou seja, de trabalhar por um bem comum. Em nosso cotidiano enquanto cooperativa, pensando em tantas frentes de trabalho – dos consultórios aos atendimentos, dos procedimentos aos departamentos da sede administrativa, dos colaboradores aos beneficiários – temos que todos fazemos parte de uma corrente. Entrelaçados pelos princípios do cooperativismo, podemos agradecer o bem já edificado, trabalhar o hoje e olhar com esperança o futuro.

Durante o ano de 2019, muitas ações foram realizadas, muitos desafios superados, sonhos realizados e outros projetados. Destacadamente, um grande acontecimento foi a inclusão das cidades de Socorro, Tuiuti e Pinhalzinho em nossa área de ação. Oportunidade esta que temos agora de alargar os horizontes para expandir ainda mais nosso trabalho, já reconhecido na região. Os primeiros passos já foram dados com a

inauguração do Escritório Regional em Socorro, as parcerias com a Santa Casa de Misericórdia e a prefeitura da cidade, com a inclusão de três cooperados e de outros prestadores, que entraram para a rede credenciada. Não basta ampliar se não levarmos juntos o acolhimento e a qualidade da prestação de nossos serviços.

A consolidação do Espaço Saúde Unimed Amparo, já referência na nossa região, possibilitou que em 2019 déssemos passos concretos para a construção do novo prédio que abrigará a Farmácia, a Ótica e o Núcleo de Atenção à Saúde, otimizando ainda mais estes serviços, e, também, a construção do Hospital Unimed. Esses projetos tiveram aprovação dos órgãos públicos competentes durante o ano.

Mas sabemos que a sustentabilidade de uma empresa vai além da estrutura física. A valorização das pessoas é uma marca de nossa cooperativa. Quantas vezes nos enchemos de alegria em ouvir que somos referência na área de Gestão de Pessoas e que tantos desejam ser nossos colaboradores. Esta percepção, já constatada na sociedade na qual estamos inseridos, ganhou agora uma projeção maior. Em 2019, a Unimed Amparo entrou para o Guia “150 Melhores Empresas para Trabalhar”, pesquisa feita pela revista Você S/A da



Editora Abril em parceria com a Fundação Instituto de Administração da Universidade de São Paulo (USP). Outro passo foi a implantação do Unimed Pleno para todos os colaboradores e dependentes, possibilitando que tivessem à disposição um serviço baseado no médico de referência e atenção integral.

O cenário político-econômico continuou de forma instável durante 2019, mas apresentando algumas projeções de crescimento e melhora. O setor dos planos de saúde se manteve estável com pouca variação positiva e negativa durante todos os meses. Nosso número de beneficiários aumentou no período, acompanhando a tendência nacional, e, controlando a sinistralidade, elevamos o valor da consulta para R\$ 93,15.

Outro assunto de destaque foi a resolução do problema da cobrança do ISSQN pela Prefeitura Municipal de Amparo. Juntos, pudemos refletir e chegar a conclusões dos prós e contras das opções disponíveis e solucionar com a mais vantajosa para a cooperativa. [203-2]

Sempre pensando na importância de olhar a curto, médio e longo prazos nossas ações a partir da nossa missão, da nossa visão e de nossos valores, continuamos durante o ano de 2019, pelo sexto consecutivo, o

2 PALAVRA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

UNIMED AMPARO



planejamento estratégico, momento ímpar para pensar nossa cooperativa, quem somos e para onde desejamos ir, em especial nas áreas de mercado, processos, financeiro e gestão de pessoas. Assim, objetivamos garantir a sustentabilidade econômico-financeira, aprimorar processos internos para maior eficiência, assegurar a melhora contínua da experiência do beneficiário com a cooperativa e valorizar os colaboradores e cooperados.

Cooperar não requer que um faça muito, mas que todos façam, mesmo que um pouco cada. Neste sentido, gostaríamos de ressaltar a importância de todas as reuniões que tivemos durante 2019. Momentos de partilha, de pensar juntos, analisar, aprovar, de andar e, também, saber esperar. Sejam nas assembleias, reuniões de conselhos ou comitês, juntos sempre podemos mais.

Tudo isso é fruto de um trabalho que em 2020 chega aos 30 anos. Celebremos juntos tantas conquistas, desafios superados e a alegria de ser Unimed Amparo!



CONTRATO YPÊ

Após conquistar um contrato com a empresa Casp em 1991, agora era a vez de fazer parceira com a Química Amparo, fabricantes dos produtos Ypê. A cooperativa conquistava mais 800 beneficiários, na época o seu maior contrato. Ainda hoje, a empresa é a maior parceira da Unimed Amparo em número de vidas.



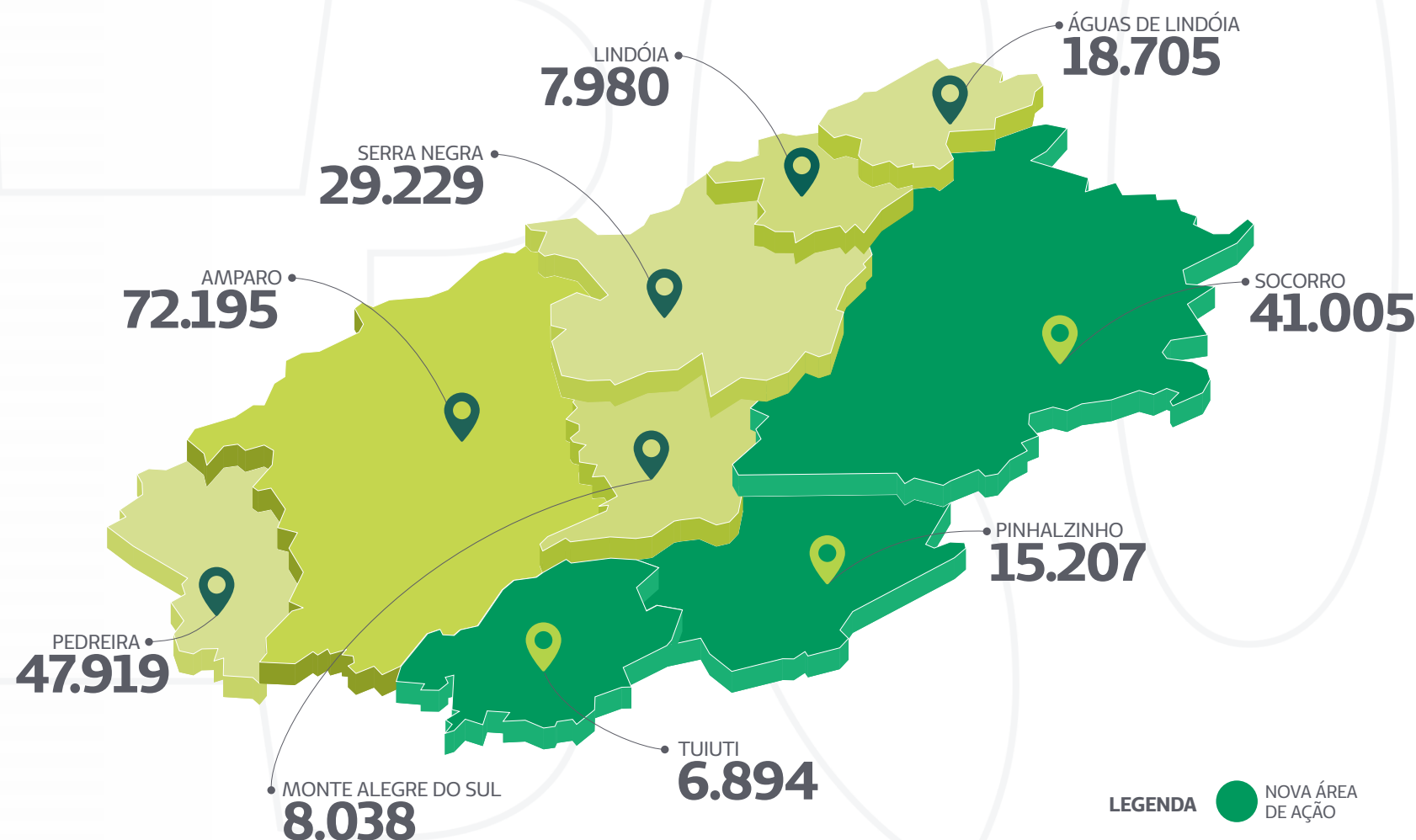
1992



A Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico é uma cooperativa médica fundada em 28 de setembro de 1990, sociedade simples de responsabilidade limitada, com estatuto e regulamentações próprias e independentes de outras cooperativas. Faz também parte do Sistema Unimed, o maior sistema cooperativista de trabalho médico no mundo. [102-13]

A sede administrativa da cooperativa está localizada no município de Amparo, interior de São Paulo, com uma área de ação que compreende ao todo nove cidades, englobando um total de 1707,354 km², cuja população é de aproximadamente 247.172 mil habitantes.

A cooperativa atua como operadora de planos de saúde, regulada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com número de registro nº 34.559-8, comercializando para pessoas físicas e jurídicas.



[102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7]

(Fonte: IBGE)

MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO

**MISSÃO**

Promover a atenção integral em saúde aos clientes, a valorização dos médicos cooperados, colaboradores e demais parceiros estratégicos, dedicando a todos nossos esforços e recursos.

**VISÃO**

Formar parcerias e investir em nossa estrutura de atendimento assistencial e preventivo, com o objetivo prioritário de ser uma empresa capaz de atender as necessidades de seus beneficiários em saúde e qualidade de vida, sendo reconhecida como o melhor plano de saúde da região.

**VALORES**

- Defender e manter os princípios cooperativistas.
- Promover o desenvolvimento e a valorização de nossos colaboradores.
- Promover a valorização do trabalho médico.
- Investir na qualificação, atualização e integração dos médicos cooperados.
- Desenvolver um sistema de gestão eficiente e alinhado com as tendências do mercado de saúde suplementar.
- Promover o atendimento integral e integrado à saúde dos beneficiários, investindo na inovação de modelos.
- Fomentar o sentido de responsabilidade socioambiental entre todas as partes interessadas.
- Fomentar a justiça, a ética, a transparência, o comprometimento e a responsabilidade em todos os relacionamentos.

**PROPÓSITO**

Oferecer trabalho médico com remuneração justa para os cooperados.

[102-16]



PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

Os princípios do cooperativismo são a base de toda a ação da Unimed Amparo. A cooperativa vê neles uma forma eficaz, democrática e educativa de gestão, acreditando que podem nortear todas as organizações, privadas ou públicas.

Adesão livre e voluntária**Gestão Democrática****Participação Econômica****Autonomia e Independência****Intercooperação****Interesse pela comunidade****Educação, formação e informação**



RECURSOS PRÓPRIOS

NÚCLEO DE ATENÇÃO A SAÚDE

Av. Carlos A. do Amaral Sobrinho, 216 . Jd. São Roberto . Amparo

Programas de prevenção e promoção à saúde e serviços de Saúde Ocupacional

**ESPAÇO SAÚDE PRONTO ATENDIMENTO 24 HORAS**

Av. Bernardino de Campos, 490 . Centro . Amparo

Atendimento de urgência e emergência 24 horas, adulto e infantil

**ESPAÇO SAÚDE UNIDADE ASSISTENCIAL**

Av. da Saudade, 329 . Centro . Amparo

Atendimento médico em diversas especialidades, exames laboratoriais e de imagem

**ESCRITÓRIO DE PEDREIRA**

Rua Dr. Silvio de Aguiar Maia, 690 Sala 03 . Pq. Industrial . Pedreira

Atendimento ao cliente, autorizações, vendas de plano e serviços administrativos

**SEDE ADMINISTRATIVA**

Av. da Saudade, 369 . Centro . Amparo

Atendimento ao cliente, autorizações, vendas de plano e serviços administrativos

**AMBULATÓRIO DE SOCORRO**

Av. Dr. Renato Silva, 129 . Centro . Socorro
Sta. Casa de Misericórdia de Socorro

Atendimento médico em diversas especialidades, autorizações e serviços administrativos

**ESCRITÓRIO DE SOCORRO**

Av. Dr. Rebouças, 106 . Centro . Socorro

Atendimento ao cliente, autorizações, vendas de plano e serviços administrativos

**ÓTICA UNIMED**

Rua Silva Pinto, 284
Centro . Loja 01 . Amparo

Disponibiliza óculos de sol e de grau com preços especiais e facilidades no pagamento

**FARMÁCIA UNIMED**

Av. Bernardino de Campos, 176 . Centro . Amparo

Medicamentos a preços acessíveis com a vantagem de recebê-los gratuitamente em sua empresa ou casa

**AMBULATÓRIO E ESCRITÓRIO DE SERRA NEGRA**

Rua dos Expedicionários, 219
Estância Suíça . Serra Negra

Atendimento médico, posto de coleta de exames, serviços administrativos, venda de planos e autorizações

INVESTIMENTOS E NOVA ÁREA DE AÇÃO

A Unimed Amparo aumentou sua área de ação em 2019 com a inclusão das cidades de Socorro, Pinhalzinho e Tuiuti. Esta região pertencia à singular Unimed Estâncias Paulistas, que se retirou do mercado. Juntas, estas três cidades responderam a um aumento de 36% no número de habitantes e 75% do território da área de ação da cooperativa.

Esta inclusão demandou da cooperativa esforços em muitas áreas, em especial na articulação para oferecer os serviços nessas cidades, distantes da sede administrativas e de outros escritórios regionais, como também contribuir para a adesão de novos cooperados e prestadores nessas cidades.

Segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em dezembro de 2018, as três cidades somadas representavam um mercado de 8.211 vidas, sendo que deste total 330 já eram beneficiários da Unimed Amparo, dentre 1.773 beneficiários do Sistema Unimed.

No dia 30 de julho, a cooperativa inaugurou um escritório regional na cidade de Socorro oferecendo atendimento para comercialização dos planos de saúde, autorização de exames, entre outros. O escritório teve um

investimento de R\$ 21.508,00.

Já no dia 9 de agosto, aconteceu a inauguração do ambulatório médico na Santa Casa de Misericórdia de Socorro, trazendo mais acessibilidade aos beneficiários da cidade e também de Tuiuti e Pinhalzinho. As especialidades disponíveis são clínica médica, pediátrica, ortopédica, urológica, anestésica, infectologia, cirurgia geral, vascular e proctologia. Além disso, o hospital disponibiliza os procedimentos: ultrassonografia, raio x, mamografia, eletrocardiograma, endoscopia, colonoscopia, fisioterapia, doppler e laboratório de patologia clínica. O ambulatório teve um investimento e R\$ 6.029,00.

[102-11 e 203-1]



INVESTIMENTOS E NOVA ÁREA DE AÇÃO

SOCORRO/SP

Banhada pelo Rio do Peixe – que proporciona lindas cachoeiras –, a cidade de Socorro está localizada na Serra da Mantiqueira e faz parte do Circuito das Águas Paulista. Sua fundação aconteceu no início do século XIX, sendo a data oficial dia 9 de agosto de 1829, data em que foi rezada a primeira missa na capela de Nossa Senhora do Perpétuo Socorro, local onde hoje se encontra a igreja matriz dedicada à santa da qual o nome deu origem ao do município.

A cidade de Socorro/SP, com aproximadamente 40 mil habitantes, tem atrações como artesanato, malhas e esportes radicais. A cidade é destaque pelos investimentos na área de esportes. Em 2017, recebeu o diploma “Destaque de Honra – Gestão Municipal” durante o evento World Company Award (WOCA), em Lisboa, Portugal.

**TUIUTI/SP**

Antes um distrito de Bragança Paulista/SP, a cidade tem sua origem ainda no século XIX, quando é construída uma capela dedicada a São Sebastião em um terreno doado e algumas casas ao redor do templo.

Na ocasião, o povoado era denominado Pântano, mas teve seu nome mudado para Tuiuti em homenagem a batalha ocorrida na Guerra do Paraguai. Em 13 de Julho de 1903, efetivou-se a instalação do Distrito de Tuiuti, se tornando o primeiro distrito de Bragança Paulista. Já em 1991, acontece um plebiscito para emancipação do povoado e, em 1992, era eleito o primeiro prefeito, vice-prefeito e vereadores.

**PINHALZINHO/SP**

A cidade foi fundada em 1840 e seu nome deriva das matas de pinheiros que cobriam a região. Sua população cresceu especialmente por conta dos imigrantes italianos que se instalaram no povoado e pela oferta de terrenos gratuitos divulgados pelo jornal Cidade de Bragança.

Em 23 de dezembro de 1936, é criado o distrito de Pinhal, no município de Paulista. Em 30 de novembro de 1938, o distrito passou a denominar-se Pinhalzinho, e em 28 de fevereiro de 1964, foi elevado à categoria de município. Sua instalação ocorreu no dia 28 de março de 1965.

A cidade se destaca por sua beleza natural, com grande parte do território com mata ainda virgem, tendo o turismo como uma das suas principais fontes de recursos.





INVESTIMENTOS E NOVA ÁREA DE AÇÃO

Para melhor acolher os beneficiários, colaboradores e a população, os escritórios regionais de Serra Negra e Pedreira mudaram de endereço. A inauguração em Pedreira aconteceu no dia 19 de agosto e a mudança representou um investimento de R\$ 10.566,79. Já a inauguração em Serra Negra aconteceu no dia 30 de setembro e o investimento foi de R\$19.439,67.

Dando andamento ao projeto do novo prédio do Núcleo de Atenção à Saúde (NAS), Ótica e Farmácia, assim como o Hospital Unimed, durante 2019 aconteceu a aprovação dos projetos pela administração municipal e órgãos competentes. O total investido nesse processo foi de aproximadamente R\$15.000,00.

O novo prédio dos recursos da cooperativa representou um investimento de R\$ 1.350.000,00 na compra de dois terrenos ao lado do Espaço Saúde Unimed Amparo – compra esta realizada em 2018, e terá um investimento nas obras e equipamentos de aproximadamente R\$1.000.000,00.

Já o Hospital Unimed, construído a partir da infraestrutura do Espaço Saúde já existente, representará um investimento de R\$17 milhões. [203-1]

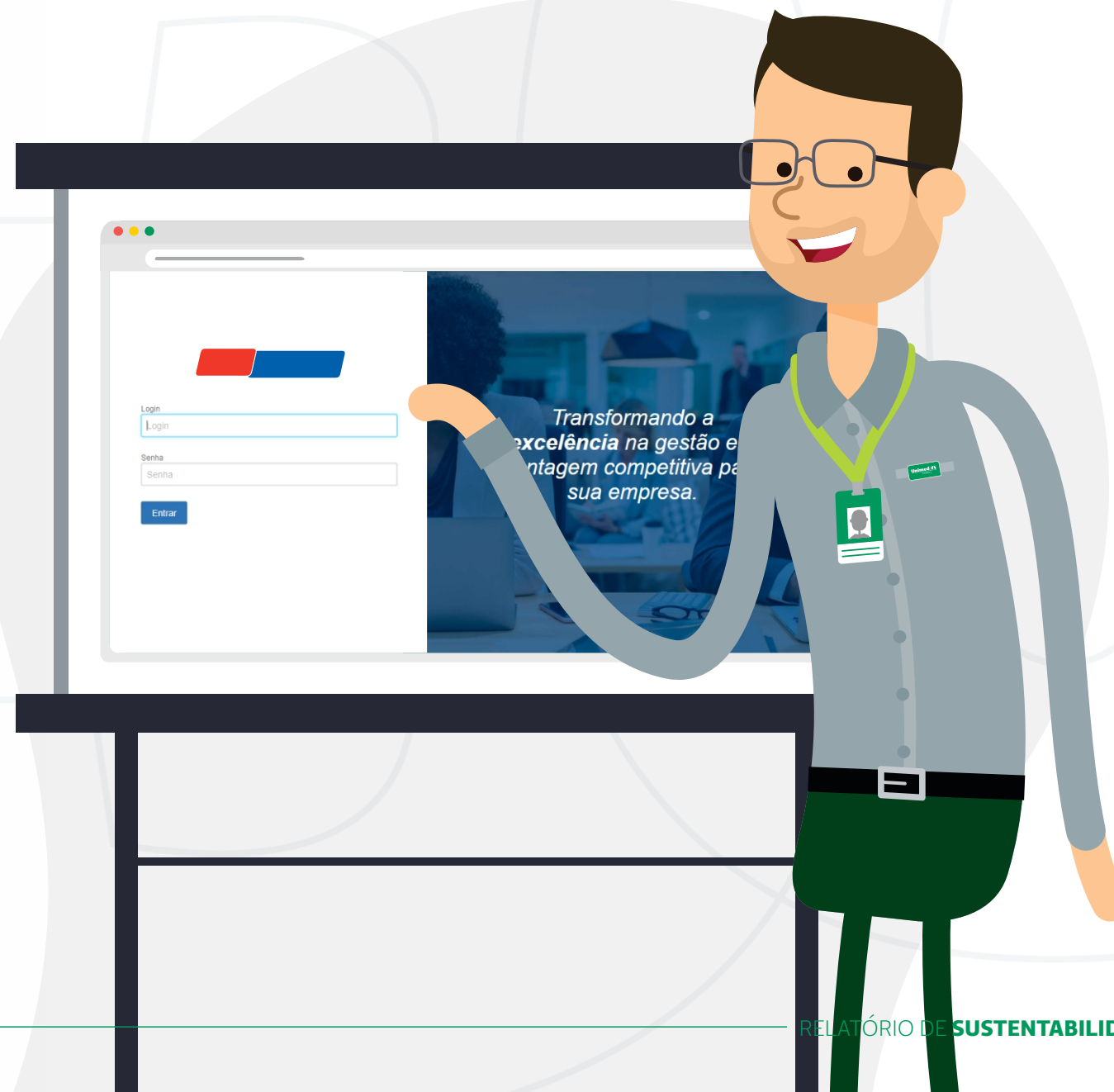


PROGRAMA QUALIFICA

Durante todo o ano de 2019, a Unimed Amparo continuou o Programa Qualifica, um projeto de gestão integrada da qualidade para as cooperativas operadoras de saúde do Sistema Unimed. O programa é baseado nas exigências da Resolução Normativa 277 da Agência Nacional de Saúde Suplementar e ISO 9001.

Incentivado pelo Sescoop, o programa teve início na cooperativa em setembro de 2018 e engloba ações feitas com consultoria e os módulos, alguns em formato EAD.

Durante 2019, foram realizados do 3º ao 7º passo do programa com as temáticas: interação dos processos e estabelecimento dos requisitos do cliente e fornecedor; desenvolvimento dos mecanismos de medição dos processos e indicadores para atendimento à RN 277; definição da documentação para atendimento à RN 277; capacitação e implantação dos mecanismos de análise crítica; implantação do processo de tratamento de não conformidades e 1º ciclo de análise crítica pela alta direção; capacitação e implantação dos mecanismos de melhoria contínua dos processos (ações preventivas e corretivas). [103-3]



ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR (IDSS)

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS – é a avaliação de desempenho das operadoras de planos de saúde feita pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Ele é constituído por indicadores que compõem uma nota de 0 (pior) a 1 (melhor), distribuídos em quatro dimensões: Qualidade e Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade de Mercado, Gestão de Processo e Regulação.

O objetivo é demonstrar como o mercado está se comportando com relação às questões assistenciais, sendo um importante parâmetro de avaliação para os beneficiários de planos de saúde.

A ANS alterou para o ano base 2017 a metodologia utilizada na avaliação, o que gerou, segundo a própria agência, resultados que não são totalmente comparáveis com os anos anteriores. [103-3]

No último índice divulgado, ano base 2017, a Unimed Amparo teve como valor:

IDSS DETALHADO POR DIMENSÃO – ANO BASE 2017

IDSS – ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

0,6655

IDQS – QUALIDADE E ATENÇÃO À SAÚDE

0,5204

IDGA – GARANTIA DE ACESSO

0,5768

IDSM – SUSTENTABILIDADE NO MERCADO

0,6655

IDGR – GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO

1,0000



INAUGURAÇÃO DO PA

Garantir por conta própria a qualidade e agilidade necessárias para urgência e emergência, a inauguração do Pronto Atendimento 24h transformou o cotidiano dos beneficiários, que agora podiam ser acolhidos em uma estrutura moderna que incluía consultórios, sala de espera, espaço para medicação e observação, entre outros.



1998



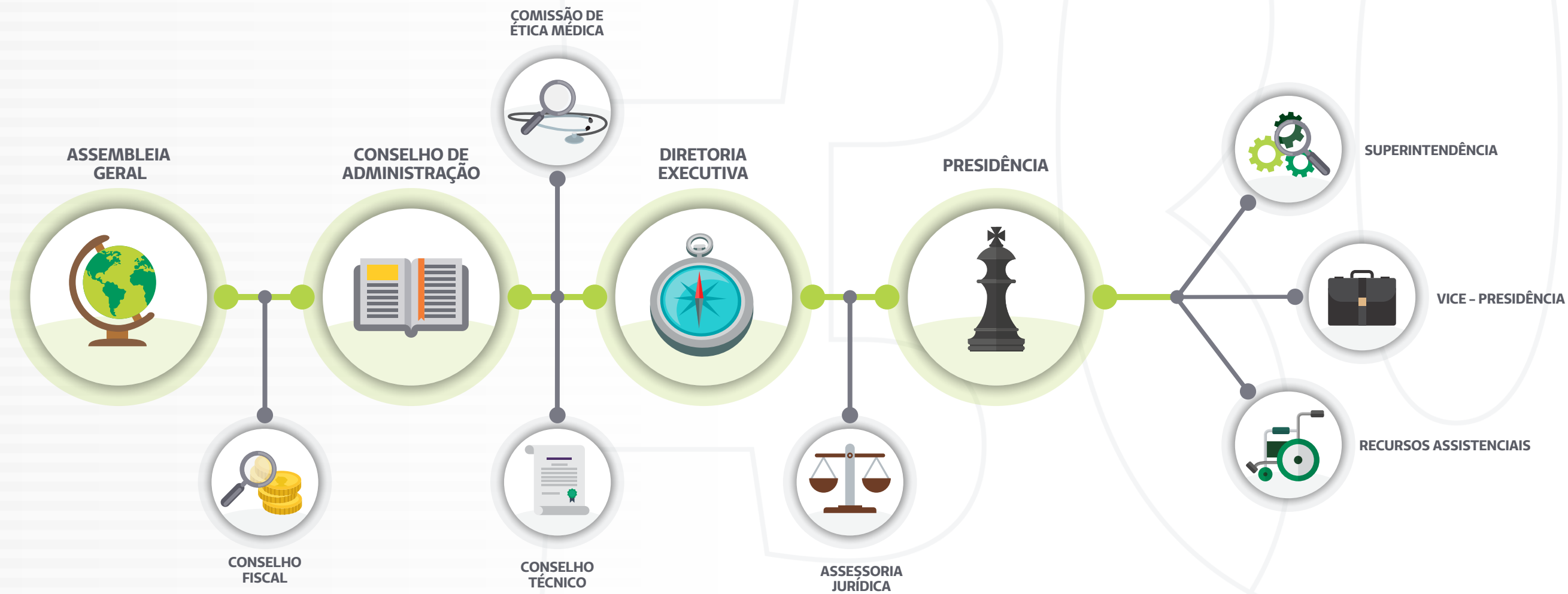
A Unimed Amparo busca constantemente gerir suas atividades de forma ética, profissional e coletiva. Para isso, mantém uma estrutura organizacional que atende às demandas de gerenciamento de todas as suas atividades, que será apresentada durante todo este relatório a partir da política adotada, compromissos e metas, responsabilidades, recursos, mecanismos de avaliação e feedback formais e ações específicas. A forma de gestão é avaliada sempre que necessário.

[103-2, 102-3 e 419-1]



4 GOVERNANÇA CORPORATIVA

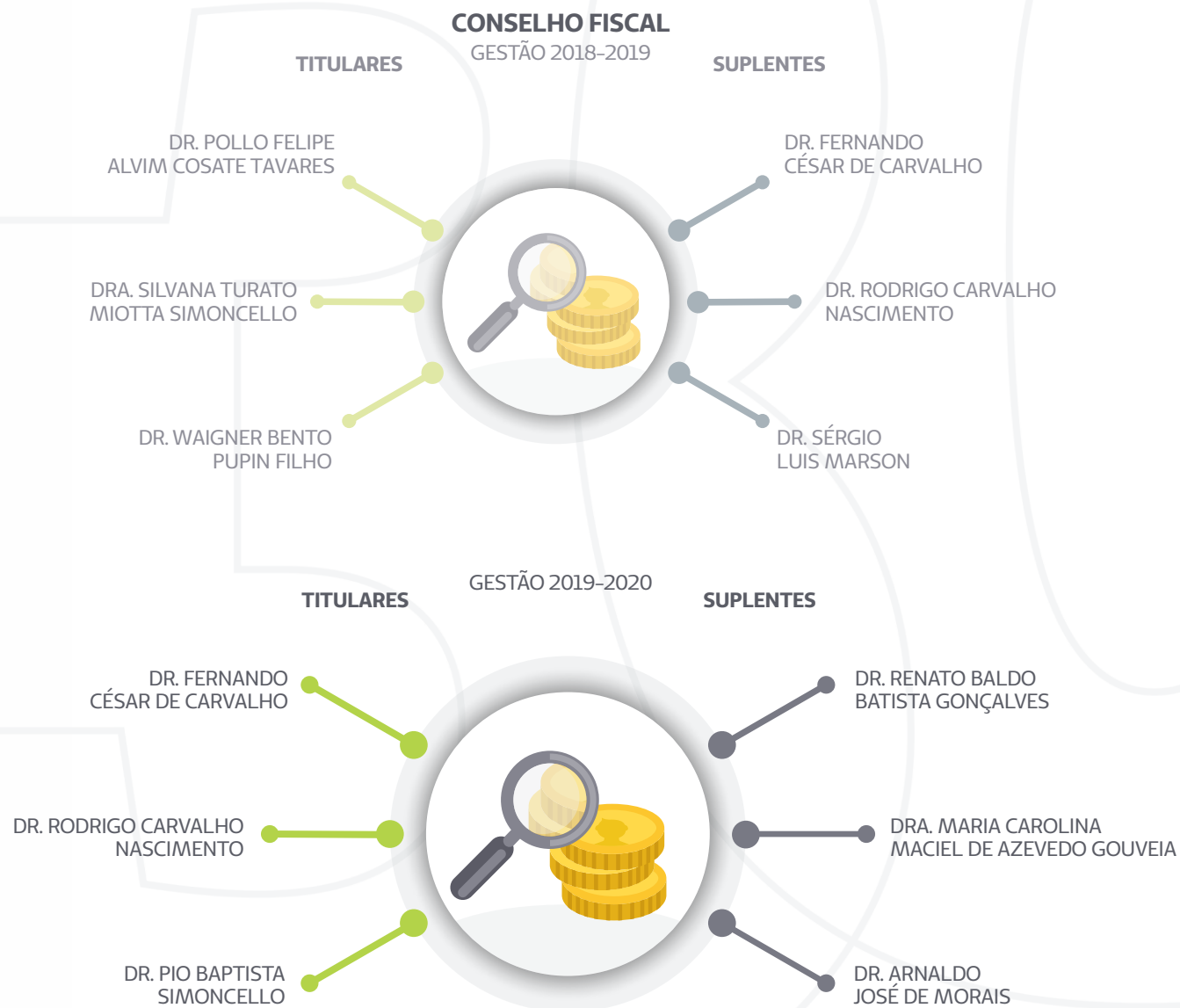
ESTRUTURA DE GOVERNANÇA



[102-18]



É formado por três membros efetivos e três suplentes. É eleito anualmente, sendo permitida a reeleição de apenas um terço dos membros. Reúne-se mensalmente e quando necessário. Tem como responsabilidade examinar os dados contábeis da cooperativa e certificar-se da realização das reuniões dos Conselhos de Administração e Técnico, além de averiguar reclamações de cooperados quanto aos serviços.





