

Um novo jeito de
cuidar
do futuro.



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2019



A close-up portrait of a young child with curly hair, looking directly at the camera with a slight smile. The child's face is the central focus of the image. The background is a soft, out-of-focus light color.

evoluir

também faz parte
do nosso plano.

A vida é feita de transformações. Desde o momento em que nascemos, estamos destinados a mudar, crescer, aprender e evoluir. Mas a gente não muda sozinho. O mundo também não para de nos surpreender. Com isso, surge uma nova demanda, uma espécie de fenômeno social: a busca pela atenção contínua, por uma sensação de exclusividade ininterrupta. Afinal, se cada um de nós tem um jeito especial de ser, por que o cuidado que nossa Cooperativa oferece também não seria sob medida? Por isso, 2019 ficará marcado pela nossa evolução. O ano em que todos nós, cooperados, cooperadas, colaboradores, colaboradoras e empresas parceiras, nos unimos para trazer o equilíbrio perfeito entre a eficiência operacional da nossa gestão e o foco em beneficiários, beneficiárias e na comunidade. E o nosso plano é continuar assim, evoluindo, sem nos dar por vencidos. Porque nossa vocação não é apenas cuidar. É fazer todo mundo se sentir bem, hoje e sempre, do jeito que só a nossa Unimed Goiânia sabe fazer.

SUMÁRIO

Mensagem do Presidente 6

Sobre este Relatório 8

Unimed Goiânia

Identidade Organizacional 9

Filiações, Princípios e Adesões 10

Nossa Estrutura 11

Nossos Números 14

Área de Atuação 15

Produtos e Serviços 16

Destaques e Premiações 19



1 GOVERNANÇA E GESTÃO 26

2 COOPERADOS E COOPERADAS 46

3 COLABORADORES E COLABORADORAS 60

4 BENEFICIÁRIOS E BENEFICIÁRIAS 74

5 COMUNIDADE E MEIO AMBIENTE 106

**6 DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO** 120

ANEXOS 130

ANEXO A – Materialidade 132

ANEXO B – Sumário de Conteúdo GRI 135

ANEXO C – Demonstrações Financeiras 140

ANEXO D – Balanço Social 167



MENSAGEM DO PRESIDENTE

GRI 102-14

Gestão transparente e com excelentes resultados

Qualidade, resultado, eficiência, gestão, transparência. Essas são marcas da Unimed Goiânia alcançadas nos últimos anos. Conquistas que vieram a partir de muito trabalho, com uma atuação séria e que sempre buscou estar próxima do cooperado e da cooperada. Resultados que nos enchem de orgulho, nos colocam nos melhores patamares de eficiência em gestão do Brasil e nos inspiram a trabalhar ainda mais para manter a nossa Cooperativa no rumo certo.

Temos consciência de que é preciso sempre avançar. Estamos constantemente buscando aprimorar nossos processos em busca de melhores resultados e da valorização de cooperados e cooperadas. Mas também é certo que, num mercado repleto de ameaças e incertezas, fazemos parte de um grupo sólido e que está entre os melhores do Brasil.

O nosso *Relatório de Gestão e Sustentabilidade* segue os padrões da *Global Reporting Initiative* (GRI), que promove o uso de relatórios como um caminho para que empresas e cooperativas se tornem mais sustentáveis e contribuam para o desenvolvimento sustentável da sociedade – justamente o caminho que decidimos percorrer. Na medida em que aperfeiçoamos nossas ações e desenvolvemos boas práticas de gestão, apresentamos nosso relatório anual a partir de uma metodologia que induz a continuidade dessas iniciativas e estimula a transparência das informações.

A consolidação desse modelo estende-se tanto ao Sistema Nacional Unimed como ao mercado de saúde suplementar. Nesta

administração, a Cooperativa tornou-se referência em várias áreas de atuação do cooperativismo médico e na qualidade de atendimento e segurança de pacientes, expressos na nossa Rede de Recursos e Serviços Próprios, Medicina Preventiva, responsabilidade social, estruturação do Compliance e pelo nosso desempenho econômico-financeiro, entre outros.

Atuamos em várias frentes para garantir este crescimento. Aperfeiçoamos negociações, realizando compras mais transparentes com acesso a melhores preços, e ações importantes para aumentar a eficiência da auditoria médica, com base na implementação de protocolos terapêuticos referendados pela medicina baseada em evidências, sem comprometer o exercício pleno da medicina.

Garantimos saldos positivos porque atuamos de modo transparente, participativo, profissional e ético, focado nas pessoas (cooperados, cooperadas, colaboradores, colaboradoras, empresas parceiras e clientes), priorizando médicos e médicas associados na geração de oportunidades e no exercício profissional por meio de trabalho e renda equânimes, com divisão justa de resultados e com responsabilidade social.

Portanto, 2019 continuou sendo profícuo, a exemplo dos últimos anos, indicando uma tendência de crescimento e solidez que poucas empresas brasileiras são capazes de sustentar. O mérito é, sem dúvida, do modelo de gestão adotado pelo Conselho de Administração (Consad) e pela participação efetiva do conjunto de cooperados e cooperadas na linha de frente do atendimento oferecido a beneficiários e beneficiárias do plano.



Dr. Breno Álvares de Faria Pereira
Diretor-Presidente

Aos olhos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), por exemplo, obtivemos a nota máxima (1,00) na prévia do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) do País, e Nível 1 - Ouro na acreditação da Resolução Normativa (RN) nº 277. Essas notas colocam a Unimed Goiânia entre as dez melhores operadoras de planos de saúde do Brasil. Recebemos também o Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade da Unimed do Brasil nos dois últimos anos consecutivos, além da certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) para os serviços de assistência próprios. Também somos certificados como uma das melhores empresas para se trabalhar pela empresa Great Place to Work (GPTW), incluindo a certificação específica de Melhor Empresa para Mulheres. Além disso, estamos nos mais importantes *rankings* das maiores e melhores empresas brasileiras – *Exame*, *Valor 1.000*, *Época Negócios*.

Diante de tudo isso, pudemos assegurar mais um ano de superação e desafios, reafirmando nossa solidez no mercado como uma empresa cooperativa de excelência. Para 2020, queremos colocar em prática uma série de medidas de aperfeiçoamento, com uma política de redução de gastos administrativos, otimização de investimentos e ações para aumentar a carteira de clientes.



Estamos avançando cada vez mais na compreensão de que a missão de cuidar de pessoas possui um sentido mais amplo, sistêmico, e não deve ser apenas uma mera soma de ações pontuais econômicas. Significa um aprendizado humano, resultante da escuta atenta de cooperados e cooperadas. Uma das mais importantes vantagens do fortalecimento desse processo é que ele é capaz de deixar conceitos enraizados em nossa gestão, operar de forma permanente como indutor de boas práticas e influenciar positivamente todos os públicos com os quais nos relacionamos. E significa também enraizar todas essas ações da gestão com fundamentos da ética e da integridade.

Para isso, aderimos a programas importantes desenvolvidos por instituições respeitadas como o Instituto Ethos, LEC Procompliance, Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção e o Pacto Global das Nações Unidas.

Este documento apresenta, nas próximas páginas, os caminhos percorridos e seus resultados e representa todo o esforço coletivo de médicos e médicas cooperados, colaboradores, colaboradoras e empresas parceiras.

A Cooperativa é o cooperado!

Breno Álvares de Faria Pereira
Diretor-Presidente

SOBRE ESTE RELATÓRIO

GRI102-45,102-50,102-51,102-52,102-53,102-54,102-56

Após cinco anos de prática da metodologia *Global Reporting Initiative* para a elaboração do *Relatório de Gestão e Sustentabilidade* da Unimed Goiânia, é seguro afirmar que seus conceitos encontram-se enraizados e integram a comunidade internacional formada por organizações que orientam suas gestões a seguirem princípios de transparência, ética, honestidade e qualidade.

Após esse período, o aprimoramento da prestação de contas tem se convertido ano a ano em uma rotina e já influencia naturalmente as práticas sustentáveis da gestão, garantindo que cooperados e cooperadas, colaboradores e colaboradoras, clientes, empresas fornecedoras e demais públicos saibam mais sobre a organização por meio de um relato objetivo e claro dos aspectos social, ambiental, econômico e de governança.

Este relatório foi elaborado de acordo com os Padrões GRI – Opção “Essencial” e submetido à avaliação da *Global Reporting Initiative* através do serviço de Índice de Conteúdo. Os números econômico-financeiros foram verificados por meio de auditoria externa.

Esta versão compreende o período de atuação da organização de 1º de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019. A anterior

(de 2018) foi publicada em 1º de março de 2019. Por ser um documento elaborado anualmente, suas edições ficam disponíveis para consulta no site (www.unimedgoiania.coop.br).

Para mais informações ou em caso de dúvidas sobre o conteúdo, encaminhe um e-mail para marketing@unimedgoiania.coop.br.

Os dados aqui relatados se referem exclusivamente à Unimed Goiânia, incluindo sua Rede de Recursos e Serviços Próprios.

INSTITUIÇÃO RELATORA

GRI 102-1,102-3,102-5

UNIMED GOIÂNIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Av. T-7 com a T-1, Praça Gilson Alves de Souza, nº 650, Setor Bueno, Goiânia-GO, CEP: 74210-250.

Natureza Jurídica: Sociedade Cooperativa

Atividade Econômica Principal: Planos de Saúde

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

GRI 102-16



Negócio

Disponibilizar aos beneficiários um sistema de atenção integral e qualificada à saúde, proporcionando boas condições de trabalho e remuneração ao cooperado.



Missão

Realizar, com excelência, a atenção integral à saúde, comprometendo-se com a evolução contínua da eficácia e o atendimento aos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade.



Visão

Ampliar, até 2020, a liderança de mercado com melhoria dos indicadores de qualidade em saúde e sustentabilidade.



Valores

Respeito, Confiabilidade, Inovação, Qualidade, Ética e Transparência.



Política da Qualidade

Visando a liderança no mercado de saúde suplementar, com foco na qualidade em saúde e sustentabilidade no negócio, a Unimed Goiânia definiu a seguinte política da qualidade:

- Operar planos de assistência à saúde suplementar com o objetivo de promover a saúde e qualidade de vida;
- Comprometer-se com o aperfeiçoamento contínuo e sustentável dos processos e serviços aplicáveis ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- Comprometer-se com o atendimento aos requisitos aplicáveis do Sistema de Gestão da Qualidade.

FILIAÇÕES, PRINCÍPIOS E ADESÕES

GRI 102-12, 102-13

A participação da Unimed Goiânia em diversos conselhos, comitês, colegiados e câmaras técnicas do Sistema Unimed e de outras instituições atende a sua vocação democrática e contribui para o desenvolvimento social, econômico e político do País.

Filiações:



Amcham Brasil/
Arbitragem &
Mediações



Organização
das Cooperativas
Brasileiras de
Goiás



Serviço Nacional
de Aprendizagem
do Cooperativismo
no Estado de Goiás



Sicoob
Unicentro
Brasileira



Sindicato das Clínicas
Radiológicas, Ultrassonografia,
Ressonância Magnética,
Medicina Nuclear e Radioterapia
do Estado de Goiás



Conselho Regional
de Medicina de Goiás



Sindicato Nacional
das Cooperativas
de Serviços Médicos



Associação
dos Hospitais do Estado de Goiás



Associação Brasileira
de Comunicação
Empresarial

Filiações do Sistema Nacional Unimed:



Controlada:

CORRETORA DE SEGUROS



Princípios e Adesões:



Pacto Global das
Nações Unidas

NOSSA ESTRUTURA

Administração

Central Administrativa Matriz – St. Bueno
Central Administrativa (CDU) – St. Bueno
Atendimento de Intercâmbio – St. Jardim América
Marketing – St. Marista
Mercado – St. Jardim América

Recursos e Serviços Próprios

Centro Clínico Unimed (CTO) – St. Sul
Serviço de Atendimento Unimed (SAU) – St. Oeste
Quimioterapia – St. Sul
Espaço Personal Unimed – St. Bueno
Centro de Diagnósticos Unimed (CDU) – St. Bueno
Clínica de Psicologia – St. Oeste
Espaço Sinta-se Bem – St. Aeroporto
Unimed Criança – St. Jardim América **NOVO!**

Unidades do Laboratório Unimed

Unidade 1 – Centro de Diagnósticos Unimed (CDU) – St. Bueno
Unidade 2 – Buriti Shopping – Vila São Tomaz **NOVO LOCAL!**
Unidade 3 – Centro Clínico Unimed (CTO) – St. Sul
Unidade 4 – Centro Médico Valéria Frota – Hospital São Francisco – St. Aeroporto
Unidade 5 – Espaço Personal Unimed – St. Bueno
Unidade 6 – Espaço Sinta-se Bem – St. Aeroporto
Unidade 7 – Serviço de Atendimento Unimed (SAU) – St. Oeste
Unidade 8 – Caixa de Assistência dos Advogados de Goiás (CASAG) – St. Sul
Unidade 9 – Unimed Criança – St. Jardim América **NOVO!**

Vendas

Unimed Corretora de Planos de Saúde e Seguros – St. Marista
Unidade de Vendas – Praça Gilson Alves – Setor Bueno
Unidade de Vendas Shopping Flamboyant – Jardim Goiás
Unidade de Vendas Buriti Shopping – Vila São Tomaz
Unidade de Vendas Órion Business e Health Complex – St. Marista **NOVO!**
Unidade de Vendas Unimed Criança – St. Jardim América **NOVO!**



NOSSA ESTRUTURA



Administração Unimed



Centro de Diagnósticos



Unimed Criança



Unimed Corretora



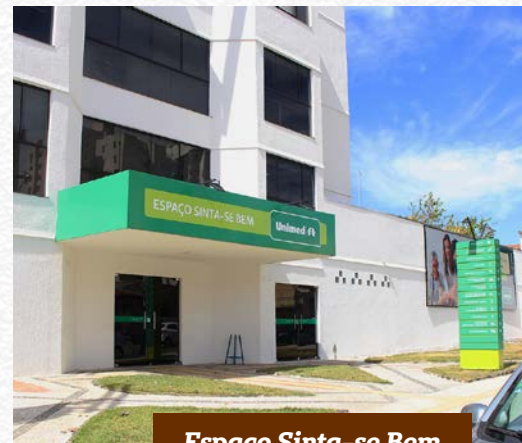
Unimed Corretora
Órion Business & Health Complex



Unimed Corretora
Shopping Flamboyant



Clínica de Psicologia



Espaço Sinta-se Bem



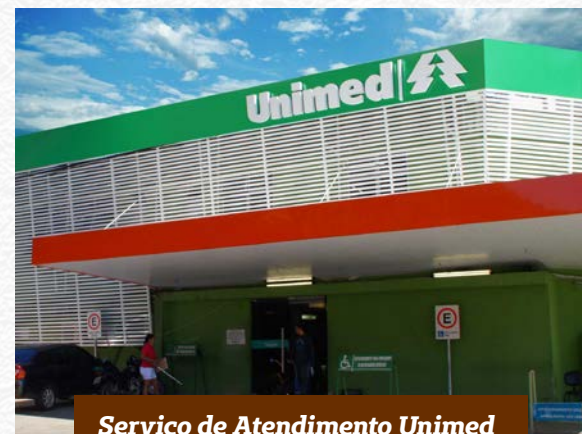
Intercâmbio



Unimed Corretora
Praça Gilson Alves de Souza



Laboratório Unimed
Unidade Buriti Shopping



Serviço de Atendimento Unimed



Centro Clínico



Espaço Personal



Laboratório Unimed
Unidade Centro Médico Valéria Frota



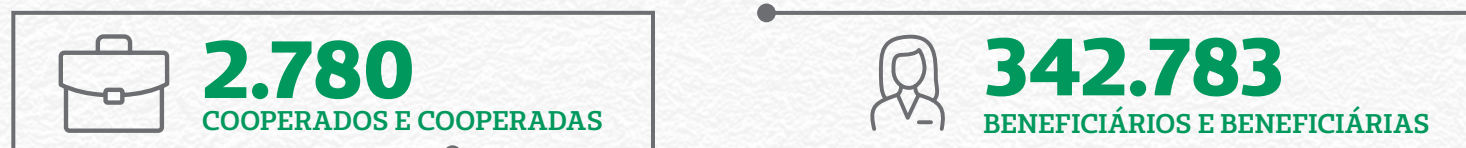
Laboratório Unimed
Unidade CASAG

NOSSAS PRINCIPAIS CERTIFICAÇÕES



NOSSOS NÚMEROS

GRI 102-7,102-8,



*Atendimentos prestados a beneficiários e beneficiárias da Unimed Goiânia na capital do estado de Goiás e na Região Metropolitana.
 **Atendimentos feitos a usuários e usuárias de planos de outras Unimed's pela Unimed Goiânia e da Unimed Goiânia atendidos por outras Singulares.

ÁREA DE ATUAÇÃO

GRI 102-4,102-6

A área de atuação da Unimed Goiânia compreende a Região Metropolitana de Goiânia (Goiânia, Aparecida de Goiânia, Trindade, Senador Canedo e Inhumas), mais 36 municípios circunvizinhos e, ainda, 28 municípios da Unimed Oeste Goiano, totalizando 69 municípios.

Conforme os critérios da Agência Nacional de Saúde Suplementar, a Cooperativa está classificada como grande operadora (com mais de 100 mil pessoas usuárias dos planos de saúde).

- Abadia de Goiás
- Adelândia
- Americano do Brasil
- Amorinópolis
- Anicuns
- Aparecida de Goiânia
- Araçu
- Aragoiânia
- Arenópolis
- Aurilândia
- Avelinópolis
- Bela Vista de Goiás
- Bonfinópolis
- Brazabrantes
- Britânia
- Buriti de Goiás
- Cachoeira de Goiás
- Caiapônia
- Caldazinha
- Campestre de Goiás
- Caturai
- Cezarina
- Córrego do Ouro
- Cromínia
- Damolândia
- Diorama
- Doverlândia
- Fazenda Nova
- Firminópolis
- Goianira
- Goiás
- Guapó
- Hidrolândia
- Inhumas
- Iporá
- Israelândia

- Itapirapuã
- Itauçu
- Ivolândia
- Jandaia
- Jaupaci
- Jussara
- Leopoldo de Bulhões
- Matrinchã
- Moiporá
- Montes Claros de Goiás
- Mossâmedes
- Nazário
- Nova Veneza
- Novo Brasil
- Palestina de Goiás
- Palmeiras de Goiás
- Palminópolis
- Petrolina de Goiás
- Piranhas
- Sanclerlândia
- Santa Bárbara de Goiás
- Santa Fé de Goiás
- Santo Antônio de Goiás
- São João da Paraúna
- São Luís de Montes Belos
- São Miguel do Passa Quatro
- Senador Canedo
- Terezópolis de Goiás
- Trindade
- Turvânia
- Varjão

MARKET SHARE*

A UNIMED GOIÂNIA POSSUI **45,2%**

de participação no mercado de saúde suplementar privado de acordo com a carteira de pessoas beneficiárias residentes e registradas nas operadoras da Grande Goiânia.

*Dados obtidos até setembro de 2019, conforme os números disponibilizados pela ANS - Sala de Situação.

PRODUTOS E SERVIÇOS

GRI 102-2

Com objetivo de prestar os melhores serviços em saúde, a Cooperativa oferece planos com ampla rede credenciada, alto padrão de qualidade, agilidade e conforto nos atendimentos realizados. A instituição também comercializa planos de saúde que abrangem todos os públicos (Pessoa Física – planos individuais ou familiar – e Pessoa Jurídica – planos empresariais e planos coletivos por adesão) com cobertura de acordo com o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, determinado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, além de produtos opcionais como SOS – UTI móvel, aéreo e terrestre – e Proteção no Trabalho.

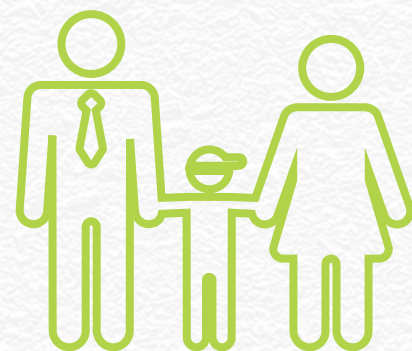
PLANO COLETIVO POR ADESÃO

Destinado a **pessoas jurídicas de caráter profissional**, classista ou setorial, associações ou sindicatos vinculados, por exemplo, com, no mínimo, três titulares, possui cobertura ambulatorial hospitalar com obstetrícia, abrangência variada, acomodações privativas ou coletivas, com ou sem fator moderador. Contempla **clientes de pequeno, médio e grande porte**.



PLANO INDIVIDUAL/ FAMILIAR

Destinado a **pessoas físicas individuais** ou a um **grupo familiar**, tem cobertura ambulatorial hospitalar com obstetrícia, abrangência variada, acomodações privativas ou coletivas, com ou sem fator moderador.



PLANO COLETIVO EMPRESARIAL

Destinado a **empresas (Pessoa Jurídica)** com, no mínimo, três titulares, apresenta cobertura ambulatorial hospitalar com obstetrícia, abrangência variada, acomodações privativas ou coletivas, com ou sem fator moderador. Contempla **clientes de pequeno, médio e grande porte**.



CONTRATO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE REDE

Contrato que visa à **prestação de serviços** de assistência médica de cooperados e cooperadas e da rede credenciada da operadora. A prestação de serviços contempla **empresas autárquicas ou operadoras de autogestão**.

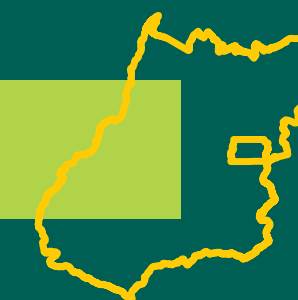


EM 2019 FOI REGISTRADO O PRODUTO UNIFÁCIL EM DUAS NOVAS MODALIDADES:

NOVO!

INDIVIDUAL/FAMILIAR – UNIFÁCIL FAMÍLIA CP 30
COLETIVO POR ADESÃO – UNIFÁCIL ADESÃO CP 30

PLANO UNIFÁCIL



Possui abrangência nos municípios de Goiânia, Aparecida de Goiânia, Trindade e Inhumas, com coparticipação de 30% em consultas, exames e terapias. Disponível nas acomodações privativas ou coletivas, com atendimento de urgência e emergência em âmbito nacional.

SERVIÇOS ADICIONAIS

Com foco no modelo de Atenção Integral à Saúde (AIS), a Unimed Goiânia disponibiliza outros serviços adicionais, ampliando ainda mais a segurança e a tranquilidade de beneficiários e beneficiárias.

Orientação médica **24 horas por dia**, por meio de ligação gratuita **(0800 725 5555)**, para esclarecimento das mais diversas dúvidas médicas, **sem precisar sair de casa ou do trabalho**.

Atendimento pré-hospitalar com UTI Móvel Terrestre que funciona **24 horas por dia** e conta com uma equipe composta por profissionais da medicina, das áreas paramédica e de enfermagem, além de especialistas em atendimentos de urgência e emergência, proporcionando conforto e segurança a usuários e usuárias dos planos de saúde.

Assegura os serviços de **transporte e remoção aérea** exclusivamente na hipótese inter-hospitalar (de um hospital com menos estrutura para outro mais próximo que disponha de recursos necessários para o atendimento) após indicação médica.

Atendimento a empresas interessadas em cumprir a legislação de saúde e segurança do trabalho, diminuir o absenteísmo por meio da gestão de saúde e mitigar os riscos relacionados a acidentes e doenças no trabalho. O setor analisa e identifica as necessidades práticas de empresas e contribui para o aumento da produtividade e a redução de custos do negócio.



SOS Fone:



UTI Móvel Terrestre:



UTI Móvel Aéreo:



Proteção no Trabalho:

DESTAQUES E PREMIAÇÕES

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar

Em 2019, a Agência Nacional de Saúde Suplementar divulgou a nota oficial do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar do ano-base 2017, revelando que a Cooperativa havia alcançado sua melhor nota até então: 0,9701, sendo 1 o valor máximo. Nesse mesmo ano, foi divulgada também a prévia do ano-base de 2018 e a Unimed Goiânia conquistou a nota máxima, 1. O resultado obtido está muito acima da avaliação de operadoras concorrentes, além de manter a Cooperativa na faixa 5, a mais alta da avaliação.

O IDSS é a nota das operadoras de planos de saúde conferida pela ANS. O resultado desse indicador demonstra como a instituição está se comportando nos itens avaliados anualmente e é um



Diretor-Presidente
Breno Álvares de Faria Pereira

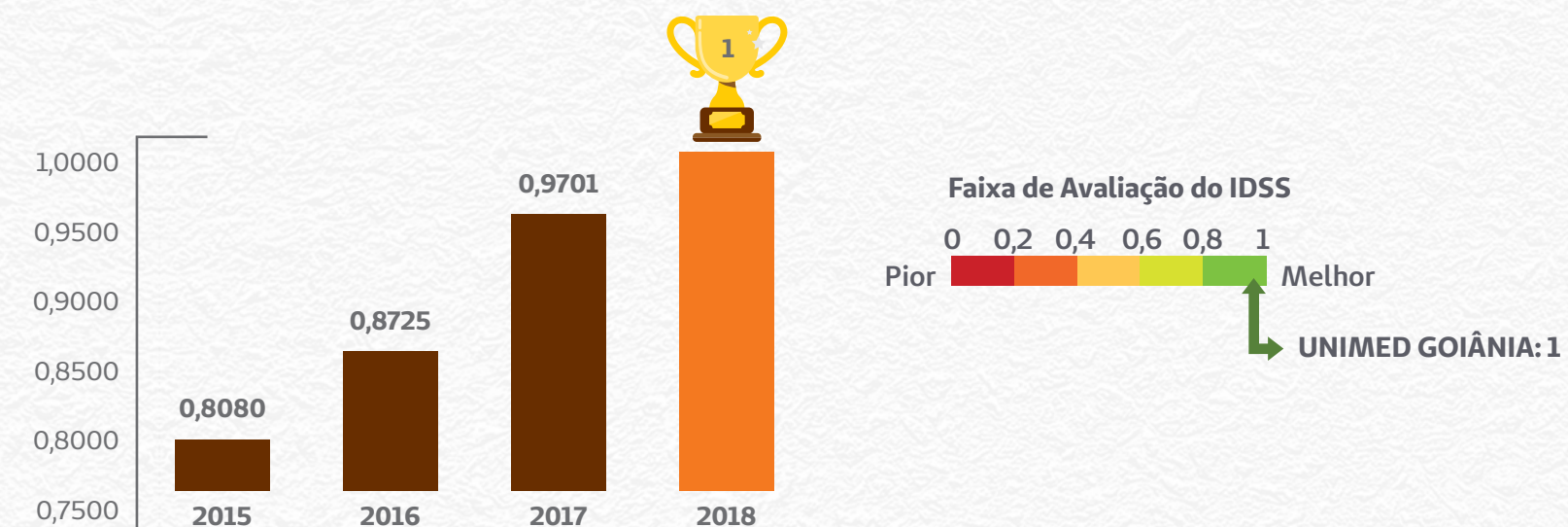


Diretora de Planejamento e Controle
Selma H. Trad H. da S. Souza

importante parâmetro para usuários e usuárias dos planos de saúde da Unimed Goiânia.

As notas têm cinco faixas de variação: de 0 a 0,19; 0,2 a 0,39; 0,4 a 0,59; 0,6 a 0,79; 0,80 a 1. Ao todo, são avaliados 20 indicadores, distribuídos em 4 dimensões: 7 relativos à Qualidade em Atenção à Saúde (IDQS); 4 referentes à Garantia de Acesso (IDGA); 4 relacionados à Sustentabilidade do Mercado (IDSM); e 5 relativos à Gestão de Processos e Regulação (IDGR).

UNIMED GOIÂNIA CONQUISTA NOTA 1 NO IDSS



Accreditation RN 277



**Accredited
at the highest level:
Level I - Gold
From 2018 to 2022**

The result of the audit made in the first quarter of 2018 for reaccreditation in RN n° 277, which instituted the Accreditation Program of Health Plan Operators of ANS, shows the increase in the score of the Cooperative - score 98. This allowed not only its maintenance at Level 1 (Gold), but the elevation of its classification within this level. In the first accreditation of 2015 - score 92 -, the seal was obtained with a validity of three years. With the highest score, its expiration occurs in four years.