Tem como responsabilidades planejar e traçar normas de operações e serviços, controlar resultados, deliberar sobre admissão, exclusão, eliminação ou readmissão de cooperados, zelar pelo cumprimento das leis, entre outras. Sua atuação é avaliada em reuniões com os demais cooperados por meio do trabalho dos Conselhos Fiscal e Técnico.





Com reuniões mensais, tem como responsabilidade assessorar o Conselho de Administração, coordenar o desenvolvimento junto às especialidades, das normalizações e protocolos médicos e outras demandas.





Tem funções opinativas, educativas e fiscalizadoras do desempenho ético da Medicina conforme a Resolução Cremesp nº 99/83. [\[102-16\]](#)

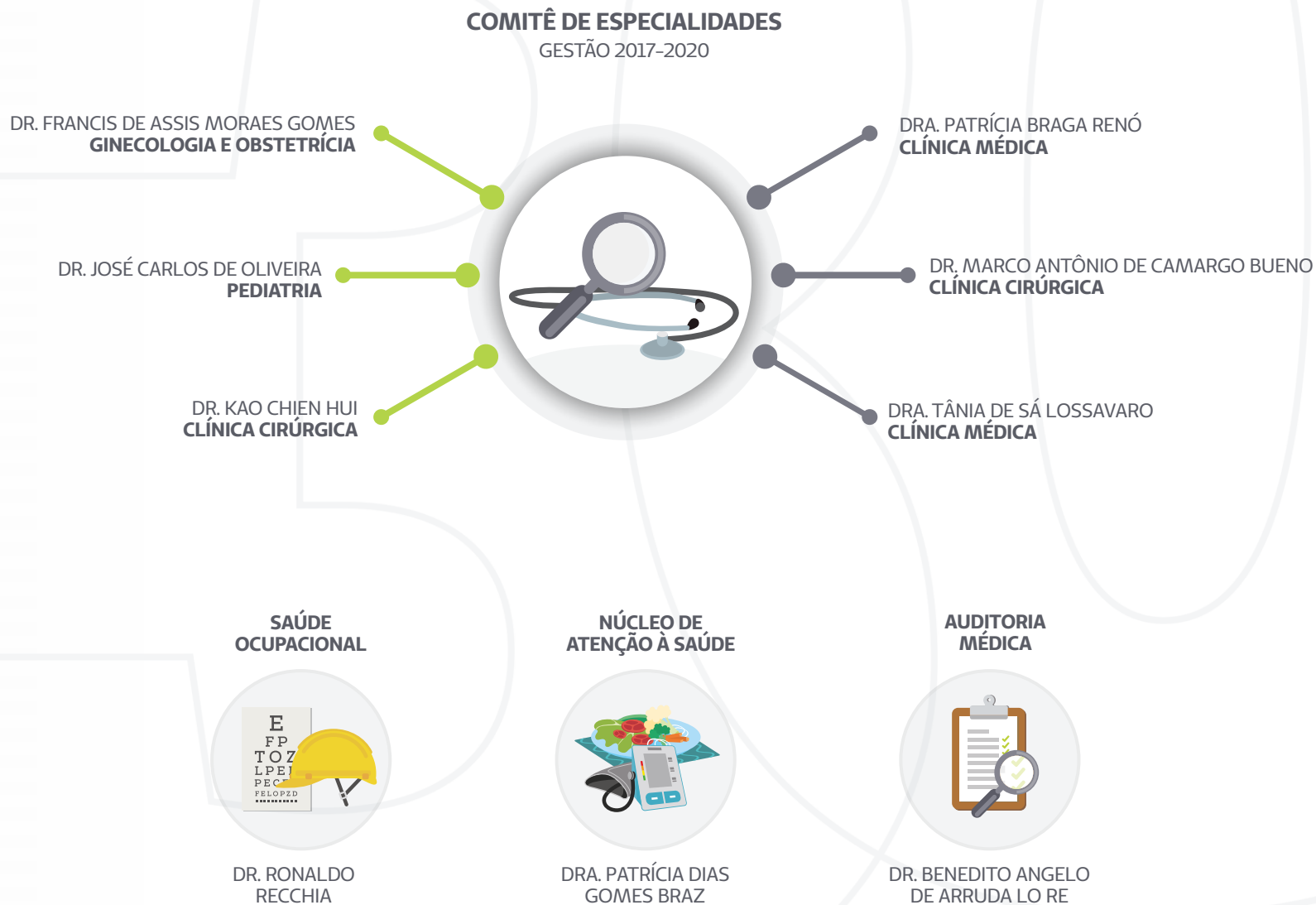




COMITÊ DE ESPECIALIDADES E COOPERADOS COM FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS

É um órgão consultivo e de assessoria do Conselho Técnico. Analisa o desempenho de cada especialidade, emitindo pareceres sobre procedimentos e subsidiando o funcionamento da área de análise técnica e orientação, a Ouvidoria e a Comissão de Ética. É avaliado por meio de reuniões com os demais cooperados, por meio do trabalho dos Conselhos Fiscal e Técnico e este relatório.

Além dos Conselhos e Comitês, há médicos cooperados que atuam em funções administrativas nas seguintes áreas:

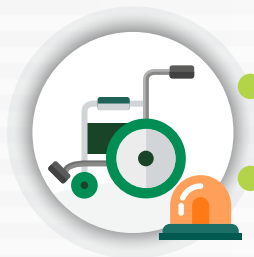


4 GOVERNANÇA CORPORATIVA

COOPERADOS COM FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS



DIRETOR CLÍNICO NO RECURSO ASSISTENCIAL
ESPAÇO SAÚDE - PRONTO ATENDIMENTO 24H



DR. DÉCIO PINHEIRO
ATÉ 30/11/2019

DR. JOSÉ CARLOS DE OLIVEIRA
A PARTIR DE 01/12/2019

VICE-DIRETOR CLÍNICO NO RECURSO ASSISTENCIAL
ESPAÇO SAÚDE - PRONTO ATENDIMENTO 24H



DR. ALEXANDRE RIBEIRO DESSIMONI
A PARTIR DE 01/12/2019

DIRETOR TÉCNICO NO RECURSO ASSISTENCIAL
ESPAÇO SAÚDE - PRONTO ATENDIMENTO 24H



DR. LUIZ ESTANISLAU DO AMARAL NETO

DIRETOR TÉCNICO NÚCLEO DE SAÚDE MENTAL



DR. MAURÍCIO RAMOS

AUDITORES MÉDICOS



DR. ALEXANDRE RIBEIRO DESSIMONI

DRA. CAMILA TEIXEIRA BLANCO CALS DE OLIVEIRA

DR. LUIS WANDERLEY CAMIOTTI JR.

DR. LUIZ ANTONIO PUPO DELGADO

DRA. MARLICE FERNANDES ANDRADE

DRA. TÂNIA DE SÁ LOSSAVARO

DRA. VALÉRIA MORANDI ZICARI DA COSTA

REALIZAÇÃO DE ENTREVISTA QUALIFICADA



DR. ÉDER REIS

DR. JOSÉ TADEU DE CAMPOS NÓBREGA

DR. MÁRIO SÉRGIO BRAGA AFONSO

ESTRUTURA DA GOVERNANÇA POR ÁREA

A partir da visão de futuro definida pelo Conselho de Administração e seguindo o direcionamento estratégico para a sustentabilidade dos negócios, aconteceu em 2019 a reestruturação do organograma da cooperativa, que entrou em vigor em maio do mesmo ano.

Com o objetivo de um maior grau de independência entre as áreas, foram criados os cargos de gerência para as novas macroáreas de Mercado, Relacionamento, Operação, Hospitalar, Atenção à Saúde e Negócios. Além disso, foi inserida uma nova função, a de especialista, que representa profissionais com vasto conhecimento técnico para administrar processos. A estrutura proposta seguiu as diretrizes das nomenclaturas utilizadas dentro do Sistema Unimed. [103-3]

Esta mudança possibilitou um fortalecimento da cultura organizacional, pautada pelos princípios cooperativistas e da gestão participativa. A estrutura de governança da cooperativa ainda conta com grupos específicos: Grupo Multifuncional, Grupo Gestor do Planejamento Estratégico, Grupo de Gestão de Risco, Grupo ANS, Grupo de Gestão de Custos Assistenciais e Comitê de Código de Conduta. [102-17]



INAUGURAÇÃO DA SEDE

A cooperativa ganhava definitivamente uma casa. Era inaugurada a Sede Administrativa, um projeto arquitetônico moderno e ousado, que preenchia as exigências de uma empresa que crescia exponencialmente e se preocupava em oferecer um ambiente de qualidade para seus beneficiários, cooperados e colaboradores.



1999

5 PRÁTICAS DE RELATO

METODOLOGIA

METODOLOGIA

A Unimed Amparo utiliza a metodologia Global Reporting Initiative (GRI) há 11 anos. Conforme tipo de atuação da cooperativa, o relatório utiliza a opção “de acordo-essencial”, sendo ele não submetido à verificação externa. Somente os dados relativos aos balanços social e patrimonial passaram por uma auditoria independente e estão nos anexos deste relatório. [\[102-54, 102-56\]](#)

TEMAS MATERIAIS

Os temas materiais abordados foram selecionados a partir da matriz de materialidade, utilizada por dois anos, e que mostra o grau de relevância dos temas para todos os stakeholders da cooperativa. Ela foi construída a partir de uma pesquisa realizada em 2018 que envolveu

os médicos cooperados, colaboradores, prestadores, beneficiários, empresas contratantes, fornecedores e a comunidade.

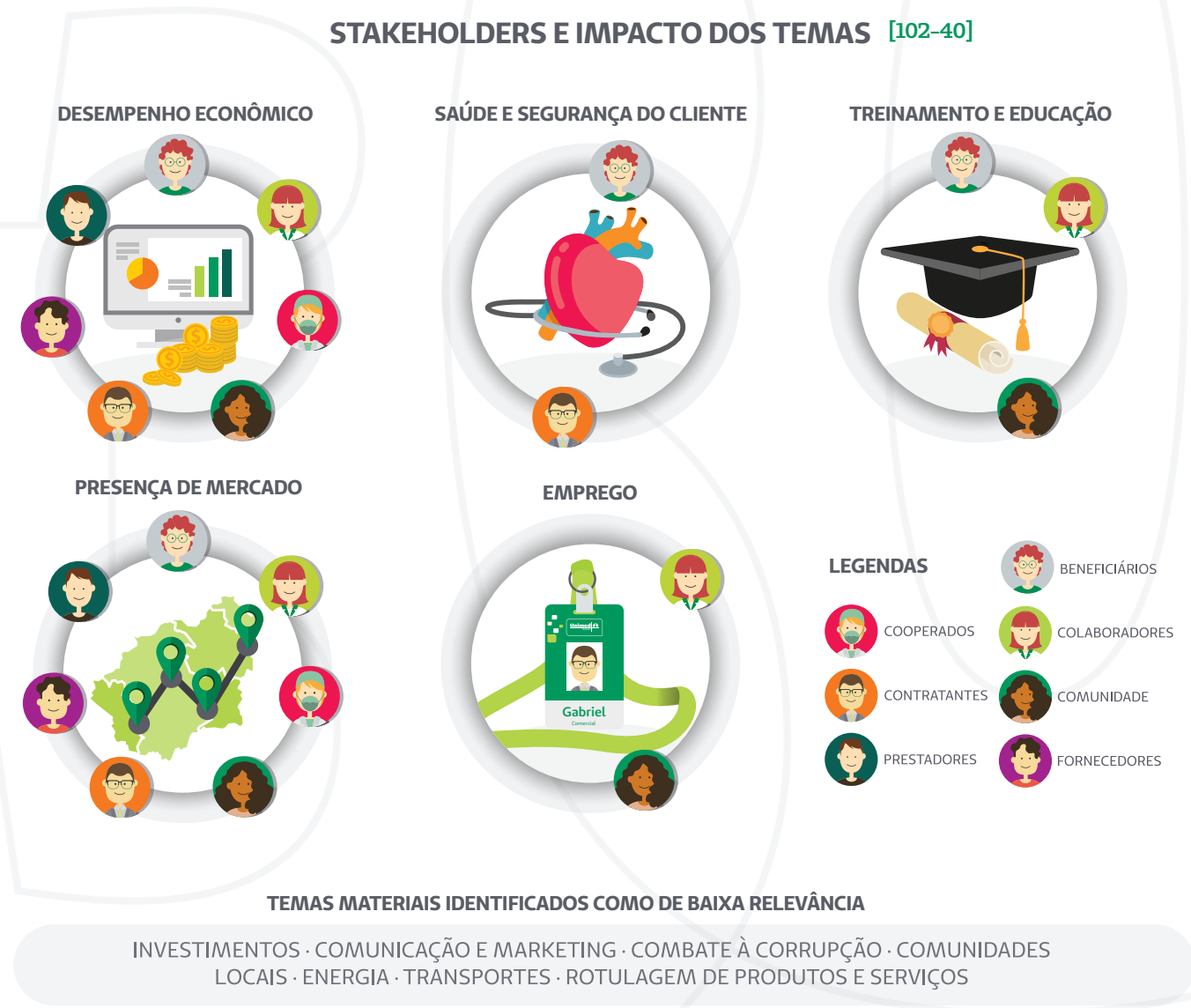
O grau de destaque dos temas neste relatório segue também uma análise da diretoria da cooperativa e o delimitador do modelo de negócio praticado. Outros temas são abordados de forma adjacente, mesmo alguns não identificados pela matriz, com o objetivo de dar maior transparência.

A seleção dos dados deste relatório envolveu os cargos de liderança das respectivas áreas e a Diretoria Executiva da cooperativa. A presença ou não de dados foi validada a partir de uma análise estratégica e com critérios próprios para a prática de inclusão ou exclusão. [\[102-42, 102-43, 103-1, 102-46, 102-48, 102-49\]](#)



5 PRÁTICAS DE RELATO

MATERIALIDADE



INAUGURAÇÃO NAS

Importante estrutura de atendimento, o Núcleo de Atenção à Saúde nasceu da necessidade de atender os beneficiários através da medicina preventiva, departamento criado em 1994, e da Saúde Ocupacional, voltado para atender a legislação trabalhista, criado em 1996. Era um passo a mais rumo ao atendimento integral, que aposta na prevenção e cuidado.



2001

RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

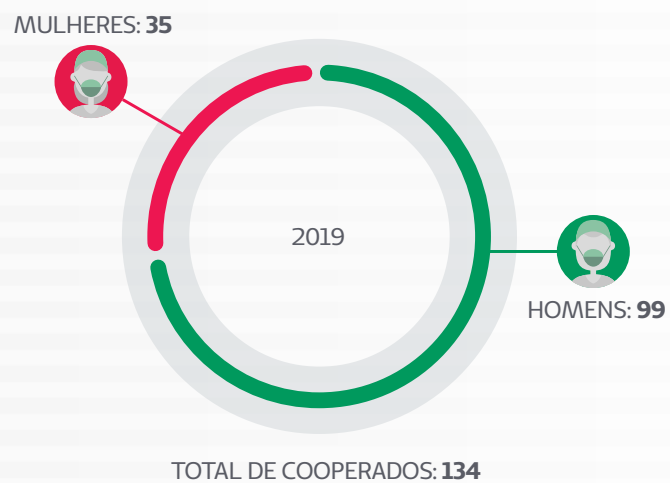
6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

COOPERADOS

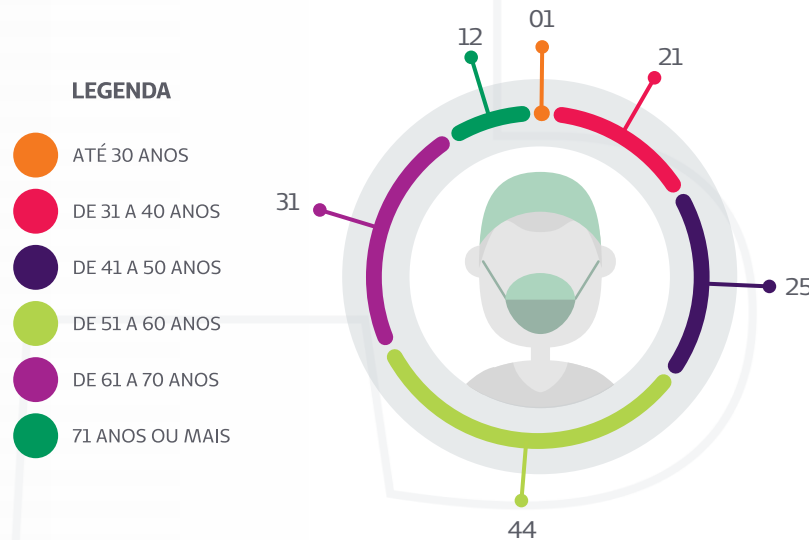
Os médicos cooperados são os sócios da Unimed Amparo e têm como atividade valorizar e promover o trabalho médico com ética e qualidade, agindo pelo interesse comum da cooperativa. Eles também fazem parte da sua administração, participando de reuniões, assembleias e fóruns, votando e alguns em cargos de hierarquia em conselhos e diretoria.



COOPERADOS POR GÊNERO



COOPERADOS POR FAIXA ETÁRIA



MÉDIA DE IDADE



6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

COOPERADOS

NÚMERO DE MÉDICOS COOPERADOS POR ESPECIALIDADE EM 2019

ALERGOLOGIA / IMUNOLOGIA ● 1

ANATOMIA PATOLÓGICA ● 1

ANESTESIOLOGIA ●●●●●●●● 8

CARDIOLOGIA ●●●●●●●● 9

CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO ●●● 3

CIRURGIA GERAL ●●●●●●●●●● 10

COLOPROCTOLOGIA ● 1

CLÍNICA DE DOR ● 1

CIRURGIA PLÁSTICA ●● 2

CIRURGIA VASCULAR ●●● 3

CLÍNICA MÉDICA ●●●●●●●●●●●● 12

DERMATOLOGIA ●●●●●●● 7

ENDOCRINOLOGIA ●● 2

GASTROENTEROLOGIA ●● 2

GERIATRIA / GERONTOLOGIA ● 1

GINECOLOGIA ● 1

GINECOLOGIA / OBSTETRÍCIA ●●●●●●●●●●●●●● 13

HOMEOPATIA ●● 2

INFECTOLOGIA ●● 2

NEFROLOGIA ●● 2

NEUROCIRURGIA ●●● 3

NEUROLOGIA ● 1

OFTALMOLOGIA ●●●●●●●●●● 10

ORTOPEDIA / TRAUMATOLOGIA ●●●●●●●●●●●● 13

OTORRINOLARINGOLOGIA ●●●●●● 6

PEDIATRIA ●●●●●●●●●●●●●●●● 18

PNEUMOLOGIA / TISIOLOGIA ●● 2

PSIQUIATRIA ●●●● 4

UROLOGIA ●● 2

MEDICINA DA FAMÍLIA E COMUNIDADE ● 1

MEDICINA DO SONO ● 1

ACUPUNTURA ● 1



6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

COOPERADOS



ADMISSÃO DE NOVOS COOPERADOS EM 2019



DESLIGAMENTO DE COOPERADOS



DR. FLÁVIO FIORILLO
NEUROCIRURGIA.
ADMISSÃO 04/03/2015 † 25/12/2019.



DR. ALFONSO LOZA VILLEGAS
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA.
ADMISSÃO 28/11/2007 † 02/11/2019.

6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

COOPERADOS

Ações e fatos marcantes para os cooperados em 2019:

- Aprovação das Metas, Projetos e Orçamentos para 2019;
- 7ª Campanha de doação de sangue Unimed Amparo – 19/01/2019;
- Colaboradores têm mudança de carga horária – para 40 horas/semanais – 01/02/2019;
- Pré Assembleia Geral Ordinária em 12/03/2019;
- Assembleia Geral Ordinária em 26/03/2019;
- Eleição novo Conselho Fiscal – Gestão 2019/2020 – 26/03/2019;
- Assembleia Geral Extraordinária em 02/05/2019;
- Assembleia Geral Extraordinária em 26/06/2019;
- Assembleia Geral Extraordinária em 25/09/2019;
- Assembleia Geral Extraordinária em 10/12/2019;
- Vacinação contra a Influenza para cooperados e dependentes – 11/04/2019;
- Cooperados e dependentes têm novo modelo de cartão magnético – layout exclusivo – 26/06/2019;
- Ampliação área de ação da Unimed Amparo – Inclusão das cidades de Socorro, Pinhalzinho e Tuiuti;
- Código de Conduta Unimed comemora três anos de implantação em 2019 – Lançado em agosto de 2016;
- Ações no Dia C “Atitudes simples movem o mundo” – Unimed Amparo e a Cooperlegre – 06/07/2019;
- Inauguração Escritório Regional na cidade de Socorro/SP – 30/07/2019;
- Unimed Fone – benefício para Cooperados e seus dependentes – Agosto/2019;
- Comemoração 29 anos cooperativa – Grand Resort Serra Negra – 20 a 22/09/2019;
- Implantação Aplicativo Cooperados – 21/09/2019;
- Comemoração – Espaço Saúde Unimed 02 anos – Setembro/2019
- Unimed Amparo se classifica pela Revista Você S/A, da Editora Abril, o Guia "As 150 Melhores Empresas para Trabalhar 2019";
- Planejamento Estratégico 2020 da cooperativa – 05 e 06/12/2020;
- Revista Vivendo chega à sua 50ª edição – 2019;
- Projeto de Férias com Produção tem regimento atualizado para o 10º ciclo;
- Com apoio da Unimed Amparo, “Os Filhos dos Caras” é atração nas cidades de Amparo e Socorro;
- Em andamento ao programa de qualificação



- (Programa Qualifica Unimed – Unimed Brasil e SESCOOP), Cooperativa inicia a Qualificação da Rede Prestadora;
- Manutenção da Valorização do CH;
- Premiação do Programa de Participação Pontuada – 16ª Edição;
- SECREMED celebra Dia da Secretária em 10/10/2019;
- 6 Reuniões com os Sócios em: 20/02, 09/04, 05/06, 27/08, 21/09 e 23/10/2019;
- Entrega dos brindes de Natal aos Cooperados – 10/12/2019;
- Manutenção do Selo Ouro 2019 – Governança e Sustentabilidade pela Unimed do Brasil;
- Alterações de endereço: Escritório Regional de Pedreira e Ambulatório Médico Serra Negra;
- Pesquisa de Satisfação Cooperados 2019;
- ISSQN Prefeitura Municipal de Amparo;
- Aporte de Capital;
- Alteração Plano Previdência Privada – BrasilPrev.

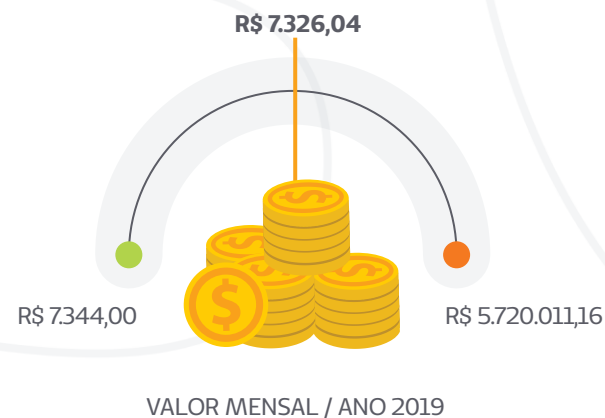
6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

COOPERADOS

INVESTIMENTOS EM BENEFÍCIOS A MÉDICOS COOPERADOS

● GARANTIA FUNERAL	R\$ 7.344,00
● PROGRAMA PARTICIPAÇÃO PONTUADA (COOPERADO NOTA 10)	R\$ 80.076,40
● PÓS-GRADUAÇÃO	R\$ 16.000,00
● FATES (EDUCAÇÃO, SAÚDE E CONGRESSO)	R\$ 139.654,64
● AUXÍLIO PACIH	R\$ 68.886,50
● PREVIDÊNCIA PRIVADA BRASILPREV [201-3]	R\$ 324.911,43
● TRIMESTRALIDADES APM	R\$ 207.972,99
● PLANOS DE SAÚDE DOS COOPERADOS (SUBSÍDIO)	R\$ 5.720.011,16
● PLANOS DE SAÚDE (SECRETÁRIAS DOS CONSULTÓRIOS - SUBSÍDIO)	R\$ 65.171,40
● ASSESSORIA JURÍDICA	R\$ 93.102,00
● FÉRIAS COM PRODUÇÃO	R\$ 2.994.609,43
● SERIT - GRUPO 11.405	R\$ 457.668,10
● DESPESAS COM CONSULTÓRIO	R\$ 1.270.617,00
● JUROS SOBRE CAPITAL PRÓPRIO	R\$ 328.950,60
● VACINAÇÃO DE COOPERADOS E DEPENDENTES	R\$ 5.298,67
● ESTACIONAMENTO DO ESPAÇO SAÚDE CUSTEADO PELA COOPERATIVA	

VALOR MÉDIO MENSAL INVESTIDO EM BENEFÍCIOS POR COOPERADO



6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

COOPERADOS

MEIOS DE COMUNICAÇÃO COM OS COOPERADOS

A cooperativa busca sempre desenvolver formas eficazes de comunicação com os cooperados, informando, refletindo ou buscando temas de interesses em comum e da própria vida cotidiana da organização. Para informar os cooperados a respeito das atividades da Unimed Amparo, bem como levar notícias sobre o mercado de planos de saúde no Brasil, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e outros assuntos práticos, a cooperativa possui, além do atendimento pessoal na sede administrativa, a diferentes meios de comunicação.



PONTO DOC

Meio de comunicação online, mensal, enviado via e-mail aos cooperados. Veicula notícias competentes à Unimed Amparo, à legislação de planos de saúde e à ANS e também dos Conselhos Federal e Estadual de Medicina.



BOLETIM DE GOVERNANÇA

Divulga informações econômicas e de governança da cooperativa, tais como investimentos em intercâmbio e OPME, evolução do faturamento, sinistralidade, despesas administrativas, entre outros dados pertinentes ao médico cooperado. O boletim é enviado via e-mail.



E-MAIL, SMS, WHATSAPP E MALOTE

Além dos veículos formais de comunicação, a Unimed Amparo se comunica com seus cooperados por meio de ofícios e circulares enviados via e-mail e malote aos consultórios médicos. Também se utiliza o envio de mensagens via celular, devido à facilidade e rapidez na visualização.



APLICATIVO COOPERADOS

Alinhando-se com as melhores e eficazes formas de comunicação e tecnologia, a Unimed Amparo passou a usar um aplicativo para os cooperados, utilizando-se da ferramenta desenvolvida e disponibilizada pela Federação das Unimed's do Estado de São Paulo. Através do aplicativo, o cooperado recebe avisos, pode consultar sua produção médica, benefícios, agenda de eventos da cooperativa, entre outras funções.



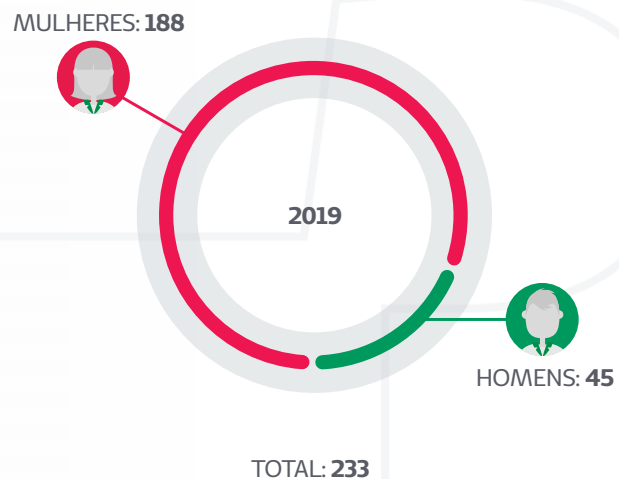
6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

COLABORADORES

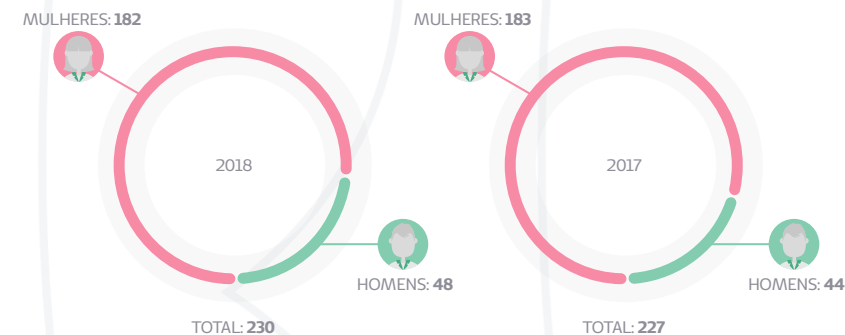
A Unimed Amparo busca constantemente manter um quadro de colaboradores plural e qualificado. A cooperativa valoriza o crescimento pessoal e profissional de seus colaboradores compreendendo o impacto que isto traz não apenas à organização, mas aos seus familiares e a sociedade na qual está inserida.

O reconhecimento desta postura da cooperativa veio em 2019 também através da inclusão da Unimed Amparo no Guia “150 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil”, elaborada pela revista especializada em mercado de trabalho VOCÊ S/A da Editora Abril.

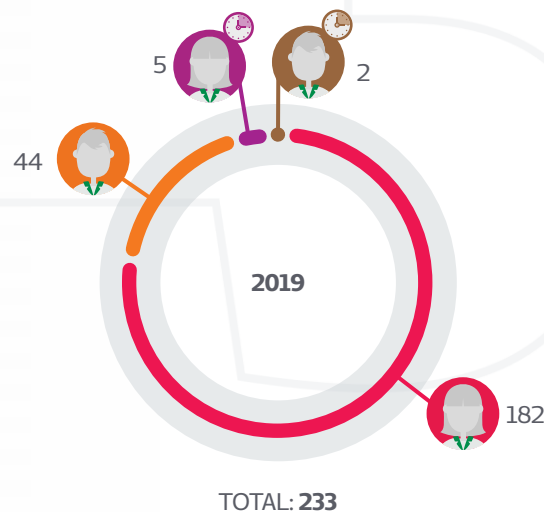
Todos os colaboradores são contratados em regime da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) em caráter permanente e cobertos pela Convenção Coletiva de Trabalho. Pela natureza de suas atividades, a cooperativa não tem número significativo de colaboradores sazonais. [102-8B, 102-8E, 102-41]



COLABORADORES POR GÊNERO [102-8]



COLABORADORES POR TURNO



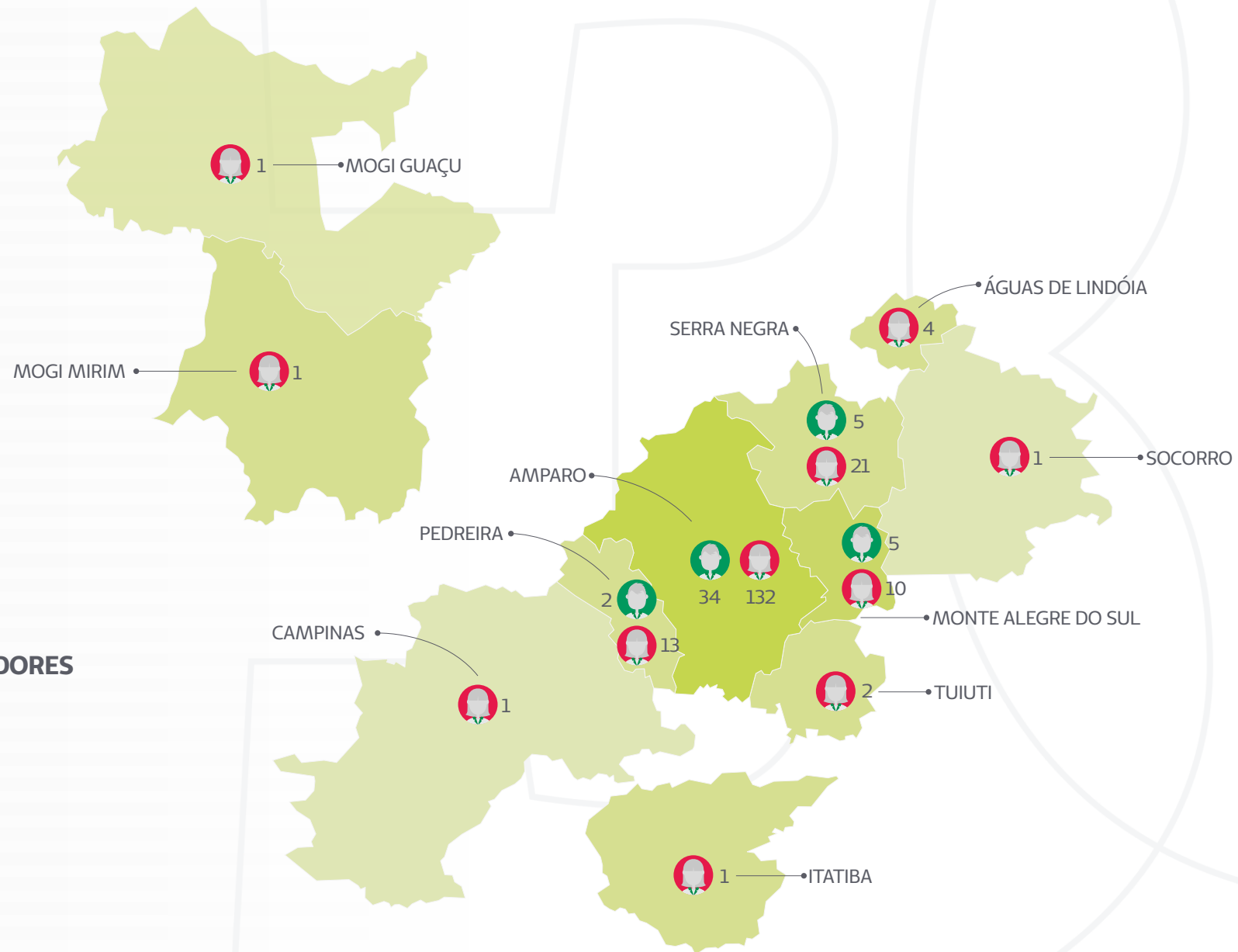
LEGENDA

- FEMININO INTEGRAL
- FEMININO PARCIAL
- MASCULINO INTEGRAL
- MASCULINO PARCIAL

2019
melhores
empresas
você s/a
PARA TRABALHAR

6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

COLABORADORES



NÚMERO TOTAL DE COLABORADORES POR CIDADE E GÊNERO [102-8B]

LEGENDA

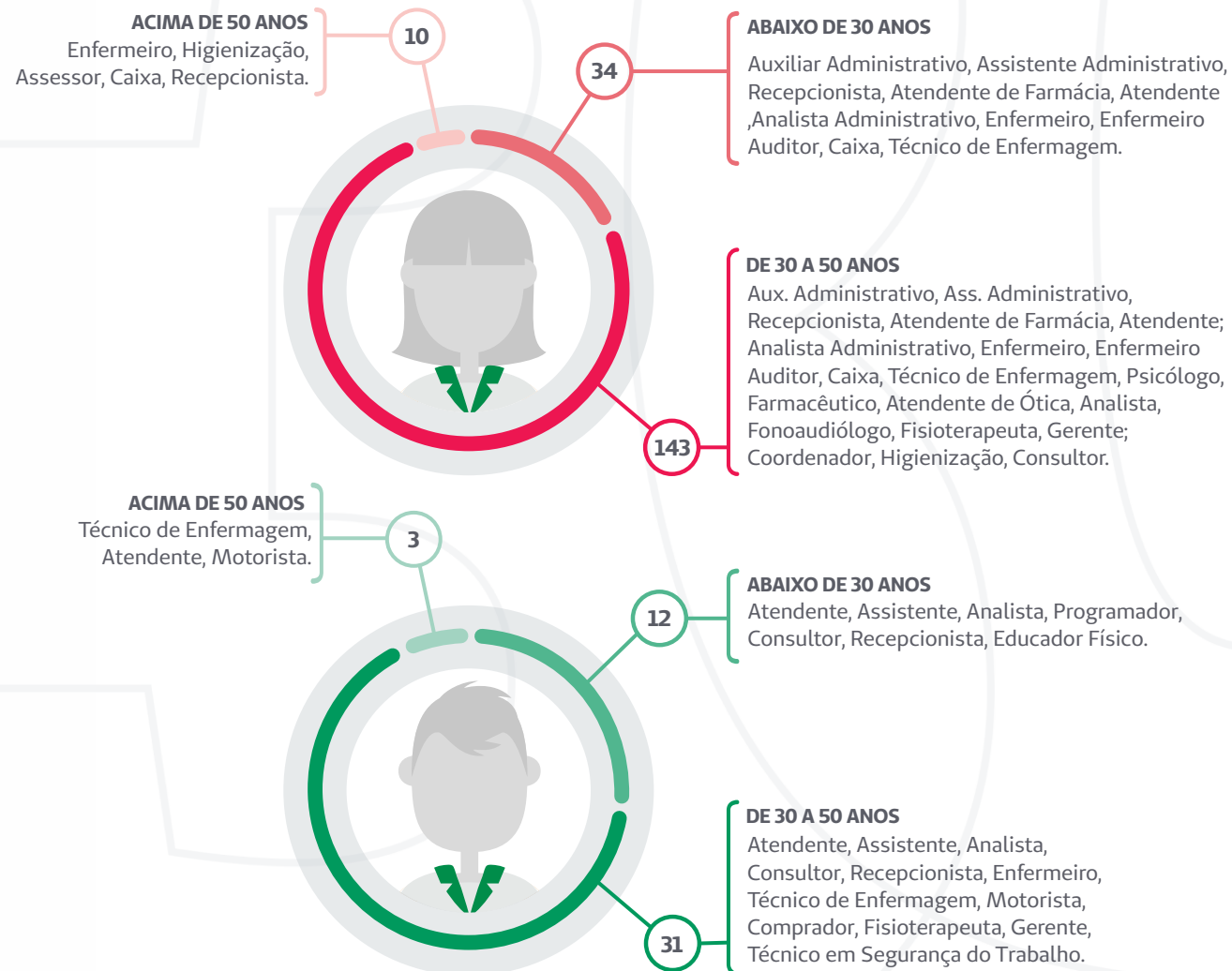


6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

COLABORADORES



COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E CARGO [405-1 e 405-1B]



Além disso, a cooperativa conta com jovens aprendizes através de um contrato com a Associação Guarda Mirim de Amparo. Através da Lei da Aprendizagem (Lei Federal 0.097/2000), os adolescentes trabalham na sede administrativa em funções condizentes ao grau de instrução e idade, além de serem avaliados e acompanhados por um colaborador. Esses adolescentes têm uma carga-horária de 6 horas diárias na cooperativa de segunda a quinta-feira e carga-horária de cursos na associação na sexta-feira. [102-8D]

Os dados apresentados neste relatório foram extraídos do sistema da Folha de Pagamento (Senior), terceirizada pela Fesp, gerando planilhas eletrônicas no Microsoft Excel. [102-8F]

6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

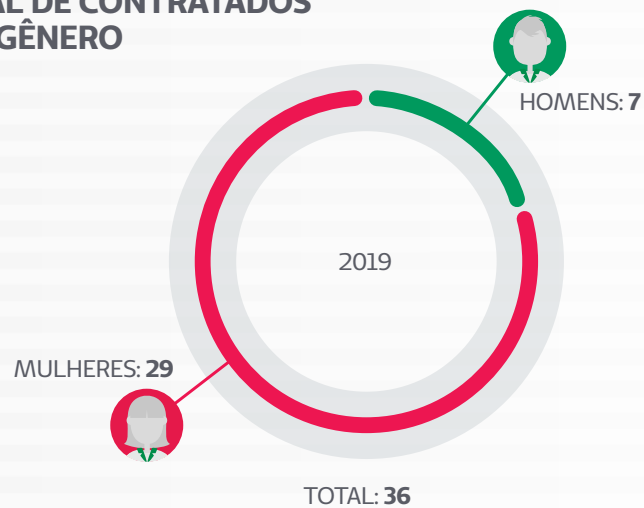
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Buscando sempre ter um quadro de colaboradores plural e democrático, os processos de recrutamento e seleção não traz nenhum critério discriminatório, seja ele de sexo, idade, cor, estado civil etc.

A cooperativa compreende seu importante papel como referência na área de Gestão de Pessoas e como os processos de recrutamento e seleção impactam no mercado de trabalho na área de ação, oferecendo a eles a maior transparência possível.

Durante o exercício de 2019, não houve contratação para nenhum cargo de alta administração. [202-2]

TOTAL DE CONTRATADOS POR GÊNERO



COLABORADORES CONTRATADOS EM 2019 POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E CARGO [401-1 e 401-1A]

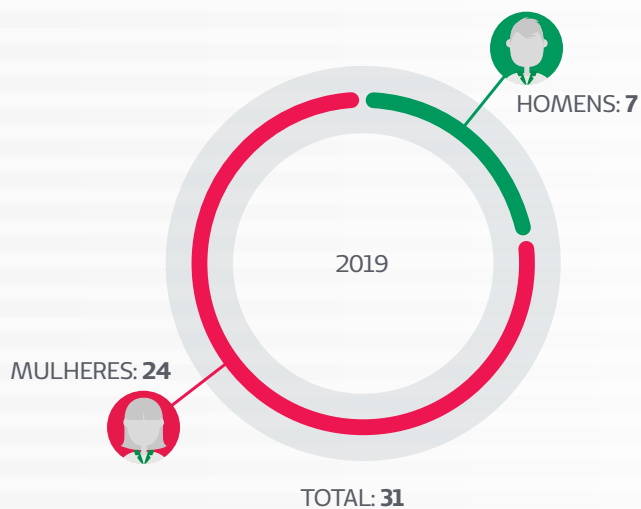


6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

RECRUTAMENTO E SOLUÇÃO

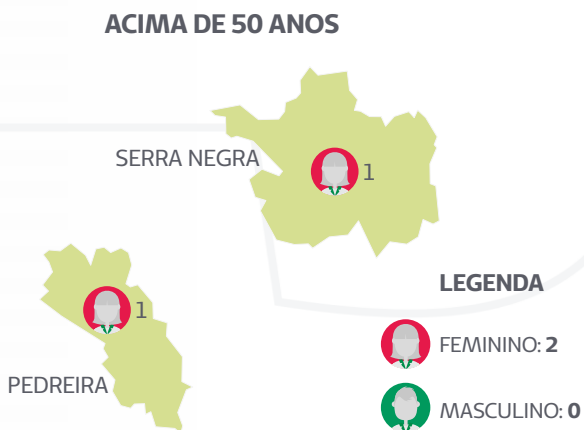
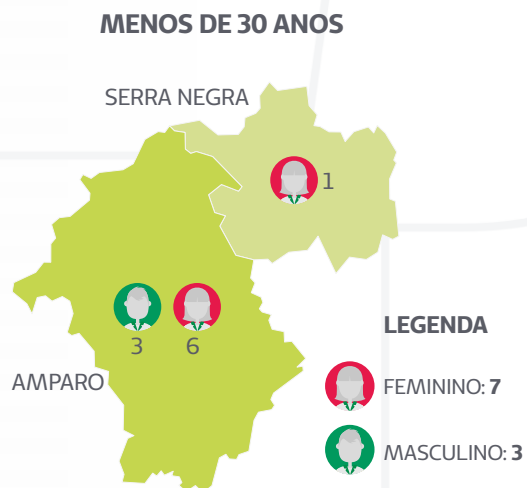


TOTAL DE DESLIGAMENTOS POR GÊNERO



Os desligamentos também possuem processo próprio, o que inclui feedback e orientações necessárias em relação aos direitos trabalhistas e mercado de trabalho.

DESLIGAMENTOS EM 2019 POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E CARGO [401-1B]



6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

BENEFÍCIOS

Os benefícios oferecidos aos colaboradores, muitos deles extensivos aos dependentes (como cônjuges e filhos), praticados pela Unimed Amparo como padrão aos colaboradores são:

PLANO DE SAÚDE

Todos os colaboradores, cônjuges e filhos são beneficiados. O plano ofertado contempla internação em acomodação apartamento, com desconto somente a partir da quarta consulta. Os considerados agregados (pai e mãe) do colaborador ainda têm um desconto de 30% sobre a mensalidade do plano de saúde.

PLANO ODONTOLÓGICO UNIODONTO

É um benefício optativo com um valor por pessoa descontado mensalmente, podendo ser estendido ao cônjuge, pais, filhos, irmãos, sobrinhos e enteados. Este valor não é subsidiado pela cooperativa, porém é resultado de negociação entre as empresas.

UNIFORME

Entregue sem custo a todos os colaboradores contratados em regime CLT.

PROGRAMA DE APOIO EDUCACIONAL

É um incentivo à busca por formação acadêmica com um auxílio mensal para os colaboradores que cursam graduação ou especialização relacionada ao cargo ou ramo de atuação da cooperativa.

O auxílio varia de 20% a 50% e é concedido aos colaboradores com tempo mínimo de um ano de empresa.

AUXÍLIO-CRECHE

Benefício oferecido às colaboradoras, o valor e o período são determinados de acordo com cada sindicato.

SEGURO DE VIDA E FUNERAL

Benefício em valor estimulado em caso de morte do colaborador e despesas de funeral.

PREVIDÊNCIA PRIVADA [201-3]

Depositado mensalmente aos colaboradores, o valor é variável considerando o cargo hierárquico, sendo possível também que cada colaborador possa agregar – de forma pessoal – outro valor.



6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

BENEFÍCIOS

PARTICIPAÇÃO NOS LUCROS E RESULTADOS

O valor deste benefício é variável conforme desempenho da cooperativa e calculado pela área contábil. Este benefício não se estende aos colaboradores do Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos de Serviços de Saúde de Campinas e Região (SINSAÚDE) e Sindicato dos Enfermeiros do Estado de São Paulo (SEESP).

FATES

É o Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social. Parte desta verba é disponibilizada aos colaboradores visando atender suas necessidades nos âmbitos de educação relacionadas às suas áreas de atuação e saúde. Todas as solicitações são avaliadas e analisadas pelo Conselho de Administração.

LICENÇA MATERNIDADE/PATERNIDADE

Por serem em sua totalidade contratados pelo Regime CLT, todos os colaboradores da cooperativa têm direito assegurado à licença maternidade/paternidade. No período deste relatório, foram 10 licenças maternidade e 4 licenças paternidade. Das licenças maternidades de 2019, três colaboradoras voltam ao

trabalho ainda no período, uma se desligou e seis têm previsão de retorno para 2020.

BENEFÍCIOS INCORPORADOS EM 2019

CARGA HORÁRIA REDUZIDA

A partir de fevereiro de 2019, os colaboradores tiveram a redução de uma hora diária da carga-horária sem prejuízo no salário.

BONIFICAÇÃO POR TEMPO DE CASA

Com início em março de 2019, este benefício valoriza o tempo de casa do colaborador. Os valores foram estipulados pela faixa de tempo de 10 anos a 14 anos e 11 meses, de 15 anos a 19 anos e 11 meses, de 20 a 24 anos e 11 meses e acima de 25 anos.

BONIFICAÇÃO POR METAS ATINGIDAS

A partir de porcentagem das metas atingidas, um valor estipulado pela diretoria a partir das sobras do exercício é dividido aos colaboradores.

[401-2, 401-3A, 401-3B, 401-3C]



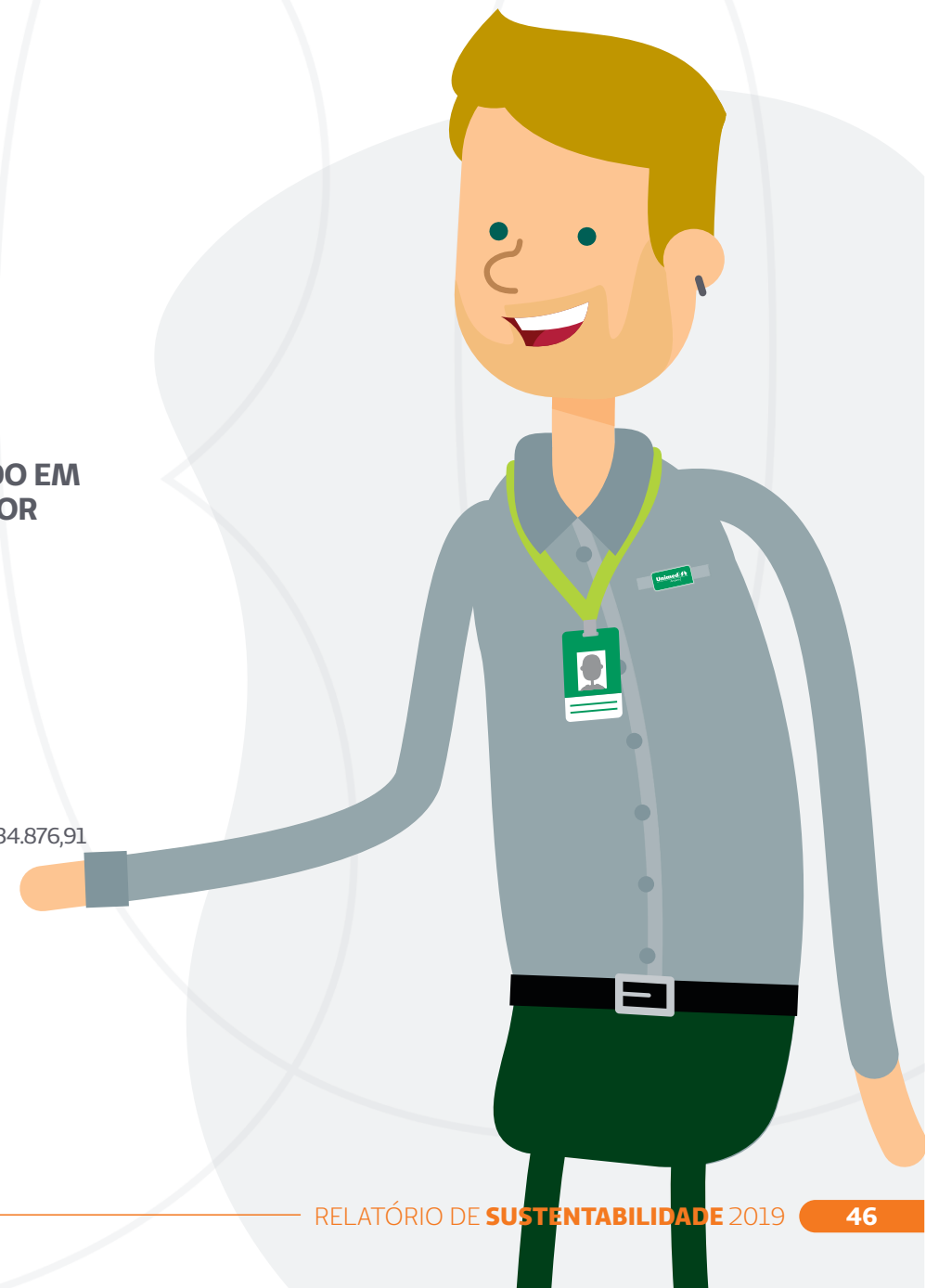
6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

BENEFÍCIOS

INVESTIMENTOS EM BENEFÍCIOS A COLABORADORES

● PLANO DE SAÚDE	R\$ 1.634.876,91
● PAE	R\$ 30.219,65
● AUXÍLIO-CRECHE	R\$ 31.840,82
● PREVIDÊNCIA PRIVADA	R\$ 125.421,92
● FATES	R\$ 80.476,86
● VALE-ALIMENTAÇÃO	R\$ 1.452.643,28
● VALE-TRANSPORTE	R\$ 21.654,16
● SEGURO DE VIDA	R\$ 54.312,99
● PLANO ODONTOLÓGICO	R\$ 88.752,89
● BONIFICAÇÃO TEMPO DE CASA	R\$ 50.000,00
● BONIFICAÇÃO METAS ATINGIDAS	R\$ 187.222,50
● PARTICIPAÇÃO NOS LUCROS E RESULTADOS	R\$ 127.036,35

VALOR MÉDIO MENSAL INVESTIDO EM BENEFÍCIOS POR COLABORADOR



6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

RELAÇÕES TRABALHISTAS E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

A Unimed Amparo acredita na importância do trabalho colaborativo, independente de sexo, idade, cor e estado civil. A cooperativa busca ressaltar cotidianamente a importância da igualdade de oportunidades para todos e nas diversas formas de organização da gestão da instituição. Em 2019, não houve nenhum caso ou processo jurídico em razão de discriminação ou violação dos direitos humanos, como também de casos trabalhistas. [411-1, 405-1]

Sempre seguindo determinações legais, o menor salário da cooperativa foi de R\$ 7,58/h para o gênero masculino e de R\$ 6,82/h para o gênero feminino. Não é possível, porém, analisar o comparativo desses salários pois os dois colaboradores não têm a mesma função e carga-horária. Ressaltando, entretanto, que ambos os salários atendem à legislação vigente e são maiores que o salário mínimo vigente durante o período no estado de São Paulo. [202-1]

Não há diferença salarial entre gêneros para mesmas categorias e cargas-horárias, respeitando-se, contudo, a

área de trabalho. A Unimed Amparo contou em 2019 com 92 categorias diferentes de cargos. Para análise da proporção de diferença entre colaboradores de gêneros diferentes, selecionou-se dois cargos de duas unidades operacionais importantes, a Sede Administrativa, que centraliza a maior parte das operações administrativas da cooperativa, e o Espaço Saúde Unimed Amparo, que inclui diversos dos serviços prestados na área assistencial. [405-2]

CARGA HORÁRIA E VALOR POR HORA DE TRABALHO

	SEDE ADMINISTRATIVA	ESPAÇO SAÚDE
MULHER	200h R\$ 7,67	180h R\$ 11,71
HOMEM	200h R\$ 7,67	180h R\$ 11,71



6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação interna é essencial para o cotidiano da cooperativa, favorecendo a participação dos colaboradores nos mais diversos processos administrativos. Ela é feita através de meios eletrônicos como boletins, destacadamente o “Expressão”, intranet e grupos fechados em redes sociais, como o Facebook.

Apesar de não ter um prazo mínimo de notificação para comunicação de mudanças significativas para a cooperativa, busca-se sempre que ela haja tempo hábil para que os colaboradores possam contribuir com os processos de alteração dos processos e adaptação.

É utilizada também a reunião Multifuncional mensal, que conta com a participação de todos os cargos de liderança, para comunicados e orientações que, posteriormente, são repassados a todos os colaboradores. Visando mais transparência, a área de Gestão de Pessoas fica à disposição para esclarecimentos e os colaboradores têm livre acesso ao site do sindicato. [\[402-1A, 402-1B\]](#)

Além disso, a área de Gestão de Pessoas sempre está à disposição para sanar possíveis dúvidas quanto a mudanças, como as de convenção coletiva de representação de classe, visando maior transparência.



6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A Unimed Amparo possui comitês formais de segurança e saúde formados por colaboradores de diferentes áreas de atuação e níveis hierárquicos, sendo eles: [403-1, 403-1A]

COMITÊ INTERNO DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES

Composto por um representante de cada estabelecimento, o que favorece atuar/atender às necessidades em todos os estabelecimentos.

BRIGADA DE INCÊNDIO

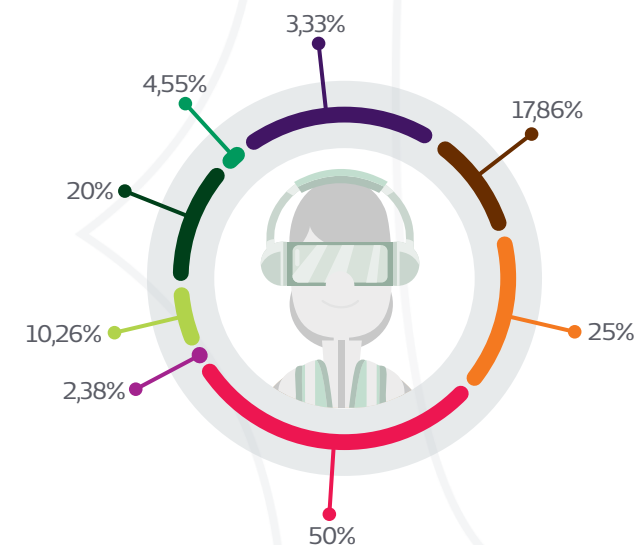
Composta por colaboradores representantes de todos os estabelecimentos da Unimed Amparo, sendo 3,57% de coordenação, 75% administrativo, 14% técnicos e 11% do nível operacional.

COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO (CIPA)

Seguindo as normas da NR5, ao realizar o cálculo da quantidade de colaboradores total da cooperativa, há um total de 19 colaboradores que pertencem à CIPA, representando 8% do quadro.



ANALISANDO O NÚMERO DE COLABORADORES POR ESTABELECIMENTO, A REPRESENTATIVIDADE É:



LEGENDA

- SEDE ADMINISTRATIVA
- UNIDADE ASSISTENCIAL
- ÓTICA
- AMSN
- PRONTO ATENDIMENTO
- FARMÁCIA
- NAS
- ESC. DE PEDREIRA

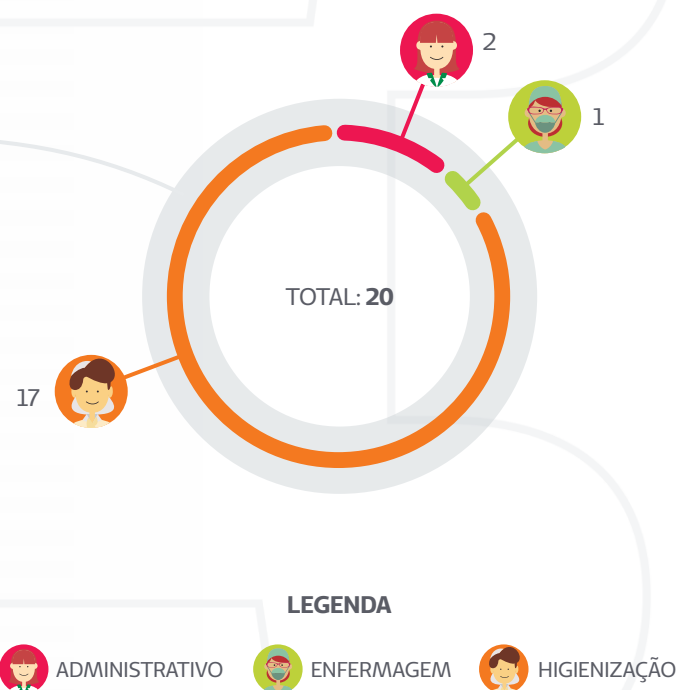
6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

COMITÊ DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS E SERVIÇOS DE SAÚDE

Presente no Pronto Atendimento 24 horas, conta com a participação de 20 colaboradores, sendo 2 do nível administrativo, 1 enfermeiro e 17 auxiliares de higienização.

Os comitês da CIPA e do Gerenciamento de resíduos e serviços de saúde buscam atender determinações sindicais (SEESP e Sinsaúde), sendo constituídos por colaboradores atuantes no Espaço Saúde. Com orientação sindical, a cooperativa tem como obrigatoriedade o pagamento da insalubridade, sendo 40% do salário mínimo aos profissionais que atuam na função auxiliar de higienização e 20% do valor do salário mínimo às demais funções determinadas por análise do profissional de Segurança do Trabalho.



Por serem os que apresentam risco médio, os colaboradores da higienização do Espaço Saúde Unimed Amparo têm uma educação contínua dos processos operacionais realizados, uso correto dos equipamentos de proteção (EPIs) e treinamentos conforme o Código de Utilização. Essas ações são rigorosamente documentadas, como listagem de participação dos colaboradores e lista de entrega dos equipamentos necessários à segurança. Não há, na cooperativa, nenhum colaborador que tenha alta incidência ou alto risco. [403-3 A]

A Unimed Amparo não possui acordos formais com os sindicatos relacionados à saúde e segurança, seguindo, portanto, os determinados por lei. [403-4]

6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

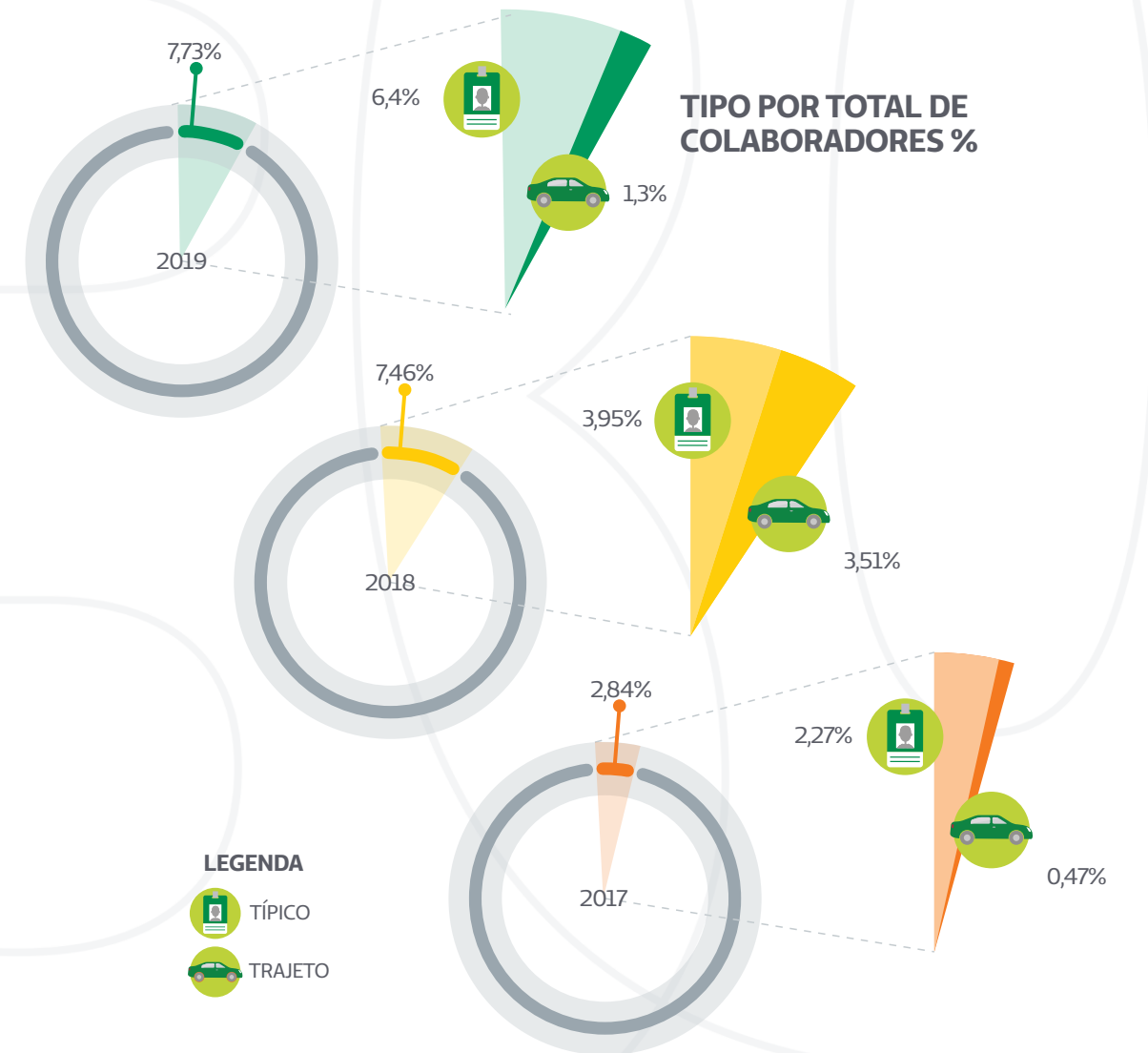
ACIDENTES DE TRABALHO

A Unimed Amparo assegura ao colaborador todas as normas e procedimentos para o exercício seguro de seu trabalho, o que inclui manuais, cursos e obrigatoriedade do uso de equipamentos (EPIs).