The Accreditation Program consists of the permanent evaluation of a series of items distributed in seven dimensions: Quality Improvement Program; Quality and Performance of the Provider Network; Systematic Management of Health Services; Beneficiary Satisfaction; Disease Management and Health Promotion Programs; Structure and Operation; and Management.

RN 277 2015: score 92
RN 277 2018: **score 98**



Certification by the National Accreditation Organization

After an evaluation of the diagnostic performed by the Instituto Brasileiro de Excelência em Saúde (IBES) and a series of internal audits based on the requirements of the Manual Brasileiro de Acreditação, the National Accreditation Organization conferred the Accredited certificate to another unit of Unimed Goiânia: the Clinical Center (CTO). In 2018, it had already won the certification of the Unimed Service (SAU) and the Unimed Diagnostic Center (CDU), which attend to safety criteria of patients in all areas of the activity, including structural and assistential aspects.



Certificação Great Place to Work – Melhor Empresa para Mulheres

A Unimed Goiânia recebeu a certificação de um novo ranking do Great Place to Work, de Melhores Empresas para Trabalhar: o de Melhor Empresa para Mulheres. Esse foi o primeiro prêmio nacional conquistado pela Cooperativa relacionado a seu clima organizacional com foco na equidade de gênero. Além disso, a instituição conquistou, pelo segundo ano consecutivo, a certificação de uma das Melhores Empresas para Trabalhar na região Centro-Oeste. A certificação indica o padrão de excelência dos ambientes de trabalho e reconhece as organizações que valorizam o ser humano.



Selo do Índice de Valor do Sistema de Saúde (IVSB) Líder – Prata

A Unimed Goiânia recebeu o Selo do Índice de Valor do Sistema de Saúde Líder, na categoria Prata – Operadora Grande Porte, no IV Encontro Nacional do DRG Brasil, realizado em Belo Horizonte, pelo Instituto de Acreditação e Gestão em Saúde (IAG Saúde). A Cooperativa cumpriu os critérios de eficácia, eficiência, qualidade e segurança na entrega de valor em saúde a pacientes.



13º Prêmio Ser Humano

O Programa Bem Viver da Unimed Goiânia foi classificado em segundo lugar, na categoria Administração, do Prêmio Ser Humano Eli Cleusa do Nascimento Percílio 2018, promovido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos, seccional Goiás (ABRH-GO). A premiação está em sua 13ª edição e destaca as melhores práticas em gestão de pessoas e responsabilidade social empresarial no estado de Goiás.



Prêmio Ranking de Intercâmbio

Durante o 6º Workshop de Intercâmbio, a Unimed do Brasil reconheceu as Unimeds que se destacaram no aprimoramento e na qualificação dos processos técnicos e operacionais do Intercâmbio, além do cumprimento das obrigações institucionais em tempo hábil. A Unimed Goiânia foi uma das Singulares premiadas que obteve desempenho igual ou maior que 95% e classificação “A” no Ranking de Intercâmbio, entre outubro de 2018 e setembro de 2019.



Certificação do Programa Ouvidoria de Excelência

Em 2019, a Unimed Goiânia obteve a Certificação de Ouvidoria Unimed, nível Avançado, concedida pelo Programa Ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil. A iniciativa busca transformar a vivência das ouvidorias para que não se restrinjam à solução de conflitos e invistam na prevenção a partir do investimento em melhorias de processos capazes de evitar a judicialização e a recorrência das demandas, aumentando a satisfação de clientes.



Prêmio de Comunicação e Marketing Unimed

Em 2019, 464 projetos concorreram ao Prêmio de Comunicação e Marketing Unimed. Os vencedores foram conhecidos durante o 2º Encontro Nacional de Mercado, Marca e Desenvolvimento Unimed. A Cooperativa conquistou o prêmio no quesito Ações/Campanhas com o Cliente, operadoras de grande porte, pela ação “Villa Saudável”.



Prêmio Pop List 2019

Concedido pelo jornal *O Popular*, a Unimed Goiânia conquistou o prêmio de marca mais lembrada pela população, na categoria Planos de Saúde, pela 27ª vez consecutiva.



Ranking Valor 1000

O Ranking Valor 1000, concebido pelo jornal *Valor Econômico*, um dos mais respeitados indicadores na área de negócios do País, com a chancela da Fundação Getúlio Vargas (FGV) e Serasa Experian, divulgou a lista dos 50 maiores planos de saúde do Brasil. A Unimed Goiânia, que estava em 19º lugar no ano passado, subiu para a 16ª posição, destacando-se entre as mais sólidas e eficientes instituições brasileiras.



Época Negócios 360°

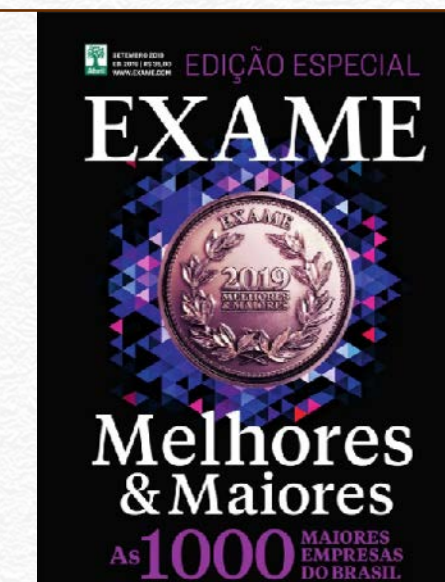
A Cooperativa também esteve entre as grandes vencedoras da oitava edição do prêmio Época Negócios 360°, do Grupo Globo, que elegeu as 363 melhores empresas do País, ficando com a 276ª posição. E encontra-se no 422º lugar entre as 500 maiores em receita líquida.

As empresas são premiadas de acordo com sua pontuação em seis dimensões: Desempenho Financeiro; Pessoas; Sustentabilidade; Inovação; Governança Corporativa e Visão de Futuro. O objetivo do anuário da Editora Globo é contribuir para disseminar as melhores práticas de mercado e inspirar as organizações a segui-las.



Ranking das 1.000 Melhores e Maiores Empresas

No ranking das 1.000 Melhores e Maiores Empresas do Brasil que se destacaram em 18 setores da economia em 2018, divulgado pela revista *Exame* na edição especial de setembro de 2019, a Unimed Goiânia saiu da 486ª posição (2017) para a 428ª (2018), o que a manteve no seletor grupo das 500 maiores no item “Vendas”. Com isso, avançou 58 posições que resultam numa evolução de 13,6%. Outro aspecto de destaque foi sua classificação no crescimento do setor de saúde, que representa o aumento das vendas líquidas no ano (já descontada a inflação). Nesse quesito, a Cooperativa saiu da quinta posição em 2017 para a terceira em 2018.





Um novo jeito
de gerenciar nossa

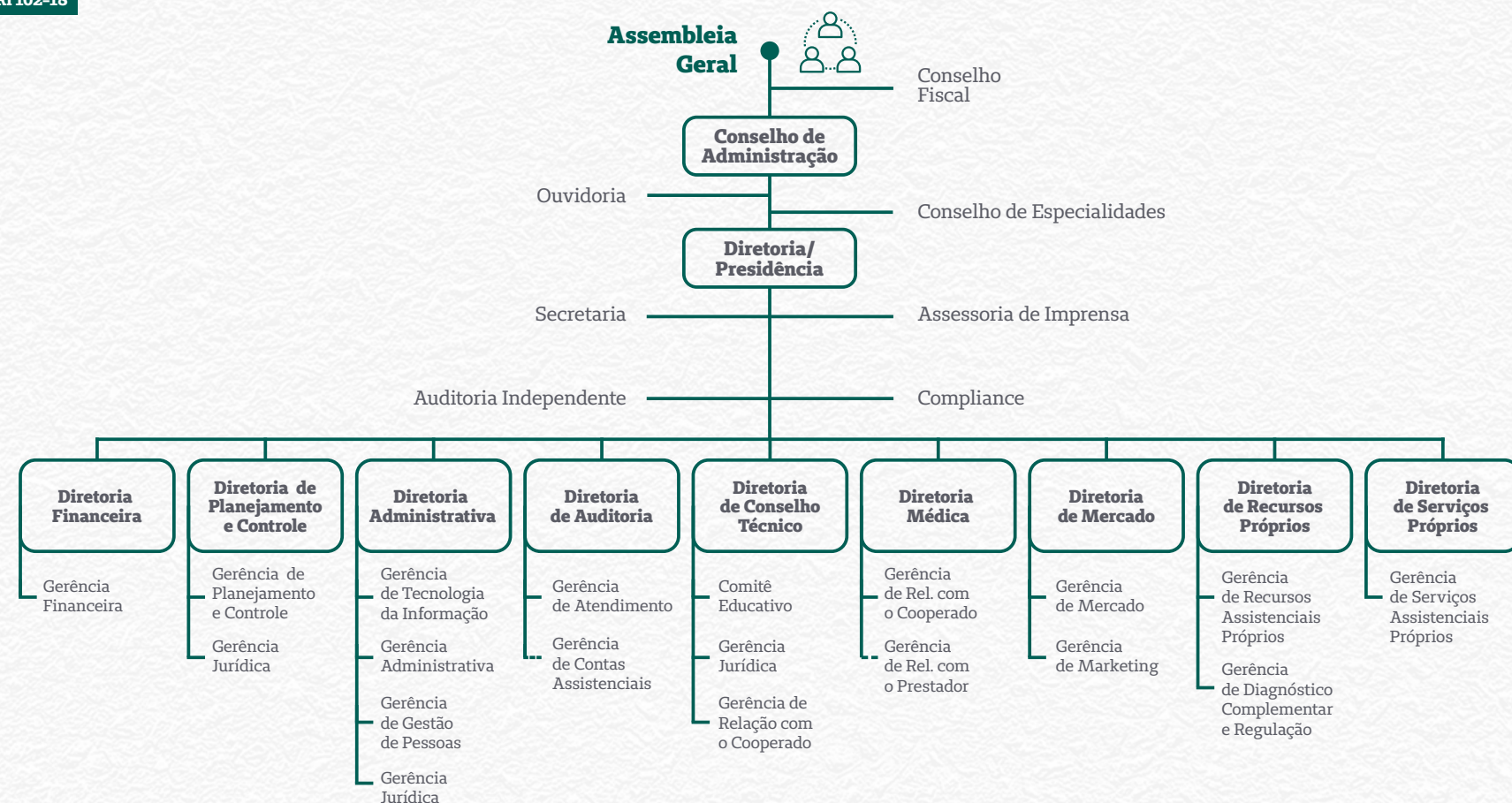
governança

ESTRUTURA E GESTÃO

A Unimed Goiânia é considerada uma referência de boa gestão e governança no Sistema Nacional Unimed e no setor cooperativista. A atual estrutura administrativa tem demonstrado sucessivos resultados positivos, reconhecidos nacionalmente, seja pela qualidade do atendimento, seja pelo melhor quadro de profissionais especialistas e pela ampla rede credenciada. Suas ações são alinhadas a fim de preservar seu patrimônio financeiro por meio dos melhores e mais modernos padrões de controle de qualidade da assistência prestada, garantindo sua longevidade e o bem comum a partir de quatro princípios básicos: transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

GRI 102-18



ESTRUTURA DA GOVERNANÇA

GRI 102-18

A Cooperativa estabelece no *Estatuto Social da Unimed Goiânia* e em regimentos internos os órgãos representativos de sua estrutura de governança, como Assembleia Geral, Conselho de Administração, Conselho Fiscal (Confisc), Conselho Técnico (Constec), Conselho de Especialidades (Consesp), Câmaras Julgadoras, Auditoria e Ouvidoria, com as respectivas funções definidas em seus atos constitutivos.

Assembleia Geral

A Assembleia Geral, Ordinária (AGO) ou Extraordinária (AGE), é um órgão supremo com plenos poderes, dentro dos limites da lei e do *Estatuto Social*, para tomar toda e qualquer decisão

de interesse da instituição e de cooperados e cooperadas. Suas sessões são convocadas e presididas por quem ocupa a presidência, conforme determina o regimento interno.

Conselho de Administração

O Conselho de Administração é composto por 11 integrantes (cooperados e cooperadas), eleitos em assembleia para um mandato de 4 anos, tendo como função a gestão da Cooperativa. É de sua competência, dentro dos limites da lei e do *Estatuto Social*, respeitando as decisões e recomendações da Assembleia Geral, planejar e traçar normas para operações e serviços, bem como implantar medidas de avaliação e controle de resultados.



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO 2016-2020



Diretor Financeiro
Sizenando da Silva Campos Júnior



Diretora de Planejamento e Controle
Selma Herculiani Trad Honorato da Silva Souza



Diretor Administrativo
João Damasceno Porto



Diretor-Presidente
Breno Álvares de Faria Pereira



Diretor de Mercado
Sérgio Baiocchi Carneiro



Diretor Médico
Adriano Alfredo Brocos Auad



Diretor de Auditoria
Lueiz Amorim Canêdo



Diretora do Conselho Técnico
Raquel Costa Coelho



Diretor do Conselho Técnico
Júlio Resplande de Araújo Filho



Diretor de Recursos Próprios
Washington Luiz Ferreira Rios



Diretor de Serviços Próprios
José Garcia Neto

CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal é constituído por seis integrantes, três efetivos e três suplentes (cooperados e cooperadas), eleitos pela Assembleia Geral para um mandato de um ano. É de sua competência exercer assídua fiscalização sobre operações, atividades e serviços da Cooperativa.

CONSELHO FISCAL 2019-2020



Humberto Ramos Carneiro



Kamila Oliveira Duarte Garcia



Luciano Carvalho Vitorino



Maria Simone Rodrigues Erickson



Pedro Seronni Frota



Romes Batista Alves

Conselho Técnico

Além de sua ação disciplinar, o Conselho Técnico também desenvolve atuações voltadas para educação cooperativista, conduta ética e aproximação do quadro de profissionais da área médica com a Unimed Goiânia. Integram o Conselho Técnico duas pessoas que sejam diretores ou diretoras do Conselho de Administração, com o objetivo de instruir processos disciplinares.

Conselho de Especialidades

Composto por **37 integrantes**, entre cooperados e cooperadas efetivos e suplentes, com mandato de 4 anos, o Conselho de Especialidades representa **24 especialidades**, que compreendem dirigentes eleitos pelo conjunto de médicos e médicas de cada área regulamentada e em atividade na Cooperativa.

Suas atribuições incluem assessorar o Conselho de Administração, prestar esclarecimentos e orientações, representando a classe junto ao Conselho de Administração, promover a integração e melhorias nas condições de trabalho.

CONSELHO DE ESPECIALIDADES 2016-2020

Acupuntura

Ivan Ferreira de Araújo
João Paulo Maneira Bittar

Alergia e Imunologia

Lorena de Castro Diniz

Cancerologia

Eliseu José Fleury Taveira
Marcus Magnus Sampaio

Cardiologia

Fernando Henrique Fernandes
Waldemar da Silva Caires

Cirurgia do Aparelho Digestivo

Leonardo Porto Sebba
Heleno César Magalhães

Cirurgia Plástica

Fabiano Rady Daud

Dermatologia

Adriano Jaime Consorte Loyola

Endocrinologia e Metabologia

Alberto da Silva Dias Filho

Endoscopia

Rodrigo Oliveira Ximenes

Ginecologia e Obstetrícia

Eduardo Santos Lopes Pontes

Hematologia e Hemoterapia

Marcela Regina Araújo
Rodrigo Brum Von Kriiger

Homeopatia

Débora Mendes de Melo

Infectologia

Marianna Peres Tassara

Mastologia

Antônio Eduardo Rezende de Carvalho

Medicina Intensiva

Alonso Monteiro da Silva
Jorge de Souza Landim

Nefrologia

Ricardo Araújo Mothe

Nutrologia

Mário César Nascimento Borges de Souza
José Antônio César da Silva

Ortopedia e Traumatologia

Alano Ribeiro de Queiroz Filho
Adriano Passaglia Esperidião
Leonardo Lima Guimarães

Otorrinolaringologia

Pedro Ivo Machado Pires Araújo

Patologia

Maurício Sérgio Brasil Leite

Pediatria

Anselmo de Oliveira Franco

Psiquiatria

Wanderly Barroso Campos
Melissa Ribeiro Nunes Duarte

Radiologia e Diagnóstico por Imagem

Edmur Muller de Melo Freitas
Pedro José de Santana Júnior
Leonardo Taveira Lopes

Urologia

Frederico Moraes Xavier
Madson Montes Bedin

Câmara Julgadora

Os procedimentos administrativos que envolvem cooperados ou cooperadas são julgados, em primeira instância, pelas Câmaras Julgadoras, denominadas Primeira Câmara e Segunda Câmara. As Câmaras Julgadoras são compostas por 5 pessoas que sejam diretores ou diretoras do Conselho de Administração, com exceção do diretor-presidente, as quais são definidas previamente no início de seus mandatos e têm os trabalhos presididos por diretores ou diretoras do Conselho Técnico.

Auditoria Médica Interna

O Setor de Auditoria Médica Interna, entre suas funções, autoriza procedimentos requeridos e, se necessário, solicita perícias médicas; analisa contas médicas assistenciais; avalia *in loco* o tratamento dispensado a beneficiários e beneficiárias; verifica condições de atendimento de instituições prestadoras de serviços; avalia produções de cooperados, cooperadas e empresas prestadoras, com observância das determinações do *Código de Ética Médica*.

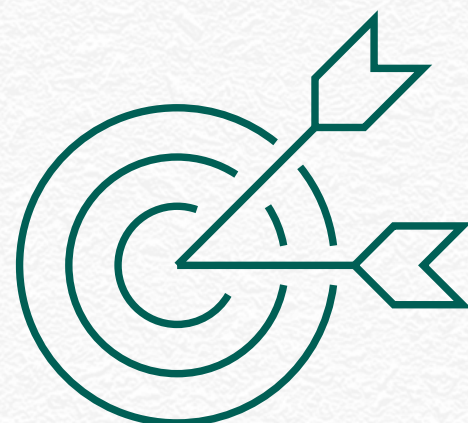
Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação formado por um ou uma representante da área médica que assume função de intermediar conflitos reais e potenciais; atuar na defesa de direitos e interesses da sociedade em geral, notadamente de usuários e usuárias do plano, médicos e médicas, em atos de omissões, mau atendimento ou erros cometidos pela empresa e/ou por responsáveis que agem em nome de uma organização, com a finalidade de zelar para que a instituição atue com eficiência e respeito aos direitos de todas as pessoas envolvidas.

A Unimed Goiânia criou esse canal permanente de comunicação em 22 de abril de 2008, quatro anos antes da exigência feita pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, e o considera uma via democrática de diálogo entre pessoas cidadãs e a organização, onde são acolhidas manifestações como elogios, sugestões, consultas e reclamações.

ESTRATÉGIA

O Mapa Estratégico é um dos principais instrumentos para consolidação do modelo de excelência da gestão e da plataforma de investimentos da Unimed Goiânia. Seus objetivos prioritários são valorizar o corpo clínico e o ato médico, promover o crescimento da carteira de clientes, a gestão financeira profissionalizada, a racionalização do custo assistencial e a educação cooperativista continuada, além de fortalecer a marca Unimed por meio da melhoria permanente na qualidade do atendimento e da comunicação interna e externa.



MAPA ESTRATÉGICO UNIMED GOIÂNIA – 2016 A 2020

MISSÃO

Realizar, com excelência, a atenção integral à saúde, comprometendo-se com a evolução contínua da eficácia e o atendimento aos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade

VISÃO

Ampliar, até 2020, a liderança de mercado com melhoria dos indicadores de qualidade em saúde e sustentabilidade

POLÍTICA DA QUALIDADE

Visando a liderança no mercado de saúde suplementar, com foco na qualidade em saúde e sustentabilidade no negócio, a Unimed Goiânia definiu a seguinte política da qualidade:

- Operar planos de assistência à saúde suplementar com o objetivo de promover a saúde e qualidade de vida;
- Comprometer-se com o aperfeiçoamento contínuo e sustentável dos processos e serviços aplicáveis ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- Comprometer-se com o atendimento aos requisitos aplicáveis do Sistema de Gestão da Qualidade.



Financeiro

Melhorar o resultado operacional

Aumentar a Receita Diminuir a sinistralidade Gerenciar custos administrativos



Cooperados

Melhorar o nível de satisfação dos cooperados com os serviços Melhorar o nível de remuneração



Clientes

Melhorar o nível de satisfação dos beneficiários com os serviços Aumentar o nível de saúde e excelência assistencial



Processos

Estruturar um sistema integrado de informação em saúde

Controlar o desperdício através de um sistema de saúde integrado, baseado na qualidade e orientado por um novo modelo remuneratório para cooperados e prestadores

Controlar o desperdício por mecanismos de moderação do uso de beneficiários, médicos e prestadores

Consolidar a rede própria como instrumento de garantia da suficiência da rede sustentável pela excelência na gestão e pela escala

Estruturar um Sistema de Governança, Gestão da Qualidade e Riscos com base em normas certificáveis na operadora e nos Serviços Próprios



Aprendizado e Crescimento

Implantar o desenvolvimento de lideranças e gestão de competências baseada em resultados

Capacitar o cooperado para o novo modelo de trabalho e remuneração

Manter o ambiente organizacional saudável



Valores

Respeito, Confiabilidade, Inovação, Qualidade, Ética, Transparência

GESTÃO DA QUALIDADE

As práticas de gestão da qualidade têm como foco resultados organizacionais que evidenciem o alto desempenho e a eficiência na alocação e utilização de recursos que garantam a melhoria contínua da assistência à saúde e a completa satisfação de beneficiários e beneficiárias. Para manter e amadurecer o Sistema de Gestão da Qualidade, a Unimed Goiânia tem realizado vários projetos nos últimos anos, entre os quais se destacam:

Programa de Melhoria da Qualidade – RN nº 277



**Acreditada
no nível máximo:
Nível I - Ouro
De 2018 até 2022**

Em 2013, o Programa de Melhoria da Qualidade (PMQ) foi implantado em todas as áreas da Cooperativa, com base em diretrizes e procedimentos que orientam o atendimento ao Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, conforme instituído na RN nº 277 da Agência Nacional de Saúde Suplementar. São sete dimensões: Programa de Melhoria da Qualidade; Dinâmica da Qualidade e Desempenho da Rede Prestadora; Sistemáticas de

Gerenciamento das Ações dos Serviços de Saúde; Satisfação dos Beneficiários; Programas de Gerenciamento de Doenças e Promoção da Saúde; Estrutura e Operação; e Gestão.

A Unimed Goiânia está acreditada pela RN nº 277 desde 2015 com classificação no Nível I – Ouro (nível máximo), com validade de três anos. Em 2018, além de ter sido reacreditada no mesmo nível, melhorou sua nota de 92 para 98, alterando a validade do selo para quatro anos.

Escritório da Qualidade

Criado em 2017, o Escritório da Qualidade é voltado para os Recursos e Serviços Próprios e conta com apoio do Programa Qualifica da Unimed do Brasil no processo de implantação e consolidação do Sistema de Gestão da Qualidade, além de dar suporte às áreas para cumprimento de requisitos do Manual Brasileiro de Acreditação, com foco na segurança de pacientes. Em razão disso, nos últimos dois anos, a Cooperativa recebeu a certificação da Organização Nacional de Acreditação em três de suas unidades de atendimento: Serviço de Atendimento Unimed, Centro de Diagnósticos Unimed e Centro Clínico Unimed.

Qualidade dos Processos

Em 2019, a Cooperativa revisou seus processos fundamentada no conceito de *Business Process Management* (BPM), ou Gerenciamento de Processos de Negócio, para aprimorar o Sistema de Gestão da Qualidade. O BPM é um conjunto de práticas e princípios de gestão conhecido mundialmente

e desenvolvido com a finalidade de sistematizar e facilitar processos organizacionais, possibilitando grande visibilidade de resultados, procedimentos e estratégias. A melhoria contínua proporcionada permite mais eficiência, assertividade e capacidade de mudanças. A revisão foi realizada para apoiar

as equipes na implantação da normativa da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT NBR ISO 9001:2015), prevista para 2020, e implantar melhorias no Programa de Melhoria da Qualidade.

ÉTICA E INTEGRIDADE

GRI 102-12, 102-16, 102-18, 103-1, 103-2, 103-3, 205-2

A Unimed Goiânia não só defende valores como honestidade, ética e transparência, como acredita ser possível viver e se relacionar economicamente com base neles. Comprometida a implementar elevados critérios éticos, contribuindo para o alcance do sucesso econômico e sustentável a longo prazo, a organização aderiu a iniciativas importantes de promoção

da integridade e está incorporando, de forma progressiva, um comportamento empresarial socialmente responsável. Seu Programa de Integridade é implementado por meio de dispositivos como o *Código de Conduta Unimed*, Comitê de Ética e Canal de Denúncias.

COMPLIANCE

Para fortalecer o propósito de combater toda forma de corrupção, aperfeiçoar a mudança de cultura em todos os níveis, consolidar o modelo de gestão, fundamentado na ética e na integridade, e identificar formas inovadoras e eficazes de

atuar em parceria com as comunidades e outras instituições na construção do bem-estar comum, a Cooperativa também aderiu aos seguintes programas:



Parceria Instituto Ethos

O Instituto Ethos tem como missão mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerirem seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável.



Pacto Global das Nações Unidas

Programa LEC Procompliance

O Programa Lec Procompliance foi desenvolvido pela empresa LEC Legal, Ethics & Compliance, a maior comunidade dedicada à difusão da cultura de *compliance* do mundo, a fim de elevar as exigências de transparência e integridade corporativa no Brasil e na América Latina.

Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção

Compromisso voluntário, assumido por empresas privadas e públicas, para promover um mercado mais íntegro e ético e combater todas as formas de corrupção.

Pacto Global das Nações Unidas

O Pacto Global é hoje a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo e consiste numa chamada para as empresas alinharem suas estratégias e operações aos dez princípios universais, nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e anticorrupção, e desenvolverem ações que contribuam para o enfrentamento dos desafios da sociedade.

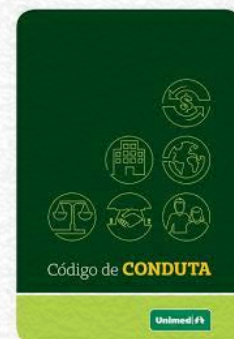
Para disseminar esse novo modelo de gestão, destacam-se algumas atividades desempenhadas pelo Setor de Compliance:

- Elaboração de políticas e procedimentos de *compliance*, com auxílio de consultoria especializada.
- Criação do Regimento Interno do Comitê de Ética.
- Promoção e realização de palestras sobre o tema.
- Criação de instrução normativa para uso do Termo de Inequívoco Conhecimento do Canal de Denúncias em todas as relações comerciais.

Código de Conduta

O *Código de Conduta Unimed*, adotado em 2016 pela Cooperativa, fornece diretrizes para manter padrões de comportamentos éticos elevados no trabalho e na vida em sociedade. As orientações nele contidas devem nortear relações

personais e comerciais, no local de trabalho e com públicos externos, e também pertinentes às ações de sustentabilidade, refletindo nas condutas de dirigentes, cooperados e cooperadas, colaboradores e colaboradoras. Compete a cada profissional manter um comportamento íntegro, ético e respeitoso sempre em consonância com o cooperativismo e as melhores práticas observadas no Brasil e no mundo. O documento é um guia permanente de estímulo à honestidade e à transparência para todas as iniciativas do ramo de saúde, responsabilidade social e desenvolvimento. Contribui para agregar valor aos serviços prestados, apoiar o crescimento e o aperfeiçoamento pessoal e profissional das pessoas que trabalham na organização e de instituições fornecedoras, conscientizando-as a respeito de princípios e condutas adotados.



Comitê de Ética e Canal de Denúncias

O Comitê de Ética, criado para resguardar e promover o cumprimento do *Código de Conduta Unimed* e suas políticas de integridade, é composto por cinco integrantes, dois que exercem funções de direção e três da área de gestão, que se reúnem periodicamente para analisar, apurar e julgar as denúncias recebidas pelo Canal de Denúncias, observando os princípios de neutralidade, sigilo e isenção.