Em 2019, a cooperativa registrou 18 casos de lesões/acidentes e nenhum óbito relacionado ao trabalho. No ano, o número de afastamento de colaboradores somou 145 dias. Todos os incidentes são registrados conforme a Norma Regulamentadora NR-4, item 4.12. [403-2]

		TOTAL DE COLABORADORES	DIAS PERDIDOS	HORAS ABSENTEÍSMO	% POR DIAS DO ANO	
MULHER	● CONTUSÃO	2	11%	0	0h	0%
	● LUXAÇÃO	3	17%	2	12h	1%
	● PERFUROCORTANTE	3	17%	0	0h	0%
	● QUEIMADURA	3	17%	0	0h	0%
	● TRAUMATISMO SUPERFICIAL	2	11%	0	0h	0%
HOMEM	● FRATURA	2	11%	143	1.144h	39%
	● SEM LESÃO	2	11%	0	0h	0%
	● TRAUMATISMO SUPERFICIAL	1	6%	0	0h	0%

TOTAL DE ACIDENTES POR TOTAL DE COLABORADORES %



6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

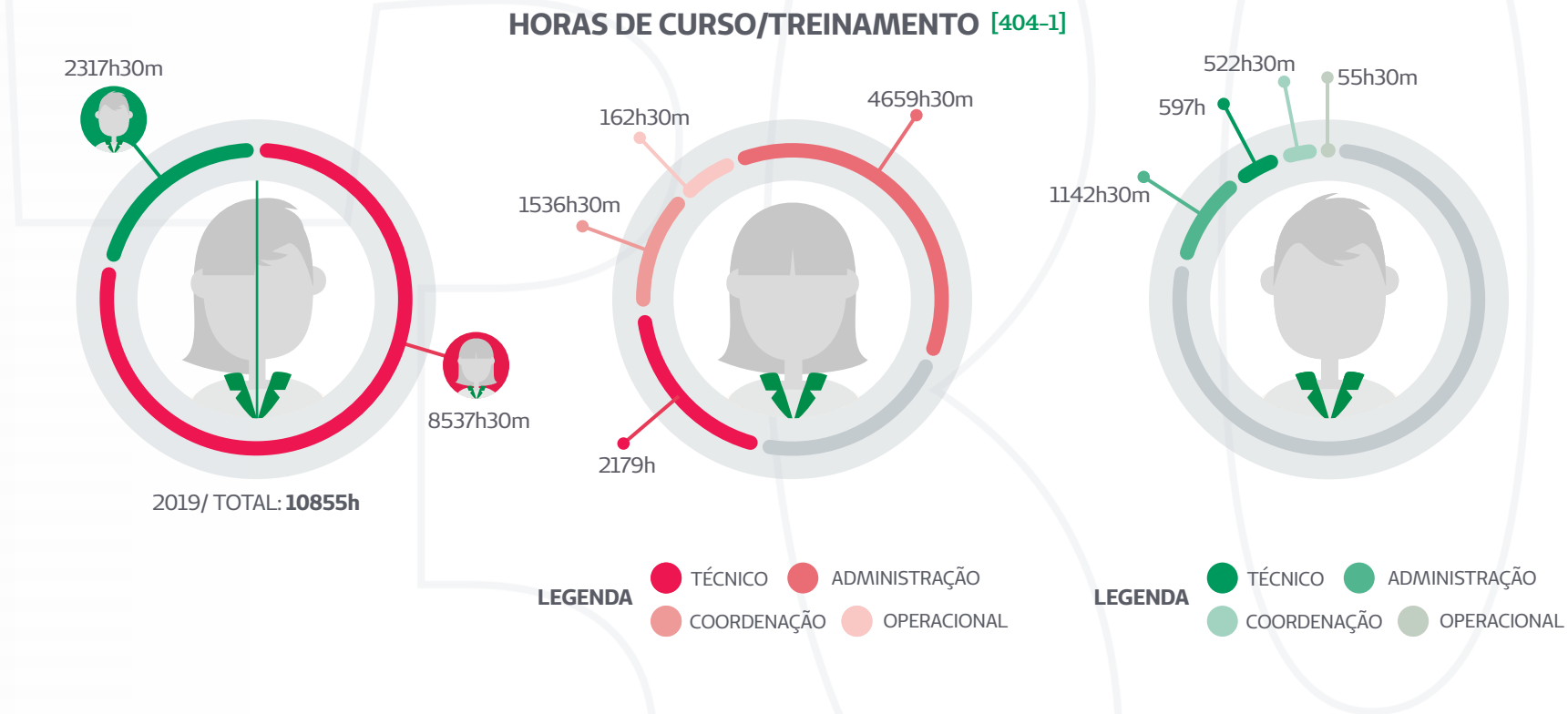
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO



A Unimed Amparo acredita que colaborador é protagonista de sua carreira, portanto responsável pela condução de seu PDI, sendo ele gestor e mediador no processo de desenvolvimento. Enquanto empregadora, a cooperativa desenvolve diversas ações para qualificar e incentivar os colaboradores no desenvolvimento de competências e da carreira profissional.

Durante 2019, a cooperativa promoveu 10.855 horas de treinamento em parceria com o Sescop, visando a capacitação e desenvolvimento dos colaboradores, considerando a relevância do capital intelectual para a Unimed Amparo.

Comparando-se com o ano anterior, houve um crescimento de 82% no número de horas de treinamento.



COMPARATIVO COM OS ANOS ANTERIORES





DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS E CARREIRA [404-2]

Outra importante ação é a Política de Feedback, o momento para o gestor junto ao colaborador alinhar/analisar as ações propostas em andamento.

A política de Gestão de Pessoas proporciona aos colaboradores avaliações de desempenho de forma regular, visando o desenvolvimento profissional através da elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual.

- Avaliação de 45 dias após a contratação;
- Avaliação de 90 dias após a contratação;
- Avaliação de Desempenho por Competência realizada anualmente.

Política de Feedback – Realinhamento PDI, realizada anualmente para acompanhar o PDI.

Considerando as ações acima, é proposto que 100% dos colaboradores participem regularmente avaliação de desempenho, visando desenvolvimento de sua carreira. [404-3]



6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

Alinhamento Feedback – total 216, atingindo 96% dos colaboradores. Os 4% faltantes representam colaboradores afastados em auxílio doença e maternidade ou estavam fora do período de avaliação.

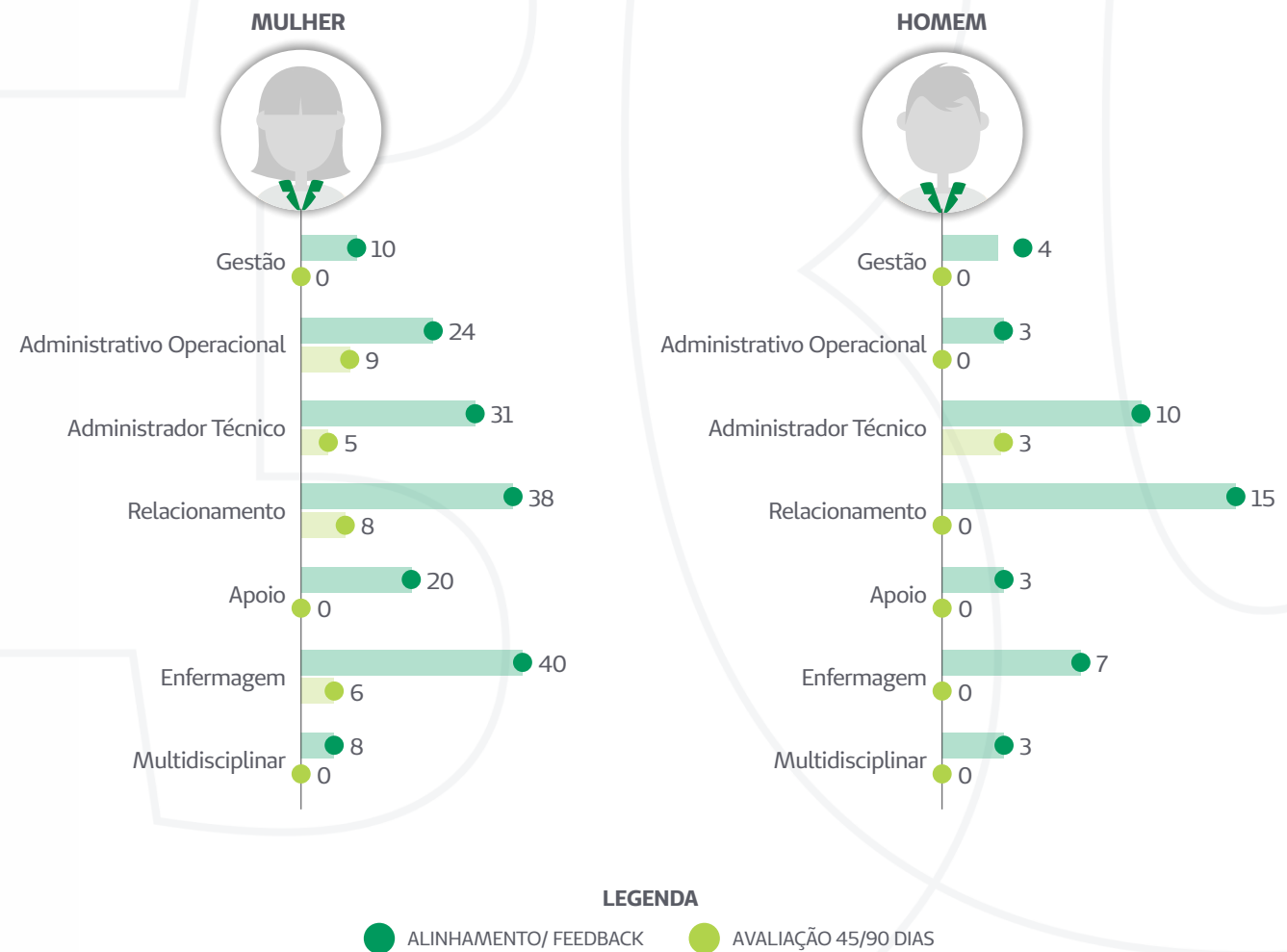
Avaliação Experiência – total 31, atingindo 97% dos colaboradores na situação. Os 3% faltantes representam colaboradores que irão fazer parte da avaliação em 2020 ou que se desligaram.

No período, a cooperativa estruturou, também, uma proposta de um programa de assistência à transição para facilitar a empregabilidade contínua e a gestão do final de carreira profissional por aposentadoria ou rescisão de contrato. A intenção é que ele seja implementado em 2020. Para o Plano de Aposentadoria, a proposta é que sejam palestras com temas como situação financeira, aspectos psicossociais, qualidade de vida, pós-carreira e planejamento futuro, temas esses definidos com a escolha do público com o objetivo de promover conhecimento e informações para nortear os colaboradores a fazerem escolhas com base na sua realidade financeira e no seu projeto de vida. [404-2]

Durante o ano de 2019, as avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira representaram:



ANÁLISE DE DESEMPENHO E FEEDBACK



6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

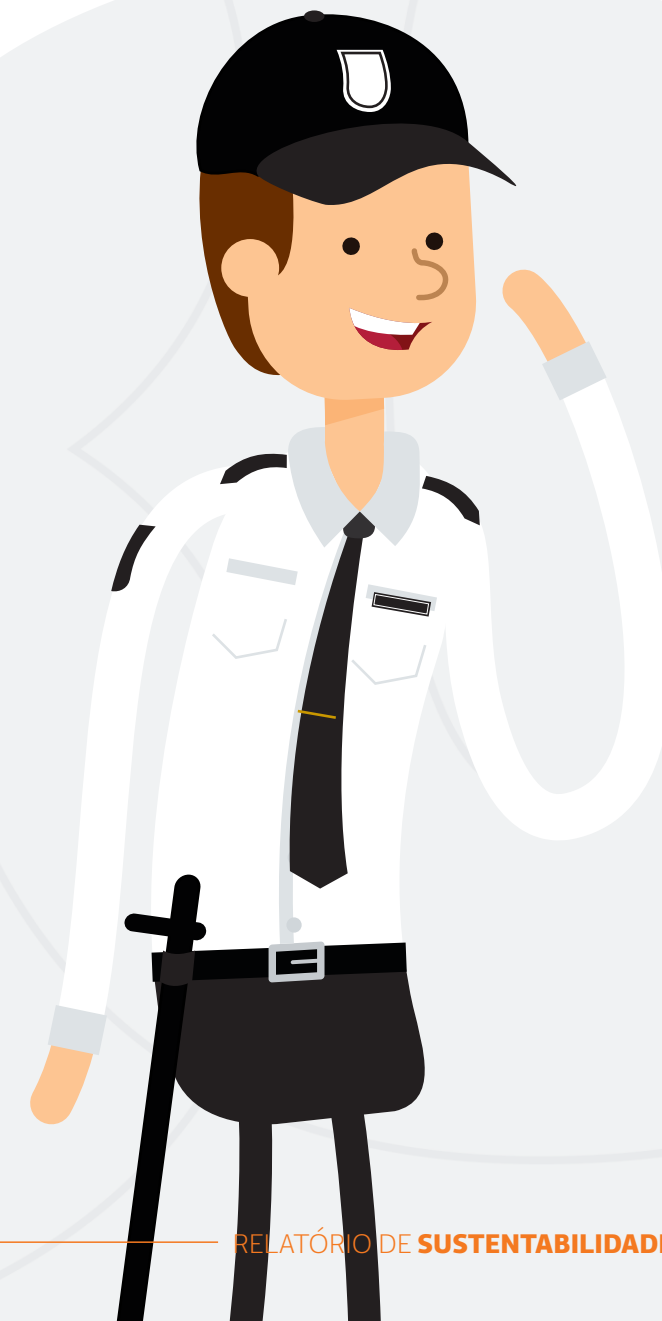
ÉTICA E CONDUTA

A Unimed Amparo conta com um grupo específico para a questão ética referente aos colaboradores. O Comitê de Conduta foi criado em agosto de 2016 e é formado por colaboradores de diversos níveis hierárquicos. Cada integrante assina um termo de responsabilidade de sigilo dos conteúdos abordados e há um regimento interno que norteia o andamento dos trabalhos. As reuniões acontecem mensalmente e com registro em atas. A cada ano, acontece um evento pensado para conscientizar os colaboradores sobre o tema e a existência do comitê. O veículo mensal interno de comunicação aos colaboradores, “Expressão”, aborda o Manual do Código de Conduta, visando valorizar as informações nele contidas. Em 2019, a abordagem feita no informativo foi através de perguntas e respostas. [406-1 e 102-16]

Como forma de comemorar o terceiro ano do Código de Conduta, foi lançada a “Caixinha de Denúncias” e apresentado um fluxograma das tratativas quando o comitê de conduta receber manifestações. Outra ação foi uma palestra sobre o código de conduta e as novas diretrizes de denúncias para os colaboradores e terceirizados. [410-1, 412-2]

No ano de 2019, a cooperativa não registrou um caso de má conduta de colaborador.

No caso de profissionais que, em razão da função exercita de força, como no caso da segurança, a Unimed Amparo se preocupa com o treinamento dado para que não haja em nenhuma hipótese o uso de força excessiva e desrespeito à dignidade humana. Na cooperativa, esses profissionais são terceirizados.



6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

BENEFICIÁRIOS



A Unimed Amparo opera como uma cooperativa na prestação de assistência médica comercializando Planos de Saúde regulamentados pela Lei 98/9656 e pela ANS, sendo divididos entre planos pessoa física (individuais ou familiares) e empresariais.

A cooperativa opera ainda com planos cujos contratos foram firmados antes da implantação da lei que regulamenta os planos de saúde no Brasil (lei 9656/98) e que, por decisão do beneficiário, não foram atualizados para as novas modalidades. Em 2019, o total de vidas nestes planos era de 516.

BENEFICIÁRIOS

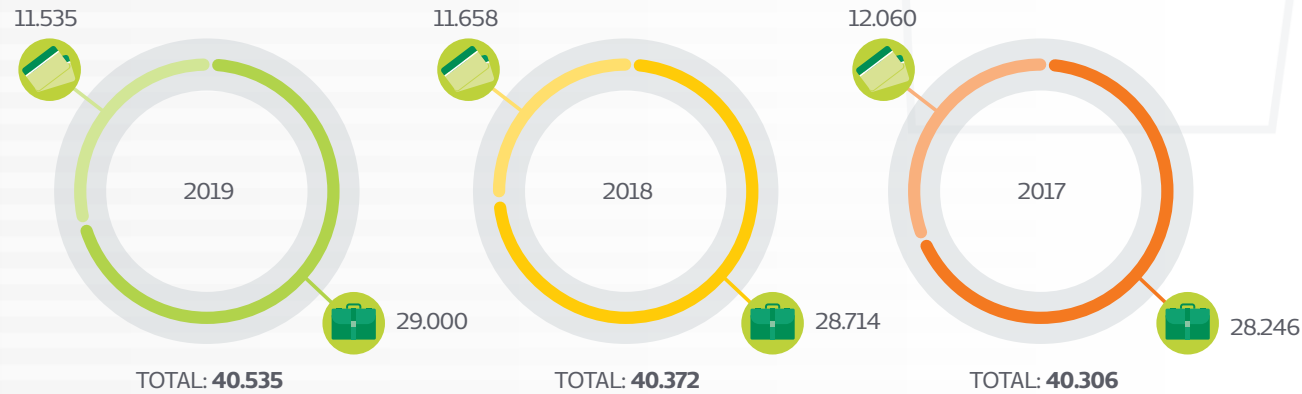


6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

BENEFICIÁRIOS

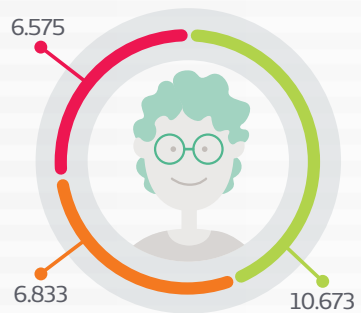


BENEFICIÁRIOS ASSISTENCIAIS



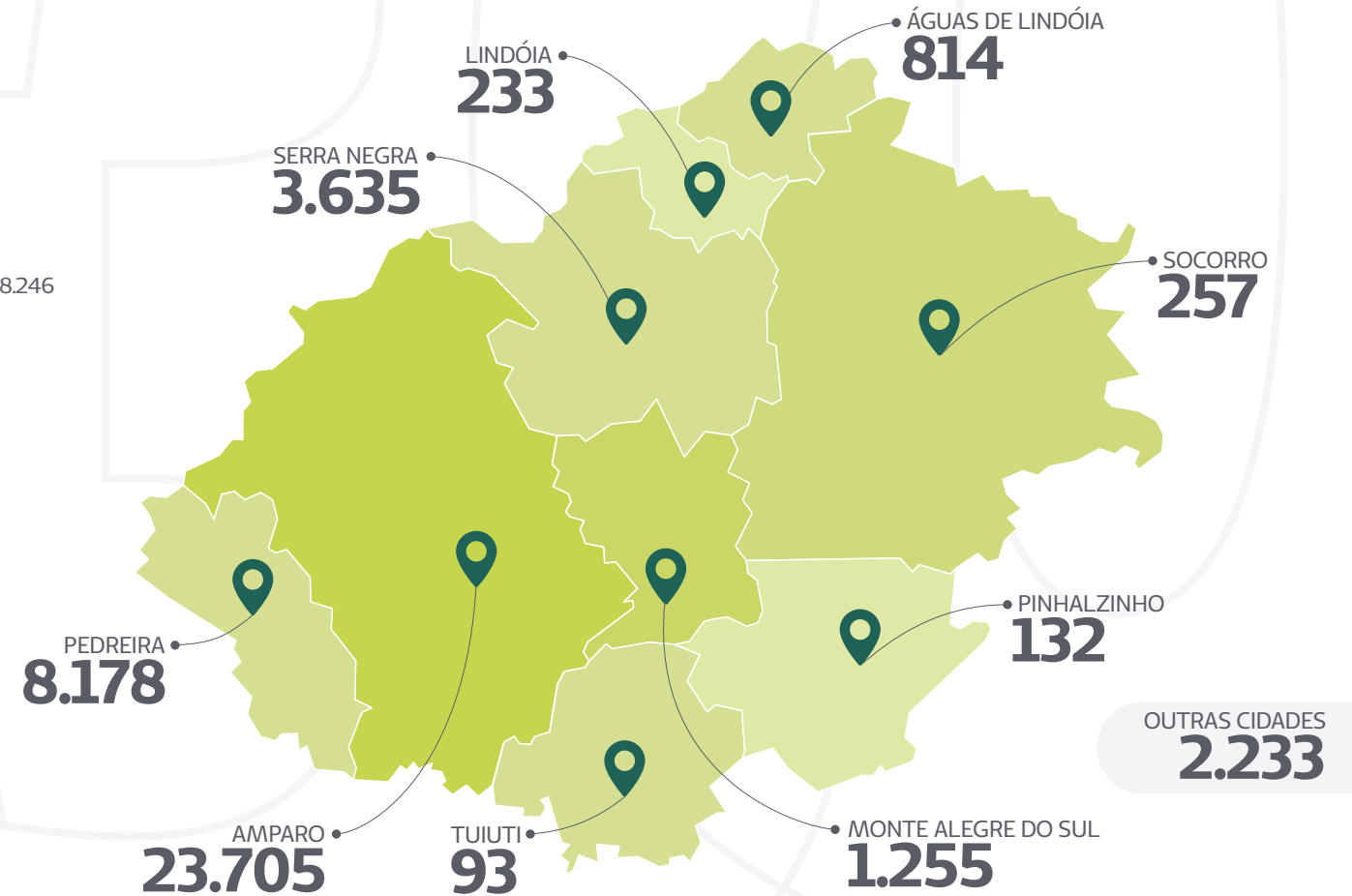
LEGENDA PESSOA FÍSICA PESSOA JURÍDICA

SOU



LEGENDA
 2019
 2018
 2017

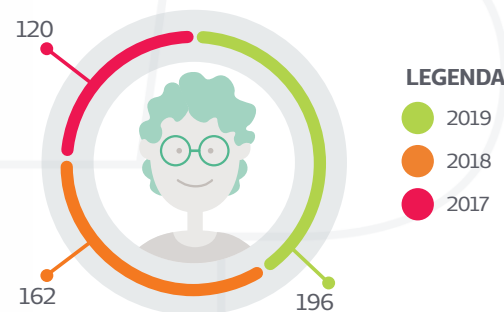
BENEFICIÁRIOS ASSISTENCIAIS POR CIDADE 2019





A partir de dados oficiais da ANS, é possível verificar o quanto a Unimed Amparo como singular e também o Sistema Unimed têm de cota do mercado da área de ação. Em dezembro de 2018, essa presença representava 84% do mercado, considerando apenas a população das cidades da antiga área de ação da nossa cooperativa que possui plano de saúde privado.

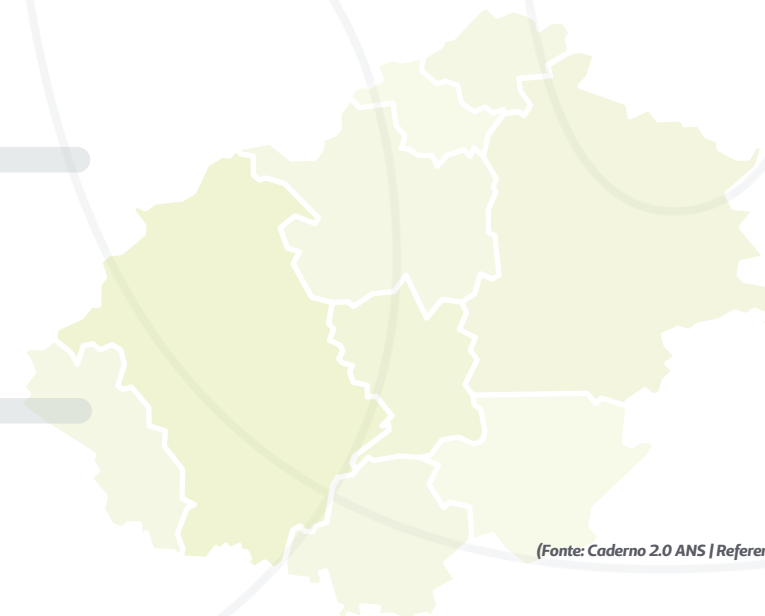
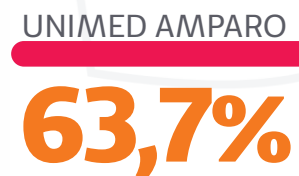
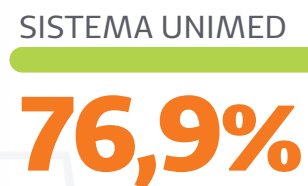
Com o aumento da área, incluindo agora as cidades de Socorro, Pinhalzinho e Tuiuti, o Market Share do Sistema Unimed representa 76,9% e da singular Unimed Amparo a cota de 63,7%. Esta queda se dá, principalmente, em razão da concorrência entre operadoras na cidade de Socorro, onde o Sistema Unimed detém 19,19% do mercado.



NOVOS CONTRATOS PESSOA JURÍDICA



PRESENÇA NO MERCADO - MARKET - SHARE [102-6]



(Fonte: Caderno 2.0 ANS | Referente a 12/2019)

6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

OUVIDORIA

Além de todos os serviços oferecidos, a Unimed conta com um espaço de interação com os beneficiários, médicos cooperados, funcionários, prestadores de serviços e qualquer pessoa da comunidade que queira apontar críticas, sugestões, elogios ou reclamações.

A Ouvidoria expressa uma atitude democrática de gestão. É uma ferramenta eficaz para detectar falhas, evitar conflitos e melhorar os serviços prestados à comunidade, uma vez que é um elo com todas as áreas da Unimed Amparo.

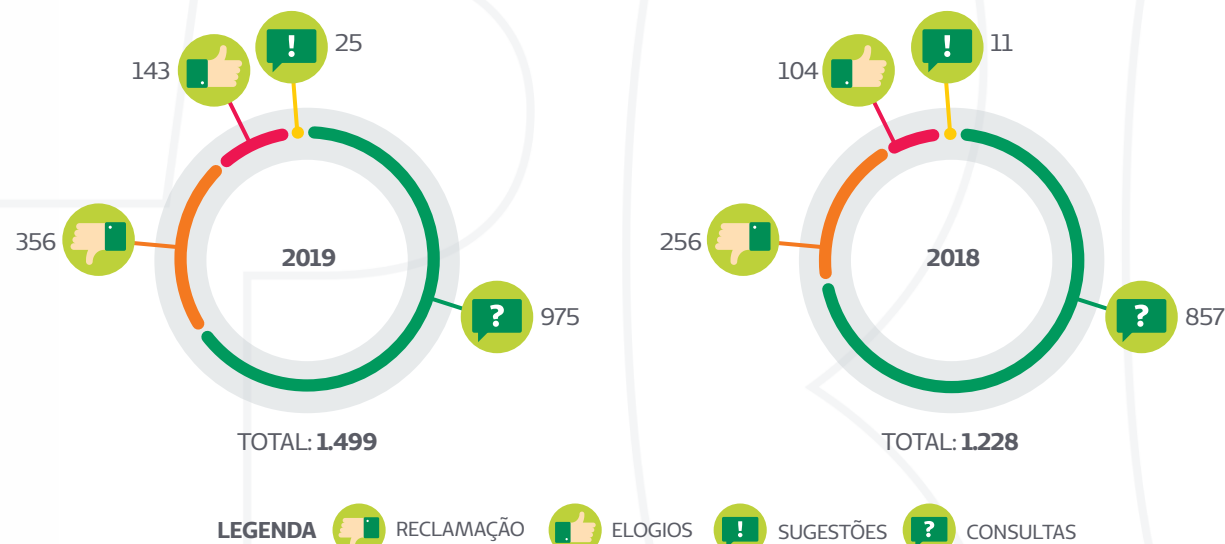
O contato com a Ouvidoria pode ser feito por telefone, e-mail, pelo formulário disponibilizado no site institucional ou por carta. Os Centros Médicos também podem receber as cartas, que são encaminhadas para a Ouvidoria na sede administrativa.

Em 2019, a partir do sigilo absoluto de informações, não houve registro de violação de privacidade ou perda de dados de clientes, assim como nenhum processo judicial ou de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança dos serviços.

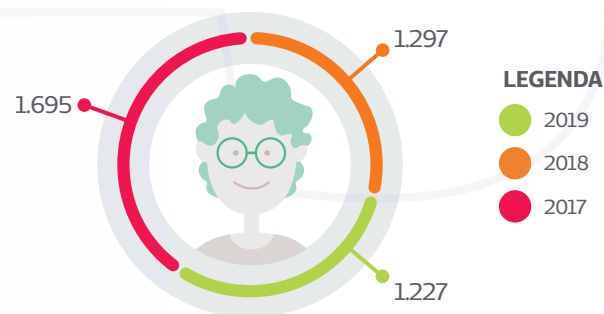
[416-1, 416-2, 418-1]



OUVIDORIA



SUPORTE DE AGENDAMENTO



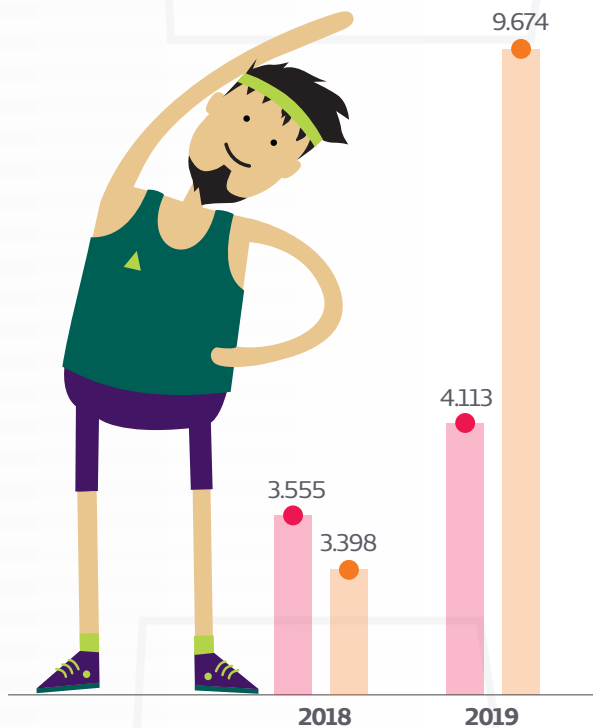
Outra importante tarefa da área na Unimed Amparo é o auxílio no agendamento de consultas e/ou procedimentos, contribuindo, assim, para garantir o acesso dos beneficiários aos serviços.

6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

NÚCLEO DE ATENÇÃO À SAÚDE

O NAS é um conjunto de serviços oferecido pela Unimed Amparo aos seus beneficiários por meio da realização de programas educativos com foco na saúde integral, voltada para todas as etapas do ciclo de vida, desde a promoção de saúde à reabilitação. Esses cuidados são realizados por uma equipe de profissionais de saúde que oferece uma agenda de serviços diversificada.

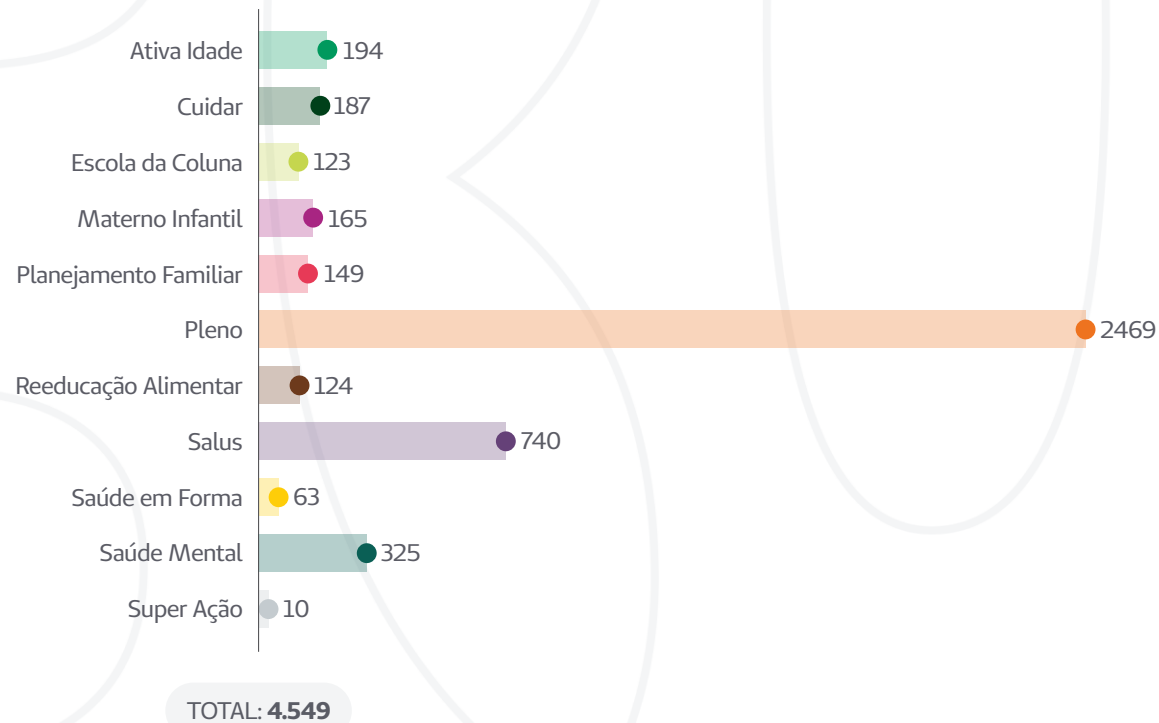
BENEFICIÁRIOS ATIVOS EM 2018/2019



LEGENDA

- BENEFICIÁRIOS ATIVOS NO NAS
- PÚBLICO DAS AÇÕES NAS EMPRESAS

BENEFICIÁRIOS ATIVOS POR PROGRAMAS EM 2019



6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

CADEIA DE FORNECEDORES E PRESTADORES



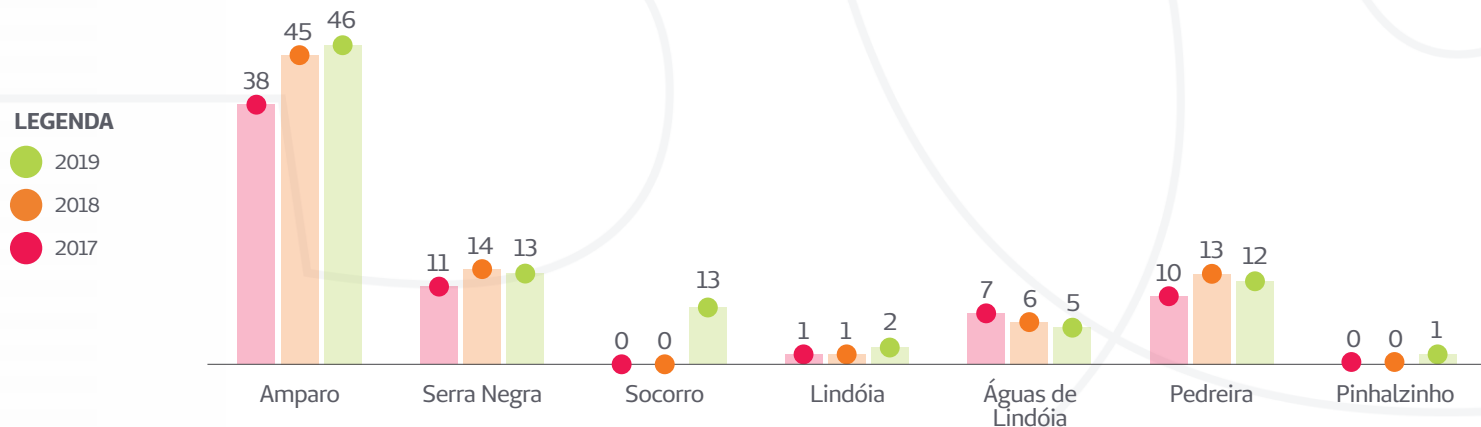
Consideramos como prestadores todos os profissionais e empresas que compõem a rede credenciada e prestam serviços na área da saúde. São eles hospitais, profissionais de diversas especialidades como médicos credenciados, profissionais das áreas de fonoaudiologia, audiologia, psicoterapia, terapia ocupacional, nutrição, fisioterapia, laboratórios, clínicas especializadas e centrais de diagnósticos por imagem. Esta rede é imprescindível para garantir um cuidado integral aos beneficiários, possibilitando diagnósticos e tratamentos multidisciplinares.

Durante o ano de 2019, a rede contou com 87 prestadores, valor 10% maior que o ano anterior. Tivemos também o credenciamento de profissionais para a nova área de ação, considerando as cidades de Socorro, Pinhalzinho e Tuiuti. [102-9]

FATURAMENTO ANUAL DE PRESTADORES DA REDE CREDENCIADA



PRESTADORES POR CIDADE DE ATUAÇÃO



6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

CADEIA DE FORNECEDORES E PRESTADORES

Como parte do Programa de Qualificação da Rede de Prestadores de Serviços Assistenciais, a Unimed Amparo deu início, em novembro de 2019, ao primeiro ciclo de visitas técnicas e monitoramento aos prestadores de serviços. O objetivo é prover a caracterização da sua rede assistencial e fortalecer suas parcerias com incentivos à melhora contínua das práticas em serviço de saúde, disponibilizando assim uma rede qualificada para atendimento aos beneficiários.

No ciclo 2019/2020, foram visitados 43 prestadores de serviços, sendo 5 Hospitais, 1 Hospital Psiquiátrico, 1 Pronto Atendimento, 13 Laboratórios/Posto de Coleta, 11 Clínicas de Fisioterapia, 12 Clínicas Especializadas e de Diagnósticos por imagens.

Nas visitas, são evidenciados os cumprimentos das normas pertinentes a cada tipo de serviço e o desempenho mensurado por meio de indicadores sobre estrutura física, processos e documentação legal. Os apontamentos possibilitarão o desenvolvimento de melhoria contínua e da segurança assistencial.

DISPERSÃO DOS PRESTADORES POR CIDADE E ESPECIALIDADE - 2019

	AMPARO	SERRA NEGRA	SOCORRO	LINDOIA	ÁGUAS DE LINDÓIA	PEDREIRA	PINHALZINHO
● AMBULÂNCIA (REMOÇÃO)	1	0	0	0	0	0	0
● DIAGNÓSTICO POR IMAGEM	6	1	0	0	0	1	0
● REDE DE TERAPIA*	21	8	2	1	2	8	0
● HOSPITAIS	2	1	1	0	1	0	0
● HOSPITAIS PSIQUIÁTRICOS	1	0	0	0	0	0	0
● PRONTO ATENDIMENTO (PRONTO SOCORRO)	0	0	0	0	0	1	0
● ENDOSCOPIA / COLONOSCOPIA	1	0	0	0	0	0	0
● LABORATÓRIOS	5	2	2	1	1	2	1
● ONCOLOGIA / RADIOTERAPIA	1	0	0	0	0	0	0
● BUCO MÁXILO	2	0	0	0	0	0	0
● OFTALMOLOGISTA	0	0	0	0	1	0	0
● HEMODIÁLISE	1	0	0	0	0	0	0
● ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	4	0	1	0	0	0	0
● PSIQUIATRIA	0	1	0	0	0	0	0
● NEUROCIRURGIA	1	0	0	0	0	0	0
● CIRURGIA GERAL	0	0	1	0	0	0	0
● UROLOGIA	0	0	1	0	0	0	0
TOTAL	46	13	8	2	5	12	1

* A Rede de terapia contempla os profissionais de fonoaudiologia, audiologia, psicoterapia, terapia ocupacional, nutrição e fisioterapia.



6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

CADEIA DE FORNECEDORES E PRESTADORES

Para a operabilidade da cooperativa, a Unimed Amparo possui uma grande cadeia de fornecedores de produtos ou serviços. Para a organização, estes fornecedores se diferem dos prestadores da rede credenciada por não serem relacionados à área da saúde. São empresas que ofertam suprimentos, como materiais diversos, itens de escritório, e também serviços como manutenção de equipamentos, dedetização, consultoria etc.

Como forma de incentivo e valorização da sociedade local, a Unimed Amparo utiliza os serviços e compra produtos de diversos profissionais e empresas da sua área de ação. Com a implantação do Sistema de Qualidade, a cooperativa prevê um aprimoramento dos critérios para avaliação, seleção e contratação dos fornecedores, incluindo como item critérios sociais e ambientais. [102-10, 204-1, 308-1, 414-1]

Na cooperativa, a área responsável pela contratação de fornecedores é chamada de Suprimentos e suas responsabilidades envolvem: cotação, análise dos orçamentos e capacidade operacional dos fornecedores e procedência – nos casos de insumos – e, por fim,

contratação do serviço/produto e negociação de prazos e pagamentos. A área segue um procedimento padrão, prezando pela segurança e transparência em todo o processo, garantindo competitividade, qualidade e legalidade dos negócios. Em casos específicos, conta ainda com a colaboração do departamento jurídico para elaboração de contratos.

Quando da contratação de profissionais, como de consultorias, o processo envolve a área específica para qual o serviço será prestado e envolve critérios também específicos para garantir a qualidade do trabalho contratado.

Utilizando-se de seu Código de Conduta Ética, a Unimed Amparo não opera ou contrata fornecedores que estejam envolvidos com práticas de trabalho infantil, trabalho forçado ou coloquem em risco o direito à liberdade de associação e à negociação coletiva. Estes itens podem ainda constar em contrato, possibilitando a ruptura do serviço prestado se constatada alguma irregularidade.

Em 2019, não houve nenhum caso de impacto ambiental ou social negativo na cadeia de fornecedores.

[102-9, 308-2, 407-1, 408-1, 409-1, 414-1, 412-3, 414-2]



6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

COMBATE À CORRUPÇÃO

A Unimed Amparo combate qualquer prática de corrupção. Como norte, utiliza-se também do Código de Conduta Unimed, aplicado aos médicos cooperados, colaboradores, aos prestadores e fornecedores parceiros. De forma específica, os cooperados são orientados, também, pelo Estatuto Social da cooperativa e pelo Código de Ética Médica. Por envolver relações diversas e com muitos públicos distintos, a preocupação com o combate à corrupção é constante, em especial em relações político-financeiras. [102-17, 205-1]

A Unimed Amparo ainda faz parte de diversos acordos como o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, uma iniciativa do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, UniEthos - Formação e Desenvolvimento da Gestão Socialmente Responsável, Patri Relações Governamentais & Políticas Públicas, Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento

(Pnud), Escritório das Nações Unidas Contra Drogas e Crime (UNODC) e Comitê Brasileiro do Pacto Global. [102-13]

Em seu cotidiano, diversas são as ferramentas utilizadas. Constantemente, os diversos públicos recebem material sobre o tema, seja em palestras, documentos disponibilizados online no site da cooperativa, como nos informativos “Ponto Doc”, voltado aos cooperados, “Expressão”, voltado aos colaboradores, e o “Direto”, direcionado às empresas contratantes dos serviços da cooperativa. [205-2]

Em 2018, não foi relatado nenhum caso de corrupção na cooperativa. Valendo ressaltar também que não houve no exercício de 2019 nenhuma contribuição política à Unimed Amparo. [205-3, 415-1]

No período, não houve nenhum caso de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste ou monopólio. [206-1]



6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

SOCIEDADE

A Unimed Amparo busca constantemente responder as demandas da sociedade na qual está inserida. Sua área de responsabilidade social e ambiental, também norteadas pelos princípios do cooperativismo e das diretrizes da marca Unimed, analisa e proporciona investimentos em diversas ações e projetos próprios e de entidades parceiras na região de ação da cooperativa. Esses investimentos sociais tornam a Unimed Amparo uma das empresas mais bem avaliadas no relacionamento com a sociedade.

As ações de responsabilidade social e ambiental utilizam-se de critérios e análises a partir de documentos como o “Objetivos de Desenvolvimento Sustentável” da Organização das Nações Unidas (ONU).

A Unimed Amparo, ainda, possui diversas certificações na área como o Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade Ouro, conquistada pela terceira vez consecutiva em 2019. Este selo faz parte da Política Nacional de Responsabilidade Social do Sistema Unimed e é um incentivo para que todas as singulares contribuam para uma sociedade mais justa, ética e comprometida com o desenvolvimento sustentável.

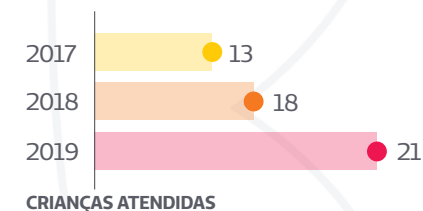
A cooperativa faz parte do Pacto Global das Nações Unidas, resultado de um convite efetuado ao setor privado pelo então secretário da organização, Kofi Annan, para que junto a algumas agências das Nações Unidas e atores sociais, as empresas contribuam para avançar a prática da responsabilidade social corporativa, na busca de uma economia global mais sustentável e inclusiva. [102-13]

Durante o ano de 2019, os investimentos em responsabilidade socioambiental foram: [102-12, 412-1, 413-1, 413-2]



ADOÇÃO COMPARTILHADA

Desde 2008, o programa “Adoção Compartilhada” apoia casais que possuem o plano de saúde Unimed Amparo e optaram pela adoção de um filho. O programa consiste em proporcionar o plano de saúde totalmente gratuito à criança/jovem até 17 anos e 11 meses de idade. O número de crianças e jovens atendidos:



COOPERJOVEM

Iniciativa do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop), o “Cooperjovem” é um programa voltado à formação de professores e estímulo à educação cooperativista nas escolas. Em 2019, o projeto acompanhou projetos em diversas escolas municipais em parceria com a Secretaria Municipal de Educação da cidade Amparo, impactando 2.222 pessoas entre alunos, pais, corpo docente e comunidade. Durante o ano, foram realizadas 14 ações nas escolas, com destaque para a Mostra Regional do Circuito das Águas, realizado no dia 26 de setembro, com exposição dos diversos projetos apoiados.

6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

SOCIEDADE



PROGRAMA DE ATENDIMENTO MÉDICO VOLUNTÁRIO (PAV)

Criado com o objetivo de proporcionar atendimento médico aos assistidos pelos projetos apoiados pela Unimed Amparo, o “Programa de Atendimento Médico Voluntário” (PAV) contou com 58 médicos cooperados, 4 prestadores de serviços e 6 laboratórios e clínicas de exames, prestando atendimento para 1.386 crianças, jovens e adultos.

As entidades que fazem parte do projeto são: Ação Social de Amparo (ASA), Associação Amparense de Judô, Associação Guarda Mirim de Amparo, Associação Mulher Unimed, Centro de Acolhimento do Menor de Pedreira, Projeto Bem Bolado e Serviço Espírita de Proteção à Infância (SEPI).

Em 2019, foram realizadas 91 consultas médicas e 132 exames laboratoriais, de imagem ou audiometria.



ASSOCIAÇÃO MULHER UNIMED (AMU)

A Associação Mulher Unimed Amparo, braço social da Unimed Amparo, foi fundada em 2000 e mantém seu foco principal na promoção da inclusão social das pessoas com deficiência visual. Conta com 177 cadastrados, que passaram por avaliação funcional da visão, dos quais 125 foram inseridas no Programa Vida Iluminada, e durante o ano de 2019 contou efetivamente com **40 assistidos**, que apresentaram comprometimento visual diagnosticados como cegueira ou baixa visão.

Os projetos realizados pela associação foram: Alfabetização em Braille, Atividade de Vida Independente, Apoio Pedagógico, Coral Vida Iluminada, Estimulação Precoce, Orientação Social e Suporte Familiar, Inclusão Digital, Orientação e Mobilidade e Oficina de Artes.

Outra ação importante da associação foi o Teste do Olhinho, com o objetivo de efetuar um teste de acuidade visual em recém-nascidos. Durante os meses de janeiro e novembro de 2019, foram atendidas **994 crianças**.

Durante o ano de 2019, a AMU contou com o subsídio de R\$ 48.000,00 da Unimed Amparo e de R\$ 32.710,00 destinados pelos médicos cooperados via produção médica. [102-13]



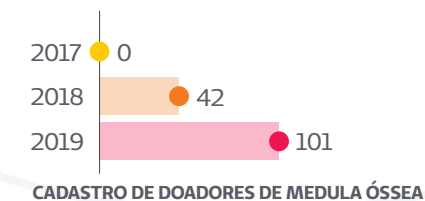
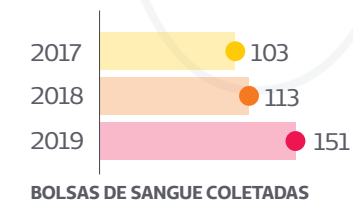
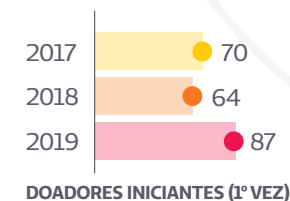
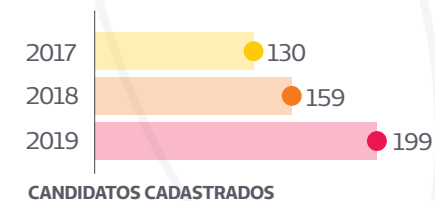
ASSOCIAÇÃO AMPARENSE DE JUDÔ

Com o objetivo de proporcionar a prática esportiva como forma de desenvolvimento social e também de bem-estar, a associação atendeu **57 crianças e adolescentes** – de 3 a 18 anos – durante o ano de 2019.

Acreditando no poder transformador deste esporte e em sua contribuição para a formação de um cidadão responsável e consciente, o apoio dado pela cooperativa correspondeu ao gasto mensal por aluno para pagamento de professor e custeio de alimentação e transporte para campeonatos.

CAMPANHA DE DOAÇÃO DE SANGUE

Realizada em parceria com o Hemocentro de Campinas, a campanha é feita em janeiro de cada ano, época na qual os estoques estão em baixa devido ao final de ano.



6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

SOCIEDADE



SHOW “OS FILHOS DOS CARAS”

Realizado pelo Circuito Sescop de Cultura em parceria com a Unimed Amparo, o show “Os Filhos dos Caras” foi apresentado nas cidades de Amparo/SP e Socorro/SP, atraindo ao todo cerca de três mil espectadores. Na cidade de Amparo/SP, o evento contou também com o apoio da Cooperlegre (Cooperativa de transportes de Amparo) e da Prefeitura Municipal, e em Socorro/SP com o apoio da Prefeitura Municipal.



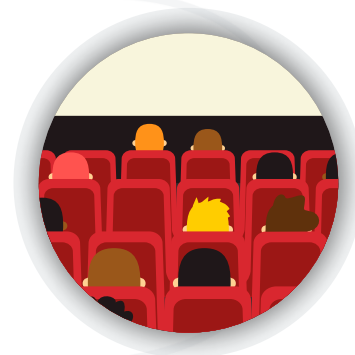
DIA DE COOPERAR (DIA C)

Anualmente, o sistema cooperativista comemora o Dia Internacional do Cooperativismo, chamado de Dia C. Em 2019, a Unimed Amparo realizou uma ação junto à comunidade, por meio de atividades educativas, de saúde e lazer que aconteceram no bairro Jd. São Dimas, em Amparo/SP. Na edição de 2019, o evento ofereceu brincadeiras, ações lúdicas, conscientização sobre a Língua Brasileira de Sinais (Libras), teatro, aferição de pressão arterial, estímulo à alimentação saudável, ioga e alimentação. Foram atingidas pela ação 400 pessoas e a ação contou com a ajuda de 70 colaboradores da cooperativa.



“VOCÊ E A PAZ”

Promovido pela empresa Química Amparo Ltda. – Ypê, o evento contou com diversas ações culturais e sociais durante todo um dia. A cooperativa participou em 2019 com limpeza de óculos feita pela Ótica Unimed Amparo, distribuição de sucos – através da ação Bike Suco – e parceria na realização de testes de glicemia. As ações atingiram aproximadamente 3.500 pessoas.



PROJETO LUZ E SOMBRA

A ação consiste na exibição de filmes antigos e de representatividade na história do cinema no auditório da Sede Administrativa da Unimed Amparo e aberta à população de forma gratuita. Em 2019, foram exibidos 3 filmes, atraindo um público total de 90 espectadores.

6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

SOCIEDADE



SEPI (SERVIÇO ESPÍRITA DE PROTEÇÃO À INFÂNCIA)

A entidade trabalha com crianças e jovens de famílias carentes ou com vulnerabilidade social. Em 2019, a Unimed Amparo doou toalhas de banho para os assistidos e apoiou monetariamente o projeto de teatro, futsal e o jornal da entidade.



CONCURSO DE REDAÇÃO EM PEDREIRA/SP

Apoio com o fornecimento de prêmio de dois equipamentos eletrônicos de leitura para o concurso de redação da Câmara Municipal de Pedreira/SP com os alunos da rede pública de ensino.



BAMMA – BANDA MUSICAL DE MARCHA DE AMPARO

Apoiada pela cooperativa através da lei de incentivo Cultural (Lei Rouanet) de renúncia fiscal, o projeto trata-se da reativação, manutenção e formação de novos músicos instrumentistas da Banda Musical de Marcha de Amparo, bem como formação de artistas que compõe o corpo coreográfico. Tem como público crianças, jovens e adultos. O valor destinado na fase de captação de recurso em 2019 foi de R\$ 32.407,22.



ACADEMIA AMPARENSE DE LETRAS

Uma das mais tradicionais entidades culturais da cidade de Amparo/SP, promove ações como concursos de redação com alunos do município e lançamento de coletâneas com a produção literária de seus membros. Em 2019, contou com um apoio monetário da cooperativa.



CARNAVAL DA TRUPE

Consistiu em duas apresentações do show “Carnaval da Trupe” na cidade de Amparo/SP e Socorro/SP como parte da programação de Natal, e foram viabilizadas em parceria com o Circuito Sescop de Cultura. Tiveram um público de aproximadamente mil pessoas.



BIBLIOTECA MUNICIPAL DE AMPARO CARLOS FERREIRA

No ano de 2019, foi destinado apoio monetário para aquisição de livros pela biblioteca pública da cidade.

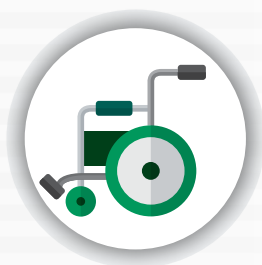


6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

SOCIEDADE

AÇÕES VOLUNTÁRIAS DOS COLABORADORES

Incentivando seus colaboradores a serem também cidadãos ativos na construção de uma sociedade mais justa e fraterna, a Unimed promove diversas ações internas através do programa de engajamento ComVivência. Em 2019, as ações realizadas foram:



EU AJUDO NA LATA

O projeto visa arrecadação de itens recicláveis para venda e destinação do dinheiro arrecadado. Em 2019, foram vendidos 10 quilos de plástico, 43 quilos de papelão e 160 quilos de lacres de latas de alumínio. O valor arrecadado foi investido na compra de duas cadeiras de rodas. Como incentivo, a cooperativa comprou ainda mais duas cadeiras, totalizando quatro. Elas foram destinadas ao Hospital Beneficência Portuguesa de Amparo, Hospital Santa Rosa de Lima de Serra Negra, Hospital Francisco Tozzi de Águas de Lindoia e Santa Casa de Misericórdia de Socorro.



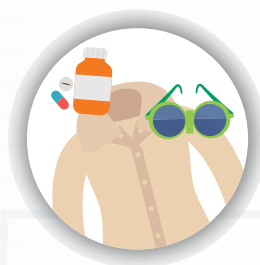
CAMPANHA DO AGASALHO

Como parte da ação da Festa Julina Solidária, os colaboradores doaram 228 itens de vestuário de inverno que foram destinados ao Fundo Social de Amparo.



UNIMED KIDS

Realizado em comemoração ao Dia da Criança, a ação contou com brinquedos, distribuição de sorvetes e alimentos com um piquenique comunitário na Casa do Médico, em Amparo/SP. Contou com a participação de aproximadamente 80 pessoas.



CAIXA SOLIDÁRIA

Uma forma de envolver a sociedade na arrecadação de itens para doação foi a instalação de uma Caixa Sustentável. Em alguns prédios da cooperativa, foram arrecadadas, em 2019, 66 agasalhos, 30 armações de óculos (destinados à Ótica para avaliação, conserto e doação), além de itens como medicamentos vencidos, pilhas, baterias e cartões com tarja magnética. A quantidade destes itens, pelo impacto ambiental que têm, estão apresentados no desempenho ambiental deste relatório.



ARRECAÇÃO DE BRINQUEDOS

Campanha de arrecadação de brinquedos que foram destinados à Guarda Municipal e ao Hospital Beneficência Portuguesa de Amparo.



ARRECAÇÃO DE MATERIAL ESCOLAR

Destinados ao Educandário Nossa Senhora do Amparo, entidade que atende aproximadamente 160 crianças e adolescentes de 5 a 15 anos no contra turno escolar, a campanha arrecadou 527 itens como folhas, lápis, cadernos, entre outros.



INVESTIMENTO EM AÇÕES COMUNITÁRIAS 2019

R\$ 90.998,71

INCLUINDO OS APOIOS A PROJETOS SOCIAIS, CULTURAIS E DE SAÚDE

6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

A Unimed Amparo tem suas atividades centralizadas na chamada região do Circuito das Águas Paulista na Serra da Mantiqueira. É uma região com grande biodiversidade de flora e fauna do bioma da Mata Atlântica.

No estado de São Paulo, das onze cidades denominadas como Estâncias Hidrominerais, por cumprirem alguns pré-requisitos estabelecidos por lei, seis delas estão na área de ação da cooperativa: Amparo, Lindoia, Águas de Lindoia, Serra Negra, Socorro e Monte Alegre do Sul.

Com suas fontes naturais de água mineral de valor terapêutico (banhos e tratamentos medicinais), a região é considerada uma grande produtora de água de qualidade, contando com várias nascentes ou cursos d'água. A cidade de Pedreira, Tuiuti e Pinhalzinho, apesar de não serem consideradas estâncias hidrominerais, possuem importantes rios, cachoeiras e fontes de água mineral.

Nesta região, encontra-se cerca de 400 animais e 200 espécies na Lista Vermelha de Espécies Ameaçadas de Extinção da União Internacional para a Conservação da Natureza e Recursos Naturais (IUCN, na sigla em inglês), como o mico-leão-dourado, a onça-pintada, o tamanduá, o bugio, a palmeira-juçara, o pau-brasil, o jequitibá-rosa e a peroba, mostrando a grande preocupação que toda a sociedade precisa ter com a fauna e flora. [304-1,304-3,304-4]

Ciente de sua importância para a sociedade, a Unimed Amparo pratica e incentiva diversas ações para a preservação ambiental, sejam em atividades com a sociedade local ou com seus colaboradores, como base também o próprio Código de Conduta da Unimed. Alguns suprimentos da cooperativa também vêm de materiais reciclados, mas não têm seu montante calculado. Pela natureza dos serviços prestados pela cooperativa, não há impactos significativos das atividades sobre esta biodiversidade, e não houve nenhum caso de não conformidade com leis e regulamentos ambientais no ano de 2019.