Para garantir a confidencialidade do processo, o Canal de Denúncias é terceirizado e as pessoas envolvidas assinam um termo de sigilo.

Em 2019, foram recebidas 422 denúncias. Dessas, 376 já foram concluídas e 46 continuam em andamento.

Canal de Denúncias

IAUDIT

0800 717 7705

www.iaudit.com.br/sistema/unimedgoiania
canalddenuncias.unimedgoiania@e-denuncias.com.br

INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

Diversas atividades foram desenvolvidas ao longo de 2019 com objetivo de aprimorar, ampliar e implantar novos serviços de Tecnologia da Informação (TI) na Unimed Goiânia. Entre as ações estratégicas, destacam-se alguns recursos e ferramentas que reforçam a segurança da informação, agilizam atendimentos e otimizam o tempo.

Centro de Operações de Rede

O *Network Operation Center* (NOC), ou Centro de Operações de Rede, realiza monitoramentos inteligentes e gera alertas de anormalidades detectadas nos ativos do ambiente de tecnologia. O objetivo proposto é realizar o monitoramento e a gestão de eventos em equipamentos do Data Center de forma preventiva e proativa. A ação mantém o ambiente de TI disponível, permitindo maior resolutividade e eficácia nas operações. As principais vantagens são capacidade de monitoramento do ambiente 24 horas por dia, agilidade na comunicação e no fluxo de informações e solução de problemas, fatores que reduzem as reclamações e impactam positivamente na satisfação de cada cliente.



CHATBOT – Ferramenta para Atendimento Automatizado

Com objetivo de modernizar o atendimento prestado a clientes Unimed Goiânia, utilizando inclusive Inteligência Artificial (IA), o Chatbot oferece suporte sem interação humana e substitui o tradicional Chat. Somente quando não for possível realizar um atendimento automatizado, a pessoa é direcionada para falar com atendentes da respectiva área.

Assim, o Bot irá aprender gradualmente à medida que sua utilização aumentar. A tendência em um futuro próximo é que a ferramenta consiga resolver a maioria das demandas.

Biometria Facial nos Recursos e Serviços Próprios

Com o propósito de aumentar a segurança nos processos de autorização e na realização de consultas e procedimentos, a Cooperativa implantou em sua Rede de Recursos e Serviços Próprios uma solução de biometria facial que valida a identidade de beneficiários e beneficiárias do plano.

No Espaço Personal (projeto-piloto), nos primeiros cinco meses de utilização, foram autorizados mais de 3.200 atendimentos com apoio dessa tecnologia.

O ano de 2019 encerrou com a instalação desse sistema de reconhecimento para controle de acesso em 75% dos Recursos e Serviços Próprios. Em 2020, a previsão é de que a ferramenta tecnológica seja disponibilizada em toda rede de atendimento.



Oi, eu sou a Jane, sua nova assistente virtual. Precizou? É só falar comigo.

A Unimed Goiânia acaba de lançar mais um canal de comunicação para o cooperado: a Jane. Agora, ela vai tirar suas dúvidas e fazer solicitações online com mais agilidade e praticidade.

Consulte a Jane: WhatsApp (62) 3216-8306 | Segunda a sexta, das 8h às 18h.

Unimed | CCOP | Unimed | CCOP



Nem todo mundo tem o reconhecimento que merece. A não ser o Cliente Personal.

Agora você pode contar com os novos recursos de Token e Biometria Facial para se identificar e agilizar sua consulta. É o melhor com muito mais segurança na confirmação da sua identidade e sem custo nenhum. Aprenda:

- 1 Baixe o app Cliente Unimed Goiânia e faça seu cadastro.
- 2 Acesse o cartão virtual e gere seu token de atendimento.
- 3 Informe o token gerado à secretária e valide sua biometria facial.

Serviço disponível somente no Unimed Personal.

Unimed | CCOP | Unimed | CCOP

DRG (GRUPOS DE DIAGNÓSTICOS RELACIONADOS)

Desenvolvido no final da década de 1960, o *Diagnosis Related Groups*, ou Grupos de Diagnósticos Relacionados, é um sistema de classificação de pacientes – inicialmente criado para os casos agudos de internação hospitalar – que relaciona os tipos de casos atendidos com os recursos consumidos durante a internação, criando grupos de pacientes coerentes do ponto de vista clínico e similares ou homogêneos quanto ao consumo de insumos hospitalares.

No Brasil, o DRG Brasil foi desenvolvido por médicos e PhD's da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) em parceria com o IAG Saúde. A proposta da metodologia é melhorar os processos administrativos, a qualidade assistencial, a segurança de cada paciente e reduzir os desperdícios, entregando valor em saúde a partir de informações qualificadas. A abordagem é centrada na pessoa e focada em quatro alvos principais: **1.** Diminuir internações preveníveis; **2.** Diminuir a permanência no leito além da que pacientes necessitam; **3.** Reduzir reinternações evitáveis; **4.** Aumentar a segurança assistencial.

A Unimed Goiânia iniciou sua implementação em 2013, partindo da integração e qualificação de dados assistenciais e custos. Em 2017, com uma base de dados mais qualificada, começou a ser feito o planejamento da governança clínica baseada em valor em saúde. Já em 2018, não só a rede credenciada, mas colaboradores e colaboradoras engajaram-se em diversos projetos:

- **Compartilhamento dos dados assistenciais do DRG Brasil:** a ação é realizada com cada hospital para oferecer conhecimento, oportunidades de melhorias e promover a compreensão da metodologia.

- **Alta segura de paciente cirúrgico:** ambulatorização cirúrgica e giro de leito hospitalar para melhorar a experiência de pacientes cirúrgicos e evitar complicações e readmissões não planejadas. Inicia-se com o diagnóstico situacional em cada hospital e padronização da linha de cuidados de pacientes cirúrgicos, desde a fase pré-hospitalar, intra-hospitalar e integração do cuidado após a alta, com o monitoramento clínico até 48h.

- **Pagamento por Bundle DRG Brasil:** definição dos *bundle* (pacote) de DRG com maior prevalência na Unimed Goiânia e estudo de composição e precificação por uma equipe estatística especializada. Em 2019, foi iniciado o projeto-piloto de pagamento do *bundle* 419 (colecistectomia videolaparoscópica sem complicações) para todos os hospitais que aderiram à metodologia em parceria com as entidades representativas. Já estão em fase de validação mais de 24 *bundles* de DRG para o ano de 2020. **A conquista do selo IVSB Líder 2019, na categoria Prata – Operadora de Grande Porte**, atesta que a Cooperativa está no caminho certo e tem capacidade de entrega de valor em saúde para beneficiários e beneficiárias. A eficiência dos resultados assistenciais são medidos pelos critérios de avaliação do desempenho aferido no DRG Brasil, como resolutividade na atenção primária, segurança assistencial hospitalar, segurança na transição do cuidado do hospital para o domicílio, no qual alcançou o *score* de 93,359 de um máximo 100, sendo considerada uma das melhores do Brasil.

EMPRESAS FORNECEDORAS E PRESTADORAS

GRI102-9,103-1,103-2,103-3,204-1

Atualmente, a Unimed Goiânia tem mais de **850 empresas** fornecedoras, entre prestadoras de serviços de saúde, serviços em geral e insumos administrativos. A contratação dessas três grandes categorias é precedida por uma avaliação com base na política interna e nos critérios alinhados aos conceitos éticos e de qualidade praticados pela gestão:

- Qualidade na prestação do serviço;
- Respeito ao meio ambiente;
- Não utilização de trabalho infantil;
- Honestidade.

São excluídas da negociação corporações que tentam violar regras e critérios de compra estabelecidos; utilizam comprovadamente documentos falsos ou fictícios; estejam envolvidas com corrupções ativa ou passiva, ou investigadas por órgãos reguladores e oficiais (Polícia Federal, Polícia Civil ou Conselhos Reguladores).

Além dessa análise, antes de iniciar qualquer relação comercial com a Cooperativa, é assinado o Termo de Inequívoco Conhecimento e Compromisso, que visa dar ciência inequívoca sobre a existência do Canal de Denúncias da Unimed Goiânia. E, no ato da contratação, é entregue o *Código de Conduta Unimed*, que informa acerca da importância de uma parceria ética e transparente. Todos os preceitos estão estabelecidos nas cláusulas de contratos celebrados.

Em 2019, a Unimed Goiânia gastou mais de **R\$ 1,28 bilhão** em serviços de saúde e insumos administrativos, sendo **90%** desse montante destinado a empresas fornecedoras e prestadoras locais, ou seja, situadas na área de atuação da Cooperativa.

Para garantir a qualidade de produtos entregues e serviços prestados, algumas medidas são colocadas em prática. Para as prestadoras de serviços e insumos administrativos que impactam diretamente na segurança de pacientes ou do produto/serviço final, são realizadas auditorias para verificar a capacidade de provê-las dentro das condições de qualidade exigidas e das diretrizes de responsabilidade social e ambiental.

No ato do credenciamento das empresas prestadoras de serviços de saúde, após análise documental, também é feita uma vistoria para constatar o atendimento às exigências requeridas. Caso a Cooperativa receba alguma denúncia de negligência, mau atendimento ou má conduta empresarial, além de ser repassada para Comissão de Análise de Denúncias de Prestadores, uma auditoria é feita para apuração dos fatos.

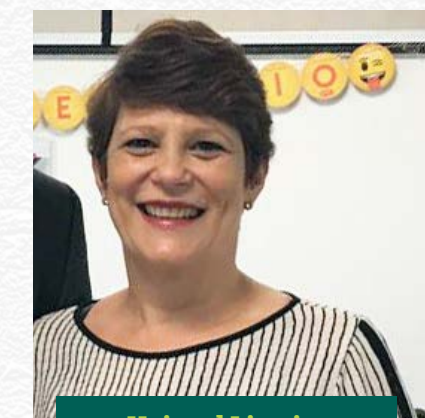
PROJETO ACOLHIDA

Por meio do Projeto Acolhida, é colocado em prática o princípio cooperativista da intercooperação, que promove a partilha de conhecimento técnico-científico e a troca de experiências.

Em 2019, a Cooperativa recebeu **24 visitas** técnicas e de dirigentes de Singulares coirmãs de Goiás e de outros estados. Também respondeu, por e-mail e telefone, centenas de consultas e pesquisas a respeito de processos e padrões de documentos, fluxos e rotinas de trabalho, programas desenvolvidos, treinamentos, entre outros.



Unimed Rio Verde



Unimed Limeira



Unimed Uberlândia



Unimed Belém



Unimed Cuiabá



Seguros Unimed



Unimed Porto Velho



Unimed Federação Paraná



Unimed Itumbiara



Unimed Cerrado



Federação Centro Brasileira



Unimed São José do Rio Preto

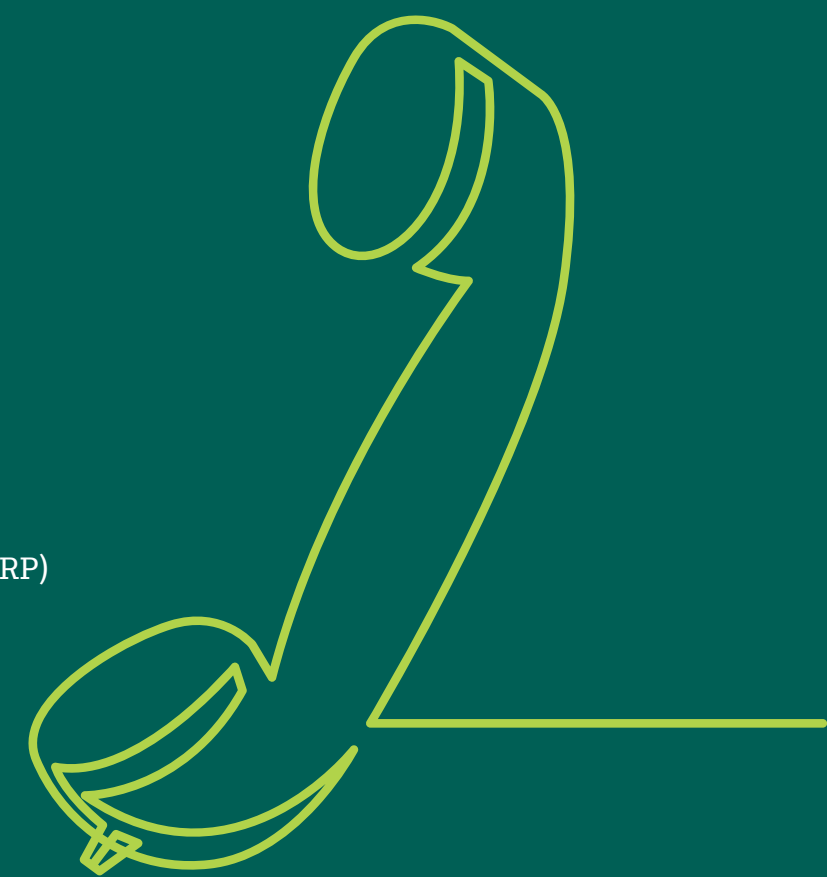
CANAIS DE COMUNICAÇÃO PARA EMPRESAS PRESTADORAS E FORNECEDORAS

FORNECEDORAS DE INSUMOS ADMINISTRATIVOS:

- Plataforma Bionexo
- Plataforma Plannexo
- E-mail – Setor de Compras
- Atendimento presencial – Setor de Compras
- Atendimento telefônico – Setor de Compras
- Canal de Denúncias

PRESTADORAS DE SERVIÇOS ASSISTENCIAIS:

- Atendimento presencial – Departamento de Relacionamento com o Prestador (DRP)
- Atendimento telefônico – DRP
- E-mails – DRP
- Mural informativo no sistema autorizador
- Canal de Denúncias
- Carta
- Circular
- Ofício





Um novo jeito
de estimular nossos

cooperados
e cooperadas

COOPERADOS E COOPERADAS

Médicos e médicas cooperados representam o foco principal de todas as ações da organização. A cada ano, o Conselho de Administração investe na valorização profissional por meio da ampliação de ganhos diretos e indiretos, com base no princípio de equidade, responsabilidade e identidade cooperativista.

2.837 2016

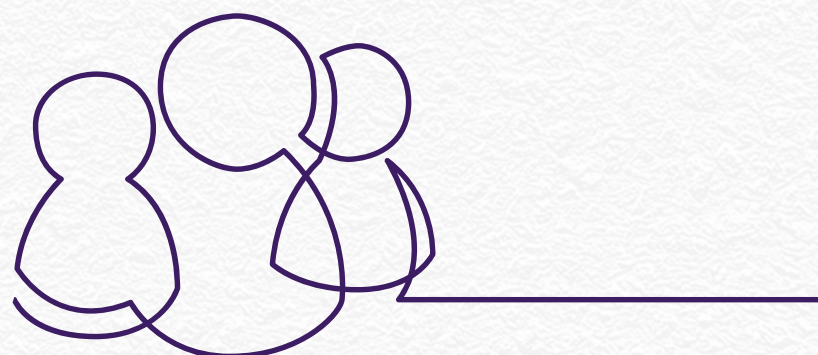
2.800 2017

2.808 2018

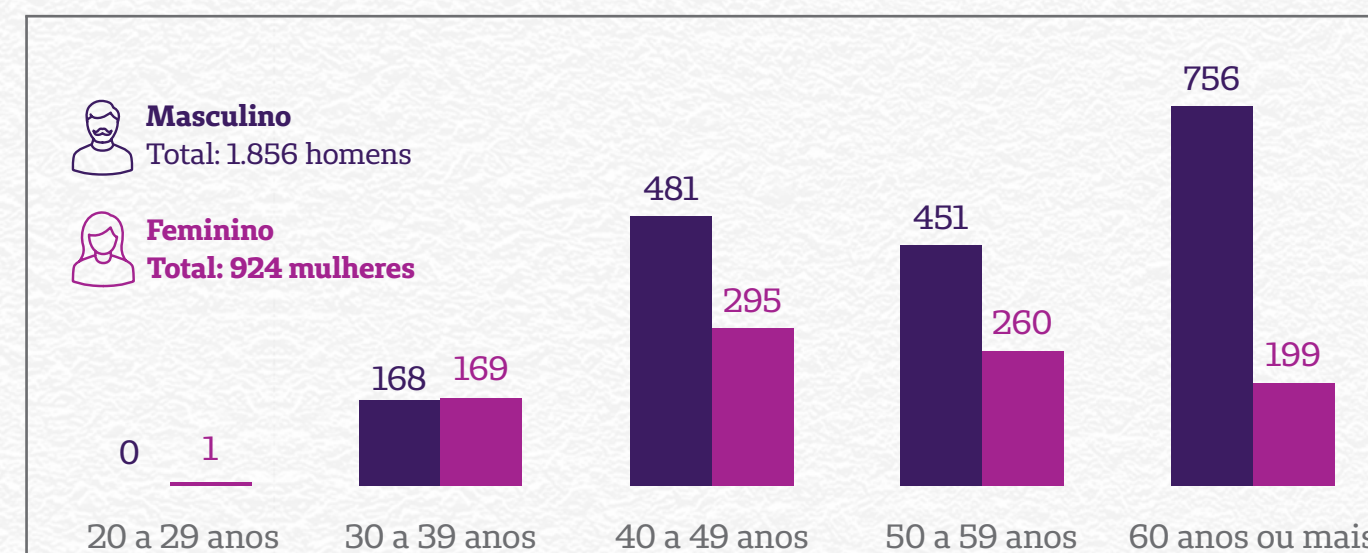
2.780 2019

PERFIL DE COOPERADOS E COOPERADAS

A Cooperativa possui um corpo clínico extremamente qualificado, integrado por **2.780** profissionais de **54 especialidades**. Desses, **1.856 são homens (67%)** e **924 mulheres (33%)**. Por idade, a maior concentração encontra-se em duas faixas etárias: de 40 a 49 anos e de 60 anos ou mais.



FAIXA ETÁRIA E SEXO



REMUNERAÇÃO

Considerando as consultas e os honorários médicos pagos, foram destinados a cooperados e cooperadas mais de **R\$ 452 milhões em 2019**, um aumento de **12,84%** em comparação ao

ano anterior, reflexo da política permanente de valorização de profissionais que atuam na instituição.

296,30 milhões 2016

336,88 milhões 2017

400,71 milhões 2018

452,16 milhões 2019

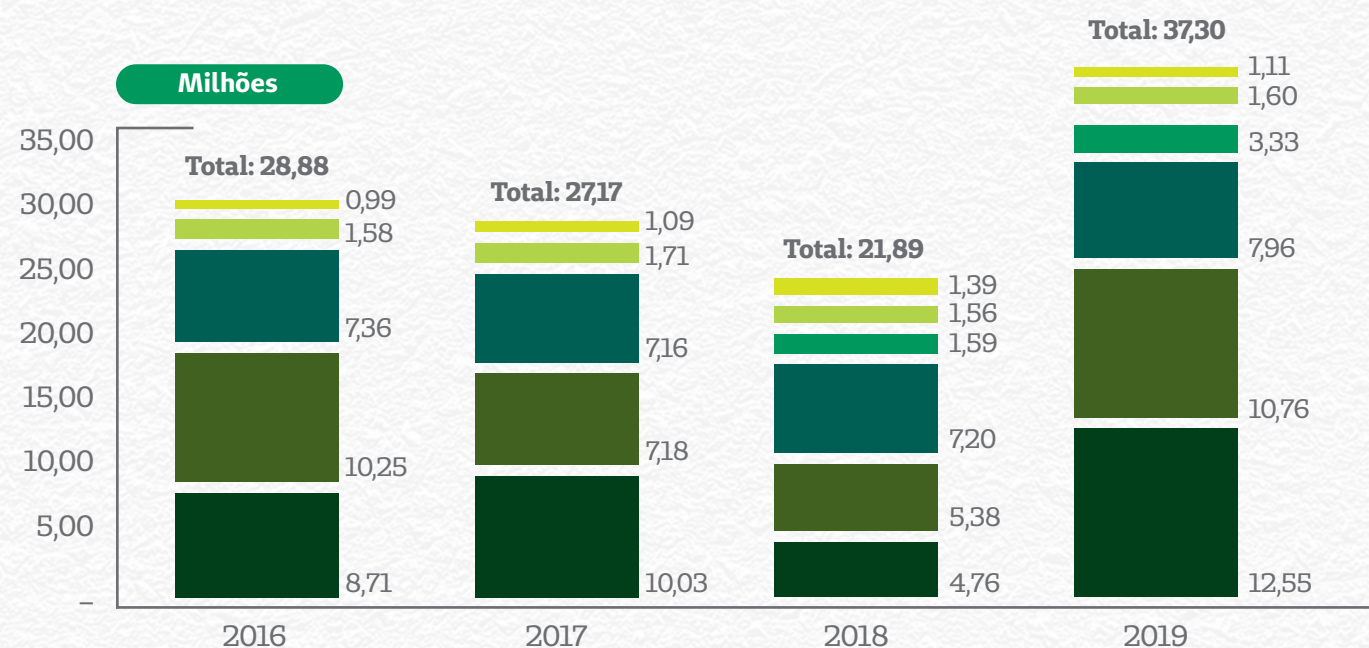
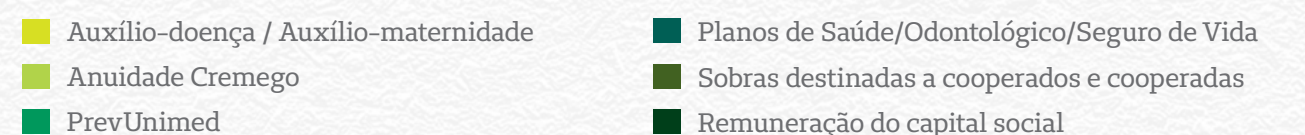
BENEFÍCIOS



Em 2019, graças à solidez financeira da Unimed Goiânia, mais de **R\$ 37 milhões** em sobras e benefícios foram repassados a cooperados e cooperadas.

Entre os benefícios indiretos concedidos, destacam-se a PrevUnimed, o auxílio-maternidade e o auxílio-doença, subsídios para o plano de saúde e o pagamento da anuidade do Conselho Regional de Medicina de Goiás (Cremege).*

Deste total, quase R\$ 11 milhões foram distribuídos como sobras, R\$ 12,5 milhões para remuneração do capital e R\$ 8 milhões para o plano de saúde, plano odontológico e seguro de vida.



* A anuidade do Cremege foi paga para 95% de cooperados e cooperadas de acordo com o Regulamento do Programa de Participação Pontuada (PPP).

EVOLUÇÃO E REAJUSTE DE CONSULTAS

Apesar da crise econômica brasileira limitar a expansão da carteira de clientes de operadoras de planos de saúde no Brasil, a Cooperativa manteve a valorização de cooperados e cooperadas com reajustes em consultas e honorários sem comprometer

a solidez financeira. Nos últimos dez anos, as consultas médicas foram reajustadas acima da inflação brasileira. Atualmente, o valor pago para atendimentos eletivos e de emergência é R\$ 100.



De 2016 a 2019 as consultas obtiveram um reajuste acumulado de **25%**.

DEFENSORIA

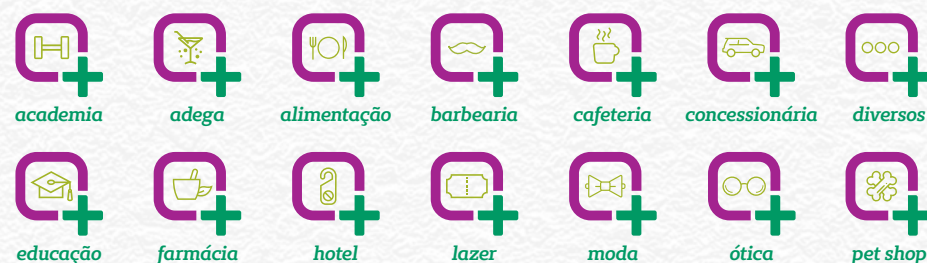
A Defensoria Jurídica é um benefício instituído pelo Conselho de Administração para prestar assessoria jurídica a médicos e médicas da Unimed Goiânia, exclusivamente na área cível (excetuando as áreas tributária, financeira, previdenciária, eleitoral, trabalhista, criminal e outras não abrangidas), nos seguintes âmbitos de atuação:

- b) Ações judiciais, independentemente de terem sido propostas por beneficiários ou beneficiárias da Unimed Goiânia ou não, nos Juizados Especiais Cíveis da Comarca de Goiânia;
- c) Ações de responsabilidade civil por ato médico, provenientes do atendimento a pessoas que utilizam o plano de saúde da Unimed Goiânia, na Justiça Comum da Comarca de Goiânia;
- d) Consultoria verbal.

a) Processos Ético Profissionais (PEP) no Conselho Regional de Medicina de Goiás e no Conselho Federal de Medicina (CFM);

PROGRAMA DE BENEFÍCIOS

O Bem + oferece a médicos e médicas da Unimed Goiânia preços diferenciados na aquisição de produtos ou contratação de serviços em **47 empresas** parceiras. Os benefícios são obtidos por meio de descontos em academias, adegas, clubes, escolas, hotéis, moda, óticas, restaurantes, entre outros estabelecimentos. A lista completa das empresas parceiras estão disponíveis no App Unimed Cooperado e no Portal Unimed (área exclusiva para cooperados e cooperadas).



PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO PONTUADA

Para divulgar a filosofia cooperativista e envolver a classe médica nas atividades da Unimed Goiânia, foi implantado desde 2017 o Programa de Participação Pontuada, uma política de premiação baseada no acúmulo de pontos por meio da participação em ações educativas, eventos e encontros promovidos pela organização. Nesse mesmo ano ocorreram várias premiações. Em 2018, o programa foi reformulado por uma comissão específica eleita durante a AGE e passou a vigorar com novas regras:



- 95% de cooperados e cooperadas mais pontuados são beneficiados com o pagamento da anuidade do Conselho Regional de Medicina de Goiás.
- Os três mais bem classificados recebem um prêmio em dinheiro no valor líquido de R\$ 5 mil;
- Os dez sorteados entre os classificados do 4º ao 200º lugar ganham um prêmio em dinheiro no valor líquido de R\$ 3 mil.

AÇÕES DE RELACIONAMENTO

Inúmeras ações de relacionamento contribuíram para o fortalecimento de laços de convivência entre profissionais do

corpo clínico da instituição, tornando o ambiente de trabalho mais acolhedor e fraterno.

Assembleia Geral Ordinária

Em março de 2019, foi realizada uma Assembleia Geral Ordinária para divulgar e aprovar os resultados do exercício anterior por meio da apresentação do *Relatório de Gestão e Sustentabilidade*. O encontro reuniu 360 integrantes da classe médica da Cooperativa, conferindo à reunião um índice de comparecimento de 13% em relação ao número total do quadro de profissionais.



Corrida Dia de Saúde

Corrida de rua promovida pela Unimed Goiânia em comemoração ao seu aniversário de 41 anos, com participação de aproximadamente 2.500 pessoas, entre atletas de diferentes partes do Brasil, médicos e médicas cooperados, colaboradores e colaboradoras.





Dia do Médico

O evento anual que comemora o Dia do Médico aconteceu no dia 18 de outubro, no Espaço Dois Ipês, com o show de humor “Nelson Freitas e Vocês”, seguido da apresentação musical da cantora Carina Duarte. O encontro tem sido um importante momento de aproximação e confraternização de médicos e médicas da Unimed Goiânia, com a participação de representantes de entidades médicas, públicas e cooperativistas.

Noite de Plantão

No dia 30 de novembro, foi realizada mais uma edição da Noite de Plantão, tradicional festa de confraternização da Unimed Goiânia. O evento aconteceu no Centro de Eventos Professor Ricardo Freua Bufáical, da Universidade Federal de Goiás (UFG – Campus Samambaia). A decoração foi inspirada no tema “Os Quatro Elementos” e reuniu cooperados, cooperadas e seus familiares, além de autoridades públicas e médicas.



Parabéns DRCooperado

Evento bimestral realizado para celebrar o aniversário de médicos e médicas da Unimed Goiânia. As 6 edições durante o ano contaram com a presença de 611 profissionais do corpo clínico da instituição.

CURSOS E TREINAMENTOS

Mantendo uma prática de mais de 20 anos de estímulo ao aprendizado e ao desenvolvimento profissional, a Cooperativa investe na Educação Médica Continuada, além de promover encontros de atualização e análise de conjuntura.

Arena com Ideias

Evento de caráter educativo e de integração que tem a finalidade de promover o conhecimento e o intercâmbio de ideias sobre a realidade nacional e os assuntos de relevante interesse para médicos e médicas cooperados em um ambiente descontraído

e informal. Em 2019, foi realizado um encontro com o tema “O Cenário Atual da Saúde Suplementar”, que contou com a presença de 68 pessoas.

Educação Médica Continuada

O Comitê de Educação Cooperativista da Unimed Goiânia promoveu importantes ações em prol do conhecimento científico e da atualização profissional. Foram realizados **8** módulos de Educação Médica Continuada com a participação de **615** cooperados e cooperadas. Na abordagem, temas de grande relevância como Uso Racional de Antimicrobianos, Tontura no Pronto-Socorro, *Check-up* e outros.

4/6/19 - **Uso Racional de Antimicrobianos**
Antimicrobial Stewardship, 92 participantes



Educação Médica Continuada

Conversando a gente se entende.
Melhores Práticas: Indicações / Interpretação / Conduta

13/8/19 - **Check-Up**, 77 participantes



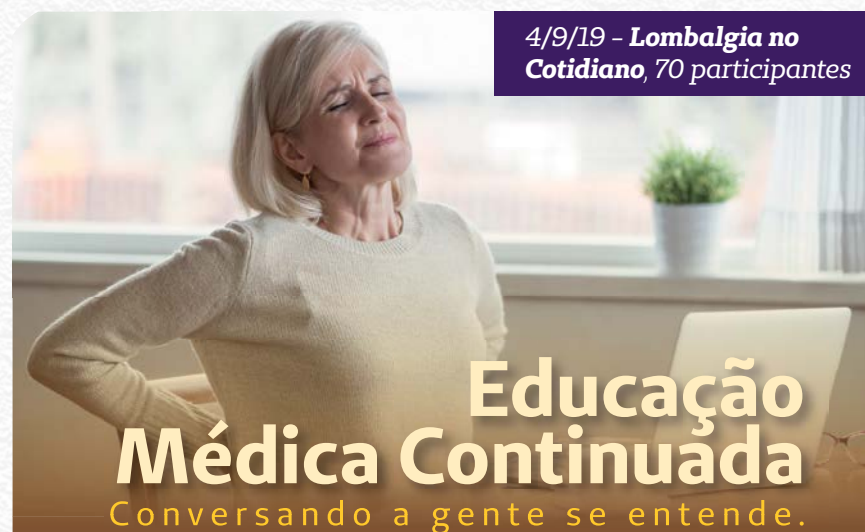
23/4/19 - **Tontura no Pronto-Socorro**, 76 participantes



17/7/19 - **Utilidade da Ultrassonografia nas Doenças Articulares**, 65 participantes



4/9/19 - **Lombalgia no Cotidiano**, 70 participantes



Educação Médica Continuada

Conversando a gente se entende.

25/11/19 - **Arena com Ideias**, 70 participantes



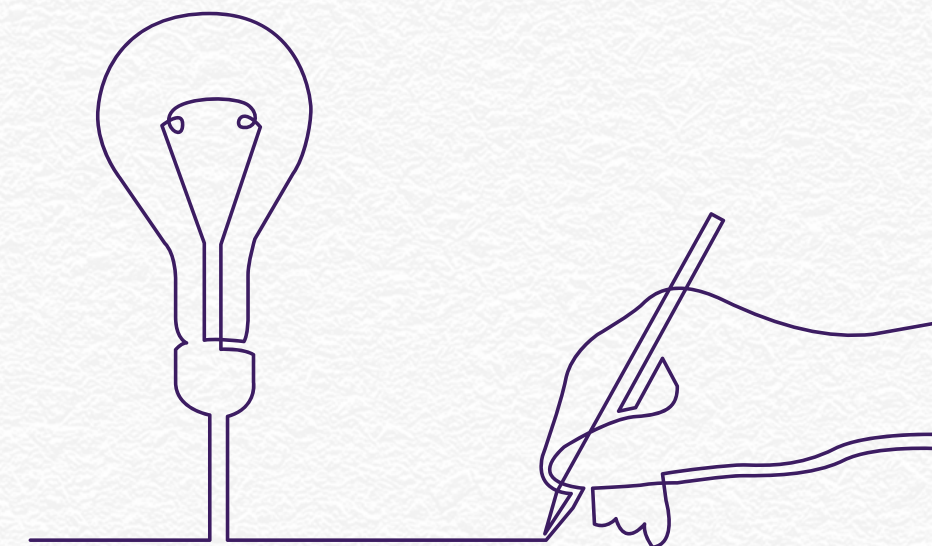
TREINAMENTOS DE ATENDIMENTO MEDICO

Além da Educação Médica Continuada, a Cooperativa ofereceu para cooperados e cooperadas nove treinamentos abordando temas variados para promover a atualização do conhecimento científico e gerar um impacto positivo no atendimento médico.

11/4/19 - **IVAS**, 69 participantes



21/3/19 - **Zika, um Flavivírus que Pode Trazer Sequelas em RN**, 62 participantes



Protocolo de SEPSE, 22/5/19, 69 participantes



25/6/19 - Protocolo de Infarto Agudo do Miocárdio (IAM), 81 participantes



30/7/19 - Protocolo de Acidente Vascular Cerebral, 82 participantes



29/8/19 - Judicialização na Saúde e Plano Terapêutico Singular, 68 participantes



CURSO DE FORMAÇÃO COOPERATIVISTA

Anualmente, atendendo ao item XIV do art. 79 do *Estatuto Social*, em parceria com a Faculdade Unimed, a Unimed Goiânia oferece a seu quadro de cooperados e cooperadas o Programa de Formação do Dirigente Cooperativista/Curso de Formação Cooperativista, com objetivo de formar e capacitar novos dirigentes. Os principais temas abordados são Bases Doutrinárias e a Natureza Empresarial de uma Cooperativa, Bases Legais das Sociedades Cooperativas, Sistema Unimed

– Cooperativa de Trabalho & Operadora de Planos de Saúde, Noções e Fundamentos de Contabilidade, Planejamento Estratégico, Liderança e Desenvolvimento de Equipes, Gestão de Serviços Próprios, Noções Básicas de Direito Empresarial, Governança Corporativa e Compliance, Habilidades Gerenciais e Gestão do Tempo. Este ano o programa foi realizado presencialmente, em 10 módulos, capacitando mais 13 profissionais.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO PARA COOPERADOS E COOPERADAS

- Assembleias
- Portal da Unimed Goiânia – área exclusiva para cooperados e cooperadas
- Atendimento telefônico
- Atendimento presencial – Departamento de Relacionamento com o Cooperado
- *Revista Coletiva* – Impresso e on-line
- *Jornal Informe Médico On-line*
- Mensagens via SMS e WhatsApp
- App Unimed Goiânia Cooperado
- Mural
- Mural informativo no sistema autorizador
- Canal de Denúncias
- Carta Circular
- Ofício
- E-mail

Um novo jeito
de cooperar com nossos

colaboradores & colaboradoras



EQUIPE UNIMED GOIÂNIA

GRI102-7,102-8,102-41,103-1,103-2,103-3,405-1

A Unimed Goiânia valoriza seus colaboradores e suas colaboradoras e reconhece a capacidade de cada pessoa alcançar resultados positivos e gerar crescimento. Assim, busca consolidar um modelo de investimento no desenvolvimento integral de profissionais e no ambiente de trabalho.

Perfil do Nosso Time

A diversidade amplia a visão de mundo da instituição, tornando-a mais competitiva no mercado. Esse princípio é garantido através do procedimento interno de recrutamento

e seleção, segundo o qual candidatos e candidatas não sofrem discriminação por idade, cor, sexo, limitações físicas, religião, orientação sexual, estado civil e/ou lugar de origem. A eficiência do processo foi comprovada pela última Pesquisa de Clima Organizacional, cujas respostas apontaram que **93%** das pessoas que trabalham na Cooperativa consideram-se bem tratadas, independente de suas diversas características e crenças.



VÍNCULO E SEXO	FEMININO		MASCULINO		TOTAL	
	QUANTIDADE	%	QUANTIDADE	%	QUANTIDADE	%
DIRIGENTES	2	0,2%	9	1,4%	11	0,6%
CELETISTAS	1.093	83,1%	463	71,1%	1.556	79,1%
TERCEIROS	179	13,6%	129	19,8%	308	15,7%
ESTAGIÁRIOS	22	1,7%	22	3,4%	44	2,2%
APRENDIZES	20	1,5%	28	4,3%	48	2,4%
TOTAL	1.316	67%	651	33%	1.967	100%

No total, **67%** do quadro de colaboradores e colaboradoras é formado por mulheres. A categoria profissional com maior número é a operacional, sendo que 100% possuem acordo coletivo de trabalho.

Os dados cadastrais foram extraídos por meio de *softwares* internos, de acordo com as informações admissionais.

CATEGORIAS*	QUANTIDADE	%
DIRIGENTES	11	0,7%
GESTÃO	64	4,1%
TÉCNICO	303	19,3%
OPERACIONAL	1.027	65,5%
APOIO	162	10,3%
TOTAL	1.567	100%

TIPO DE EMPREGO*	QUANTIDADE	%
TEMPO INTEGRAL	1.101	70,3%
PARCIAL/MEIO PERÍODO	466	29,7%
TOTAL	1.567	100%

*Somente celetistas e profissionais em cargos de direção.

REGIÃO*	QUANTIDADE	%
REGIÃO METROPOLITANA DE GOIÂNIA	1.563	99,7%
FORA DA REGIÃO METROPOLITANA	4	0,3%
TOTAL	1.567	100%

FAIXA ETÁRIA*	QUANTIDADE	%
ABAIXO DE 30 ANOS	397	25,3%
DE 30 A 50 ANOS	1.078	68,8%
MAIS DE 50 ANOS	92	5,9%
TOTAL	1.567	100%



PROJETO VALORIZA NOVO!

O Programa de Remuneração Variável da Unimed Goiânia tem como objetivo criar oportunidades para estabelecer uma relação de “ganha-ganha”, como se diz popularmente. Assim, colaboradores e colaboradoras celetistas são recompensados de acordo com os resultados atingidos a partir de metas definidas.

A ação estimula a melhoria do desempenho e integra objetivos estratégicos e operacionais à filosofia da área de Gestão de Pessoas, a fim de garantir competitividade e rentabilidade para toda organização. Para tanto, foram estabelecidos 195 indicadores e suas metas, com foco na evolução organizacional, que devem ser trabalhados. Caso os propósitos não sejam atingidos, não há distribuição para toda equipe. A avaliação individual é feita pelo Programa de Gestão de Pessoas por Competências. Quem não alcança a pontuação comportamental mínima não está elegível para receber sua bonificação, mesmo que tenha alcançado o resultado coletivo.

A iniciativa busca valorizar os desempenhos em equipe e individual, tendo como premissa o resultado operacional da Cooperativa.



VALORIZA
PROGRAMA DE REMUNERAÇÃO VARIÁVEL

SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA

Para promover a qualidade de vida e saúde para esses profissionais que colaboram com a instituição, foram desenvolvidos vários programas e ações:

Programa Bem-Viver

O Bem-Viver é destinado a colaboradores e colaboradoras celetistas, estagiários e estagiárias da Unimed Goiânia. Anualmente, o Gestor de Pessoas faz o diagnóstico inicial de saúde do quadro de profissionais por meio da aplicação de um questionário para identificar os públicos-alvo de cada dimensão especificada. Nesta análise, são avaliados os seguintes aspectos: estilo de vida, Índice de Massa Corpórea (IMC), doenças existentes, níveis de estresse e ansiedade, e depressão.

Com base nos dados obtidos, a Cooperativa, em parceria com a Clínica de Psicologia e o Setor de Atenção à Saúde, promove palestras abertas e atividades em grupos fechados, conforme o perfil de cada participante.

**EM 2019,
O PROGRAMA BEM-VIVER
CONQUISTOU O SEGUNDO
LUGAR NA CATEGORIA
ADMINISTRAÇÃO DO PRÊMIO
SER HUMANO ELI CLEUSA
DO NASCIMENTO PERCÍLIO.**



Grupo de Corrida Unimed Goiânia

Há mais de dez anos, a Cooperativa mantém um grupo de corrida direcionado a colaboradores, colaboradoras, cooperados e cooperadas, assessorado por uma equipe de profissionais de educação física. Atualmente, o grupo possui 100 participantes, quantidade máxima permitida.

Além do treinamento especializado, são oferecidas cortesias para inscrições nas provas de rua da cidade durante o ano. Uma seleção também é realizada para que atletas possam participar da corrida Volta à Ilha, em Florianópolis (SC),

e representar a Unimed Goiânia em uma das provas de revezamento mais conhecidas do País. A frequência mínima exigida para permanecer na equipe de corrida é de oito treinos mensais. As reuniões são trimestrais e servem para apresentar o desempenho de cada atleta e quem conquistou as três melhores pontuações, nas categorias feminina e masculina. Participantes selecionados até o terceiro lugar são presenteados com um voucher para compra de produtos esportivos. No final do ano, quem fica com a maior pontuação recebe uma premiação em dinheiro.



Programa Conte Comigo **NOVO!**

O Programa Conte Comigo é uma iniciativa de apoio que oferece assistência profissional e confidencial quando os problemas pessoais comprometem o desempenho no trabalho, dando cobertura para uma ampla gama de questões ligadas à vida pessoal e profissional, e à saúde.

Características do programa:

- Contato telefônico inicial com profissionais das áreas de psicologia ou assistência social e, se necessário, de advocacia ou consultoria financeira.

- Uso voluntário e confidencial.
- Sem custo para colaboradores, colaboradoras e seus familiares.
- Funciona 24h por dia e 7 dias por semana.

0800 720 2703

Se você está com uma dificuldade e gostaria de conversar com alguém, agora você pode fazer isso.

Outras ações de saúde realizadas para colaboradores e colaboradoras em 2019:



- ALÉM DESSAS, FORAM REALIZADAS:**
- Imunização contra gripe
 - Blitz postural
 - Massagem mensal

PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A Pesquisa de Clima Organizacional é aplicada anualmente para escutar a opinião das pessoas, garantindo a identificação de critérios e atributos valorizados. Com base nos resultados, são implementadas ações para alinhar a cultura organizacional, estimular a motivação, a satisfação e a integração, além de reter talentos e melhorar a produtividade.

RESULTADOS DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL 2018:

83% afirmam que trabalhar na Unimed Goiânia proporciona estabilidade e tranquilidade para si e para a família.

87% pretendem trabalhar na Cooperativa por muito tempo.

93% concordam que são bem tratadas na Unimed Goiânia, independente de sua idade, cor, raça, deficiência e sexo.

94% têm orgulho de trabalhar na Cooperativa.

*Pesquisa divulgada em março de 2019.

TRAJETÓRIAS DE SUCESSO

GRI 404-2

A Unimed Goiânia compreende sua função social e sua responsabilidade em dar oportunidade de crescimento e desenvolvimento a todas as pessoas que trabalham na instituição. Por isso, preocupa-se em oferecer condições para ascensão profissional em sua estrutura de Recursos Humanos e adota o modelo de gestão por competências para tornar colaboradores e colaboradoras mais produtivos, criativos e inovadores. No total, 87% passaram por avaliação em 2019. Ao garantir mais espaço para que possam exercer suas competências, a Cooperativa também reconhece seus talentos e demonstra interesse pela permanência de quem atua na organização.

A seguir, alguns exemplos de sucesso e desenvolvimento que agregam a Cooperativa atualmente:



Hugo Lima: De técnico de Enfermagem a coordenador de Enfermagem – 12 anos de Unimed Goiânia

Trabalhar na Unimed Goiânia é a realização de um sonho. Tenho somente a agradecer a todas as oportunidades para meu desenvolvimento profissional e pessoal. Gratidão, amigos verdadeiras e cidadania. Juntos SomosCoop.



Afrânio Silva: De office boy a gerente de Mercado – 26 anos de Unimed Goiânia

São mais de 26 anos de muito trabalho, dedicação, sinergia e cumplicidade. Por isso, sou extremamente grato à Unimed Goiânia por me permitir construir a minha carreira profissional nesta empresa, que hoje é merecidamente reconhecida entre as melhores para se trabalhar.



Liliane Santos: De auxiliar de Processos a coordenadora de Ouvidoria – 12 anos de Unimed Goiânia

A Unimed é uma empresa que incentiva, dá suporte e permite que cada colaborador e colaboradora possam construir sua própria história. As pessoas são desafiadas a entregar o seu melhor o tempo todo. Tenho orgulho e gratidão de dizer que sou parte do time Unimed.



Marcello Rodrigues: De estagiário a coordenador de Atendimento – 19 anos de Unimed Goiânia

Sou grato por trabalhar na Unimed Goiânia, mas agradeço, sobretudo por ter uma equipe que trabalha incansavelmente todos os dias ao meu lado!

GELADEIRA LITERÁRIA

Para valorizar a leitura, a cultura e incentivar a mudança de hábitos, a Unimed Goiânia disponibilizou uma Geladeira Literária na área de convivência para colaboradores e colaboradoras, que doaram a maioria dos livros, com temas variados. O uso é livre, basta ler e devolver no mesmo lugar.



TREINAMENTOS

GRI 103-1,103-2,103-3, 404-1

Treinamentos são utilizados para que as pessoas possam compreender os valores, a filosofia e as políticas da organização. Eles proporcionam um entendimento mais claro acerca de objetivos e metas, melhorando o empenho e a assertividade. As ações oferecidas são mapeadas de acordo com a avaliação realizada pelo Programa de Gestão por Competências, que produz estratégias organizacionais de acordo com as necessidades técnicas para o exercício das funções atuais ou futuras. A eficácia é medida por meio de uma pesquisa realizada ao final de cada curso, na qual o conteúdo e o modo de instruir são avaliados. A pessoa responsável pelo treinamento também avalia a Cooperativa e o grupo.

Comprometida com a valorização profissional e o estímulo ao crescimento pessoal, a Unimed Goiânia mantém sua política de relacionamento e qualificação que resultou em **29.566 horas** de treinamentos e cursos, com uma média de **20 horas e 3 minutos por participante**.

INFORMAÇÕES SOBRE TREINAMENTO	2018	2019
QUANTIDADE DE TREINAMENTOS	243	338
VAGAS OFERECIDAS	9.204	10.997
VAGAS PREENCHIDAS	10.343	10.963
TOTAL DE HORAS	28.045	29.566
MÉDIA DE HORAS POR COLABORADOR	17:17	20:03
QUANTIDADE DE HORAS POR SEXO	28.045	29.566
FEMININO	20.242	21.436
MASCULINO	7.803	8.130
QUANTIDADE DE HORAS POR CATEGORIA FUNCIONAL	28.045	29.566
GESTÃO/TÉCNICO	10.463	12.275
OPERACIONAL	16.839	15.442
APOIO	743	1.849

Liderança de Alto Desempenho

Como o processo de aprendizado e desenvolvimento das lideranças é fundamental para que os objetivos estratégicos, táticos e operacionais sejam atingidos, a Unimed Goiânia, em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo em Goiás (Sescoop-GO), realizou o Projeto Liderança de Alto Desempenho, executado pela Fundação Dom Cabral (FDC).

Direcionado ao corpo gerencial da Cooperativa, o projeto busca alinhar comportamento, responsabilidade e foco nas diretrizes e nos valores propostos com a prática em gestão de pessoas e nos módulos direcionados ao negócio.



ÍNDICE DE ROTATIVIDADE

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 401-1

Atuar em cenários competitivos e complexos como o mercado de saúde suplementar exige um bom controle sobre o índice de rotatividade, ou seja, a quantidade de pessoas admitidas e desligadas, conhecido como *turnover*. A perda de pessoas significa, também, redução de capital intelectual, de domínio dos processos, de conexões internas e com clientes e, até mesmo, de oportunidades de negócios.

Todas as seleções e demissões são baseadas no Programa de Gestão de Pessoas por Competências. Na admissão, as

habilidades são medidas através de um questionário específico. Já na demissão é feita uma análise do histórico de avaliação de cada colaborador ou colaboradora. Além disso, após o desligamento, cada profissional responde a um questionário no qual manifesta sua opinião sobre a instituição. Posteriormente, essas entrevistas são analisadas pelo Setor de Gestão de Pessoas para adoção de ações pertinentes de acordo com as situações apresentadas.

A baixa rotatividade na Unimed Goiânia demonstra que as práticas relacionadas à gestão de pessoas e aos processos são adequadas ao perfil de quem trabalha na instituição e à cultura organizacional pretendida. Essas ações foram capazes de gerar

vínculo e sentimento de pertencimento, o que naturalmente melhora a produtividade.

Em 2019, a taxa de rotatividade foi de **19,86%**, e o índice de novas contratações foi de **26,99%**.

FAIXA ETÁRIA	ADMISSÕES	DEMISSÕES	ROTATIVIDADE
ABAIXO DE 30 ANOS	142	46	23,7%
DE 30 A 50 ANOS	265	146	19,1%
MAIS DE 50 ANOS	13	6	11,6%
TOTAL GERAL	420	198	19,9%



SEXO	ADMISSÕES	DEMISSÕES	ROTATIVIDADE
FEMININO	289	136	19,4%
MASCULINO	131	62	20,8%
TOTAL GERAL	420	198	19,9%



REGIÃO	ADMISSÕES	DEMISSÕES	ROTATIVIDADE
REGIÃO METROPOLITANA DE GOIÂNIA	418	195	19,7%
FORA DA REGIÃO METROPOLITANA	2	3	62,5%
TOTAL GERAL	420	198	19,9%



Nota explicativa: Fórmula utilizada – rotatividade (admissões + desligamentos / 2) / total efetivo ao período de 2019 x 100). Foram considerados no cálculo somente colaboradores e colaboradoras celetistas.

ABSENTEÍSMO E LESÕES

GRI 103-1,103-2,103-3, 403-2

O absenteísmo está diretamente ligado à saúde e à segurança no trabalho. Clima organizacional agradável, diminuição de riscos no ambiente de trabalho e promoção da saúde são os principais fatores para manter baixo o índice de absenteísmo.

Para que isso ocorra, a Unimed Goiânia promove internamente diversas ações para proporcionar um ambiente de trabalho agradável e seguro: Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), Semana da Saúde e Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT), ginástica laboral, Brigadistas

de Incêndio, Pesquisa de Clima Organizacional, Encontro com os Aniversariantes, entre outros.

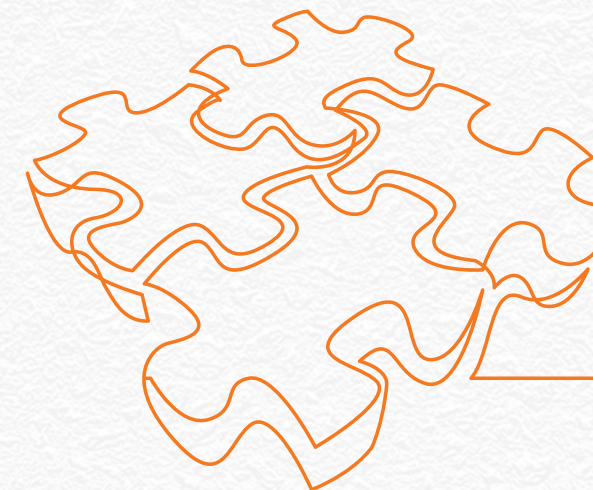
Em 2019, a taxa geral de absenteísmo foi de **1,7%**. Não ocorreram registros de doenças ocupacionais e óbitos relacionados ao trabalho. Foram perdidos **365** dias corridos em decorrência de **43** acidentes de trajeto ou em atividades-fim, considerando o primeiro dia após o acidente. Esse número representa **2,8%** do quadro de colaboradores e colaboradoras.

TIPOS DE LESÕES*	FEMININO	MASCULINO	ÍNDICE SOBRE O TOTAL DE COLABORADORES E COLABORADORAS
ACIDENTES DE TRAJETO	14	15	1,9%
ACIDENTES NA ATIVIDADE-FIM	9	5	0,9%
TOTAL	23	20	2,8%

REGIÃO*	FEMININO	MASCULINO	ÍNDICE SOBRE O TOTAL DE COLABORADORES E COLABORADORAS
REGIÃO METROPOLITANA DE GOIÂNIA	23	20	2,8%
TOTAL	23	20	2,8%

*Considerado somente celetistas.

TAXA DE ABSENTISMO*		
FEMININO	MASCULINO	GERAL
1,7%	1,5%	1,7%



CANAIS DE COMUNICAÇÃO PARA COLABORADORES E COLABORADORAS

- Jornal impresso *O Colaborador*
- Murais internos
- Intranet
- TV Corporativa
- *Wallpaper*
- Canal de Denúncias
- Carta Circular
- Ofício
- E-mail
- Telegram
- Holofote (acesso via intranet)



Um novo jeito
de atender nossos

beneficiários

e

beneficiárias

BENEFICIÁRIOS E BENEFICIÁRIAS

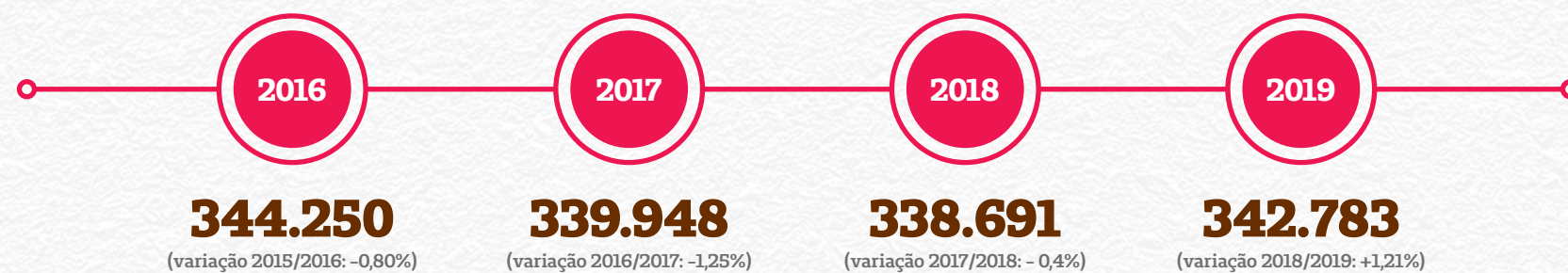
O atendimento a usuários e usuárias do plano é um “termômetro” para medir a real situação de uma organização no mercado. Para isso, a Unimed Goiânia busca conhecer as características

de sua carteira de clientes para trabalhar sempre em parceria total com as pessoas beneficiárias, pois as diretrizes precisam ser alinhadas às suas principais necessidades.

EVOLUÇÃO DE VIDAS

O alto índice de desemprego e o contexto de crise econômica têm gerado grandes dificuldades para as operadoras de planos de saúde. Entretanto, a Unimed Goiânia tem conseguido manter

certa estabilidade em sua carteira de clientes, com variações mínimas, e em 2019 voltou a experimentar um pequeno crescimento.