[301-2,304-2, 307-1, 419-1]

Para registro e análise do desempenho ambiental da cooperativa, a Unimed Amparo utiliza-se da Calculadora de Gases do Efeito Estufa disponibilizada pela Unimed Brasil e que, na cooperativa, está sob responsabilidade da área de Suprimentos. Para o cálculo, são considerados os gases CO_2 , CH_4 e N_2O , não contemplando os gases chamados SDO, substâncias que destroem a camada de ozônio. Os registros são feitos relativos ao Escopo 1 e ao Escopo 2. [305-4, 305-5, 305-6 e 305-7]

Em 2019, foram retirados do meio ambiente e encaminhados para destino adequado: [301-3, 304-2 e 306-4]



361 Kg
de medicamentos
vencidos



38 Kg
de cartões
magnéticos



59 kg
de pilhas e materiais
eletrônicos



574 kg
de resíduos
hospitalares*

* Materiais químicos, infectantes e perfluorocortantes do Espaço Saúde e Ambulatório de Serra Negra

6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

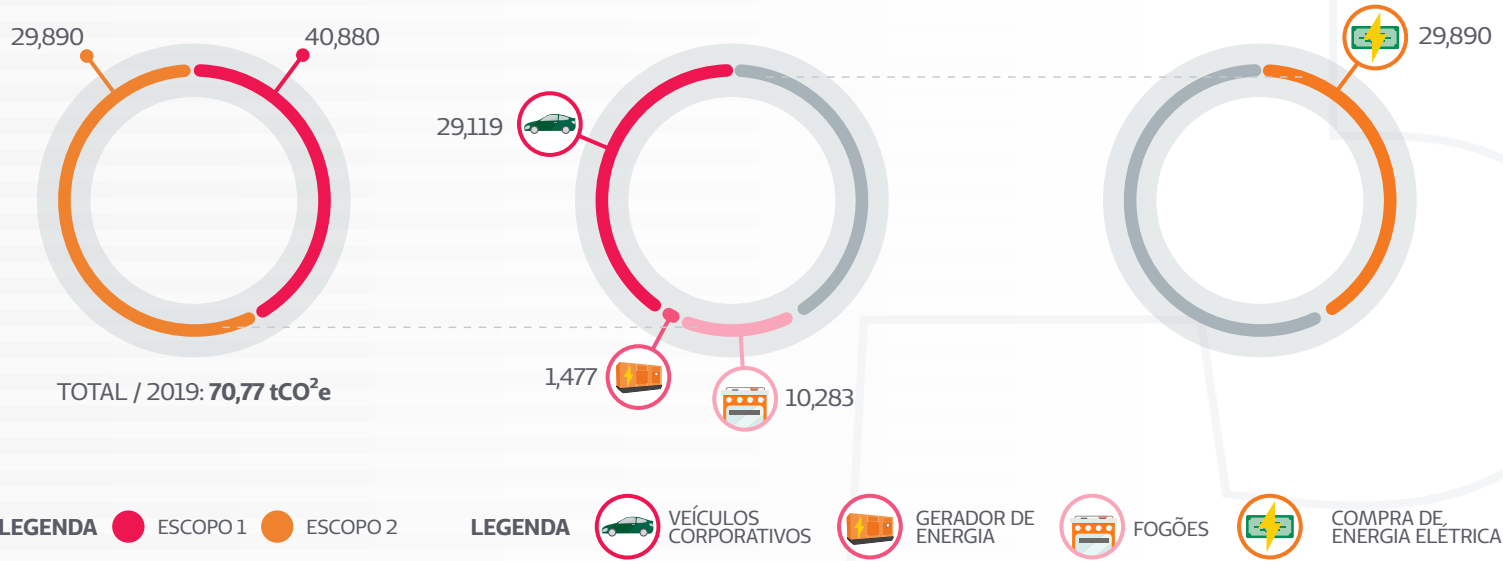
RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Quanto aos resíduos hospitalares – que inclui as atividades do Espaço Saúde Unimed Amparo e dos ambulatorios –, o método de descarte utilizado é o procedimento padrão da área de saúde e seu transporte é feito de forma terceirizada, finalizando em sua incineração. [306-2,306-4]

Os outros resíduos são destinados conforme seu tipo, sendo eles reciclados, como no caso de plásticos e papéis, e reutilizados, como a água. Apesar de não ter o valor montante desses resíduos calculado, todos estes resíduos têm destinação correta. [306-2]

Em 2019, o desempenho da cooperativa, englobando todas as suas unidades, foi:

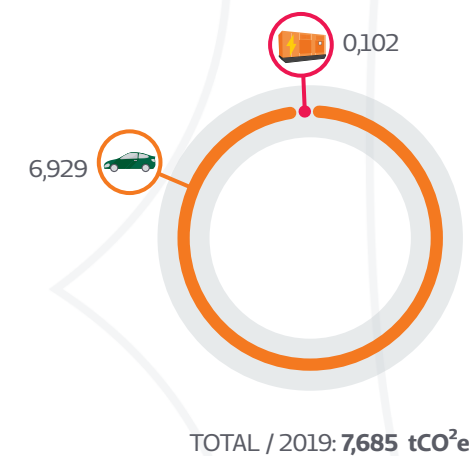
EMIÇÃO TOTAL EM tCO²e [305-1 e 305-2]



Unidade usada tCO₂e –Tonelada de CO₂ equivalente



EMIÇÕES DIRETAS DE CO² ADVINDOS DE BIOMASSA EM tCO²e



LEGENDA ● VEÍCULOS CORPORATIVOS ● GERADOR DE ENERGIA

A cooperativa, até o momento, não gerencia informações relativas ao Escopo 3, que são as emissões que ocorrem além dos limites organizacionais de uma determinada empresa inventariante, mas dentro da sua cadeia de valor. [102-49, 305-3]

6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

ÁGUA

A água utilizada nas diversas unidades da cooperativa é captada através do sistema de abastecimento público das cidades da área de ação. Os rios utilizados para captação dessa ação são o Rio Camanducaia e o Rio do Peixe.

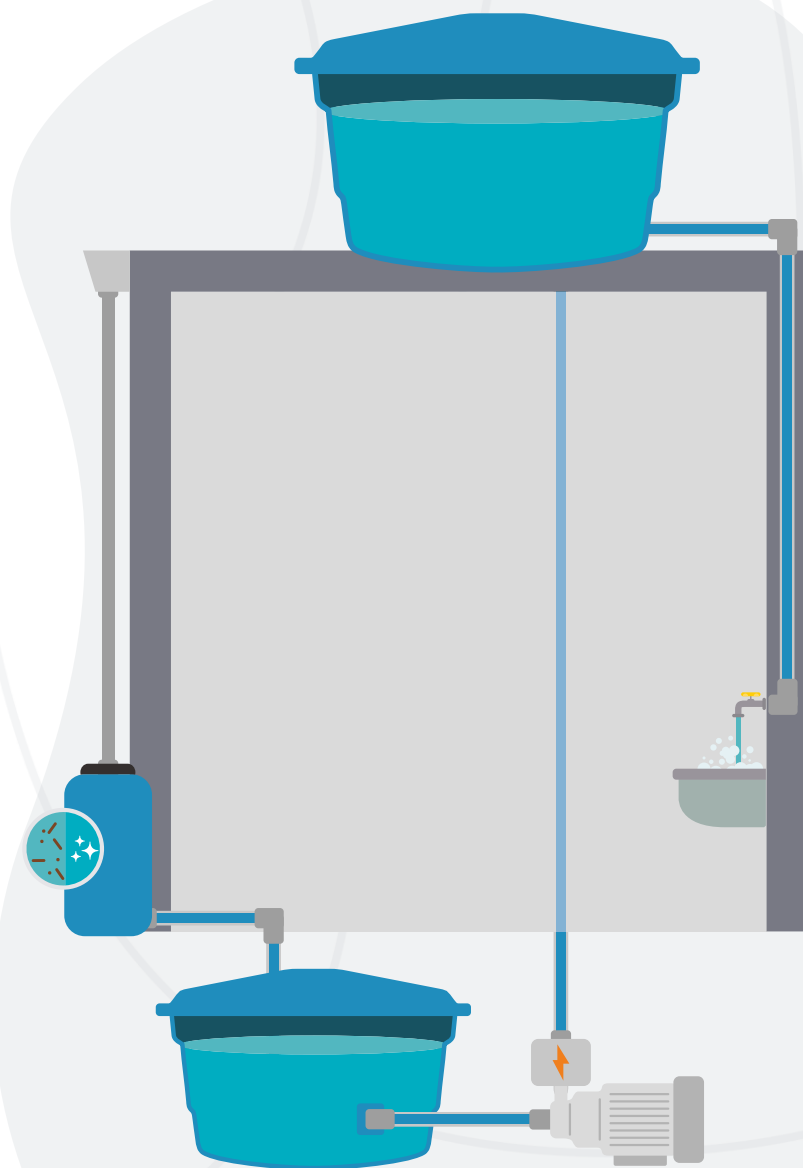
A destinação do esgoto das unidades é feita ao sistema público das respectivas cidades. No caso de Amparo/SP, cidade sede da cooperativa e local que abriga a maior parte de suas unidades, o esgoto é tratado através de uma estação de responsabilidade da administração municipal e a água devolvida ao rio. A quantidade da água de reuso usada pelas unidades e da destinação do esgoto não é mensurada pela cooperativa. Não houve, em 2019, nenhum vazamento de água significativo.

No caso do Espaço Saúde Unimed Amparo, utiliza-se

também água de reuso captada de chuvas, não mensurando, porém, este volume. A variação de consumo de água pago para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto da cidade de Amparo/SP se dá justamente pelo uso do reservatório de água de chuva, acionado com maior intensidade em meses mais chuvosos.

Em 2019, o consumo de água de origem do sistema público de abastecimento da cooperativa foi de 4125m³ totalizando valor R\$ 93.798,19.

Apesar do consumo de água ter uma queda em 10%, o valor pago sofreu uma alta de 19%, isto devido ao aumento do preço pela autarquia municipal e as faixas de preço cobradas. [303-1,303-2, 303-3, 306-1, 306-2,306-3, 306-5]



6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

ENERGIA

A energia elétrica utilizada pelas unidades da cooperativa tem como origem a distribuição pela Companhia Paulista de Força e Luz (CPFL). Contudo, para evitar interrupção no fornecimento, o Espaço Saúde Unimed Amparo conta com um gerador próprio. A cooperativa não registra o consumo de energia que ocorre além dos limites organizacionais. [302-1, 302-2]

O consumo de energia elétrica aumentou no período em 24% e representou um aumento de 18% no valor monetário pago à concessionária. Alguns dos fatores desse aumento foram a instalação de nova climatização no Núcleo de Atenção à Saúde e do Espaço Saúde, no

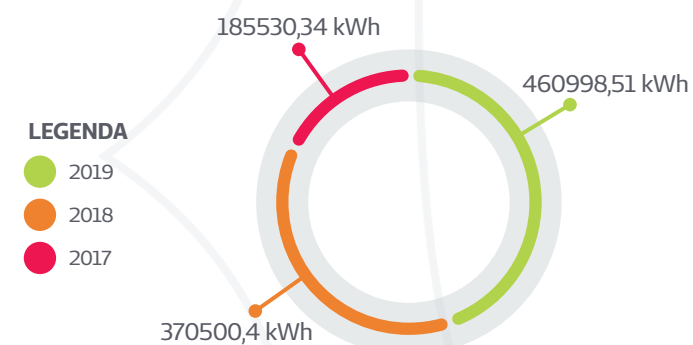
qual também teve a aquisição de novos equipamentos como a ampliação do setor de imagens (como ultrassom, raio-x, entre outros).

Os dados relativos aos prédios do Escritório Regional e Ambulatório de Socorro e o Escritório Regional e Ambulatório de Serra Negra, estes a partir de outubro, não são registrados por estarem inclusos no valor pago pelo aluguel, não sendo o consumo cobrado separadamente da cooperativa. [302-4 e 302-5]

Este consumo anual, necessário para manter as diversas atividades e serviços da cooperativa, representa 8,44 kWh/beneficiário. [302-3]



CONSUMO TOTAL DE ENERGIA EM kWh



TOTAL PAGO EM ENERGIA NO ANO DE 2019

R\$ 323.168,07

6 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

COMUNICAÇÃO

Em uma sociedade pautada pelo grande volume de informações e novas tecnologias, a Unimed Amparo busca constantemente criar canais de comunicação eficazes com seus stakeholders. Campanhas publicitárias, institucionais, socioeducativas, uso do site, imprensa local através de releases e anúncios, ferramentas de social media, materiais impressos e promocionais são algumas das ações utilizadas pela área de Comunicação e Marketing.

Toda esta comunicação segue as diretrizes da marca Unimed, prezando sempre pelo bom uso e requisitos específicos da área médica e normas legais, como as da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Os destaques desta comunicação são: a Revista “Vivendo”, enviada a todos os beneficiários pessoas físicas, os veículos internos de comunicação “Expressão” para os colaboradores, “Direto” para as empresas contratantes e o “Ponto Doc” para os médi-

cos cooperados.

No ano de 2019, as campanhas publicitárias de destaque foram para o lançamento do aplicativo da cooperativa, Doação de Sangue, Campanha de Alteração Cadastral, 150 Melhores Empresas para Trabalhar e campanha para a nova área de ação da cooperativa, específica para as cidades de Socorro, Pinhalzinho e Tuiuti.

No ano, não ocorreu nenhum caso de não conformidade relacionado às atividades de comunicação. [417-1, 417-2 e 417-3]

A Revista “Vivendo”, principal veículo impresso de comunicação com os beneficiários, chegou à sua edição nº 50 em 2019. Ela nasceu na comemoração dos dez anos da cooperativa, em setembro de 2000. Atualmente, é enviada a mais de sete mil beneficiários com planos pessoa física, que recebem a revista gratuitamente em seus domicílios.

As principais campanhas realizadas em 2019 foram:



DOAÇÃO DE SANGUE
Janeiro



NOVA ÁREA DE AÇÃO
Maio



ESCRITÓRIO DE SOCORRO
Julho



ATUALIZAÇÃO CADASTRAL
Agosto



APLICATIVO UNIMED
Setembro



150 MELHORES EMPRESAS
Novembro

RECONHECIMENTO OPERADORA ANS

Com a criação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), muitas foram as mudanças para a cooperativa. Em 2005, tivemos a assinatura do Termo de Ajuste de Conduta e, em 2009, recebemos o registro definitivo de operadora de saúde.



2009

DESEMPENHO ECONÔMICO

7 DESEMPENHO ECONÔMICO

[201-1, 201-4]

Com processos mais eficientes, controle de custos administrativos e assistenciais e uma precificação dos serviços condizente com o mercado, a Unimed Amparo possibilita um crescimento contínuo, como registrados nos últimos anos, apesar das diversas instabilidades do setor e da economia do país.

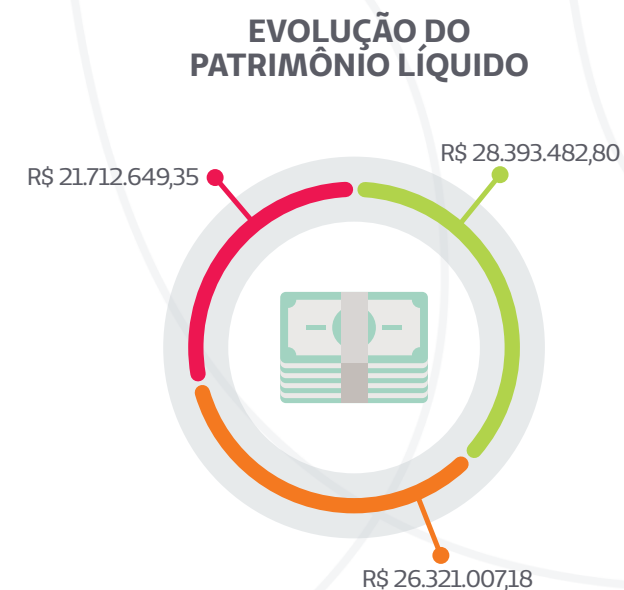
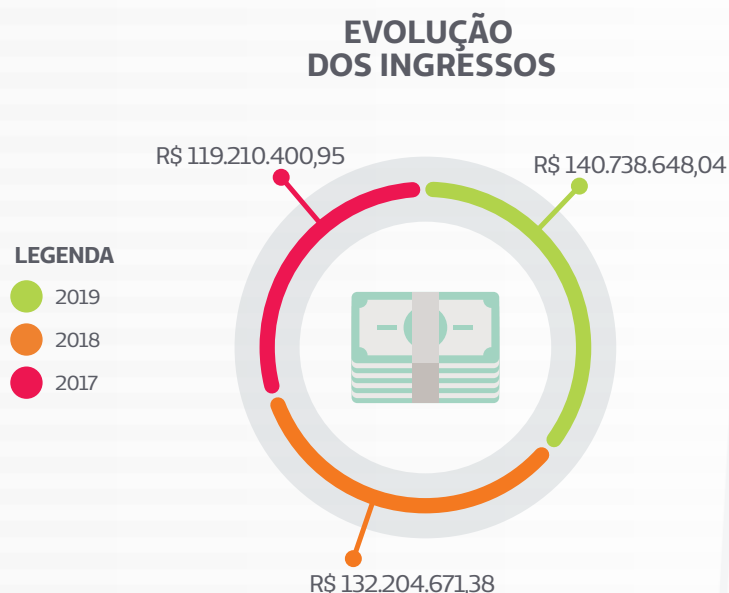
Os dados quanto à análise de sinistralidade na Unimed Amparo, que é a relação entre os custos assistenciais sobre as receitas da cooperativa, que mostravam queda constante nos últimos anos, mostrou, em 2019, um aumento de 1,6% comparado ao ano anterior. No período, a sinistralidade da cooperativa foi de 78,4%, mesmo índice registrado pela ANS no país.

Por sua natureza de serviços, a cooperativa não tem implicações financeiras e

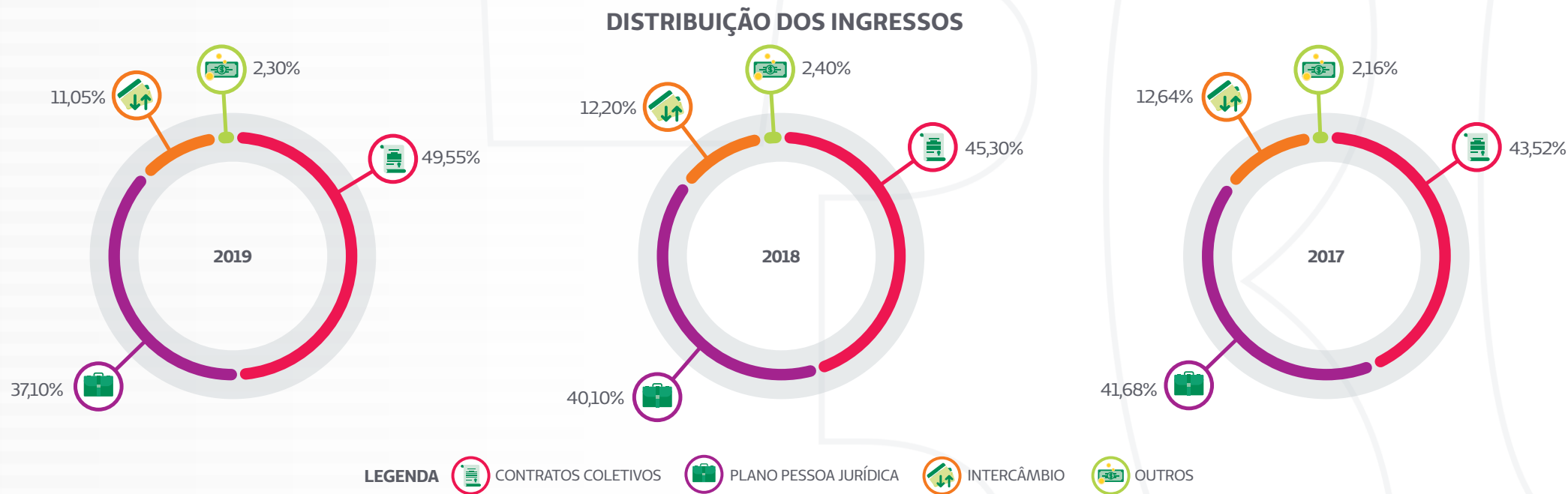
qualquer outro risco para as atividades da organização decorrente de mudanças climáticas. Contudo, a partir de sua responsabilidade socioambiental, promove e incentiva ações que ajudam na construção de uma cultura mais sustentável do uso dos recursos naturais. [201-2]

Em 2019, a Unimed Amparo valorizou ainda mais a consulta em cerca de 16%. Diante disso, o cooperado recebeu no decorrer do ano uma maior valorização pelos serviços médicos prestados e com adiantamento das sobras ao longo do ano, diminuindo, assim, o resultado final do exercício. Nesse ano, a cooperativa realizou diversos investimentos administrativos, entre eles na área de Tecnologia da Informação, ampliando os servidores e adquirindo um novo software para gestão do Espaço Saúde.

[203-2]

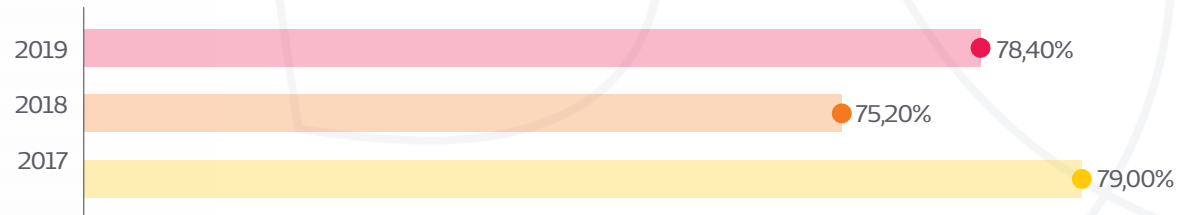


7 DESEMPENHO ECONÔMICO



SINISTRALIDADE

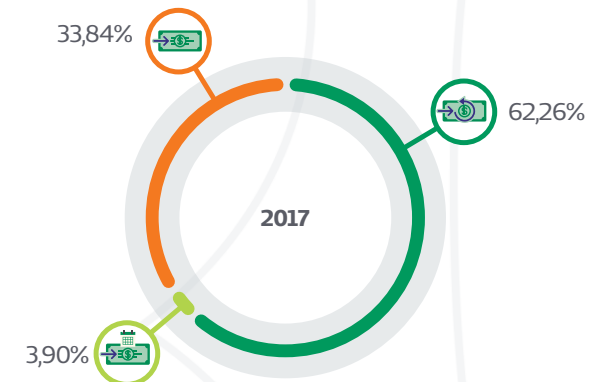
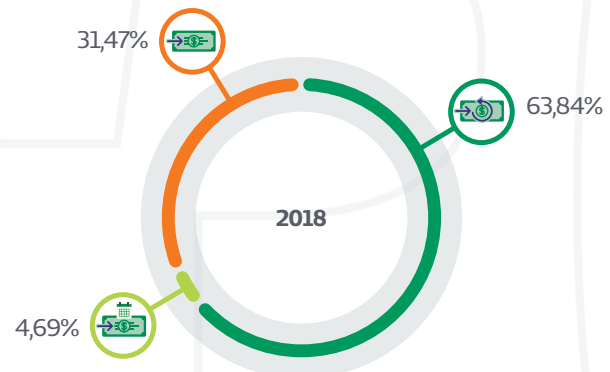
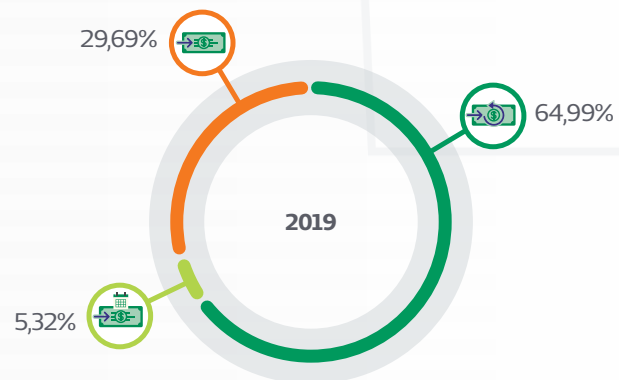
RELAÇÃO PERCENTUAL DOS DISPÊNDIOS (CUSTOS) ASSISTENCIAIS EM COMPARAÇÃO AOS INGRESSOS.





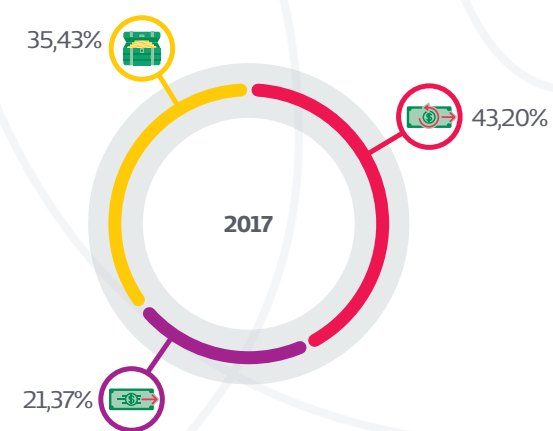
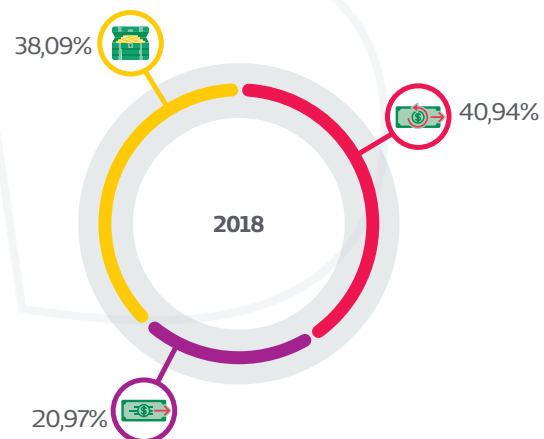
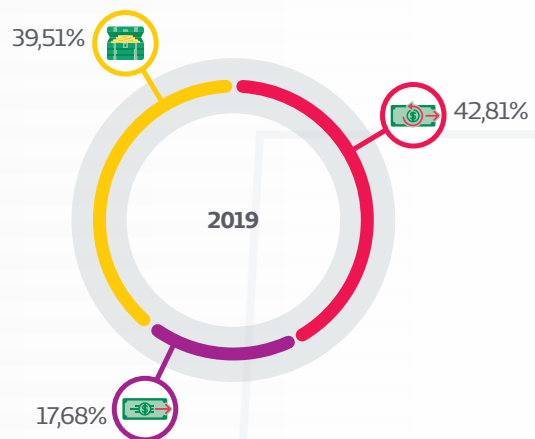
COMPOSIÇÃO PATRIMONIAL - ATIVO

- LEGENDA**
- ATIVO CIRCULANTE
 - ATIVO REALIZÁVEL A LONGO PRAZO
 - ATIVO PERMANENTE



COMPOSIÇÃO PATRIMONIAL - PASSIVO

- LEGENDA**
- PASSIVO CIRCULANTE
 - PASSIVO NÃO CIRCULANTE
 - PATRIMÔNIO LÍQUIDO



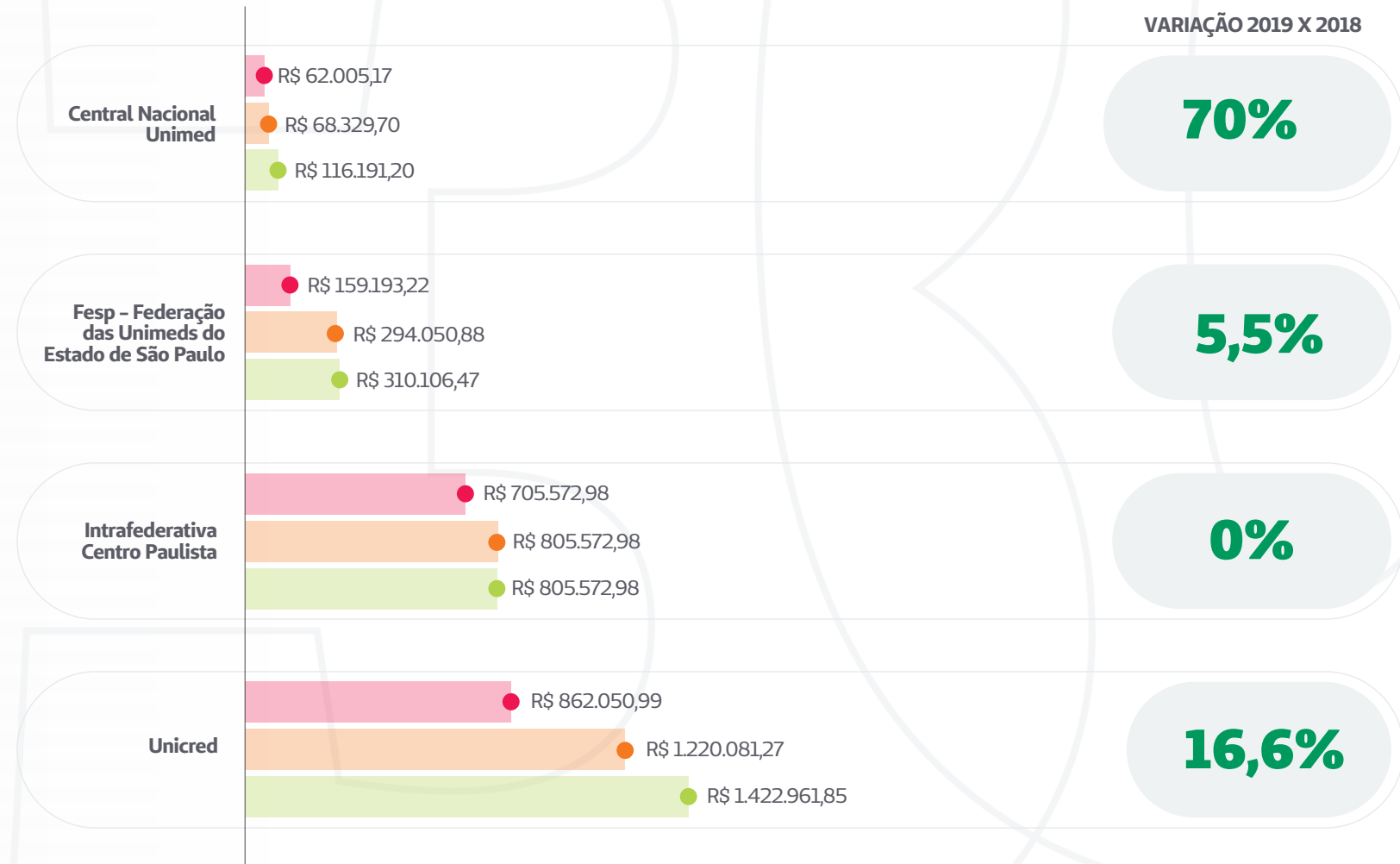
7 DESEMPENHO ECONÔMICO



Como organização atuante no sistema cooperativista de trabalho médico e de crédito, a Unimed Amparo possui cotas patrimoniais societárias em quatro outras organizações. [102-13, 102-45]



COTAS PATRIMONIAIS SOCIETÁRIAS



LEGENDA

- 2019
- 2018
- 2017

INAUGURAÇÃO DO ESPAÇO SAÚDE

Ampliar ainda mais os cuidados com a saúde dos beneficiários foi o impulso para realizar um sonho antigo da cooperativa: o Espaço Saúde Unimed Amparo. Com uma área de 5 mil metros quadrados, a moderna estrutura possibilitou agregar em um único local diversas unidades de atendimento. Maior rapidez, melhor acolhimento e novos serviços.



2017

+30 FUTURO



Iniciamos, com a publicação deste relatório, as comemorações de nossos 30 anos de cooperativa. Momento de celebrar os passos dados e projetar os próximos anos.

Sempre preocupada com as melhores tendências na área de gestão e do setor dos planos de saúde, a Unimed Amparo está atenta às novas tecnologias, que revolucionando a sociedade, modifica a forma com que nos comunicamos e percebemos o mundo. Esses avanços são capazes de auxiliar em diagnóstico, melhorar a comunicação médico-paciente, ampliar os serviços e, em muitos casos, diminuir os custos e a sinistralidade.

Um dos desafios é preparar os caminhos para esta nova forma de atuação, baseada na telemedicina, inquestionável modelo que já é realidade e que, cada vez mais, fará parte dos serviços assistenciais.

Nossa cooperativa já deu os primeiros passos

com a implantação do projeto Unimed Fone, em 2018, e o Psicologia Viva, iniciando sua operação em 2020. Este consiste em um programa em fase piloto na cooperativa para atendimento de psicólogos online, hoje disponível para os beneficiários encaminhados pelo Núcleo de Atenção à Saúde. O Sistema utiliza o conceito da telemedicina, reconhecido pela classe médica no Brasil e no mundo, baseado em protocolos validados pela ATA (American Telemedicine Association) e atende as Resoluções do Conselho Federal de Medicina e de Psicologia.

Todas essas iniciativas crescerão ainda mais após a normatização pelo Conselho Federal de Medicina, com o aperfeiçoamento da Resolução nº 1.643/2002. Atualmente, o conselho busca com diversas entidades médicas contribuições para estabelecer parâmetros para a prestação de serviços por meio da telemedicina.





A Unimed Amparo está atenta à esta chamada “medicina do futuro” também a partir de um novo olhar: o cuidado integral e baseado na prevenção. Antes pautada apenas pelo diagnóstico e tratamento, diversos serviços já são oferecidos para garantir a prevenção.

Neste aspecto de uma abordagem mais abrangente da vida do beneficiário, o crescimento do Unimed Pleno será um grande aliado no atendimento assistencial, o que impactará, também, na diminuição da sinistralidade das operações da cooperativa.