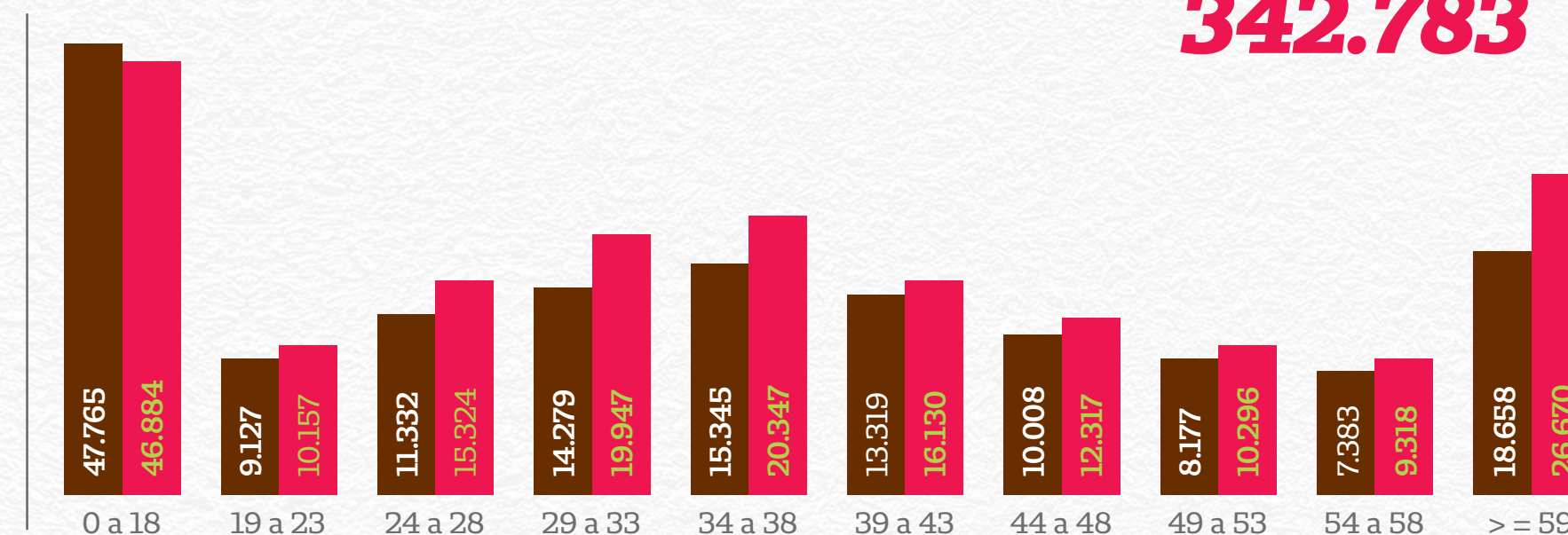


PERFIL DE BENEFICIÁRIOS E BENEFICIÁRIAS

A Unimed Goiânia tem **342.783** pessoas beneficiárias, sendo a maioria do sexo feminino e na faixa etária de 0 a 18 anos. Outra faixa de grande concentração é a maior de 59 anos.

Em relação à modalidade do plano, o Individual/Familiar possui maior número de adesões.

FAIXA ETÁRIA E SEXO



Total de pessoas beneficiárias
342.783

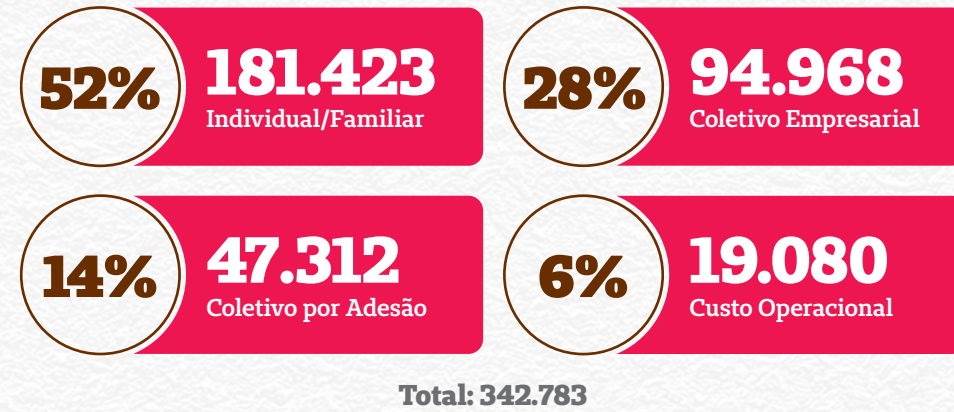
45,33% MASCULINO

Total: **155.393** homens

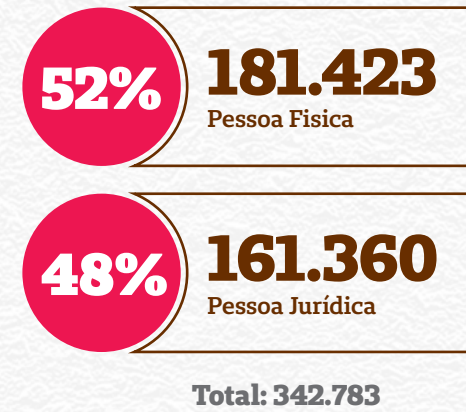
54,67% FEMININO

Total: **187.390** mulheres

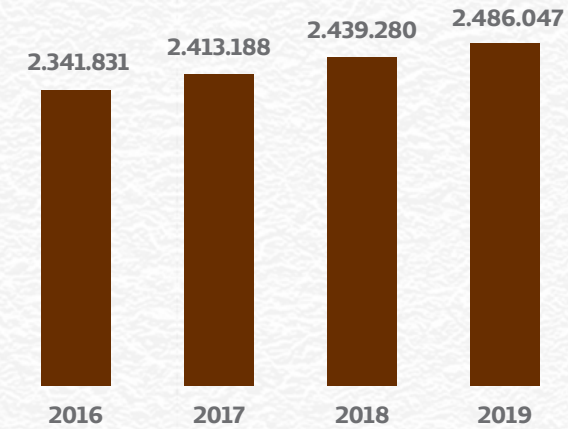
Tipo de Produto



Tipo de Pessoa



QUANTIDADE DE CONSULTAS



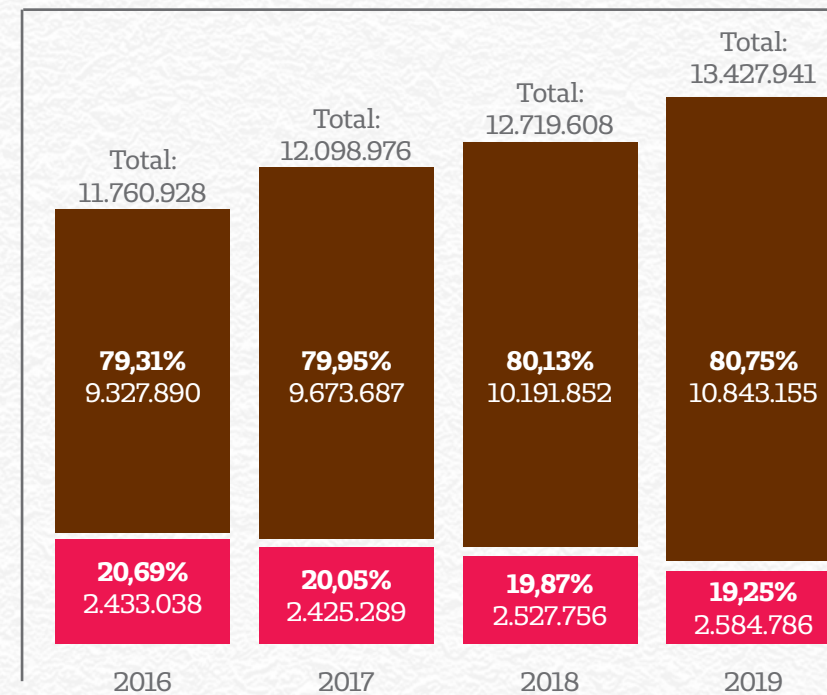
REDE DE ATENDIMENTO

Atualmente, a rede de atendimento da Unimed Goiânia possui quase **2.800** médicos e médicas associados, cerca de **446** empresas prestadoras, entre clínicas, hospitais, laboratórios e unidades de Recursos Próprios, distribuídas em toda sua área de atuação.

Número de atendimentos

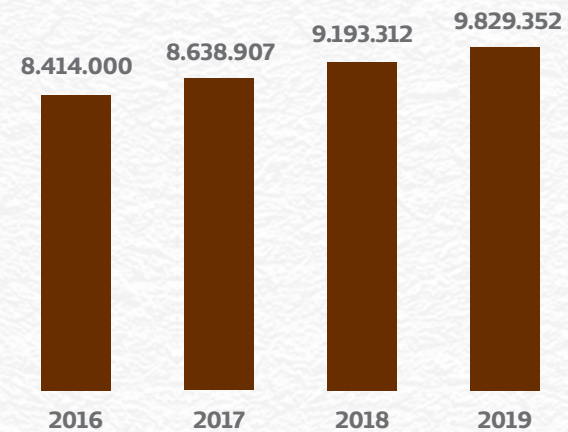
Em 2019, a Cooperativa ultrapassou a marca de **13 milhões de atendimentos**, entre consultas, exames, terapias, tratamentos clínicos, cirúrgicos e ambulatoriais, feitos em sua rede própria ou credenciada. Desse total, **19%** dos serviços foram prestados a usuários e usuárias de planos de outras Unimed (Intercâmbio).

NÚMERO DE ATENDIMENTOS



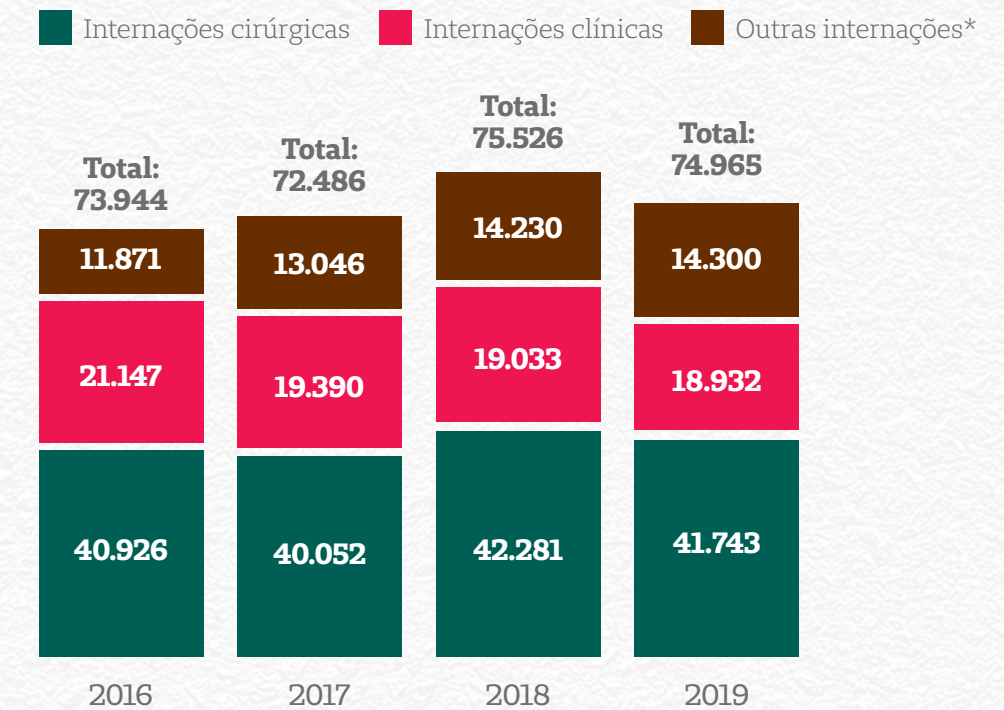
■ Beneficiários e beneficiárias da Unimed Goiânia atendidos em Goiânia
 ■ Beneficiários e beneficiárias de outras Unimed atendidos pela Unimed Goiânia

QUANTIDADE DE SADTS*



*Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADTS) (exames e terapias).

TIPOS DE INTERNAÇÕES



*Internações pediátricas, obstétricas e psiquiátricas.

RECURSOS E SERVIÇOS PRÓPRIOS

A Unimed Goiânia está hoje com sete unidades próprias de atendimento e nove pontos do Laboratório Unimed. Com a preocupação de garantir um atendimento rápido e de qualidade, em 2019, sua rede de Recursos Próprios foi expandida com a abertura de uma nova unidade do Laboratório Unimed além

Unimed Criança **NOVO!**

GRI 102-10

Em função da crescente demanda por atendimentos na área de pediatria e visando mais conforto desse público, a Cooperativa buscou oferecer um atendimento personalizado e seguro em uma estrutura moderna e humanizada. Para isso, transferiu o atendimento anteriormente prestado no Serviço de Atendimento Unimed para uma unidade exclusiva de atendimento pediátrico, a Unimed Criança, que também oferece serviços de ortopedia, raio-x e laboratório.

A nova instalação de 2.400 m² está localizada na Avenida T-63, nº 2.558, Jardim América. Possui uma equipe de 100 pessoas, formada por pediatras, ortopedistas e equipe laboratorial, e



do Pronto Atendimento Pediátrico – Unimed Criança, com atendimento 24 horas, profissionais especialistas e espaço dedicado ao público infantil.



tem capacidade física instalada para até 15 mil atendimentos mensais.

O atendimento 24 horas (emergência e urgência) é voltado para crianças e adolescentes até 18 anos de idade. Já a unidade do laboratório atende todos os públicos 24 horas, inclusive nos finais de semana e feriados. Um plantão de vendas de planos de saúde Unimed também está disponível no local.

16.542 CONSULTAS E RETORNOS*

12.442 EXAMES LABORATORIAIS E IMAGEM*

*Número de procedimentos realizados de 16/10/2019 a 31/12/2019. Antes desse período, esses serviços foram contabilizados no Serviço de Atendimento Unimed.

Centro de Diagnósticos Unimed

Inaugurado em 2017, o Centro de Diagnósticos Unimed ampliou ainda mais a rede de Recursos e Serviços Próprios da Cooperativa. Sua nova e moderna estrutura oferece vários tipos de exames:

- Ultrassonografia;
- Mamografia digital;
- Raio-x digital;
- Densitometria óssea;
- Tomografia computadorizada;
- Ressonância magnética;
- PET CT;
- MAPA.

Uma das **nove** unidades do Laboratório Unimed também está localizada no CDU, ampliando a variedade de exames oferecidos junto a serviços e soluções inovadoras de confiança, credibilidade, conveniência, tecnologia de ponta e alto padrão de qualidade comprovado pelo Programa de Proficiência em Ensaio Laboratoriais (PELM).

Tipos de exames realizados pelo Laboratório Unimed no CDU:

- Citologia;
- Hematologia;
- Bioquímica;
- Imunologia;
- Hormonal;
- Microbiologia;
- Parasitologia;
- Uranálise;
- Biologia molecular;
- Anatomia patológica;
- Genética médica;
- Teste do pezinho;
- DNA;
- Sexagem fetal.

Entre os principais conceitos de cuidado do CDU estão a humanização do atendimento e a prevenção de doenças detectáveis por exames de imagem, preocupações alinhadas ao novo modelo de Atenção Integral à Saúde.



23.800 BENEFICIÁRIOS E BENEFICIÁRIAS ATENDIDOS EM EXAMES DE IMAGEM

42.248 BENEFICIÁRIOS E BENEFICIÁRIAS ATENDIDOS NO LABORATÓRIO

347.162 EXAMES LABORATORIAIS

41.847 EXAMES DE IMAGEM

2.021 EXAMES DE MAPA

Laboratório Unimed

GRI 102-10

Em 2019, a Unimed Goiania inaugurou uma nova unidade do Laboratório Unimed no Jardim América (Unimed Criança). E em agosto foi reinaugurada a antiga unidade laboratorial da Av. Rio Verde, que foi transferida para um novo local, no

Buriti Shopping, em Aparecida de Goiânia. A unidade atende pessoas beneficiárias do plano Unimed e também pacientes particulares, além de oferecer um plantão de vendas no local.

As unidades do Laboratório Unimed que estão localizadas no Serviço de Atendimento Unimed e na Unimed Criança possuem atendimento 24h. Já a unidade do Laboratório do

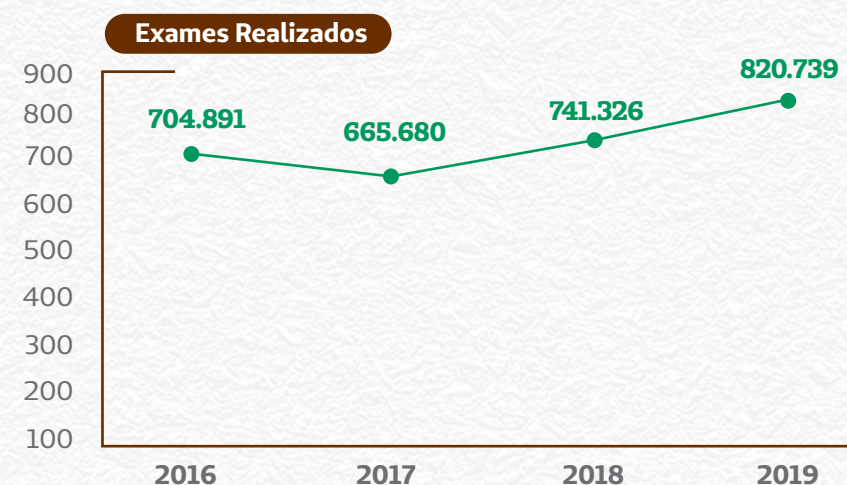
Centro de Diagnósticos Unimed disponibiliza horário de atendimento de segunda a sexta, das 6h às 19h; sábados, domingos e feriados, das 6h às 18h.

Tipos de exames realizados:

- Citologia;
- Hematologia;
- Bioquímica;
- Imunologia;
- Hormonal;
- Microbiologia;
- Parasitologia;
- Uranálise;
- Biologia molecular;
- Anatomia patológica;
- Teste do pezinho;
- Sexagem fetal.

120.004

BENEFICIÁRIOS E
BENEFICIÁRIAS ATENDIDOS



Centro Clínico Unimed

O Centro Clínico iniciou suas atividades em setembro de 1998 com a finalidade de prestar assistência a clientes empresariais, mudando posteriormente para o atendimento exclusivo a pessoas do plano UniFácil. Em 2016, o serviço foi ampliado para pacientes dos demais tipos de plano e vem crescendo gradativamente.

Sua estrutura inclui:

- Serviço de Quimioterapia;
- Atendimento de Urgência (pessoas adultas);
- Centro Cirúrgico para pequenos procedimentos (vasectomia, postectomia, procedimentos dermatológicos, implante de DIU, punção de mama e cauterizações ginecológicas);
- Aplicação de medicação ambulatorial;
- Consultas médicas eletivas nas especialidades de ginecologia, cardiologia, urologia, clínica médica, neurologia, cirurgia geral, dermatologia, nutrologia, ortopedia, otorrinolaringologia e oftalmologia);
- Exames de eletrocardiograma e ultrassonografia;
- Posto de coleta do Laboratório Unimed;
- Entrega de materiais e medicamentos (DIU, bolsa de colostomia, botox e outros).

Em 2019, o Centro Clínico foi certificado com selo Acreditado pela ONA, após auditorias realizadas no mês de abril pelo Instituto Brasileiro de Excelência em Saúde. A certificação foi recebida com muita alegria por compreender o resultado de muito trabalho e dedicação.



105.932

CONSULTAS E RETORNOS

11.264

ULTRASSONOGRAFIAS

3.381

ELETCARDIOGRAMAS

Serviço de Quimioterapia

Em junho de 2009, foi implantado o serviço de entrega de quimioterápicos orais, em atendimento às exigências legais da RN nº 387 da ANS, que ampliou a cobertura para o tratamento de câncer, atualizando o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde – referência básica para cobertura assistencial mínima dos planos privados de assistência à saúde contratados a partir de 1º de janeiro de 1999.

Após o Serviço de Quimioterapia ser transferido para o Centro Clínico Unimed, clientes passaram a usufruir das melhorias implantadas:

- Ambientes privativos, confortáveis e humanizados;
- Equipe multiprofissional especializada;
- Recepção ampla e exclusiva;
- Entrega e administração de medicamentos oncológicos;
- Estacionamento.

Para garantir o acesso a todo cuidado necessário no Serviço de Quimioterapia, profissionais da área de nutrição compõem o atendimento integral, tendo em vista as necessidades específicas de pacientes em tratamento, que podem apresentar riscos nutricionais.

10.717

ATENDIMENTOS REALIZADOS

9.054

PACIENTES ATENDIDOS



Clínica de Psicologia

Além dos serviços regulares, a Clínica de Psicologia da Unimed Goiânia promoveu, em 2019, uma inovação no atendimento por meio da criação do Serviço de Psicologia on-line*, que visa resolver com excelência cerca de 40% das demandas. Essa modalidade está disponível a beneficiários e beneficiárias, que passam por uma entrevista, para tratamentos de ansiedade, depressão e transtorno alimentar.

Após o aceite de cada paciente, é liberado o acesso ao aplicativo pelo celular, tablet ou notebook. As sessões são realizadas através de videochamada por profissionais especialistas na área. Materiais de psicoeducação e autogestão de sintomas também são disponibilizados em vídeos e textos.

32.658

ATENDIMENTOS PSICOLÓGICOS

1.786

ATENDIMENTOS DE TERAPIAS OCUPACIONAIS

Os principais benefícios desse serviço são economia de tempo com locomoção e continuidade do tratamento, que não precisa ser interrompido durante as viagens, por exemplo. Essa modalidade já foi aprovada pelo Conselho Federal de Psicologia e é baseada em evidências científicas.

*O tratamento é disponibilizado de acordo com as coberturas de contrato e do Rol de Procedimentos da Agência Nacional de Saúde Suplementar.



Serviço de Atendimento Unimed

O Serviço de Atendimento Unimed possui uma equipe altamente especializada para atendimento de pacientes de urgência e emergência. Até o dia 16 de outubro de 2019, a unidade também prestava atendimento pediátrico. Entretanto, o aumento da demanda e a necessidade de oferecer uma assistência personalizada motivaram a transferência desse tipo de atendimento para uma nova unidade exclusiva, a Unimed Criança. Colaboradores e colaboradoras da unidade recebem treinamentos de capacitação para assegurar ainda mais a qualidade da assistência prestada e reduzir erros na execução de processos. Um dos indicadores gerenciados e de alta relevância para segurança de pacientes é o índice de infecção hospitalar, que se manteve em 0%.

A seguir, a relação dos serviços disponibilizados no SAU:

Atendimento de Urgência e Emergência

- Clínica médica;
- Cirurgia geral;
- Ortopedia e traumatologia;
- Raio-x, eletrocardiograma e coleta laboratorial.

Visando à melhoria contínua e a rapidez nos diagnósticos, em 2019, as imagens dos exames de raio-x do SAU passaram a ser liberadas diretamente via *Picture Archiving and Communication System* (PACS), ou Sistema de Comunicação e Arquivamento de Imagens, que integra o sistema de prontuário eletrônico on-line. Essa ação otimizou o atendimento e a avaliação de médicos e médicas. Em agosto, o sistema da WTT também passou a liberar um laudo integrado juntamente à imagem.

A certificação ONA, obtida em novembro de 2018, está mantida após uma nova avaliação feita pelo IBES em agosto.



Ambulatório

- Curativos de queimadura e outros;
- Pequenos procedimentos;
- Aplicação de medicações.

171.939

CONSULTAS E RETORNOS

36.272

EXAMES DE RADIOLOGIA

2.752

ELETCARDIOGRAMAS

Espaço Personal Unimed

O Espaço Personal Unimed realiza atendimentos exclusivos a beneficiários e beneficiárias do plano Personal, que atualmente são colaboradores e colaboradoras da Unimed Goiânia (Personal Colaboradores) e da Corretora Unimed Goiânia (Personal Jurídico), assim como seus dependentes.

O atendimento é feito com base no conceito de cuidado integral, estando cada paciente no centro de toda a atenção. Com essa visão, são agregados o gerenciamento e a organização de serviços relacionados ao diagnóstico, ao tratamento, à reabilitação e à promoção da saúde.

- Funções: resolutividade, organização e responsabilização.
- Princípios: primeiro contato, longitudinalidade, integralidade, coordenação e abrangência familiar.

Equipe de especialistas:

- Saúde da família e comunidade;
- Clínica médica;
- Pediatria;
- Enfermagem;
- Técnicas de enfermagem (medicação e tutoria do cuidado);
- Assistência social;
- Nutrição;
- Fonoaudiologia;
- Fisioterapia;
- Psicologia;
- Farmácia;
- Odontologia (Unimed Odonto).

Sua estrutura possui:

- Quatro consultórios médicos, com capacidade de atendimento de 45 horas;
- Um consultório para acolhimento de enfermagem, com capacidade de atendimento de 12 horas diárias;
- Dois consultórios multiprofissionais, com capacidade de atendimento de 24 horas diárias;
- Um estúdio de fisioterapia, com capacidade de atendimento de 12 horas diárias;
- Uma sala para pequenos grupos, com capacidade de atendimento de 12 horas diárias;
- Uma sala de medicação, com capacidade de atendimento de 12 horas diárias;
- Um consultório odontológico, com capacidade de atendimento de 10 horas diárias;
- Um posto de coleta do Laboratório Unimed Goiânia.

12.141

ATENDIMENTOS PELA EQUIPE DE REFERÊNCIA*

6.163

ATENDIMENTOS PELA EQUIPE DE MULTIPROFISSIONAIS**

*Equipe médica e de enfermagem.

**Fisioterapia, psicologia, nutrição, fonoaudiologia, assistência social e farmácia clínica.



São realizados controles através da análise de epidemiologia, pela equipe médica e de enfermagem, que permitem a realização de estudos de casos com multiprofissionais para investigar fatores determinantes da situação e avaliar o impacto das ações para alterar a condição de saúde de cada cliente.

Espaço Sinta-se Bem

O Espaço Sinta-se Bem foi criado para atender de forma integral, atuando por meio de ferramentas e tecnologias que permitem a gestão de base populacional e o cuidado centrado em pacientes. O local dispõe de uma estrutura inovadora e moderna, ferramentas de coordenação do cuidado e de uso racional dos recursos de saúde, laboratório de dados e Big Data com gerenciamento de dados clínicos e epidemiológicos. Na unidade, articulam-se ações e programas de complexidades diferentes que se interligam a uma rede única de cuidados, às equipes de saúde e principalmente ao médico ou à médica assistente.

No atual cenário, o Programa Ambulatorial do Idoso Bem Cuidado, UniDomiciliar, Atendimento Suplementar, Centro de Vacinação e os programas preventivos destacam-se como serviços agregados ao plano, na assistência e na experiência de clientes, constituindo ainda mais valor de entregas em saúde. Essa estrutura sinaliza de forma clara que a Unimed Goiânia oferece serviços diferenciados de qualidade e excelência.



Serviços Disponíveis:

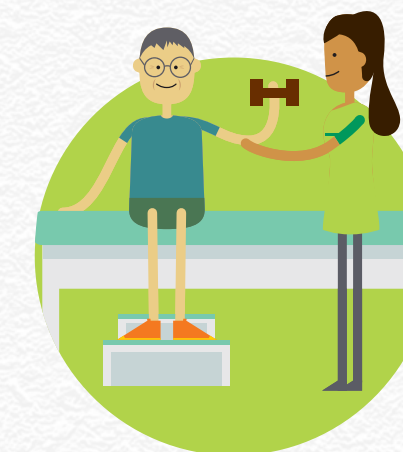


Atendimento UniDomiciliar: atende **2.880** beneficiários e beneficiárias por meio de uma equipe multiprofissional de diversas áreas (medicina, enfermagem, nutrição, assistência social, entre outras). Os principais resultados observados foram a redução de internações desnecessárias e o tratamento humanizado.



Centro de Vacinação:

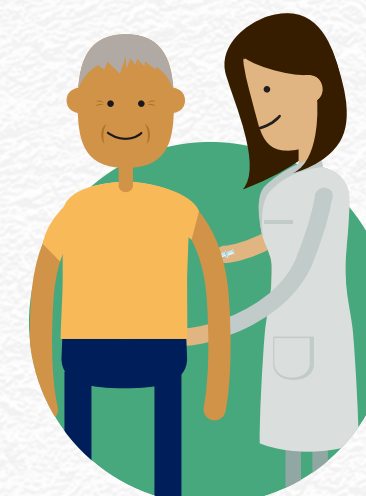
a unidade oferece mais de **20** tipos de vacinas, além de uma equipe médica com conhecimentos atualizados na área de imunização e orientação individualizada.



Fisioterapias:

uroginecológica e Reeducação Postural Global (RPG)*.

*Procedimento não contemplado pelo Rol de Procedimentos da ANS. Os atendimentos são realizados somente para beneficiários e beneficiárias do Fundo de Assistência ao Cooperado (Faco), de Intercâmbio, colaboradores e colaboradoras.

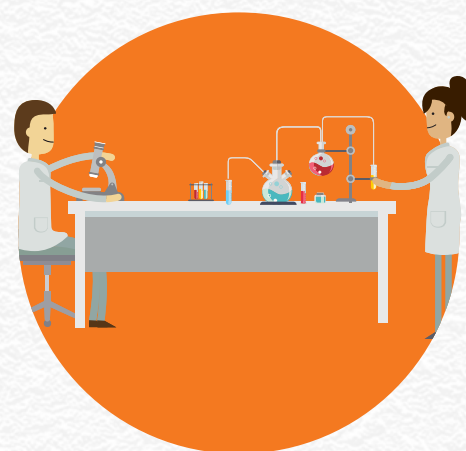


Serviços suplementares: fonoaudiologia, nutrição e bioimpedanciometria.



Medicina Ocupacional: o Setor de Proteção no Trabalho oferece para empresas diversos programas como Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA); Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP); curso e montagem de Comissão Interna de Prevenção de Acidentes; Laudos Técnicos das Condições Ambientais de Trabalho (LTCAT); Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO); laudos técnicos de periculosidade e insalubridade; homologação de atestado; palestras sobre assuntos ligados à saúde e à segurança no trabalho.

Posto de coleta do Laboratório Unimed: com espaço moderno, humanizado e equipe altamente qualificada, a unidade atualmente disponibiliza vários tipos de exames de análises clínicas, citologia e anatomia patológica



Setor de Atenção à Saúde: diversas ações, programas gratuitos e atividades de grupos voltados para pessoas beneficiárias fazem parte do Programa de Atenção à Saúde (PAS), como os de promoção da saúde e qualidade de vida e prevenção de riscos e doenças: Programa de Monitoramento de Pacientes Crônicos; Programa Idoso Bem Cuidado; Programa de Reeducação Alimentar (PRA); Programa de Apoio à Gestante e ao Recém-Nascido; Grupo Vida Ativa; Grupo Melhor Idade; e Grupo de Corrida e Caminhada.

335.297

ATENDIMENTOS REALIZADOS

57.639

ATENDIMENTOS REALIZADOS NOS SERVIÇOS SUPLEMENTARES E DE FISIOTERAPIAS*

60.401

ATENDIMENTOS REALIZADOS NO CENTRO DE VACINAÇÃO

*Fisioterapia uroginecológica e RPG, serviços de fonoaudiologia, nutrição e bioimpedanciometria.

Programa de Atenção à Saúde

GRI 102-11,103-1,103-2,103-3,416-1

O Programa de Atenção à Saúde tem como prioridade a Atenção Integral à Saúde com foco na assistência coordenada, integrada, baseada na análise macro do mapa epidemiológico da carteira de clientes. Em suas atividades são observadas as condições de saúde de cada paciente, bem como suas reais necessidades e riscos de adoecimento. Para tanto, diversas ações foram implementadas e se tornaram importantes ferramentas de prevenção e acompanhamento da saúde e da qualidade de vida, constituindo uma etapa importante para implementação do novo e necessário modelo de Atenção Integral à Saúde.

A eficácia da gestão desses programas é verificada por meio de indicadores e seus respectivos conceitos, objetivos e metas, comparados a parâmetros estatísticos de saúde publicados por órgãos competentes: Organização Mundial de Saúde (OMS), Ministério da Saúde (MS), Agência Nacional de Saúde Suplementar, Datasus, e outros. Além disso, também são considerados indicadores de satisfação e desempenho todas as manifestações externadas formalmente pelas partes envolvidas, como clientes e profissionais de saúde.

A seguir, os programas e as ações preventivas que a Unimed Goiânia oferece a beneficiários e beneficiárias do plano com acompanhamento especializado:

Programa de Gerenciamento de Casos Complexos – UniDomiciliar

O Programa de Gerenciamento de Casos Complexos – UniDomiciliar atende hoje **2.880** pessoas e tem como principais objetivos:

- Melhorar a qualidade do cuidado;
- Desfragmentar o cuidado prestado pela rede de serviços de saúde;
- Otimizar a utilização dos recursos de saúde por pacientes monitorados;
- Melhorar o acesso da população-alvo aos cuidados de saúde;
- Diminuir o número e a gravidade de intercorrências através da promoção da estabilidade clínica de casos;
- Capacitar familiares e/ou cuidadores e cuidadoras para melhoria do cuidado;
- Realizar prevenção terciária para os casos monitorados e possibilitar a prática de cuidados paliativos;
- Reduzir o número de internações e realizar a desospitalização precoce, o que, conseqüentemente, diminui o risco de infecções;
- Realizar trabalhos de reintegração de pacientes em seu núcleo familiar e de apoio, proporcionando assistência humanizada e integral por meio de uma maior aproximação da equipe de saúde com a família, respeitando a autonomia da pessoa que está sendo cuidada.

Para isso, em 2019, foram priorizados projetos de capacitação, com foco na alta performance de profissionais e na satisfação de clientes, por meio de treinamentos, técnicas de designer de serviços e acompanhamento de *coach* em saúde, visando a necessidade das pessoas beneficiárias como a principal ação de remodelagem dos seguintes serviços prestados:

- Atendimento humanizado em saúde focado nas fragilidades e necessidades de pacientes;
- Cuidados paliativos em todos os níveis de saúde para promover o cuidado na terminalidade da vida de forma natural e humanizada;
- Educação continuada de profissionais da área de enfermagem e implantação do projeto *Design Thinking*

134.668

ATENDIMENTOS
AO ANO

2.880

PESSOAS
MONITORADAS

Programa de Crônicos

Direcionado a pacientes com condições crônicas de saúde e/ou com 60 anos ou mais, o programa atualmente atinge o marco de monitoramento de **15.079** pessoas, por meio de um acompanhamento sistemático baseado no modelo de Atenção Integral à Saúde. O ano de 2019 também marca a consolidação do serviço ambulatorial na coordenação do cuidado.

Várias ações são realizadas de forma conjunta e simultânea por uma equipe multidisciplinar. Destacam-se telemonitoramento

15.079

PESSOAS
MONITORADAS

46.493

TELEMONITORAMENTOS

11.957

ATENDIMENTOS
AMBULATORIAIS

e *Design Doing*, a fim de impulsionar a inovação, o conhecimento e a melhoria da assistência prestada.

- Treinamento administrativo e acompanhamento das demandas do serviço de Plantão Noturno com Assistência 24h, implantado em 2018, gerando mais qualidade na assistência prestada e reduzindo chamadas ao Serviço SOS Unimed.

(Call Center clínico), o Atendimento Ambulatorial, as palestras preventivas e oficinas para o autocuidado, dentre outros serviços que garantem o percurso assistencial adequado e coordenado de cada paciente.

Os riscos de adoecimento são constantemente calculados e analisados. Com isso, é elaborado um plano de cuidado, visando atender às necessidades de cada beneficiário ou beneficiária, que passa a ter o acompanhamento sistemático de profissionais da área de enfermagem, que prestam assistência ou tutela do cuidado de forma assistencial.

Programas de Reeducação Alimentar

Para pessoas acima do peso, o PAS oferece gratuitamente palestras com profissionais das áreas de nutrição, educação física e/ou psicologia que estimulam novos hábitos alimentares e a prática de atividade física. Nesse âmbito, existem vários grupos:

Programa de Reeducação Alimentar para adultos:

Direcionado a pessoas beneficiárias a partir de 15 anos, objetiva promover a mudança do comportamento alimentar, trazendo como consequência redução da gordura corporal e prevenção de doenças relacionadas ao excesso de peso.

Programa de Reeducação Alimentar infantil:

Voltado ao público infante-juvenil de 11 a 14 anos, a pais e/ou responsáveis, tem como objetivo a mudança do comportamento alimentar por meio de práticas e conhecimentos sobre alimentação saudável, estilo de vida e a importância da atividade física.

Programa de Reeducação Alimentar para gestantes:

Tem como propósito acompanhar a evolução do peso durante a gravidez e orientar a gestante sobre os alimentos indicados nesse período, dentro dos critérios preconizados pelo Ministério da Saúde e Organização Mundial de Saúde.



Grupo de Alimentação Saudável (GAS Fitness):

Direcionado a beneficiários e beneficiárias que praticam atividades físicas quatro vezes ou mais na semana, inclui acompanhamento nutricional com cardápio personalizado e palestras na área de psicologia.

6.934

ATENDIMENTOS
AO ANO



Programa para Gestantes

Com objetivo de orientar e apoiar as gestantes nessa fase importante da vida, a Cooperativa oferece um curso específico para as futuras mães que aborda as principais inseguranças e dúvidas sobre gestação, parto, pós-parto, amamentação e cuidados com recém-nascidos. Também são ofertados cursos de Preparação Corporal para o Parto Normal, ações do Programa Parto Adequado e Programa de Reeducação Alimentar, com acompanhamento do peso corporal durante a gestação.

Oficina Bebê Canguru

A Oficina Bebê Canguru tem o intuito de promover a aproximação entre mães e bebês, divulgando os benefícios e as vantagens de manter recém-nascidos sempre próximos ao corpo por meio da "bolsa-canguru".

Há quatro anos, uma parceria foi firmada com o Projeto Bebê Canguru e, desde então, oficinas que ensinam a melhor forma de se utilizar a bolsa-canguru para manter bebês próximos ao corpo da mãe são promovidas. O método traz inúmeros benefícios: favorece o vínculo, evita momentos de separação, estimula o aleitamento materno, melhora o desenvolvimento neurocomportamental e psicoafetivo, promove a estimulação sensorial adequada.



4.229

ATENDIMENTOS
A GESTANTES



Grupo Vida Ativa

Com atividades físicas direcionadas para beneficiários e beneficiárias com 50 anos ou mais, coordenadas por uma equipe profissional preparada para atuar nas necessidades e fragilidades dessas pessoas, o grupo tem como foco trabalhar exercícios anti-queda, de fortalecimento, coordenação motora e flexibilidade.



Programas de Atividades Físicas

A Unimed oferece a quem participa do Programa de Crônicos programas de atividades físicas voltados para pessoas adultas e idosas. O objetivo é desenvolver o hábito de praticar exercícios físicos, com auxílio de uma equipe de coordenação do cuidado e foco na promoção da saúde e prevenção de riscos de adoecimento. Destacam-se para esse público as seguintes ações:



Grupo de Corrida e Caminhada

Aberto a beneficiários e beneficiárias de 18 a 49 anos, o grupo, cujos encontros são semanais, é acompanhado por profissionais da área de educação física e visa desenvolver o hábito de praticar atividades físicas com disciplina e a adoção de uma alimentação saudável.



Grupo Melhor Idade

As atividades acontecem na primeira sexta-feira de cada mês e são destinadas a pessoas beneficiárias com 50 anos ou mais. A programação conta com palestras realizadas por profissionais de áreas diversas (medicina, psicologia, educação física, nutrição) e aborda as principais doenças relacionadas ao processo de envelhecimento e o modo de conviver com elas de maneira saudável e consciente.

2.734

PARTICIPAÇÕES



Saúde Toda Hora

O Projeto Saúde Toda Hora destaca-se por seu foco na sensibilização de cada paciente quanto ao conhecimento de sua saúde e/ou doença, na forma de tratamento e nos principais cuidados. Um de seus objetivos é desenvolver a corresponsabilidade para o autocuidado por meio de um conjunto de palestras preventivas, com orientações coletivas ou direcionadas, oficinas práticas e fóruns de dúvidas com profissionais de saúde. Os temas seguem o calendário recomendado pela OMS.

A sensibilização de pacientes é feita presencialmente ou por ensino a distância, abrangendo todos os canais de comunicação da Unimed Goiânia atualmente disponíveis e seguindo padrões de comunicação coletivo e segmentado (direcionado de acordo com a necessidade de orientação de cada pessoa).

A seguir, os principais temas abordados:

- Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs);
- Mudanças, sonhos e metas. Por que é tão difícil mudar?;
- Fibromialgia: causas, sintomas e tratamento;
- Tabagismo e câncer;
- Outubro Rosa;
- Novembro Azul.

INTERCÂMBIO

Desde 1º de abril de 2013, a Unimed Goiânia possui um local exclusivo para atender clientes de Intercâmbio, provenientes de outras Unimed e atendidos em sua área de abrangência. A medida proporciona mais conforto e atenção personalizada e garante o padrão de atendimento Unimed, independente de onde a assistência é prestada, para que cada pessoa sintam-se sempre acolhida.

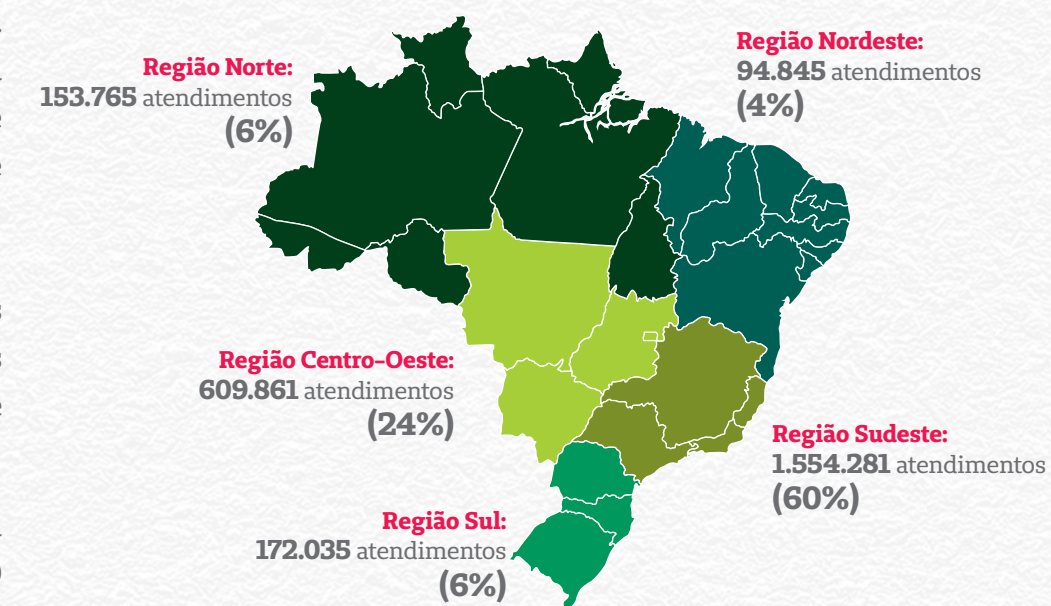
Em 2019, foram realizados mais de **2,5 milhões** de atendimentos a usuários e usuárias de planos de saúde Unimed de outras regiões do Brasil, com predomínio da região Sudeste, que representa **60%** do total.

Já os atendimentos de beneficiários e beneficiárias da Unimed Goiânia, realizados por outras Singulares, totalizaram em 2019 mais de **1,3 milhão** de atendimentos realizados em todas as regiões do Brasil, com destaque para a região Centro-Oeste, com **68%** do total.

Ranking de Intercâmbio

O Fórum da Unimed do Brasil definiu que a taxa de custeio administrativo é aplicada de acordo com a classificação de cada Unimed, divulgada trimestralmente em um *ranking* específico com objetivo de aprimorar e qualificar processos técnicos e operacionais de Intercâmbio.

Além das obrigatórias institucionais, o *ranking* das Unimed considera outros três indicadores: gestão da marca,



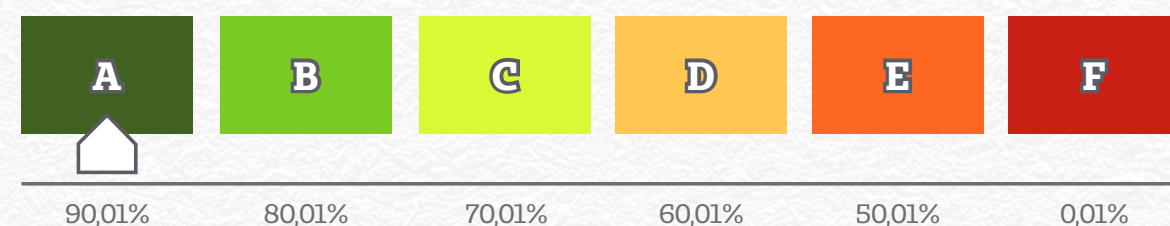
TOTAL: 2.584.786 ATENDIMENTOS A OUTRAS SINGULARES EM 2019

performance eletrônica de atendimento e performance de processo de cobrança e contestação. A metodologia busca aprimorar e qualificar procedimentos técnicos e operacionais, fortalecer a marca, com iniciativas que promovam agilidade e qualidade no atendimento, e padronizar processos no Sistema Nacional Unimed.

Para cada grupo e cada indicador contemplado foram atribuídos pesos e uma classificação de A a F, de acordo com o desempenho. No ano de 2019, a Unimed Goiânia foi classificada na categoria A, obtendo um percentual anual de 97,20%. E foi uma das Singulares premiadas no Ranking de Intercâmbio da

Unimed do Brasil. Com certeza, esse é o resultado do empenho das áreas envolvidas e da boa administração da atual gestão.

Ranking de Intercâmbio



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

GRI 102-43

A última pesquisa de opinião de beneficiários e beneficiárias da Unimed Goiânia, realizada pela empresa Kappa Soluções Estatísticas da UFG em 2019, apontou que o índice de satisfação com o plano de saúde manteve-se o mesmo da pesquisa anterior: 82%. Foram entrevistadas 500 pessoas acima de 18 anos que utilizaram o plano nos últimos 12 meses. Dessas, 94% afirmaram que recomendariam a Cooperativa.

Os principais motivos de satisfação registrados são as opções oferecidas pela rede credenciada, os prazos de autorizações e a facilidade para marcar consultas e exames complementares.



94% das pessoas entrevistadas indicariam a Unimed Goiânia.

Aspectos da pesquisa de satisfação

No total, 88% das pessoas entrevistadas estão satisfeitas com as opções oferecidas pela rede de atendimento, como hospitais, consultórios e clínicas. A qualidade dos serviços prestados por essas unidades também obteve alta aprovação, 83%.

Os prazos para autorização de exames, consultas, outros procedimentos e a facilidade para marcação apresentaram resultados satisfatórios, 88% e 80%, respectivamente. Destaca-se o índice de retorno de reclamações e solicitações, que alcançou 81% de satisfação.

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Em 2018, foram recebidas 3.105 reclamações, já em 2019 foram 3.442, todas foram respondidas e obtiveram 99% de resolatividade.

RECLAMAÇÕES RECEBIDAS

CANAIS	2018	2019
ANS	305	507
App Beneficiário	2	5
Central de Atendimento	1.228	1.263
Judiciário	777	770
Ouvidoria	112	205
Presencial	198	167
Procon	243	189
Reclame Aqui	32	38
Redes Sociais	8	9
Website	200	289
TOTAL	3.105	3.442

RECLAMAÇÕES COM RESPOSTAS CONCLUSIVAS

CANAIS	2018	2019
ANS	305	507
App Beneficiário	2	5
Central de Atendimento	1.224	1.241
Judiciário	777	770
Ouvidoria	112	205
Presencial	198	167
Procon	243	189
Reclame Aqui	30	38
Redes Sociais	8	6
Website	168	288
TOTAL	3.067	3.416

AValiação DA GARANTIA DE ATENDIMENTO

A Agência Nacional de Saúde Suplementar monitora as operadoras de planos de saúde com objetivo de combater práticas que possam constituir riscos à continuidade e à qualidade dos serviços prestados. Uma das formas de monitoramento é a Avaliação da Garantia de Atendimento. As operadoras com as piores pontuações podem sofrer penalidades como fiscalização *in loco* da ANS e até suspensão da comercialização de seus planos.

Em 2019, a Unimed Goiânia passou pelos três primeiros ciclos trimestrais de monitoramento sem qualquer risco de ser submetida a uma fiscalização ou ter a comercialização de seus planos suspensas, ratificando seu bom desempenho no mercado.

O panorama dos últimos quatro anos revela os seguintes números de reclamações: 17 em 2016, 16 em 2017, 12 em 2018 e 7 em 2019 (do 1º ao 3º trimestres).

COMUNICAÇÃO E MARKETING

Cultura, conhecimento, diversidade, preservação do meio ambiente e tolerância representam os principais temas valorizados pela Cooperativa, presentes nas centenas de projetos e ações socioculturais apoiados em 2019 e nas diversas campanhas promocionais e institucionais que contribuíram para a visibilidade da marca Unimed no mercado e na comunidade.

De janeiro a dezembro, a Unimed Goiânia apoiou mais de 68 projetos sociais e culturais e 122 científicos. A partir de critérios bem definidos, a instituição firmou parcerias com mais de 169

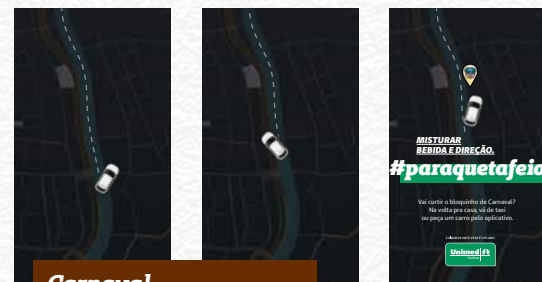
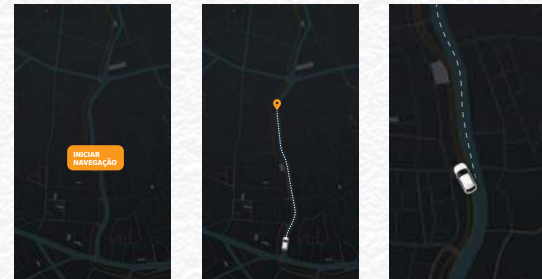
empresas contratantes como parte da ação de sua política de fidelização.

Na área esportiva, 62 eventos foram igualmente apoiados por meio da presença de posto médico, ambulância do SOS Unimed e/ou liberação de crédito em mídia, ou aquisição de brindes. Outra ação importante é o patrocínio dado aos principais times da capital goiana: Goiás, Vila Nova, Atlético e Goiânia. Também foram realizadas 5 campanhas promocionais e 23 institucionais, com temática relacionada a valores humanos, incentivando boas práticas e bons hábitos de vida na sociedade.

Campanhas Promocionais



Campanhas Institucionais



Carnaval
(Dicas de Folia Unimed)



Dia Mundial da Saúde



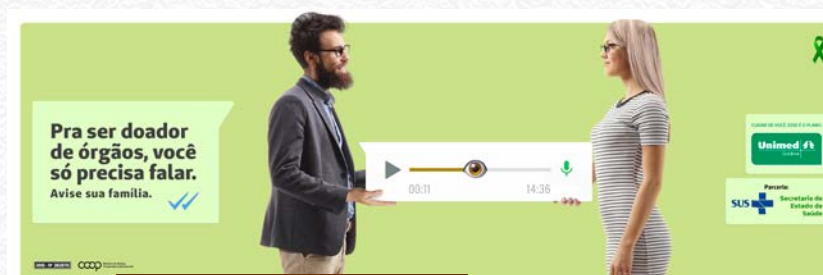
Dia Internacional da Mulher



Aniversário de Goiânia



Meio Ambiente



Dia Nacional de Doação de Órgãos (Setembro Verde)



Dia do Médico



Novembro Azul



Dia Nacional do Doador de Sangue



Inauguração Unimed Criança

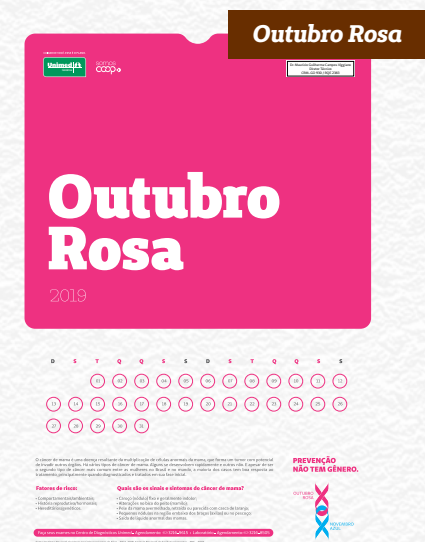


#paraquetafeio

Ignorar a segurança

#paraquetafeio

ParaQueTaFeio_Gyn



Outubro Rosa

Outubro Rosa

2019



ASSESSORIA DE IMPRENSA

A política de comunicação da Unimed Goiânia está alinhada às diretrizes da Unimed do Brasil. A existência de uma estrutura profissional de comunicação, com autonomia para realização do trabalho, fortalece o exercício da transparência que norteia o modelo de gestão institucional adotado e promove a vinculação com a cultura organizacional do Sistema Nacional Unimed.

Um dos mais importantes objetivos é aproximar cooperados e cooperadas da gestão, despertando-os para seu protagonismo no crescimento da organização e para manutenção de sua solidez financeira e sustentabilidade. Os maiores desafios são disseminar os valores cooperativistas, marcando a diferença em relação às empresas mercantis de planos de saúde, e enraizar a percepção de que cada médico ou médica é “dono ou dona” e não mero “contratado ou contratada de um convênio”.

O *Informe On-Line*, publicação digital semanal, divulga as ações da Cooperativa dirigidas a seus públicos interno e correlato. As informações mais relevantes são compiladas e republicadas na *Revista Coletiva* a cada bimestre. Já o jornal *Saúde Hoje*, dirigido a beneficiários e beneficiárias, é distribuído por meio do boleto de pagamento e apresenta informações operacionais e sobre os programas de atenção à saúde.

51 EDIÇÕES

INFORME
ON-LINE

12 EDIÇÕES

SAÚDE
HOJE

6 EDIÇÕES

REVISTA
COLETIVA

Diversos veículos de comunicação têm buscado informações de ações ampliadas da Unimed Goiânia e manifestam interesse em ouvir especialistas para esclarecer a população sobre temas médicos. Em 2019, foram atendidas mais de 50 solicitações e disparados cerca de 130 releases para a imprensa e o Sistema Nacional Unimed. Essa divulgação gerou dezenas de visitas de outras Singulares, fortalecendo, assim, o princípio da intercooperação.

Ao longo de todo o ano, foram publicadas 844 matérias jornalísticas (304 a mais que em 2018) em 167 veículos de comunicação. A distribuição da audiência por estado refere-se principalmente a Goiás, São Paulo, Tocantins, Rio Grande do Sul e Santa Catarina. Essa mídia espontânea, gerada pela ação direta da Assessoria de Imprensa, coordenada pela empresa Armando Consultoria Ltda., alcançou o valor de R\$ 4.153.342,88, segundo o relatório da empresa Knewin, Inteligência em Recuperação de Informação.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO PARA BENEFICIÁRIOS E BENEFICIÁRIAS

- Instagram
- Reclame Aqui
- Canal no YouTube
- TV Corporativa
- Portal da Unimed Goiânia
- Anúncios em fatura
- Ouvidoria
- App Cliente Unimed Goiânia
- Relacionamento Empresarial (canal exclusivo para Pessoa Jurídica)
- Atendimento presencial – Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)
- Formulário de sugestões e críticas – SAC
- Campanhas em mídia de massa (TV, rádio, *outdoor*, jornais)
- Facebook
- E-mail
- Call Center
- Jornal Saúde Hoje

Um novo jeito
de lidar com a

comunidade
e o **meio**
ambiente

COMUNIDADE E MEIO AMBIENTE

GRI 103-1,103-2,103-3, 413-1

Movida pelo sétimo princípio do cooperativismo – Interesse pela Comunidade –, a Unimed Goiânia trabalha pelo desenvolvimento sustentável da região na qual está inserida. Sua política de responsabilidade social indica esse compromisso e a disposição em construir relações de fraternidade e práticas

de inclusão social. A partir desses valores, o cuidado com o meio ambiente passa a ser indissociável da sua missão institucional de cuidar da saúde das pessoas. Cuidar da saúde do planeta, fonte de nossa sobrevivência, também é imperativo.

Ações para a Comunidade

Apoio Financeiro

- Ministério Filantrópico Terra Fértil;
- 1.484 crianças de até 6 anos em Centros de Educação Infantil (CEIs);
- 1.483 crianças e adolescentes de 7 a 16 anos no Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI);
- 100 crianças e adolescentes de 7 a 18 anos (em abrigos – situação de risco);
- Lar de Idosos São Vicente de Paulo que hoje atende 90 pessoas com 60 anos ou mais.