Em 2020, daremos continuidade no projeto do novo prédio do Núcleo de Atenção à Saúde, Ótica e

Farmácia, possibilitando que estas importantes estruturas operacionais estejam em um melhor espaço físico e mais integrados ao Espaço Saúde Unimed Amparo. O investimento previsto para a obra é de R\$1 milhão.

Outro importante investimento refere-se ao Hospital Unimed, que já tem o projeto aprovado e início das obras projetado para 2022. A estrutura contará com 59 leitos de internação adulta, seis leitos de internação pediátrica, dez leitos de UTI, sendo um de isolamento, e cinco salas cirúrgicas. Com um espaço de quase três mil metros quadrados, o investimento previsto na obra é de aproximadamente R\$17 milhões.



Este ano será também de consolidação do trabalho do Programa Qualifica, uma parceria da Unimed Brasil com o Sescop, iniciado em 2018. Em 2020, acontecerão a auditoria interna e a externa e a acreditação final da Unimed Amparo.

O programa busca identificar e melhorar processos e garantir uma gestão integrada e de qualidade das operações se baseando na Resolução Normativa 277, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e da ISO 9001:2015.

O cronograma das atividades teve início com a identificação dos processos e estabelecimentos das cadeias de valor de acordo com os princípios das dimensões da RN 277, mapeando os processos e

compreendendo o setor de saúde no Brasil e no mundo. Até agora foram realizados oito de um total de dez passos.

A intenção é adotar um modelo único de gestão com sistematização da operação, uma melhoria na qualidade e segurança na prestação dos serviços, melhoria na eficiência administrativa com redução da sinistralidade, das despesas e dos custos, padronização e qualificação dos processos e indicadores e a profissionalização e qualificação da gestão com redução dos riscos gerenciais da cooperativa. Tudo colocando no centro de atenção o paciente e o médico cooperado.

A Unimed Amparo celebra os seus primeiros 30 anos e olha com esperança para os próximos.



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2019

AMPLIAÇÃO DA ÁREA DE AÇÃO

As cidades de Socorro, Pinhalzinho e Tuiuti são anexadas em nossa área de ação, possibilitando que a qualidade de nossos serviços também ampliasse horizontes. Desafios novos e realizações para levar a Unimed Amparo para ainda mais pessoas, fruto do amadurecimento da cooperativa e percepção do trabalho realizado na região.



2019

ÍNDICE REMISSIVO



PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
102-1	Nome da organização	10
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	10
102-3	Localização da sede	10
102-4	Localização das operações	10
102-5	Propriedade e forma jurídica	10
102-6	Mercados atendidos	10
102-7	Porte da organização	10
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	39, 40 e 41
102-9	Cadeia de fornecedores	61 e 63
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	63
102-11	Princípio ou abordagem da precaução	14
102-12	Iniciativas externas	64 e 65
102-13	Participação em associações	10, 65, 66 e 79
102-14	Declaração do Presidente	5
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	5
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	11, 25 e 55
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	28 e 64



GOVERNANÇA

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
102-18	Estrutura de governança	21 a 28
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	30
103-2	Forma de gestão e seus componentes	20
103-3	Avaliação da forma de gestão	17, 18 e 20

ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
102-40	Lista de partes interessadas	31
102-41	Acordos de negociação coletiva	39
102-42	Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	30
102-43	Abordagem para o engajamento das partes interessadas	30
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	Este indicador é abordado durante todo o decorrer do capítulo "Relacionamentos com os públicos"



PRÁTICAS DE RELATOS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	79
102-46	Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	30
102-47	Lista de tópicos materiais	31
102-48	Reformulação de informações	30
102-49	Alterações em escopo e limites	30 e 71
102-50	Período do Relatório	2
102-51	Relatório anterior	2
102-52	Ciclo de emissão	2
102-53	Informações, dúvidas ou sugestões	2
102-54	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	30
102-55	Sumário de conteúdo GRI	3
102-56	Verificação externa	30



DESEMPENHO ECONÔMICO

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	76
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	76
201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	37 e 44
201-4	Assistência financeira recebida do governo	76

PRESENÇA DE MERCADO

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
202-1	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local	47
202-2	Proporção de membros da alta administração contratados na comunidade local	42

IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	14 e 16
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	05, 07 e 76



PRÁTICAS DE COMPRAS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	63
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	63
414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	63

ANTICORRUPÇÃO

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	64
205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	64
205-3	Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	64
206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	64



DESEMPENHO AMBIENTAL

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
301-2	Materiais provenientes de reciclagem	70
301-3	Produtos e seus materiais de embalagem recuperados	70
302-1	Consumo de energia dentro da organização	73
302-2	Consumo de energia fora da organização	73
302-3	Intensidade energética	73
302-4	Redução do consumo de energia	73
302-5	Redução nos requisitos energéticos de produtos e serviços	73
303-1	Consumo de água por fonte	72
303-2	Fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água	72
303-3	Água reciclada e reutilizada	72
304-1	Unidades operacionais próprias, arrendadas, gerenciadas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	70
304-2	Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre biodiversidade	70
304-3	Habitats protegidos ou restaurados	70
304-4	Espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações da organização	70
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE)	71
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE)	71
305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE)	71



DESEMPENHO AMBIENTAL

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	70
305-5	Redução de emissões de gases do efeito estufa (GEE)	70
305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	70
305-7	Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	70
306-1	Descarte de água por qualidade e destinação	72
306-2	Resíduos por tipo e método de disposição	71 e 72
306-3	Vazamentos significativos	72
306-4	Transporte de resíduos perigosos	70 e 71
306-5	Corpos de água afetados por descartes e drenagem de água	72
307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	70
308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	63
308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e ações tomadas	63



EMPREGO

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
401-1	Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	43
401-2	Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	45
401-3	Licença maternidade/paternidade	45

RELAÇÕES TRABALHISTAS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
402-1	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais	48

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
403-1	Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos	49
403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	51
403-3	Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	50
403-4	Tópicos de saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	50



TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado	52
404-2	Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	53 e 54
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	53
410-1	Pessoal de segurança treinado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	55

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADE

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	41 e 47
405-2	Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens	47
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	55
407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade de associação e à negociação coletiva possa estar em risco	63
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	63
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório	63



AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
411-1	Casos de violações dos direitos dos povos indígenas ou tradicionais	47
412-1	Operações submetidas a análises ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos	65
412-2	Treinamento de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos	55
412-3	Acordos e contratos de investimento significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliações de direitos humanos	63

COMUNIDADES LOCAIS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
413-1	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	65
413-2	Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais	65
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	63

POLÍTICAS PÚBLICAS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
415-1	Contribuições políticas	64



SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
416-1	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	59
416-2	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	59

MARKETING E ROTULAGEM

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	74
417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	74
417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicações de marketing	74

PRIVACIDADE DO CLIENTE

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
418-1	Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	59

CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
419-1	Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas social e econômica	20 e 70

30 ANOS

Hoje, somos 138 médicos cooperados, mais de 50 mil beneficiários, uma das melhores empresas para trabalhar no país, aproximadamente 230 colaboradores. Chegamos aos 30 anos olhando com esperança para o futuro, compreendendo nossa responsabilidade com a qualidade, ética e valorização do trabalho médico e também com a sociedade. "Um por todos e todos por um!"



2020

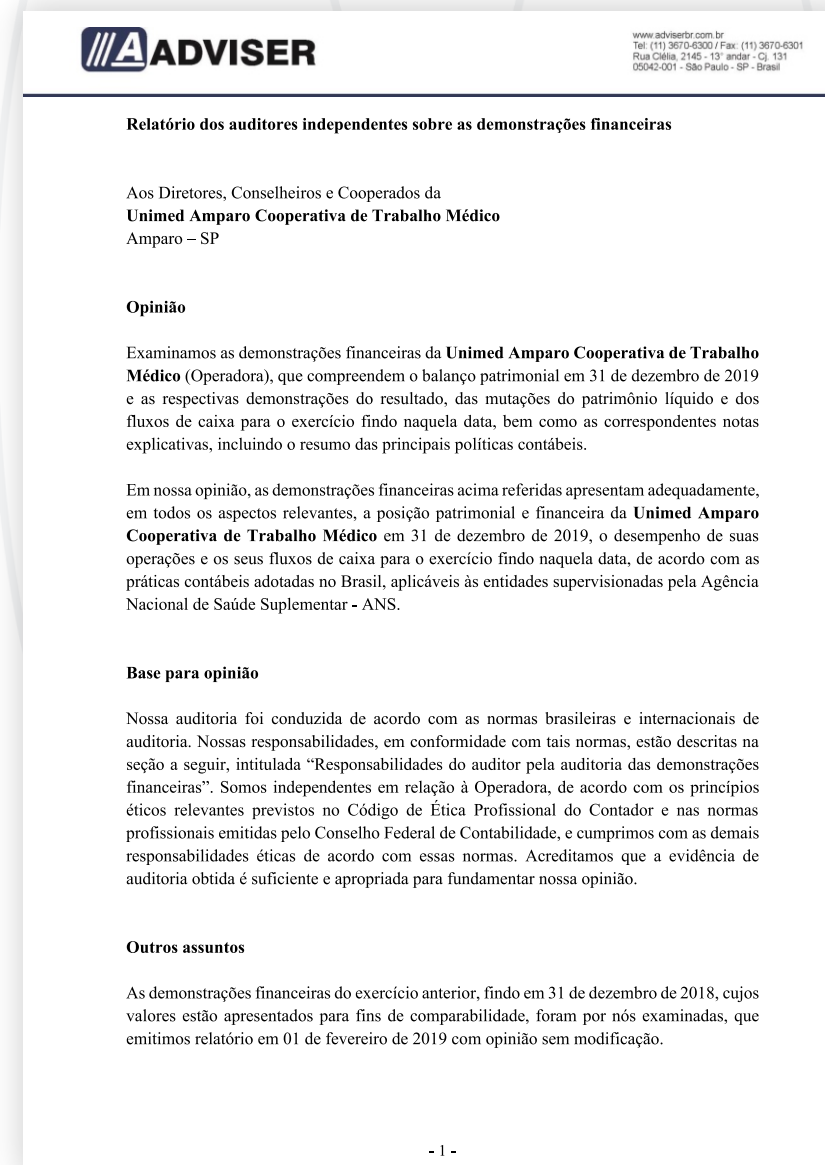
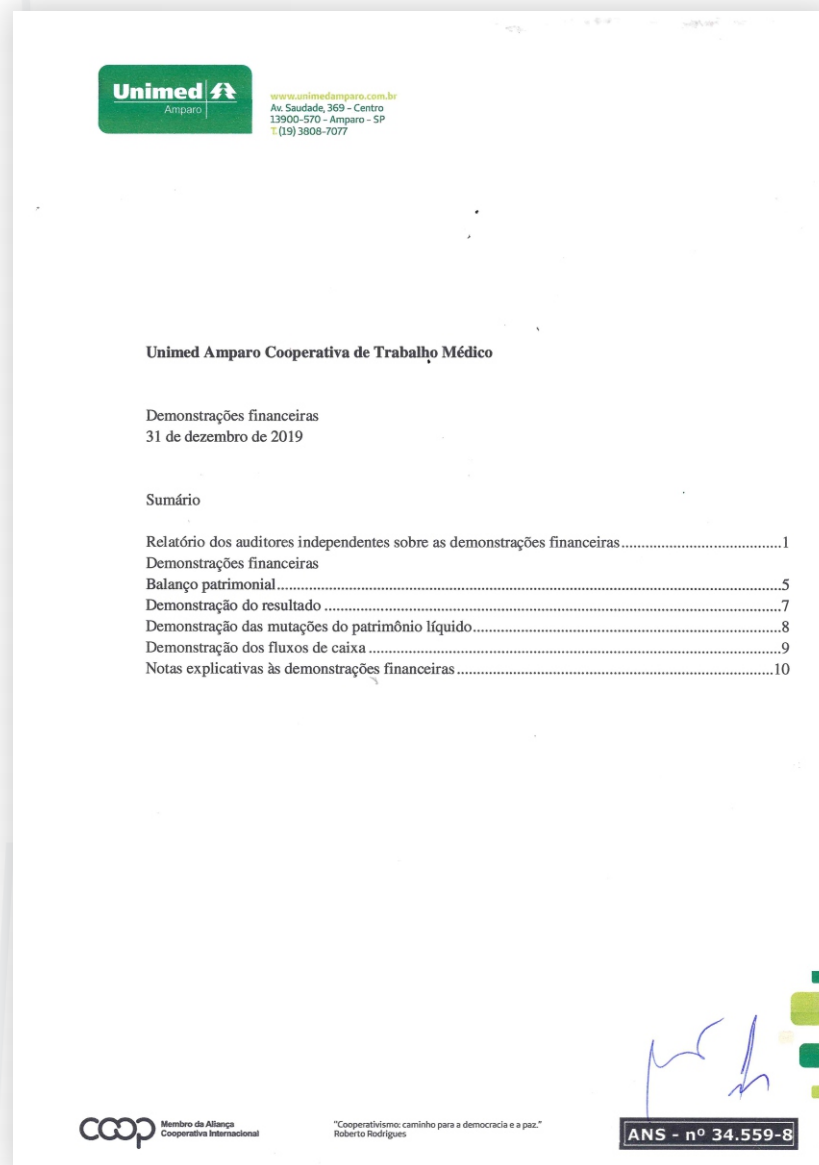
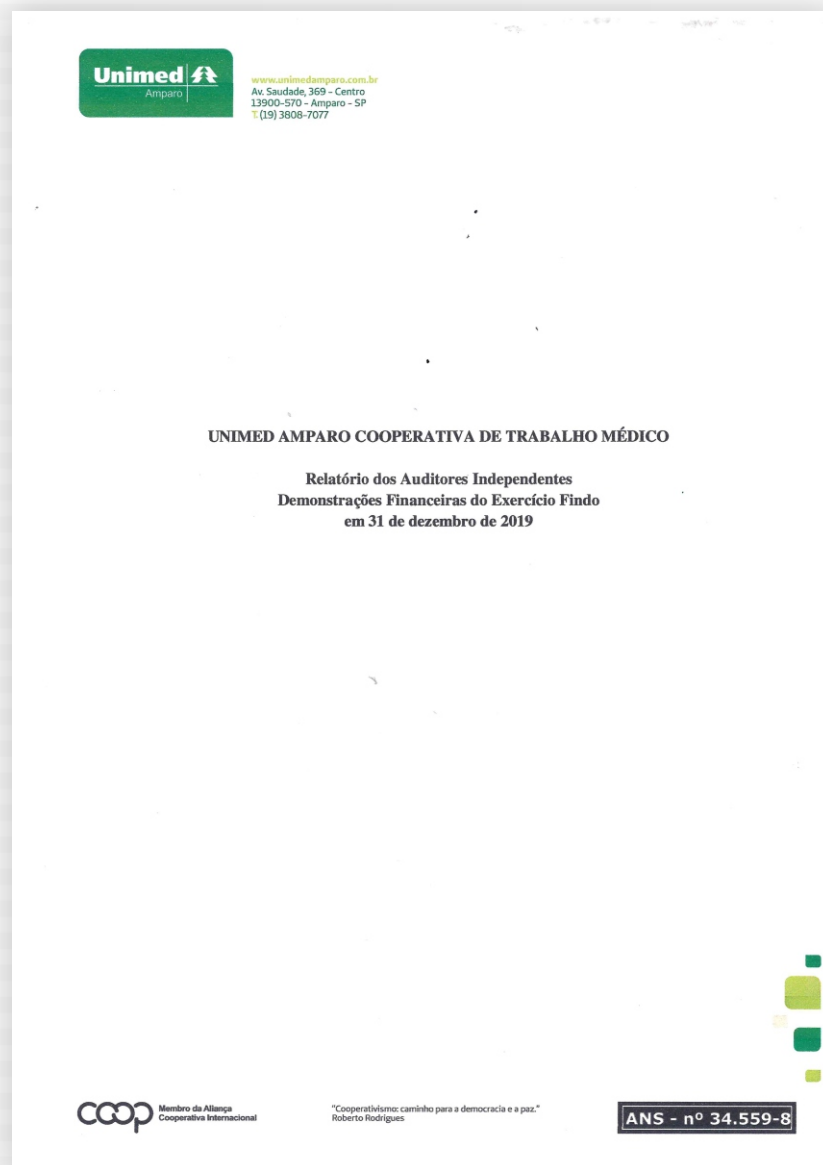
FARMÁCIA

Unimed

PRONTO ATENDIMENTO ADULTO

Unimed

ANEXOS





www.adviserbr.com.br
Tel: (11) 3670-6300 / Fax: (11) 3670-6301
Rua Clélia, 2145 - 13º andar - Cj. 131
05042-001 - São Paulo - SP - Brasil

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

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

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

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

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

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

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

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

- 2 -



www.adviserbr.com.br
Tel: (11) 3670-6300 / Fax: (11) 3670-6301
Rua Clélia, 2145 - 13º andar - Cj. 131
05042-001 - São Paulo - SP - Brasil

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre 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 financeiras.

Como parte da auditoria realizada, de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtivemos 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.
- Obtivemos entendimento dos controles internos relevantes para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados nas circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia desses controles internos.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe uma incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Operadora. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Operadora a não mais se manter em continuidade operacional.

- 3 -





www.adviserbr.com.br
Tel: (11) 3670-6300 / Fax: (11) 3670-6301
Rua Clélia, 2145 - 13º andar - Cj. 131
05042-001 - São Paulo - SP - Brasil

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.

São Paulo, 17 de fevereiro de 2020.

ADVISER Sul Auditores Independentes CRC – SC 0565/O-9


Paulo Cesar Domingues Chagas
Contador – CRC 1SP132.722/O-2


Rogério Marino
Contador – CRC 1SP187430/O-9

- 4 -



Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Balancos Patrimoniais

Em 31 de dezembro de 2019 e 2018

(em Reais)

Ativo	Nota	31/12/2019	31/12/2018
Circulante			
Disponível	4g / 5	705.511	509.104
Realizável		41.653.396	43.612.498
Aplicações financeiras	4c / 6	24.292.183	28.422.653
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		9.464.145	9.010.021
Aplicações livres		14.828.038	19.412.632
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	4b / 4d / 7	12.711.563	11.677.515
Contraprestações pecuniárias a receber		11.925.086	10.794.170
Operadoras de planos de assistência à saúde		786.477	883.145
Créditos de operações de assist. à saúde não relacionados com planos de assist. à saúde da operadora	4e / 8	35.766	49.399
Créditos tributários e previdenciários	4g / 9	867.142	849.346
Bens e títulos a receber	4f / 10	3.641.010	2.333.038
Despesas antecipadas		100.168	265.288
Conta corrente com cooperados		5.564	15.459
		42.358.907	44.121.602
Não circulante			
Realizável a longo prazo		4.127.259	3.243.563
Depósitos judiciais e fiscais	4g / 11	4.127.259	3.243.563
Investimentos	4h / 12	2.654.833	2.388.035
Participações Societárias pelo método de custo		2.654.833	2.388.035
Imobilizado	4i / 4k / 13	19.471.909	19.191.116
Imóveis de uso próprio		17.359.596	17.607.323
Imóveis - hospitalares		16.130.202	16.117.402
Imóveis - não hospitalares		1.229.394	1.489.921
Imobilizados de uso próprio		1.961.306	1.487.117
Imobilizado - não hospitalares		1.961.306	1.487.117
Imobilizações em curso		56.858	-
Outras imobilizações		94.149	96.676
Intangível	4j / 4m / 14	816.777	168.839
		27.070.778	24.991.553
Total do ativo		69.429.685	69.113.155

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz." Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Balancos Patrimoniais

Em 31 de dezembro de 2019 e 2018

(em Reais)

Passivo	Nota	31/12/2019	31/12/2018
Circulante			
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	4b / 4i / 15	19.513.862	17.898.126
Provisão de contraprestações		9.928.681	9.085.025
Provisão de contraprestações não pagas - PCNG		9.750.835	8.952.166
Provisão para remissão		177.846	142.859
Provisão de eventos a liquidar para o SUS		1.309.579	1.350.854
Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais		4.748.651	3.752.922
Provisão de Eventos Ocorridos e não Avisados (PEONA)		3.526.951	3.699.325
Débitos de operações de assistência à saúde		1.765.831	724.024
Comercialização sobre operações		1.765.831	724.024
Débitos com operações de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora		35.591	155.905
Provisões	4o	-	283.476
Provisão para IR e CSLL		-	283.476
Tributos e encargos sociais a recolher	4n / 16	2.847.821	3.562.316
Empréstimos e financiamentos	4m / 17	1.446.220	1.431.944
Débitos diversos	4o / 18	4.150.438	3.690.369
Conta-corrente com cooperados		714.674	552.120
		30.474.437	28.298.280
Não circulante			
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	4b / 4i / 15	135.526	133.835
Provisão de contraprestações		135.526	133.835
Provisão para remissão		135.526	133.835
Provisões		2.920.230	5.481.962
Provisões para ações judiciais	4b / 4p / 19	2.920.230	5.481.962
Empréstimos e financiamentos	4m / 17	7.506.009	8.878.072
		10.561.765	14.493.869
Patrimônio líquido	20		
Capital social		7.416.882	6.734.215
Reservas		19.475.110	17.240.909
Reservas de sobras		19.475.110	17.240.909
Resultado		1.501.491	2.345.882
Sobras à disposição da AGO		1.501.491	2.345.882
		28.393.483	26.321.006
Total do passivo e do patrimônio líquido		69.429.685	69.113.155

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz." Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Demonstrações de Resultados dos

Exercícios Findo em 31 de dezembro de 2019 e 2018

(em Reais)

	Nota	31/12/2019	31/12/2018
Contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde	4r	114.743.775	111.435.536
Receitas com operações de assistência à saúde		118.088.957	114.350.146
Contraprestações líquidas	21	118.125.636	114.354.501
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde		(36.679)	(4.355)
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora		(3.345.182)	(2.914.610)
Eventos indenizados líquidos	4e	(92.684.300)	(85.688.279)
Eventos conhecidos ou avisados	22	(92.856.674)	(86.286.858)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados		172.374	1.228.579
Despesa com resseguro		-	-
Resultado das operações com planos de assistência à saúde		22.059.475	26.377.257
Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde		142.238	166.428
Receitas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da Operadora		11.827.459	11.503.062
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar		3.842.966	4.279.133
Outras receitas operacionais		7.984.493	7.223.929
Outras despesas operacionais com plano de assistência à saúde		(2.179.967)	(2.477.079)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde		(363.730)	(320.412)
Programa de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças		(1.225.071)	(1.333.598)
Provisão para perdas sobre créditos		(991.166)	(823.069)
Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora		(10.815.268)	(8.761.795)
Resultado bruto		21.033.937	26.807.873
Despesas administrativas		(20.822.976)	(21.528.609)
Resultado financeiro líquido		1.245.073	1.157.806
Receitas financeiras		2.397.528	2.336.060
Despesas financeiras		(1.152.455)	(1.178.254)
Resultado patrimonial		1.029.439	959.465
Receitas patrimoniais		1.029.439	959.465
Resultado antes dos impostos e participações		2.485.473	2.396.538
Imposto de renda	4o	(435.554)	(416.550)
Contribuição social	4o	(161.408)	(158.634)
Participações sobre o lucro		(498.701)	(418.205)
Resultado líquido do exercício	4q	1.389.810	6.403.046

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz." Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saudade, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T: (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Demonstrações das Mutações do Patrimônio Líquido

Em 31 de dezembro de 2019 e 2018

(em Reais)

	Reservas				Sobras à disposição da AGO	Total	
	Capital social	Fundo de reserva	RATES	Reserva para construção hospital			
Saldos em 31 de dezembro de 2017	4.032.088	4.392.405	590.108	-	7.441.032	5.347.016	21.712.649
Destinações da AGO de 20/03/2018:							
Constituição de reservas	-	-	-	3.800.000	647.016	(4.447.016)	-
Integralização de sobras	900.000	-	-	-	-	(900.000)	-
Movimentação do exercício:							
Integralização de capital	1.827.037	-	-	-	-	-	1.827.037
Baixa de cooperados	(24.910)	-	-	-	-	-	(24.910)
Utilização do RATES	-	-	(500.108)	-	-	500.108	-
Antecipação de sobras	-	-	-	-	-	(3.596.816)	(3.596.816)
Resultado do exercício:							
Sobras do exercício	-	-	-	-	-	6.403.046	6.403.046
Destinações estatutárias:							
Fundo de reserva - 10% RATES - 5%	-	640.304	-	-	-	(640.304)	-
	-	-	320.152	-	-	(320.152)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2018	6.734.215	5.032.709	320.152	3.800.000	8.088.048	2.345.882	26.321.006
Destinações da AGO de 26/03/2019:							
Constituição de reservas	-	-	-	-	2.345.882	(2.345.882)	-
Movimentação do exercício:							
Integralização de capital	707.438	-	-	-	-	-	707.438
Baixa de cooperados	(24.791)	-	-	-	-	-	(24.791)
Utilização do RATES	-	-	(320.152)	-	-	320.152	-
Resultado do exercício:							
Sobras do exercício	-	-	-	-	-	1.389.810	1.389.810
Destinações estatutárias:							
Fundo de reserva - 10% RATES - 5%	-	138.981	-	-	-	(138.981)	-
	-	-	69.490	-	-	(69.490)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2019	7.416.882	5.171.690	69.490	3.800.000	10.433.928	1.501.491	28.393.483

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



Membro da Aliança Cooperativa Internacional
"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saudade, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T: (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Demonstrações dos Fluxos de Caixa

Em 31 de dezembro de 2019 e 2018

(em Reais)

	31/12/2019	31/12/2018
Atividades operacionais		
Recebimento de plano de saúde	145.335.291	134.924.446
Resgate de aplicações financeiras	38.029.389	55.884.557
Outros recebimentos operacionais	8.966.207	8.793.922
Pagamento a fornecedores e prestadores de serviço de saúde	(94.539.254)	(93.174.591)
Pagamento de pessoal	(11.524.933)	(12.111.215)
Pagamento de pró labore	(3.183.727)	-
Pagamento de serviços de terceiros	(2.359.717)	(2.049.128)
Pagamento de tributos	(27.163.678)	(15.322.424)
Pagamento de aluguel	(304.948)	(285.691)
Pagamento de promoção e publicidade	(679.327)	(477.765)
Aplicações financeiras	(32.339.393)	(58.644.487)
Outros pagamentos operacionais	(16.430.338)	(14.860.407)
Caixa líquido das atividades operacionais	3.805.572	2.677.217
Atividades de investimento		
Pagamento de aquisição de ativo imobilizado - hospitalar	(1.678.599)	(1.212.661)
Caixa líquido das atividades de investimento	(1.678.599)	(1.212.661)
Atividades de financiamento		
Integralização de capital em dinheiro	685.941	1.502.908
Pagamento da Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(2.245.491)	(2.321.052)
Outros Pagamentos das Atividades de Financiamento	(371.016)	(328.682)
Caixa líquido das atividades de financiamento	(1.930.566)	(1.146.826)
Variação de caixa e equivalentes de caixa	196.407	317.730
Caixa - saldo inicial	509.104	191.374
Caixa - saldo final	705.511	509.104
Aumento (redução) do disponível	196.407	317.730
Ativos livres		
Ativos livres no início do período	19.412.632	13.757.574
Ativos livres no final do período	15.453.232	19.412.632
Aumento (redução) nas aplicações financeiras	(3.959.400)	5.655.058

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



Membro da Aliança Cooperativa Internacional
"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saudade, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T: (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

1. Contexto operacional

A Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico (a seguir denominada Unimed Amparo), sediada em Amparo/SP, tem por objetivo a congregação dos integrantes da profissão médica para sua defesa econômico-social, proporcionando-lhes condições para o exercício de sua atividade e aprimoramento do serviço de assistência médico-hospitalar.

Tem como missão promover soluções em saúde com qualidade e inovação, satisfazendo cooperados, clientes e sociedade. A Unimed Amparo está registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS sob o nº 34.559-8.

2. Principais atividades desenvolvidas

No cumprimento de suas atividades, a Operadora assina, em nome dos seus cooperados, contratos para prestação de serviços inerentes a atividade médica com pessoas físicas e/ou jurídicas de direito público ou privado.

Complementando suas atividades, a Unimed Amparo possui Pronto Atendimento próprio para atendimentos de emergência, Medicina Preventiva, Ótica e Farmácia Privativa para fornecimento de medicamentos exclusivamente aos seus usuários de planos de assistência à saúde.

3. Elaboração e apresentação das demonstrações financeiras

As demonstrações financeiras são elaboradas e apresentadas de acordo com o Plano de Contas Padrão instituído pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, estabelecido pela Resolução Normativa RN nº 435 de 23 de novembro de 2018 e Resolução Normativa RN nº 446 de 01 de novembro de 2019 consoante às práticas contábeis emanadas da Lei das Sociedades por Ações nº 6.404/76, alterada pela Lei nº 11.638/07 e Lei nº 11.941/09, dos pronunciamentos, orientações e interpretações emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade.

As demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2019, apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2018, foram readequadas,



Membro da Aliança Cooperativa Internacional
"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saúde, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

quando aplicável, à nova estrutura prevista e pelo plano de contas padrão, estabelecido pela Resolução Normativa RN nº 435 de 23 de novembro de 2018 e alterações, de forma a permitir a comparabilidade.

A conclusão e a emissão destas demonstrações financeiras foram aprovadas pela Diretoria da Operadora em 17 de fevereiro de 2020.

4. Principais práticas contábeis

a) Regime de escrituração

A Operadora 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.

b) Estimativas contábeis

As estimativas contábeis foram baseadas em fatores objetivos e subjetivos, com base no julgamento da administração para determinação do valor adequado a ser registrado nas demonstrações financeiras. Itens significativos sujeitos a estas estimativas e premissas incluem provisões para perdas sobre créditos, provisões técnicas, estimativas do valor justo de determinados ativos e passivos, provisões para passivos contingentes, estimativas de vida útil de determinados ativos e outras similares. A liquidação das transações envolvendo essas estimativas poderá resultar em valores significativamente diferentes devido a imprecisões inerentes ao processo de sua determinação. Os resultados efetivos podem ser diferentes dessas estimativas e premissas.

c) Aplicações financeiras

Estão demonstradas ao custo de aplicação, acrescidas dos rendimentos auferidos até a data do balanço. As aplicações vinculadas não estão destinadas à negociação ou disponíveis para venda (vide nota explicativa nº 6).



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saúde, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

d) Créditos de operações com planos de assistência à saúde

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos. Preços preestabelecidos - "Provisão de contraprestação não ganha - PCNG", e posteriormente sendo reconhecidos como "contraprestações efetivas de operações de planos de assistência à saúde", no que se refere aos serviços médicos e hospitalares, quando da efetiva cobertura do risco contratual incorrido conforme determinado pela RN nº 393 de 09 de dezembro de 2015 e suas alterações. Preços pós-estabelecidos na conta de "contraprestações efetivas de operações de planos de assistência à saúde" (vide nota explicativa nº 7).

A provisão para perda sobre créditos de liquidação duvidosa - PPSC está constituída de acordo com o item 10.2.3 do Capítulo I do anexo da Resolução Normativa - RN nº 435 DIOPE/ANS.

e) Créditos de operação de assistência à saúde não relacionados com planos de assistência à saúde da Operadora

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos, em contrapartida à conta de resultado "receitas operacionais de assistência à saúde não relacionada com planos de saúde da Operadora", no que se refere aos serviços médicos e hospitalares prestados a outras operadoras de planos médico-hospitalares (vide nota explicativa nº 8).

A provisão para perda sobre créditos de liquidação duvidosa - PPSC está constituída de acordo com o item 10.2.3 do Capítulo I do anexo da Resolução Normativa - RN nº 435 DIOPE/ANS.

f) Bens e títulos a receber

Representados essencialmente pelo grupo de estoques, indispensável ao funcionamento da Operadora para realização do serviço assistencial à saúde sendo avaliado ao custo médio ponderado de aquisição (vide nota explicativa nº 10).



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saúde, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

g) Demais ativos circulantes e não circulantes

São demonstrados pelos valores de realização ou liquidação, incluídos, quando aplicável, os rendimentos auferidos. Os direitos realizáveis após o término do exercício social subsequente à data do balanço patrimonial são classificados como não circulante.

h) Investimentos

Os investimentos em outras sociedades foram avaliados pelo custo de aquisição, atualizados conforme decisões de assembleias (vide nota explicativa nº 12).

i) Imobilizado

Demonstrado pelo custo de aquisição corrigido até 31 de dezembro de 1995 menos as depreciações acumuladas, calculadas pelo método linear a taxas anuais (vide nota explicativa nº 13).

j) Intangível

Com as alterações nas Leis nº 6.404/76 e nº 11.941/09, o intangível foi incorporado ao balanço a partir do exercício de 2008 e está relacionado a direitos que tenham por objeto bens incorpóreos destinados à manutenção da entidade ou exercidos com essa finalidade.

O pronunciamento CPC 04 - Ativo Intangível tem como objetivo definir o tratamento contábil dos ativos intangíveis que não são abrangidos especificamente em outro pronunciamento. Por sua vez, ele estabelece que uma entidade deva reconhecer um ativo intangível apenas se determinados critérios forem atendidos. Além disso, também especifica como apurar e mensurar o valor contábil dos ativos intangíveis, exigindo divulgações específicas sobre esses ativos (vide nota explicativa nº 14).



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
 Av. Saúde, 369 - Centro
 13900-570 - Amparo - SP
 T (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico
Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras
 (Em Reais)

k) Avaliação do valor recuperável de ativos ("impairment")

A Administração revisa anualmente o valor contábil líquido dos ativos com o objetivo de avaliar eventos ou mudanças nas circunstâncias econômicas, operacionais ou tecnológicas, que possam indicar deterioração ou perda de seu valor recuperável. Quando tais evidências são identificadas e o valor contábil líquido excede o valor recuperável, é constituída provisão para deterioração ajustando o valor contábil líquido ao valor recuperável.

l) Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

Calculadas de acordo com as determinações da Resolução Normativa nº 209/2009 e alterações posteriores, com exceção da provisão de eventos a liquidar que é calculada com base nas faturas de prestadores de serviços de assistência à saúde efetivamente recebidas pelas operadoras e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas conforme estabelecido pela RN ANS nº 209/2009 e RN 435/2018 e suas alterações vigentes. (vide nota explicativa nº 15).

m) Empréstimos e financiamentos

Registrados pelo valor principal, acrescidos dos encargos financeiros incorridos até a data do balanço (vide nota explicativa nº 17).

n) Tributos e encargos sociais a recolher

Calculados com base nos critérios estabelecidos pela legislação vigente, levando à tributação os valores provenientes de atos não cooperativos, considerando os efeitos tributários demandados pela aplicação das modificações na Lei nº 11.941/09 (vide nota explicativa nº 16).



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
 Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
 Av. Saúde, 369 - Centro
 13900-570 - Amparo - SP
 T (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico
Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras
 (Em Reais)

o) Demais passivos circulantes e não circulantes

São demonstrados pelos valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos encargos e variações monetárias e cambiais incorridos até a data do balanço. As obrigações exigíveis após o término do exercício social subsequente à data do balanço patrimonial são classificadas no passivo não circulante.

p) Ativos e passivos contingentes e obrigações legais

As principais práticas contábeis para registro e divulgação de ativos e passivos contingentes e obrigações legais são as seguintes (vide nota explicativa nº 19):

i) Ativos contingentes são reconhecidos somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado. Os ativos contingentes com êxito prováveis são apenas divulgados em nota explicativa;

ii) Passivos contingentes são provisionados quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança. Passivos contingentes avaliados como de perda possível não exigem provisão, mas divulgação em nota explicativa, enquanto aqueles avaliados como de perda remota não são provisionados e nem divulgados;

iii) Obrigações legais são registradas como exigíveis, independentemente da avaliação sobre as possibilidades de êxito, quando originadas de processos em que a Operadora questiona a inconstitucionalidade de tributos.

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.



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
 Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
 Av. Saúde, 369 - Centro
 13900-570 - Amparo - SP
 T (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico
Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras
 (Em Reais)

q) Apuração do resultado

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 ou acrescidas as parcelas atribuíveis de imposto de renda e contribuição social.

r) Reconhecimento da receita

As contraprestações efetivas 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.

s) Reconhecimento dos eventos indenizáveis

Os eventos indenizáveis são constituídos com base no valor das faturas apresentadas pela rede credenciada e cooperados e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas.

Como parte dessas faturas não são apresentadas dentro do período da sua competência, ou seja, há eventos realizados por prestadores e cooperados que não são cobrados (avisados) em sua totalidade da Operadora ao final de cada mês, os eventos ocorridos e não avisados são registrados mediante constituição de PEONA – Provisão para eventos ocorridos e não avisados.



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
 Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saúde, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

t) Informações por segmento

A Operadora está organizada em uma única unidade de negócio, correspondente à atividade de planos de saúde, sendo suas operações controladas e gerenciadas de forma integrada.

u) Normas Internacionais de Contabilidade

A Operadora 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 49 – Contabilização e Relatório Contábil de Planos de Benefícios de Aposentadoria, 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 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

	31/12/2019	31/12/2018
Caixa	80.316	81.726
Banco conta movimento	625.195	427.378
	705.511	509.104



Membro da Aliança Cooperativa Internacional
"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saúde, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

6. Aplicações financeiras

	31/12/2019	31/12/2018
Garantidoras de provisões técnicas		
Banco Santander S/A Fundo FI ANS II RF Cred Priv ²	9.469.204	9.031.613
(-) Provisão de IR s/ rendimentos	(5.059)	(21.592)
	9.464.145	9.010.021
Livres		
Banco do Brasil S/A BB Renda Fixa LP Corporativo	70.865	994.334
Unicred Campinas Aplic. CDB/RDC/RDB	14.923.781	18.487.054
Banco Santander S/A Fundo FI Master RF Cred Priv LP	133.594	127.264
Banco do Brasil S/A BB RF ref LP Corp	141.728	135.512
Banco do Brasil S/A BB Renda Fixa Curto Prazo Automático	80.462	261.435
Banco Itau S/A Aplic Aut Mais - CDB	-	69.729
Banco Itau S/A Aplic Aut Mais - CDB	-	19.710
Banco Itau S/A Aplic Aut Mais - CDB	-	34.439
(-) Provisão de IR s/ rendimentos	(522.392)	(716.845)
	14.828.038	19.412.632
	24.292.183	28.422.653

7. Créditos de operações com planos de assistência à saúde

	31/12/2019	31/12/2018
Contraprestações pecuniária a receber		
Individual	5.922.045	5.739.174
Coletivo	6.521.976	5.553.329
	12.444.021	11.292.503
Provisão para perdas sobre créditos - PPSC		
(-) Individual	(37.509)	(76.971)
(-) Coletivo	(481.427)	(421.362)
	(518.936)	(498.333)
Subtotal - Contraprestações pecuniárias a receber	11.925.086	10.794.170
Operadoras de planos de assistência a saúde		
Operadoras de planos de assistência a saúde	786.477	883.145
	786.477	883.145
Subtotal - Operadoras de planos de assistência à saúde	786.477	883.145
Total - Créditos com operações com planos de assistência a saúde	12.711.563	11.677.315

Corresponde a valores a receber dos planos de saúde da Operadora. 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



Membro da Aliança Cooperativa Internacional
"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saúde, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

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.

8. Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de assistência à saúde da Operadora

	31/12/2019	31/12/2018
Intercâmbio a receber - atendimento eventual		
Intercâmbio eventual	797.728	811.361
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	(761.962)	(761.962)
	35.766	49.399

Corresponde a créditos com outras Unimed's (Intercâmbio a receber) referentes a taxa de administração e reembolso de atendimentos. A Provisão para perda sobre créditos constituída de acordo com os parâmetros estabelecidos pelo capítulo I, item 10, subitem 10.2.3 da RN nº 435 de 23 de novembro de 2018.

9. Créditos tributários e previdenciários

	31/12/2019	31/12/2018
Circulante		
Imposto de renda retido na fonte	59.511	50.850
Imposto de renda sobre aplicação financeira	722.683	738.436
Créditos de PIS e COFINS	54.249	54.249
Outros créditos tributários	30.699	5.811
	867.142	849.346



Membro da Aliança Cooperativa Internacional
"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saúde, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T. (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

10. Bens e títulos a receber

	31/12/2019	31/12/2018
Estoques	1.214.809	1.117.973
Títulos a receber	68.288	69.841
Outros créditos	2.357.913	1.145.224
	3.641.010	2.333.038

11. Depósitos judiciais e fiscais

	31/12/2019	31/12/2018
Depósitos judiciais		
Depósitos judiciais - Eventos	1.279.230	1.158.344
Prefeitura de Pedreira - Execução ISSQN	861.112	529.607
Outros depósitos	364.145	108.350
Depósitos judiciais - ANS	1.622.772	1.447.262
	4.127.259	3.243.563

CCOP Membro da Aliança Cooperativa Internacional

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz." Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saúde, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T. (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

12. Investimentos

Os investimentos em outras sociedades foram avaliados pelo custo de aquisição, das capitalizações de sobras e juros sobre capital conforme decisões de assembleias. As contas de investimentos estão representadas por:

31/12/2019 31/12/2018

Participações societárias pelo método do custo

Participações em Operadoras		
Unimed do Estado São Paulo - Federação	310.106	294.051
Unimed Centro Paulista Fed.Intraf.Coop.M	805.573	805.573
Central Nacional Unimed	116.191	68.330
	1.231.871	1.167.954

Participações em Instituições Reguladas

Unicred Campinas	1.422.962	1.220.081
	1.422.962	1.220.081
	2.654.833	2.388.035

CCOP Membro da Aliança Cooperativa Internacional

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz." Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saúde, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T. (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

13. Imobilizado

	Vida útil estimada	Saldo em 31/12/2018	Movimentação Custo Depreciação	Saldo em 31/12/2019
Imóveis de uso próprio				
Terrenos	-	1.645.775	-	1.645.775
Edificações	42	14.471.627	12.800	14.484.427
Subtotal imóveis - hospitalares		16.117.402	12.800	16.130.202
Terrenos	-	1.512.417	-	1.512.417
Edificações	59	(22.496)	2.940 (263.467)	(283.023)
Subtotal imóveis - não hospitalares		1.489.921	2.940 (263.467)	1.229.394
Subtotal imóveis de uso próprio		17.607.323	15.740 (263.467)	17.359.596
Imobilizado de uso próprio				
Instalações	10	49.303	28.150 (8.943)	68.510
Aparelhos e equipamentos	10	168.590	54.969 (26.803)	196.756
Terminais e periféricos	5	417.156	556.485 (174.472)	799.169
Móveis e utensílios	10	652.839	14.728 (92.509)	575.058
Veículos	5	199.229	100.601 (21.983)	321.813
Subtotal não hospitalares		1.487.117	754.933 (280.744)	1.961.306
Subtotal imobilizado de uso próprio		1.487.117	754.933 (280.744)	1.961.306
Imobilizações em curso				
Hospitalares / odontológicos	-	-	56.858	56.858
Subtotal imobilizações em curso			56.858	56.858
Outras imobilizações				
Beneficórias em imóveis de terceiros	5	80.139	-	80.139
Quadros	-	16.537	(2.527)	14.010
Subtotal outras imobilizações		96.676	(2.527)	94.149
		19.191.116	827.531 (546.738)	19.471.909

14. Intangível

	Vida útil estimada	Saldo em 31/12/2018	Movimentação Custo Amortização	Saldo em 31/12/2019
Sistemas aplicativos - software	5	168.839	752.870 (104.932)	816.777
		168.839	752.870 (104.932)	816.777

CCOP Membro da Aliança Cooperativa Internacional

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz." Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saúde, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

15. Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

	31/12/2019	31/12/2018
Provisões de contraprestações	9.928.681	9.095.025
Provisão de contraprestação não ganha - PCNG	9.750.835	8.952.166
Provisão para remissão	177.846	142.859
Provisão de eventos a liquidar para o SUS	1.309.579	1.350.854
Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores	4.748.651	3.752.922
Provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA)	3.526.951	3.699.325
Circulante	19.513.862	17.898.126
Provisões de contraprestações	135.526	133.835
Provisão para remissão	135.526	133.835
Não circulante	135.526	133.835

Provisão de contraprestação não ganha - PCNG

Constituída com base nos contratos com preços pré-estabelecidos com prazo de cobertura (vigência e risco) subsequente à data do balanço. A provisão é calculada *pro rata die* conforme estabelecido no capítulo II, Seção V, da Resolução Normativa - RN nº 393, de 9 de dezembro de 2015 e atualizações.

Provisão para remissão

Constituída sobre planos que possuem cláusula de remissão, destinada à cobertura de assistência médico-hospitalar aos dependentes em caso de falecimento do beneficiário titular, a provisão é calculada conforme metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial aprovada em outubro de 2006, segundo o Ofício nº 3433/2006/DIR.ADJ. (GEAOP)/DIOPE/ANS/MS.

Provisão para eventos a liquidar SUS

Referem-se a contestados lançamentos realizados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, visando a cobrança de despesas assistenciais decorrentes de atendimentos dos usuários da Operadora no Sistema Único de Saúde, estando de



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saúde, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

acordo conforme artº2 da Instrução Normativa nº3 de 19 de outubro de 2010 - DIOPE/DIDES.

Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores

Provisão para garantia de eventos já ocorridos, registrados contabilmente e ainda não pagos. RN nº 209/09, 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 deve ser lastreada por ativos garantidores que atendam os critérios da RN 392/2015 e alterações vigentes.

Provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA)

Constituída com base na metodologia de cálculo aprovada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que ainda não tenham sido avisados pelos prestadores.

16. Tributos e encargos sociais a recolher



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saúde, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

	31/12/2019	31/12/2018
IRPJ e CSLL a recolher	10.905	28.987
ISS a recolher	250.761	164.930
PIS e COFINS a recolher	31.111	135.229
INSS a recolher	492.389	280.514
FGTS a recolher	81.980	70.620
Outros	7.585	4.300
Retenções de impostos e contribuições	1.973.090	2.777.056
Parcelamentos:		
Taxa de saúde suplementar - TSS	-	100.680
	2.847.821	3.562.316

17. Empréstimos e financiamentos

	Taxa contratual	Vencimento final	31/12/2019	31/12/2018
Empréstimos				
Unicred Campinas	0,27% a.m	2028	8.952.229	10.310.016
			8.952.229	10.310.016
Circulante			1.446.220	1.431.944
Não circulante			7.506.009	8.878.072

18. Débitos diversos

	31/12/2019	31/12/2018
Obrigações com pessoal	1.921.486	1.828.567
Fornecedores	1.714.093	1.296.532
Outros	514.460	565.270
	4.150.039	3.690.369



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saúde, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

19. Provisões

	31/12/2019	31/12/2018
Não circulante		
Provisões para ações judiciais		
Cíveis	189.000	609.508
Tributárias	1.108.457	3.425.192
Provisão para infrações ANS	1.622.773	1.447.262
	2.920.230	5.481.962

Adicionalmente, a Operadora é parte em processos cíveis e trabalhistas ainda em andamento, advindos do curso normal de suas operações, classificados como de risco possível por seus advogados, para os quais não foram constituídas provisões. Tais processos representam o montante de R\$1.729.140 (um milhão, setecentos e vinte e nove mil, cento e quarenta reais), em 31 de dezembro de 2019 (R\$1.325.80 R\$1.623.592, em 31 de dezembro de 2018). Desta forma foi optado em não provisionar os processos tendo como base o previsto no NBC TG 25 – Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes.

20. Patrimônio líquido

	31/12/2019	31/12/2018
Capital social	7.416.882	6.734.215
Reservas	19.475.110	17.240.909
RATES	69.490	320.152
Fundo de reserva	5.171.690	5.032.709
Reserva de contingência	10.433.930	8.088.048
Reserva para construção do hospital	3.800.000	3.800.000
Sobras à disposição da AGO	1.501.491	2.345.882
	28.393.483	26.321.006

CCOP Membro da Aliança Cooperativa Internacional

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saúde, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

Capital social

O capital social integralizado em 31 de dezembro de 2019 está representado por R\$7.416.882 (sete milhões, quatrocentos e dezesseis mil, oitocentos e oitenta e dois reais), composto de quotas-partes indivisíveis, podendo ser transferidas entre cooperados mediante aprovação da Assembleia Geral.

A movimentação de cooperados no decorrer do exercício de 2019 foi a seguinte:

31/12/2019	Quantidade de cooperados		31/12/2018
	Admissões	Exclusões	
134	2	(4)	136

Estatutariamente e de acordo com a Lei Cooperativista nº 5.764/71, são previstas as seguintes destinações das sobras e constituições de reservas:

Reserva de Assistência Técnica Educacional e Social (RATES)

Conforme disposto no artigo 73 e 75 do Estatuto Social, o RATES é constituído à razão de 5% (cinco por cento) das sobras de cada exercício e destina-se a prestar amparo aos associados e seus familiares, bem como programar atividades de incremento técnico e educacional dos cooperados, sendo indivisível entre os associados.

No exercício de 2019 foi utilizado do RATES o valor de R\$ 320.152 (trezentos e vinte mil, cento e cinquenta e dois reais), e destinado das sobras do exercício o valor de R\$69.490 (sessenta e nove mil, quatrocentos e noventa reais).

Fundo de reserva

Conforme disposto nos artigos 73 e 74 Estatuto Social, o fundo de reserva é constituído no mínimo de 10% (dez por cento) das sobras de cada exercício e destina-se a reparar eventuais perdas de qualquer natureza que a Operadora venha a sofrer, sendo indivisível entre os associados, mesmo no caso de dissolução ou liquidação.

CCOP Membro da Aliança Cooperativa Internacional

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saúde, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

No exercício de 2019 foi destinado para o fundo de reserva 10% das sobras do exercício, no valor de R\$138.981 (cento e trinta e oito mil, novecentos e oitenta e um reais), perfazendo o montante de R\$5.171.690 (cinco milhões, cento e setenta e um mil, seiscentos e noventa reais).

Reserva de contingência

Reserva constituída para fazer frente a eventuais contingências conforme definido na Assembleia Geral Ordinária – AGO, composta pela transferência de sobras de exercícios anteriores totalizando em 2019 o montante de R\$10.433.930 (dez milhões, quatrocentos e trinta e três mil, novecentos e trinta reais).

Resultado

Sobras líquidas a disposição da Assembleia Geral Ordinária no valor de R\$1.501.491 (um milhão, quinhentos e um mil, quatrocentos e noventa e um reais).

21. Contraprestações líquidas

Registradas no montante de R\$118.125.636 (cento e dezoito milhões, cento e vinte e cinco mil, seiscentos e trinta e seis reais) no exercício de 2019 (R\$114.354.501, no exercício de 2018), correspondem às receitas oriundas de mensalidades e faturas de beneficiários de planos de assistência médico-hospitalar individuais e coletivos oferecidos pela Operadora.

22. Eventos conhecidos e avisados

Registrados no montante de R\$92.856.674 (noventa e dois milhões, oitocentos e cinquenta e seis mil, seiscentos e setenta e quatro reais) no exercício de 2019 (R\$86.286.858, no exercício de 2018), correspondem aos custos dos serviços de assistência médico-hospitalar prestados aos beneficiários da Operadora.

23. Garantias financeiras

Patrimônio mínimo ajustado

CCOP Membro da Aliança Cooperativa Internacional

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saudade, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T. (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

Calculado a partir da multiplicação de um fator variável "K", obtido no anexo I da RN nº 209/2009, pelo capital base reajustado pelo IPCA em julho de cada ano. O Capital Social da Cooperativa excede o valor do patrimônio mínimo - PMA exigido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Margem de solvência

A Margem de Solvência corresponde à suficiência do Patrimônio Líquido, podendo ser ajustada conforme art. 6º da RN 209 da ANS. É uma reserva suplementar às provisões técnicas que a operadora deverá dispor, para suportar oscilações das suas operações advindas de perdas do ativo, mal dimensionamento das provisões técnicas e mudanças que afetem o setor tais como: aumento de sinistralidade e evasão de beneficiários. A Operadora deverá constituir até dezembro de 2022 a margem de solvência correspondente às suas atividades.

Em 31/12/2019 a margem de solvência calculada para Unimed Amparo está suficiente conforme demonstramos:

	31/12/2019
Patrimônio líquido ajustado	25.546.874
Margem de Solvência total (exigida em 2022)	26.823.155
Proporcionalidade da Margem de Solvência	77,90%
Margem de Solvência parcial	20.895.238
(-) Ajuste despesas com programas aprovados	1.333.598
Margem de Solvência exigida	19.561.640
Excesso / (insuficiência) margem de solvência	5.985.234
Verificação suficiência margem de solvência	Suficiente

Ativos garantidores

Os ativos garantidores são bens imóveis, ações, títulos ou valores mobiliários de titularidade da Operadora, que lastreiam as provisões técnicas. Esses ativos representam a efetivação financeira real da garantia escritural refletida pelas provisões.

As regras referentes à aceitação, registro, vinculação, custódia, movimentação e diversificação dos ativos garantidores estão dispostas na Resolução Normativa nº 392 de dezembro de 2015.



Membro da Aliança Cooperativa Internacional
"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saudade, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T. (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

Em 31 de dezembro de 2019 a necessidade de lastro e vínculo da Unimed Amparo está suficiente, conforme resumo da situação dos ativos garantidores que demonstramos abaixo:

	31/12/2019
Total de ativos garantidores	9.464.615
Aplicações garantidoras de provisões técnicas	9.464.615
Vínculo de imóveis assistenciais	-
Necessidade de lastro	5.579.542
Verificação de suficiência de lastro	Suficiente
Necessidade de vínculo	3.299.983
Verificação de suficiência de vínculo	Suficiente

24. Cobertura de seguros

A administração da Operadora tem por política contratar seguros contra incêndios e riscos diversos com cobertura considerada suficiente, pelos assessores especialistas em seguros, para assegurar, em caso de sinistros, a reposição dos bens e a sua respectiva continuidade operacional.

25. Conciliação da demonstração dos fluxos de caixa



Membro da Aliança Cooperativa Internacional
"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saudade, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T. (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

	31/12/2019	31/12/2018
Resultado líquido	1.389.810	6.403.046
Ajustes por:		
Depreciação	596.114	521.383
Amortização	86.219	64.716
Juros empréstimos	887.704	301.487
Ganho em investimentos	(385.996)	(617.796)
Resultado na venda do imobilizado	(19.651)	(18.156)
Provisões Técnicas	(209.052)	(1.227.122)
Saldo ajustado	2.345.148	5.427.558
Varição dos ativos operacionais		
Aplicações Financeiras	4.130.470	(3.702.257)
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	(1.034.248)	(1.012.460)
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com plano de saúde da Operadora	13.633	683.228
Créditos tributários e previdenciários	(17.796)	(72.197)
Bens e títulos a receber	(307.972)	(95.730)
Despesas antecipadas	165.120	(134.713)
Conta corrente com cooperados	9.894	(1.093)
Depósitos judiciais e fiscais	(883.697)	(853.115)
	2.075.404	(5.188.337)
Varição dos passivos operacionais		
Débitos de operações de assistência à saúde	72.025	714.992
Débitos com operações de assistência à saúde não relacionados com plano de saúde da Operadora	(595.133)	(168.410)
Tributos e encargos sociais a recolher	(714.495)	1.783.672
Conta corrente com cooperados	162.555	(519.647)
Débitos diversos	460.068	627.389
	(614.981)	2.437.996
Caixa líquido das atividades operacionais	3.805.571	2.677.217

26. Instrumentos financeiros

Avaliação de instrumentos financeiros

A administração procedeu à análise dos instrumentos financeiros que compõem o ativo e o passivo e concluiu que o valor justo das disponibilidades, créditos de 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 e débitos de operações de assistência à saúde aproximam-se do saldo contábil, cujos



Membro da Aliança Cooperativa Internacional
"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saudade, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

critérios de contabilização e valores estão informados nas demonstrações financeiras, em razão de o vencimento de parte significativa desses saldos ocorrer em data próxima à do balanço patrimonial.

Em 31 de dezembro de 2019 e de 2018 a Operadora não possuía nenhum tipo de instrumento financeiro derivativo.

Fatores de risco

A Operadora apresenta exposição aos seguintes riscos advindos do uso de instrumentos financeiros:

a) Risco de crédito

Risco do não recebimento de valores decorrentes da prestação de serviços médico-hospitalares ou da impossibilidade de resgate de aplicações e investimentos mantidos junto a instituições financeiras.

Para atenuar esse risco, a Operadora tem por prática o acompanhamento permanente de sua carteira de recebíveis e dos índices de inadimplência, bem como mantém suas aplicações em instituições renomadas e com baixo risco de crédito.

b) Risco de liquidez

Risco da não existência de recursos financeiros suficientes para que a Operadora honre seus compromissos no prazo, em razão do descasamento entre o fluxo de pagamentos e o fluxo de recebimentos, considerando os diferentes prazos de liquidação de seus direitos e obrigações.

Para atenuar esse risco, a Operadora tem por prática o acompanhamento permanente de seu fluxo de caixa, avaliando a adequação dos prazos de recebimentos e pagamentos de operações relativas a plano de saúde, geralmente caracterizadas por prazos de recebimentos e pagamentos consideravelmente curtos.

c) Risco de taxas de juros

CCOP Membro da Aliança Cooperativa Internacional

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz." Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saudade, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

Risco de alterações nas taxas de juros que possam trazer impactos significativos sobre os rendimentos dos recursos aplicados ou sobre a remuneração dos recursos captados no mercado financeiro.

Para minimizar possíveis impactos de oscilações em taxas de juros, a Operadora tem por prática realizar aplicações financeiras conservadoras em títulos de renda fixa (CDB e Fundos de investimento) junto a bancos de primeira linha, bem como evita a contratação de empréstimos de montante elevado.

d) Risco operacional

Risco de prejuízos diretos ou indiretos decorrentes de diversas causas associadas a processos, pessoal, tecnologia e infraestrutura da Operadora, bem como a fatores externos decorrentes de exigências legais e regulatórias e de padrões geralmente aceitos de comportamento empresarial.

A administração da operadora é responsável pelo contínuo desenvolvimento e implementação de controles para tratar e administrar riscos operacionais, de forma a evitar a ocorrência de prejuízos financeiros e danos à sua reputação. São eles:

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

e) Risco da gestão da carteira de investimentos

A Cooperativa limita sua exposição a riscos de gestão da carteira de investimento ao investir apenas em títulos públicos e títulos de renda fixa

CCOP Membro da Aliança Cooperativa Internacional

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz." Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
Av. Saudade, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

privados em diversas instituições financeiras como forma de diluir os riscos. A Administração monitora ativamente as aplicações e os rendimentos e não espera que nenhuma contraparte falhe em cumprir com suas obrigações.

27. Compartilhamento de risco – RN 446/2019

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

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

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

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

a) segregação dos saldos contábeis do exercício de 2018 referentes ao grupo 31171 - Contraprestação de Corresponsabilidade Transferida de Assistência Médico Hospitalar, de acordo com o desdobramento contábil para esse grupo implantado a partir de 2019 pela Resolução Normativa nº 435/2018.

CCOP Membro da Aliança Cooperativa Internacional

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz." Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
 Av. Saúde, 369 - Centro
 13900-570 - Amparo - SP
 T: (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

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

Segue abaixo a segregação da escrituração contábil dos lançamentos de corresponsabilidade para atender o normativo vigente:

	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2018
Contraprestações de corresponsabilidade cedida de assistência médico-hospitalar (grupo 31171)				
	Preço Preestabelecido		Preço Pós-Estabelecido	
1 - Cobertura Assistencial com Preço Preestabelecido				
1.1 - Planos Individuais/Familiares antes da Lei	-	-	1.517.638	295.169
1.2 - Planos Individuais/Familiares depois da Lei	-	-	5.286.109	3.448.018
1.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	-	-	1.104.912	688.569
1.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	-	-	5.480.363	25
1.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	3.365.660	3.372.803	3.330.889	7.081.639
Total	3.365.660	3.372.803	16.719.911	11.513.420
Eventos conhecidos ou avisados de assistência a saúde médico hospitalar (grupo 411X1)				
	Carteira Própria (beneficiários da operadora)		Corresponsabilidade Assumida (beneficiários de outras)	
1 - Cobertura Assistencial com Preço Preestabelecido				
1.1 - Planos Individuais/Familiares antes da Lei	3.457.549	1.452.884	-	-
1.2 - Planos Individuais/Familiares depois da Lei	27.689.930	27.614.924	-	-
1.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	-	-
1.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	4.888.363	1.505.636	-	-
1.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	8.597	19.662	-	-
1.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	44.238.115	44.534.445	286.138	-
2 - Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido				
2.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	1.446	-	12.286.536	11.165.031
Total	80.284.000	75.127.551	12.572.674	11.165.031

[Handwritten signature]



Membro da Aliança Cooperativa Internacional
 "Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
 Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
 Av. Saúde, 369 - Centro
 13900-570 - Amparo - SP
 T: (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

28. Eventos subsequentes

Não ocorreram eventos entre a data de encerramento do exercício social e de elaboração das demonstrações contábeis, que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a análise econômica e financeira.

* * *

[Handwritten signature]
Dr. Adalton Rafael de Toledo
 Diretor Presidente

[Handwritten signature]
Luis Carlos Camargo
 Contador CRC 1SP158590/O-6



Membro da Aliança Cooperativa Internacional
 "Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
 Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br
 Av. Saúde, 369 - Centro
 13900-570 - Amparo - SP
 T: (19) 3808-7077

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Os Membros do Conselho Fiscal da Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico reunidos nesta data, no efetivo exercício de suas atribuições legais e estatutárias, examinaram o Balanço Patrimonial levantado em 31 de dezembro de 2019, o seu Ativo, Passivo, Demonstração de Resultado, Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido, Demonstração dos Fluxos de Caixa, Notas Explicativas, Parecer dos Auditores Independentes, bem como todos os seus documentos e saldos figurantes, verificando uma sobra à disposição da Assembleia Geral Ordinária de **R\$ 1.501.490,90** (Hum milhão, quinhentos e um mil, quatrocentos e noventa reais e noventa centavos), constatando achar-se tudo em perfeita ordem, e recomendam sua aprovação pela Assembleia Geral Ordinária.

Amparo, 27 de fevereiro de 2020.

[Handwritten signature]
 Dr. Fernando Cesar de Carvalho

[Handwritten signature]
 Dr. Rodrigo Carvalho Nascimento

[Handwritten signature]
 Dr. Renato Baldo Batista Gonçalves

[Handwritten signature]
 Dra. Maria Carolina Maciel de Azevedo Gouveia

[Handwritten signature]
 Dr. Pío Baptista Simoncello

[Handwritten signature]
 Dr. Arnaldo José de Moraes



Membro da Aliança Cooperativa Internacional
 "Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
 Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8

RELATÓRIO DE **SUSTENTABILIDADE** 2019

Unimed 
Amparo

30
ANOS

Av. Saudade, nº 369 . Centro . Amparo/SP
CEP 13.900-570 . Tel. 3808.7077
rsa@unimedamparo.coop.br