Lar de Idosos São Vicente de Paulo

28ª Caminhada Ecológica

A Unimed Goiânia apoia a tradicional Caminhada Ecológica por meio da presença de uma ambulância do SOS Unimed e uma equipe médica para acompanhar atletas no trajeto de mais de 300 km percorrido a pé até a cidade de Aruanã, onde se reúnem milhares de turistas para a temporada do Rio Araguaia. A iniciativa é adotada para chamar a atenção da comunidade sobre a importância da preservação do meio ambiente.

Caravana Viver Bem

No mês de julho, o Projeto Caravana Viver Bem, que substituiu o antigo Caravana da Saúde, visitou acampamentos em Aruanã, durante os finais de semana, para promover ações de saúde e em defesa do meio ambiente de forma educativa e divertida. O objetivo é estimular a conscientização acerca da importância do cuidado com a natureza e oferecer apoio a turistas do Rio Araguaia. A equipe da caravana conta com equipe de recreação e distribuição de brindes, além de profissionais da área técnica de enfermagem para fazer a aferição de pressão, testes de glicemia e cálculo do Índice de Massa Corporal.



Projeto Praia Acessível – Rio Araguaia

Uma parceria entre a Goiás Turismo, o governo de Goiás e a Unimed Goiânia permitiu a realização do maior projeto de acessibilidade a praias de rios brasileiros. Cada município do Vale do Araguaia recebeu duas cadeiras de rodas anfíbias para o atendimento às pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.



Parceria ONG

A iniciativa do Projeto Amazonas Visão, que levou à população ribeirinha de Aruanã uma equipe médica para realizar atendimentos na especialidade de oftalmologia, também teve apoio da Cooperativa.



Dia de Cooperar

Visitantes do Parque Jardim Botânico de Goiânia tiveram uma feliz surpresa com a celebração do Dia de Cooperar (Dia C) 2019. Cerca de 3 mil pessoas participaram de diversas atividades e serviços oferecidos por dezenas de cooperativas presentes no evento organizado pelo Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo da Organização das Cooperativas Brasileiras no estado de Goiás (OCB-GO). A Unimed Goiânia ofereceu aulões saudáveis para a comunidade durante toda a manhã.



Tenda da Saúde

A Cooperativa doou uma tonelada de mortadela e prestou assistência médica a centenas de romeiros na tenda da Organização das Voluntárias de Goiás (OVG) durante a Festa do Divino Pai Eterno.



Campanha Eu Ajudo na Lata

A Unimed Goiânia participou da sexta edição da Campanha “Eu Ajudo na Lata” da Unimed do Brasil, que recolhe lacres de latas de alumínio para adquirir cadeiras de rodas e outros itens de mobilidade para portadores de deficiência física. Em 2019, a Cooperativa arrecadou 148,6 kg de lacres, que foram utilizados para comprar uma cadeira de rodas para doação.

Campanha Médico Solidário

A parceria com a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Goiânia (Apae-GO) incentiva cooperados e cooperadas a doarem parte do Imposto de Renda retido na fonte para ajudar a organização.

Campanha Natal Pra Todos

Pelo quarto ano consecutivo, a Cooperativa participou da campanha Natal Para Todos, da TV Record Goiás, e arrecadou dez toneladas de alimentos, que foram doados para o Ministério Terra Fértil. Com o tema “Um mundo melhor é você quem faz”, a campanha foi realizada no período de 13 de novembro a 15 de dezembro, encerrando com um musical promovido pelo Sesc Goiás no Teatro Rio Vermelho. Kits natalinos doados pela Unimed Goiânia a colaboradores e colaboradoras, mas que não foram retirados, também foram encaminhados para o Abrigo São Vicente de Paulo.

#MUDE1HÁBITO

A Unimed Goiânia faz parte do Movimento Mude1Hábito, criado pela Unimed do Brasil, com a finalidade de promover uma onda de cuidado em todo Brasil a partir do estímulo à adoção de uma alimentação saudável e da prática de exercícios para buscar equilíbrio emocional ou qualquer mudança que seja capaz de transformar o modo de viver e ver o mundo. Baseada nisso, a instituição realizou várias ações:

- Clube Sesi Ferreira Pacheco: Bike Suco;
- Dia Mundial de Combate ao Fumo: ação de conscientização nas faculdades;
- CEO Fórum: Conferência Internacional sobre o Bem Estar Infantil (CISBEI);
- Casa Cor: Bike Suco.

- Dia Mundial da Saúde: Quitandinha (entrega de frutas);
- Villa Saudável: feira de produtos orgânicos e saudáveis no Shopping Bouganville – com banquinha para montar salada de frutas;



SAÚDE AMBIENTAL PARA UM DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

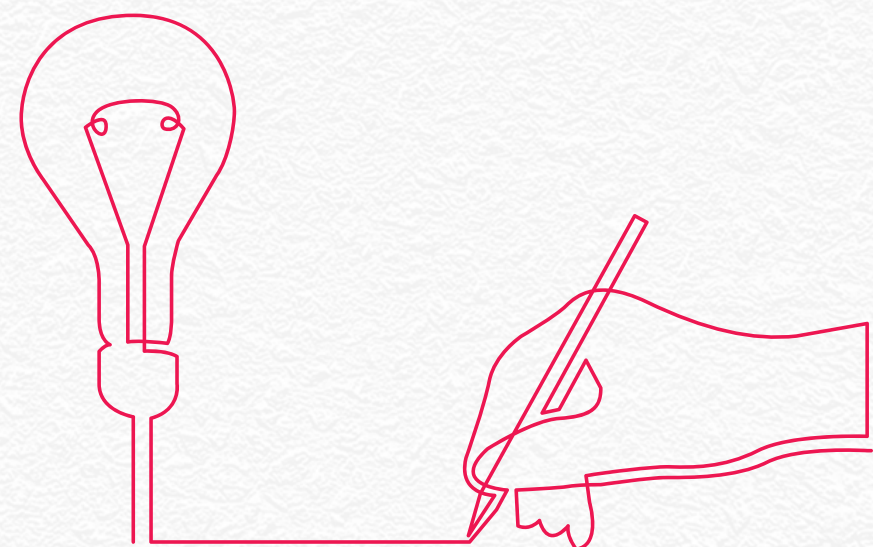
GRI 103-1,103-2,103-3,302-1,303-1

O fato de ser uma cooperativa especializada em assistência à saúde torna o compromisso com a preservação dos recursos ambientais – água, ar, solo, fauna e flora – natural, porque a saúde do planeta está intimamente ligada à saúde de toda a humanidade. Por isso, o cuidado com o meio ambiente deve ser promovido com a mesma atenção e empenho dedicados às pessoas.

De forma contínua, ações voltadas para o uso consciente de água, energia, papéis e plásticos têm sido adotadas e divulgadas em campanhas educativas para gerar impacto positivo em colaboradores e colaboradoras, que passam a

atuar como multiplicadores espontâneos do conhecimento adquirido. Assim, seus familiares e pessoas próximas podem também replicar as condutas transmitidas como exemplo, impulsionando o surgimento de novas práticas na sociedade.

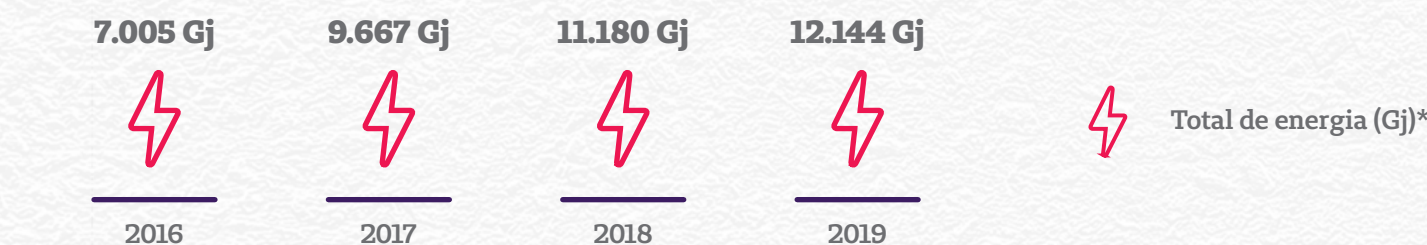
Entretanto, essas mudanças no comportamento não acontecem de forma rápida e é preciso perseverar. Em 2019, foi verificado um aumento de 8,62% no consumo de energia e 17,50% no consumo de água. Esse crescimento é justificado pela abertura de novas unidades e ampliação dos dias e horários de atendimentos de algumas delas.



Energia Elétrica

Toda a energia consumida na Unimed Goiânia é proveniente da rede pública. Em caso de falha no fornecimento, algumas unidades utilizam geradores próprios. Para reduzir o consumo de energia, a Unimed Goiânia realiza ações contínuas como a substituição de lâmpadas convencionais por iluminação LED e instalação de sistema de climatização moderno e econômico.

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA



*Em gigajoules (GJ).
**Fonte de conversão de KW para GJ disponível on-line.

Água

Todas as unidades da Unimed Goiânia utilizam água fornecida pela rede pública. Campanhas de uso consciente dos recursos naturais são realizadas e serão intensificadas em 2020.



Combustível

No que se refere ao consumo de combustíveis em 2019, a Cooperativa teve os seguintes gastos:



	2019
Consumo de etanol em litros	196.497,17
Consumo de diesel em litros	41.238,69
Consumo de gasolina em litros	31.511,35
Total	269.247,21

MATERIAIS UTILIZADOS E RECICLAGEM

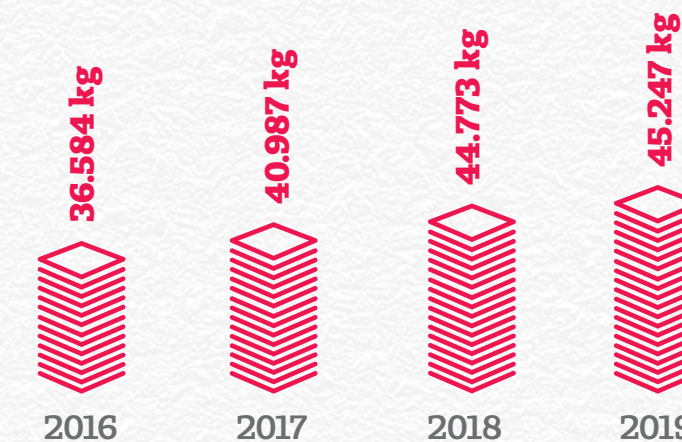
GRI 103-1,103-2,103-3,301-1,306-2

O reaproveitamento de materiais, eliminação gradual do plástico, tratamento adequado de resíduos e neutralização da emissão de gases de efeito estufa (GEE) são medidas adotadas de forma contínua para gerar impacto positivo na preservação do meio ambiente e criar uma cultura de respeito à natureza e seus recursos naturais.



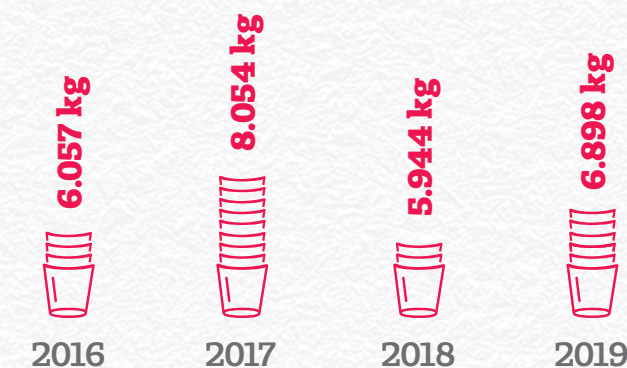
Papel A4

Em 2019, o consumo de papel aumentou **1,06%**. A aquisição de produtos com certificação de respeito ao meio ambiente é uma rotina na Unimed Goiânia. O papel consumido é fornecido por empresas certificadas com o selo da organização Forest Stewardship Council (FSC), ferramenta de controle da produção florestal que minimiza o impacto no meio ambiente. Além disso, **4.960 kg** de papéis utilizados ao longo do ano foram destinados para uma empresa de reciclagem, e o valor arrecadado foi doado para o Centro de Apoio ao Doente de Aids (CADA).



Copos plásticos

A Unimed Goiânia está realizando a substituição gradativa dos copos de plásticos por copos de papel, o que impacta diretamente no meio ambiente, já que o papel demora no máximo 18 meses para se decompor, enquanto o plástico leva até 50 anos. Em 2019, houve um aumento de 16,05% no consumo de copos plásticos em relação ao ano anterior. Por isso, as campanhas educativas serão intensificadas e a gestão adotará ações para manter o suprimento de copos de papel.



Banners

A Unimed Goiânia também reciclou **100%** dos banners de publicidade, após seu uso, para fabricação de malotes, que são personalizados com o nome de cada setor e usados para envio de correspondências internas, evitando o uso de envelopes de papel e plástico. Em 2019, foram fabricados, em média, **134 malotes**.

Papa Cartão

No Setor de Fidelização e Retenção, foi instalado um totem para recolher e triturar cartões vencidos ou inutilizados. O material é enviado para uma empresa especializada em reciclagem, que reaproveita 100% dos resíduos recolhidos, transformando-os em novos produtos de baixo impacto ambiental.

Com 4 kg de cartões foram fabricados 44 porta-retratos (12 cartões por produto) que serão utilizados como brindes. E com mais 30 kg, foram produzidas medalhas (20 cartões por produto) para a corrida Dia de Saúde Unimed.



Tratamento de Resíduos

O tratamento de resíduos é feito em consonância a um conjunto de métodos e operações necessário para respeitar as legislações aplicáveis, desde sua produção até o destino final, para diminuir o impacto negativo na saúde humana, assim

como no ambiente. A Cooperativa incinera 100% de seus resíduos infectantes, descontaminantes e orgânicos, que são coletados por uma empresa especializada e destinados para incineração.

Tipos de resíduos	2016	2017	2018	2019
Resíduos infectantes/perfurocortantes (kg)	21.900,96	30.416,78	24.879,19	21.131,40
Resíduos para descontaminação (kg)	0,00	0,00	2.932,94	0,00
Resíduos orgânicos (kg)	0,00	601,70	0,00	3.117,30
Total	21.900,96	31.018,48	27.812,13	24.248,70

EMISSÕES DE GASES EFEITO ESTUFA

GRI103-1,103-2,103-3,305-1,305-2,305-3

Uma das principais consequências das emissões de GEE no meio ambiente é o aquecimento global, que gera mudanças climáticas e o consequente derretimento das calotas polares. Diante dessa realidade, a Cooperativa tem se engajado na adoção de medidas para neutralizar a emissão de tais gases.

Em 2019, verificou-se um aumento na emissão de gases por colaboradores e colaboradoras, em comparação a 2018. Este acréscimo foi provocado pela expansão das unidades de trabalho e do volume da prestação de serviços. Nos escopos 1 e 3, foi constatado um ligeiro aumento, havendo redução no escopo 2. A Unimed Goiânia mantém seu compromisso com a neutralização de gases de efeito estufa também por meio do plantio de árvores. Será realizado o plantio de 2.400 mudas em 2020, na área de abrangência da Unimed Goiânia em locais previamente escolhidos.

Para medir com exatidão suas emissões e planejar suas ações, a Cooperativa continua fazendo parte do Projeto CO2 Neutro, desenvolvido pela Unimed do Brasil, que começou com uma calculadora de emissões de CO2 e evoluiu para o desenvolvimento de um *software* para obter o inventário das emissões de gases de efeito estufa, de acordo com as normas

ISO 14.064, IPCC 2006 e do GHG Protocol, que padronizam a mediação e a realização de registros de emissões de GEE, corroborando para a confiabilidade dos dados.

O inventário utiliza três tipos de escopos para medir a quantidade emitida (direta e indiretamente) e tem como base a emissão de dióxido de carbono (CO2), metano (C), óxido nitroso (N2O), clorofluorcarbonetos (CFCs), hidrofluorcarbonetos (HFCs) e hexafluoreto de enxofre (SF6).

Escopo 1: Emissões diretas de GEE, provenientes de fontes que pertencem ou são controladas pela organização.

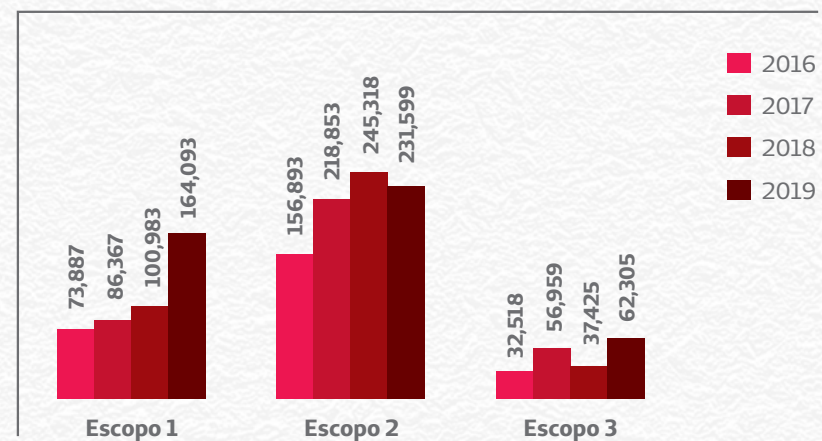
Ex.: Emissão de caldeiras, fogões, veículos da empresa, sistema de ar condicionado, refrigeração, etc.

Escopo 2: Emissões indiretas de GEE, derivadas da compra de energia elétrica e térmica consumida pela Cooperativa.

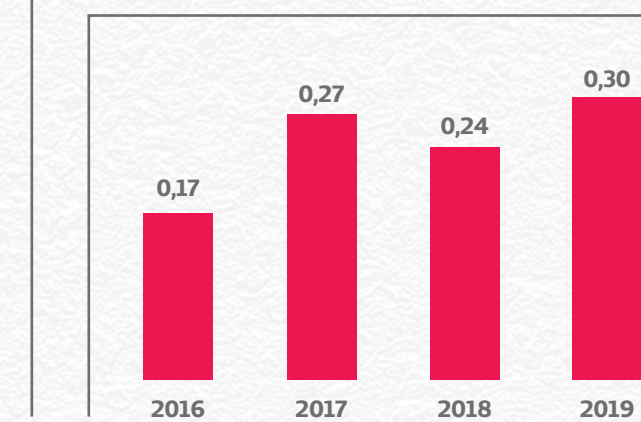
Escopo 3: Outras formas de emissões indiretas.

Ex.: Viagens aéreas.

EMISSIONES DE GEE POR ESCOPO (tCO2e)



EMISSIONES DE GEE POR COLABORADOR E COLABORADORA (tCO2e)*



*Colaboradores e colaboradoras: celetistas, terceirizados, estagiários e aprendizes.

O projeto GynDebike é uma ação importante de neutralização das emissões de dióxido de carbono. Até o momento, foram

realizadas **mais de 218 mil viagens**, neutralizando **mais de 78 toneladas** de CO2.

PROJETO GYNDEBIKE

O sistema de bicicletas públicas GynDebike, que oferece à cidade de Goiânia uma opção de transporte sustentável e não poluente, foi implantado pela Prefeitura Municipal de Goiânia e é operado pela empresa Serttel, com apoio da Unimed Goiânia. São 20 estações inteligentes, sendo 2 infantis, com 10 bicicletas cada, conectadas a uma central de operações via *wireless*, alimentadas por energia solar, distribuídas em pontos estratégicos da cidade, onde usuários e usuárias podem retirar uma bicicleta mediante pagamento de uma



pequena taxa por cartão de crédito, utilizá-la em seus trajetos e devolvê-la na mesma ou em outra estação. A ação tem a finalidade de estimular o uso da bicicleta compartilhada como opção modal de transporte público, combater o sedentarismo da população, promover a prática de hábitos saudáveis, reduzir os engarrafamentos e a poluição ambiental nas áreas centrais das cidades, neutralizar a emissão de CO2 e promover a humanização do ambiente urbano.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO PARA A COMUNIDADE

- Instagram
- Reclame Aqui
- Canal no YouTube
- Portal da Unimed Goiânia
- Campanhas de massa (TV, rádio, *outdoor*, jornais)
- Facebook



Um novo jeito
de medir nosso

desempenho econômico- financeiro

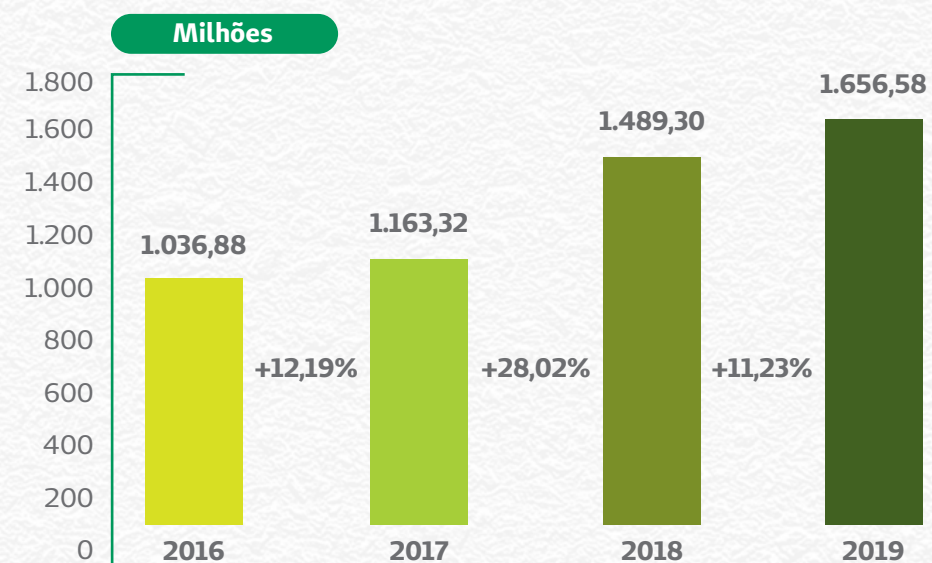
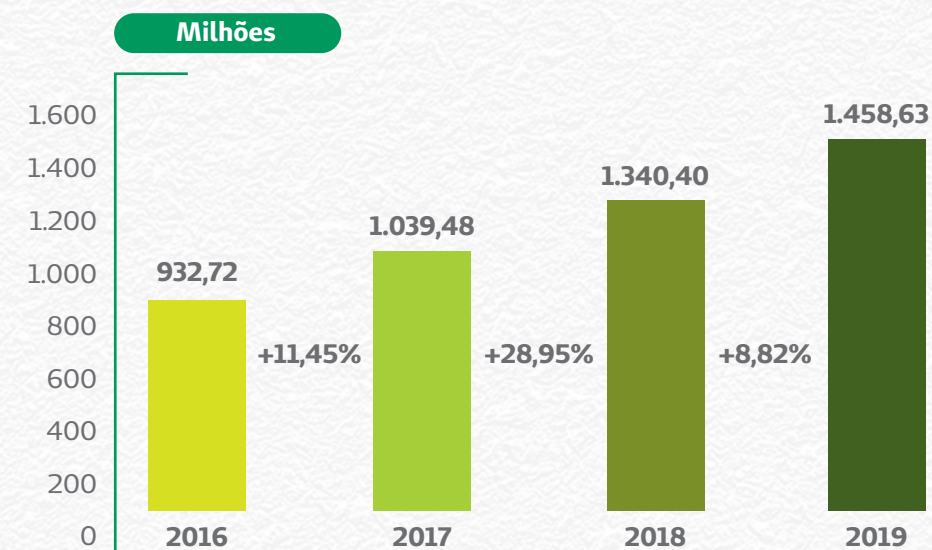
ESTRUTURA

ECONÔMICO-FINANCEIRA

EVOLUÇÃO DAS CONTRAPRESTAÇÕES MENSALIDADES DE PLANOS DE SAÚDE

O valor das contraprestações de planos de saúde (ingressos) aumentou **11,23%** no ano de 2019 quando comparado a 2018. O bom resultado deve-se à adoção de medidas para garantir uma maior estabilidade da carteira de beneficiários e beneficiárias, à qualidade do atendimento prestado por cooperados, cooperadas, empresas prestadoras e à credibilidade da marca Unimed.

Entretanto, fatores como a evolução do custo assistencial, impacto do rol de exigências da ANS, judicialização da saúde, retração do mercado de trabalho e queda no rendimento médio das famílias exigem uma rigorosa vigilância e eficiência da gestão.

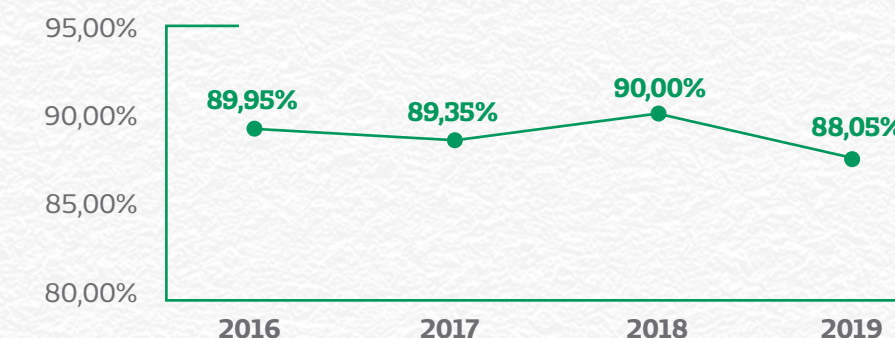


EVOLUÇÃO DO CUSTO ASSISTENCIAL

O custo assistencial é composto pelos honorários repassados a médicos e médicas, assim como outros gastos com materiais, medicamentos e exames, por exemplo, que possibilitam o trabalho de assistência médica. O Conselho de Administração tem buscado aperfeiçoar o gerenciamento dos recursos, com foco na redução de excessos, para continuar garantindo a solidez do patrimônio de cooperados e cooperadas.

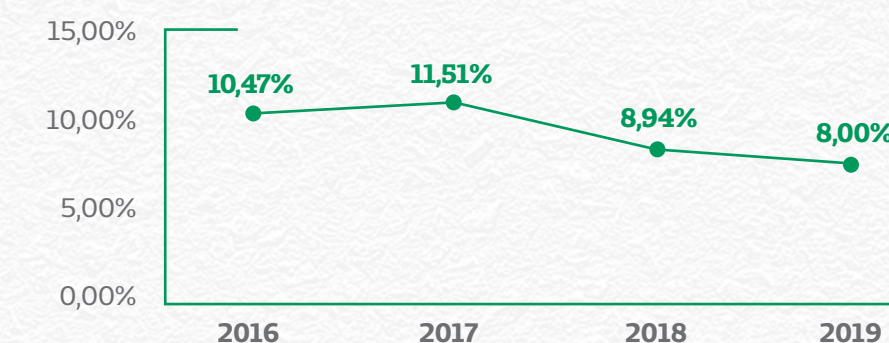
SINISTRALIDADE

A sinistralidade é a relação entre o custo assistencial (despesas com a utilização dos serviços médicos) e os ingressos de planos de saúde (receita formada pelas mensalidades recebidas pela operadora, pelo contrato do plano de saúde). Esse índice apresentou uma redução de **2,17%** em relação a 2018 e ficou abaixo do orçamento projetado em **1,60%**. O valor restante dos ingressos são utilizados pela Cooperativa para cumprir suas obrigações legais relacionadas às exigências da ANS e às despesas financeiras e administrativas.



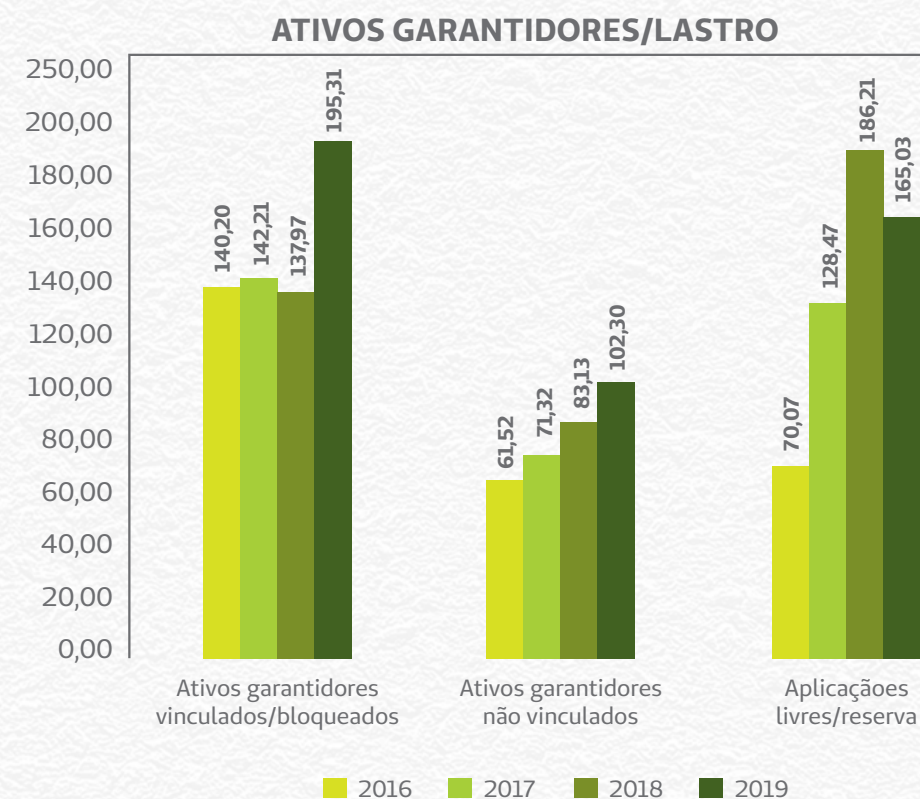
PERCENTUAL DAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS SOBRE OS INGRESSOS DE PLANOS DE SAÚDE

As despesas administrativas fecharam o ano de 2019 representando **8,00%** dos ingressos com planos de saúde. Esse índice está abaixo do patamar mediano do Sistema Unimed (**13,7%**) divulgado pela Unimed do Brasil em seu acompanhamento econômico. Os dados foram extraídos do “Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde” (DIOPS/ANS - 3º trimestre/2019).



PROVISÕES TÉCNICAS E APLICAÇÕES FINANCEIRAS

A Agência Nacional de Saúde Suplementar determina a obrigatoriedade da constituição de garantias financeiras para assegurar a operação desenvolvida no mercado de saúde suplementar. Até 2019, foram constituídos **R\$ 297 milhões** em ativos garantidores e lastro, sendo aproximadamente **R\$ 195 milhões** em ativos garantidores vinculados à ANS e **R\$ 102 milhões** em ativos garantidores não vinculados. Em relação a 2018, este provisionamento teve crescimento de **34,61%**. Já em relação a 2017, o crescimento foi de **39,37%**.



OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

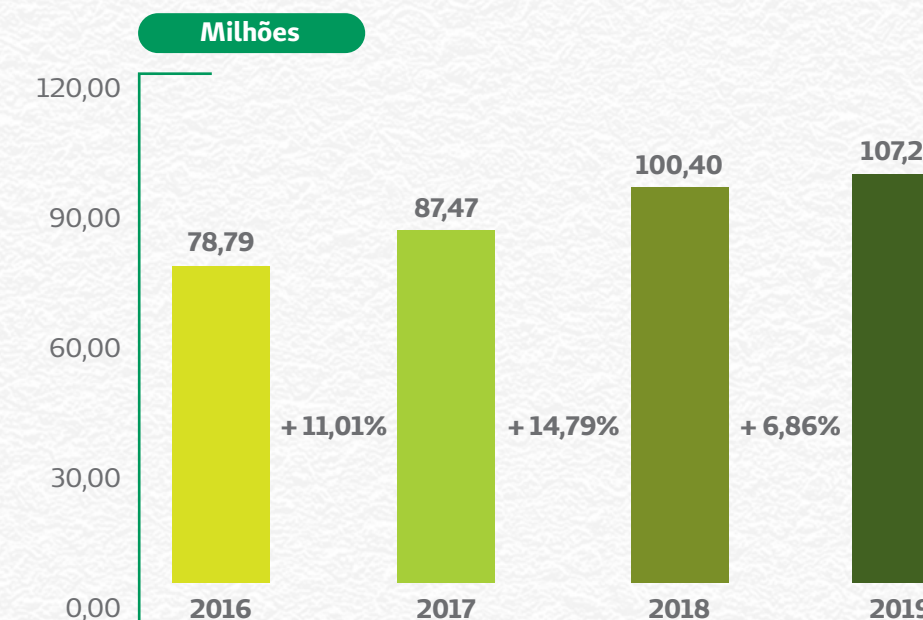
A Unimed Goiânia cumpre obrigações tributárias nas esferas municipal e federal que, somadas, representaram **3,01%** dos ingressos brutos de 2019. Quando comparadas ao ano de 2018, elas apresentaram aumento de **12,50%**.

*Alíquotas: PIS: 0,65%, Cofins: 4%, ISS: 5%, IRPJ: 25% e CSLL: 9%.



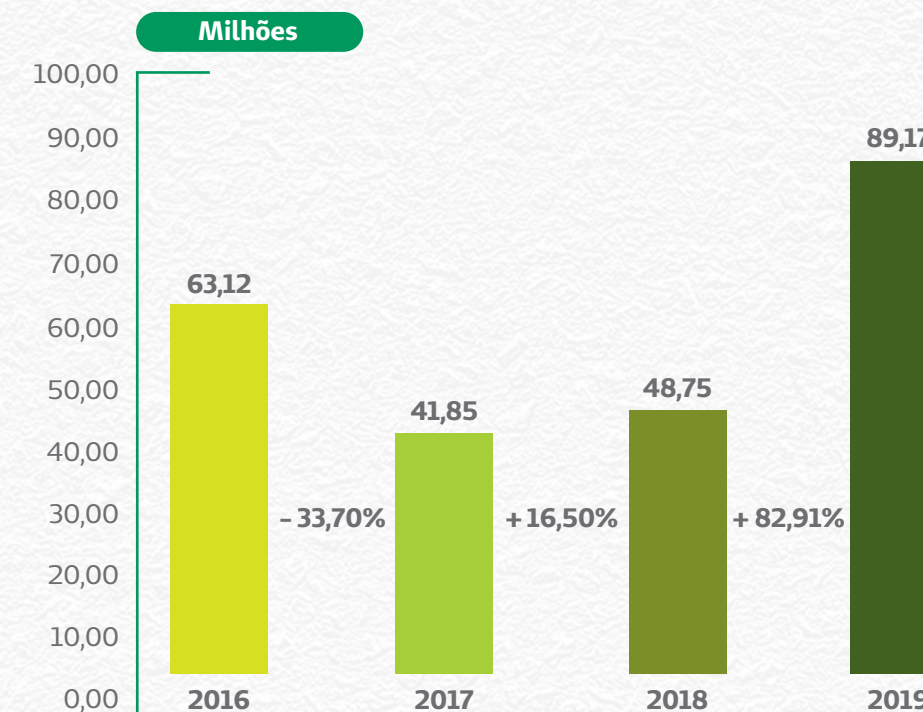
CAPITAL SOCIAL

O capital social de cooperados e cooperadas evoluiu 6,86% de 2018 para 2019, atingindo o valor de **R\$ 107 milhões**. Esse montante representa **29,87%** do Patrimônio Líquido da Cooperativa, oferecendo segurança e estabilidade à sua estrutura econômico-financeira. Em 2019, a cota-capital foi atualizada em **12%**. O índice é superior à taxa de inflação, que em 2019 ficou em **4,31%**.



RESULTADO LÍQUIDO

Mesmo que o cenário econômico de 2019 tenha sido desafiador com o aumento do custo médico hospitalar, carga tributária elevada e frequentes exigências dos órgãos reguladores, a Unimed Goiânia conseguiu obter resultados positivos e fechou o ano com um resultado líquido de **R\$ 89,17 milhões**, que comparado ao ano de 2018 apresentou crescimento de **82,91%**.



DESEMPENHO FINANCEIRO

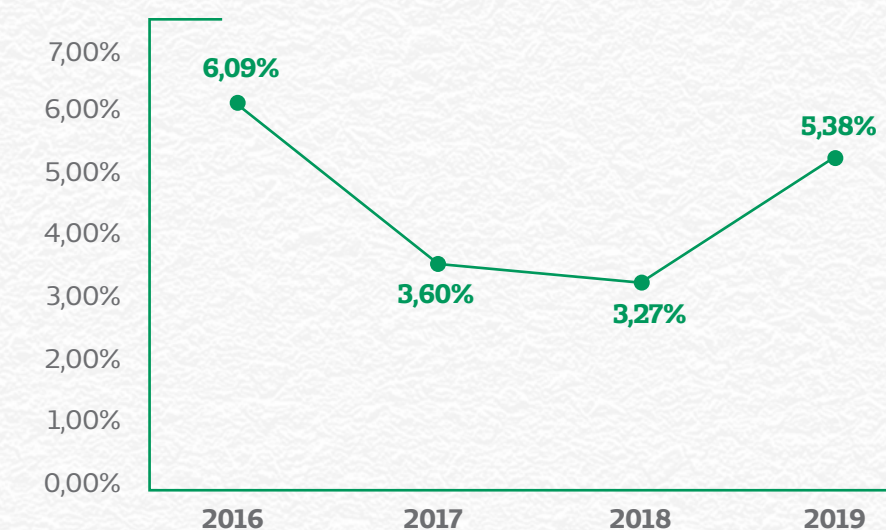
O Conselho de Administração da Unimed Goiânia possui a prioridade de manter a saúde financeira da instituição e tem alcançado esse objetivo apesar de enfrentar vários desafios como a inflação do setor de saúde, a judicialização, o aumento constante das exigências dos órgãos regulatórios e a curva ascendente do envelhecimento populacional.

O atual cenário exige cada vez mais o empenho de gestores, gestoras, cooperados e cooperadas na boa administração dos recursos financeiros da Cooperativa.

	2016	A.V.%	2017	A.V.%	2018	A.V.%	2019	A.V.%
(+) Contraprestações Efetivas	1.036.884.792,57	100%	1.163.323.841,09	100%	1.489.296.340,21	100%	1.656.578.020,14	100%
(-) Recursos destinados a médicos e médicas cooperados e prestadores de serviços de saúde	(932.720.902,13)	90%	(1.039.483.772,34)	89%	(1.340.396.200,23)	90%	(1.458.627.513,87)	88%
(+) Outros ingressos	139.569.991,80	13%	194.334.055,15	17%	220.476.602,68	15%	255.354.494,95	15%
(-) Outros dispêndios	(109.160.207,92)	11%	(173.445.531,74)	15%	(203.574.739,61)	14%	(255.899.140,49)	15%
(-) Despesas de comercialização	(9.922.718,32)	1%	(11.153.184,40)	1%	(12.374.693,73)	1%	(14.404.378,70)	1%
(-) Despesas administrativas	(108.583.695,59)	10%	(133.914.957,38)	12%	(133.139.476,06)	9%	(132.606.772,82)	8%
(+) Receitas financeiras	49.666.638,04	5%	43.094.905,23	4%	36.929.626,17	2%	40.001.137,50	2%
(-) Despesas financeiras	(6.542.147,72)	1%	(5.107.788,76)	0%	(3.405.755,78)	0%	(3.166.479,90)	0%
Resultado patrimonial	3.926.307,64	0%	4.551.469,73	0%	4.825.993,48	0%	10.717.461,66	1%
Resultado antes dos impostos e participações	63.118.058,37	6%	42.199.036,58	4%	58.637.697,13	4%	97.946.828,47	6%
(-) Imposto de renda	-	0%	(259.357,39)	0%	(7.318.000,33)	0%	(6.445.674,96)	0%
(-) Contribuição social	-	0%	(93.368,66)	0%	(2.568.531,04)	0%	(2.329.082,98)	0%
Resultado líquido	63.118.058,37	6%	41.846.310,53	4%	48.751.165,76	3%	89.172.070,53	5%

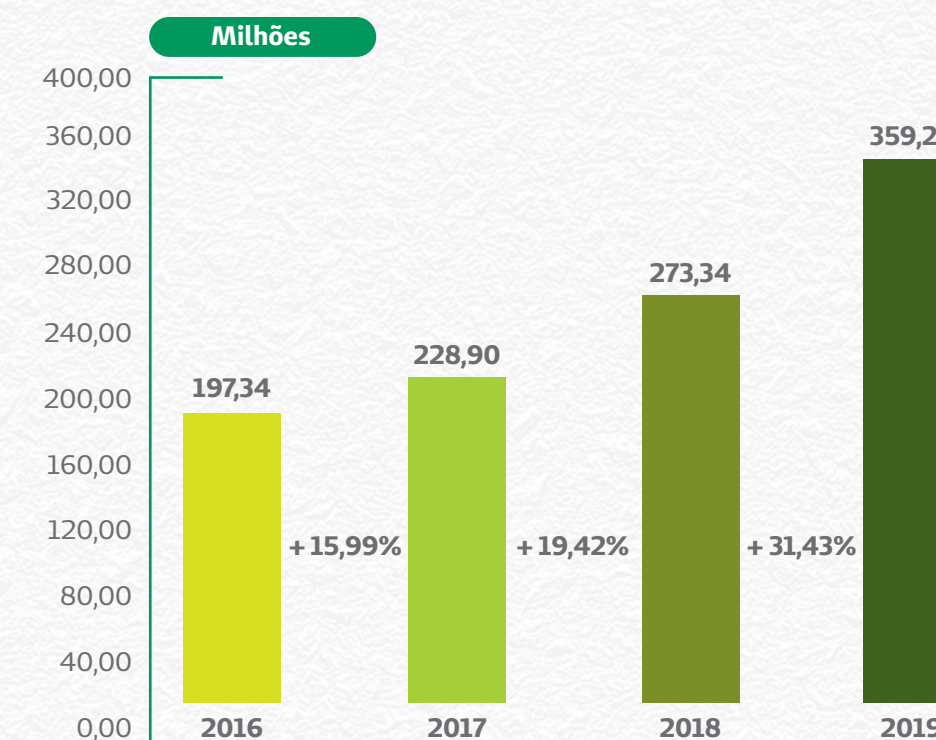
PARTICIPAÇÃO DO RESULTADO SOBRE A RECEITA LÍQUIDA

Quando observado o resultado sobre a receita líquida, verifica-se um acréscimo de 2018 para 2019, fechando o ano em **5,38%**.



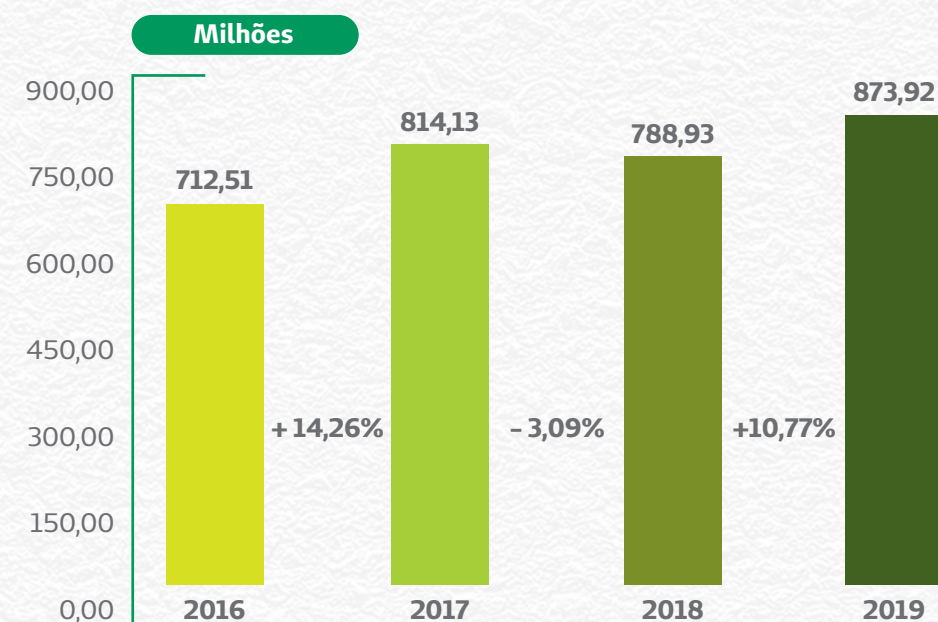
PATRIMÔNIO LÍQUIDO

O Patrimônio Líquido da Unimed Goiânia, composto por capital social, reservas e sobras resultantes da operação, tem apresentado um crescimento nos últimos anos. De 2017 para 2018, evoluiu em **19,42%**. De 2018 para 2019, houve um crescimento ainda maior de **31,43%**. A partir desses dados, é possível afirmar que a Cooperativa apresenta boa saúde financeira.



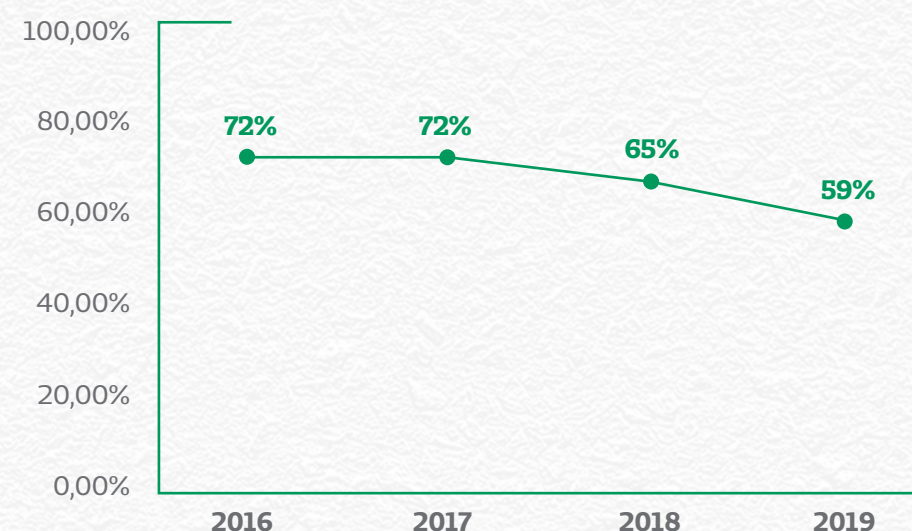
EVOLUÇÃO DO TOTAL DE ATIVOS

Os ativos da Unimed Goiânia são compostos por aplicações financeiras, valores a receber de clientes, imóveis, dentre outros. Seu valor foi de **R\$ 788 milhões** em 2018 e **R\$ 873 milhões** em 2019. Um aumento de **10,77%** em relação a 2018 e de **7,34%** em relação a 2017.



ENDIVIDAMENTO GERAL

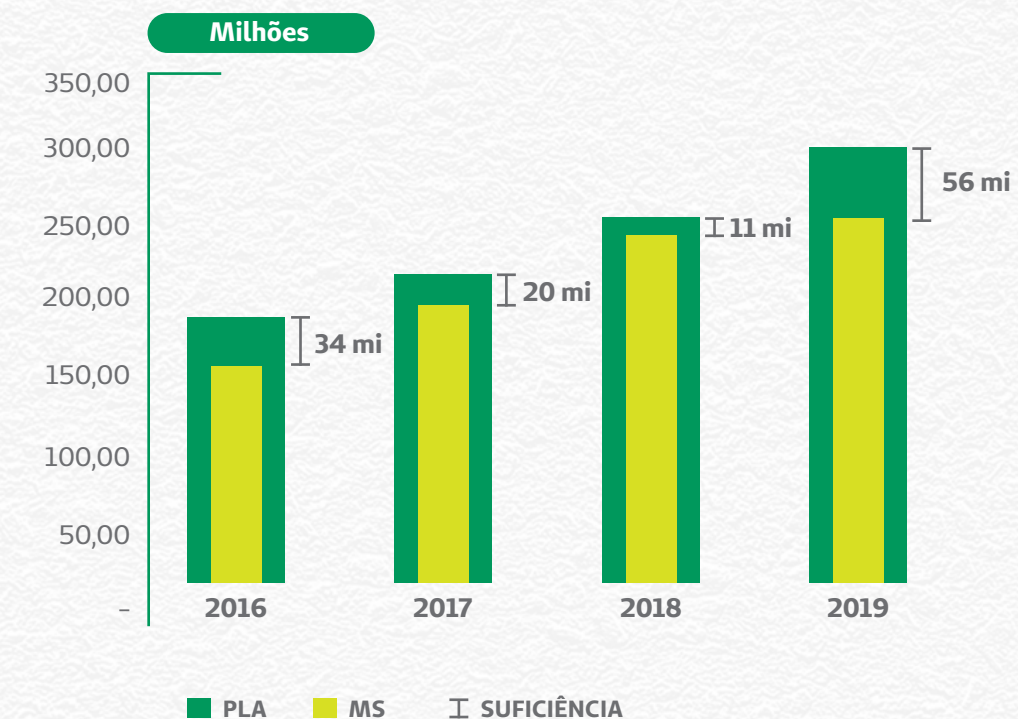
Houve queda do índice de endividamento geral de **65%** (2018) para **59%** (2019). Para garantir essa queda, no decorrer de 2019, a gestão adotou várias medidas para manter a segurança e a rentabilidade do patrimônio da Unimed Goiânia e sua estabilidade financeira, evitando prejuízos e garantindo resultados positivos para cooperados e cooperadas.



MARGEM DE SOLVÊNCIA - OBRIGAÇÃO REGULATÓRIA

Margem de Solvência é uma informação econômica constituída contabilmente por exigência da ANS que visa o equilíbrio econômico-financeiro das operadoras de planos de saúde para minimizar os riscos de insolvência. Trata-se do patrimônio necessário para manter a sustentabilidade da operadora. A obrigação foi determinada pela RN nº 209 (22 de dezembro de 2009).

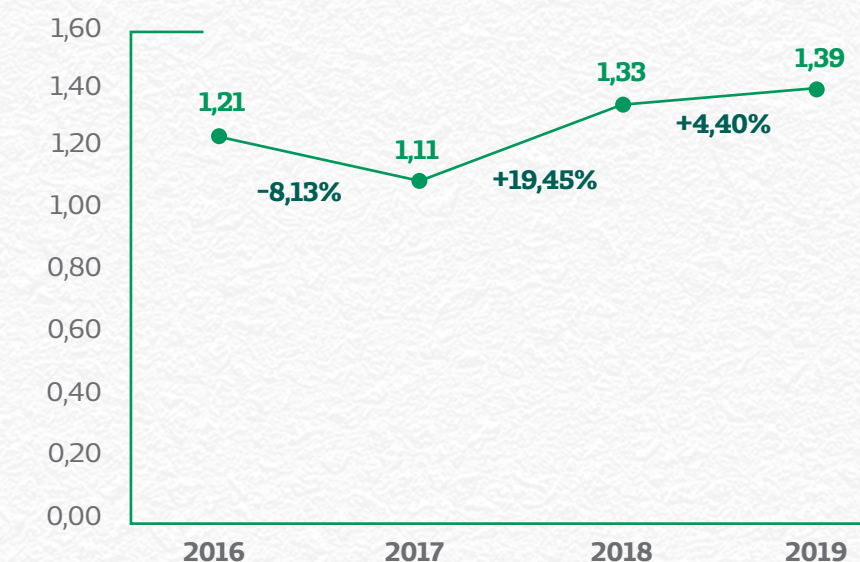
Assim sendo, operadoras que iniciaram suas atividades antes de sua publicação deverão constituir a margem exigida até o prazo máximo de 31 de dezembro de 2022.



A Unimed Goiânia tem cumprido todas as exigências da ANS de constituição da margem de solvência, finalizando 2019 com suficiência de **20,53%**.

LIQUIDEZ CORRENTE

O índice de liquidez corrente indica a capacidade de pagamento da empresa a curto prazo. De 2018 para 2019, houve um crescimento de **4,40%**, comprovando que a Cooperativa mantém sua capacidade de arcar com seus compromissos em curto prazo.



ANEXOS

ANEXO A

MATERIALIDADE

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47

Para o processo de definição de temas abordados neste relatório, foi realizada uma Pesquisa de Materialidade (realizada a cada dois anos) no período de 30 de setembro a 7 de outubro de 2019, com aplicação de um questionário, enviado por e-mail, para públicos estratégicos (médicos e médicas cooperados, dirigentes de empresas contratantes, colaboradores e colaboradoras da Unimed Goiânia e de outras

Singulares, empresas prestadoras de serviços e fornecedoras, representantes do poder público, beneficiários, beneficiárias e a comunidade). Foram apresentados 17 temas cuja importância foi pontuada em 523 questionários respondidos. As alternativas para pontuação foram de 1 a 5, sendo 1 “irrelevante” e 5 “muito relevante”.

IDENTIFICAÇÃO

Com base nas diretrizes "Padrões GRI", a Unimed Goiânia selecionou 17 temas relevantes para sustentabilidade da Cooperativa. Através de uma pesquisa on-line, *stakeholders* foram convidados a opinar sobre esses temas.

PROCESSO DE PESQUISA

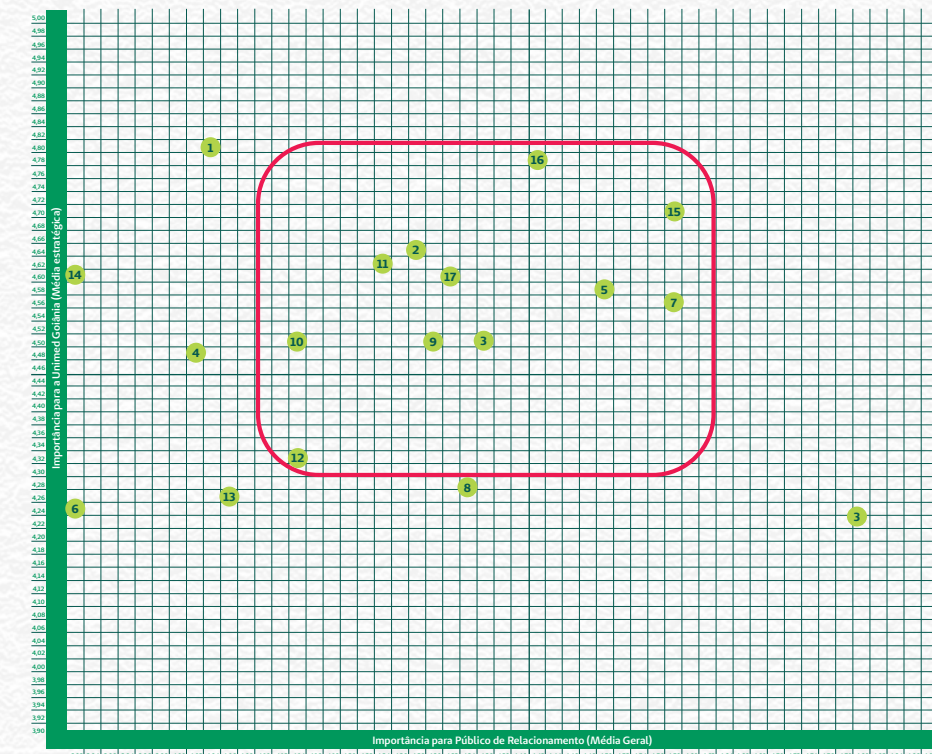
PRIORIZAÇÃO

A pesquisa foi respondida por 523 pessoas. Com base nos resultados, foi construída a Matriz de Materialidade em que foram escolhidos 11 temas para compor o relatório.

VALIDAÇÃO

Os temas foram validados pela direção da Unimed Goiânia. E os mais relevantes foram priorizados na criação do presente documento.

GRÁFICO DE MATERIALIDADE



TEMAS MATERIAIS

Ranking de Votação	Nº tema	Temas (por ordem de apresentação dos temas)	Material	Correlação com os temas "Padrões GRI"	Divulgações "Padrões GRI"
1º	15	Saúde e segurança do cliente - Atenção à Saúde	X	Saúde e segurança do cliente	GRI 416-1
2º	7	Reciclagem de resíduos	X	Efluentes e resíduos	GRI 306-2
3º	5	Consumo consciente/responsável da água	X	Água	GRI 303-1
4º	16	Satisfação de beneficiários	X	Rotulagem de produtos e serviços	GRI 102-43
5º	3	Consumo de materiais	X	Materiais	GRI 301-1
6º	2	Qualificação de prestadores	X	Práticas de compras	GRI 204-1
7º	17	Governança Cooperativa	X	Conteúdo geral	-
8º	9	Oportunidades de trabalho	X	Emprego	GRI 401-1
9º	11	Capacitação de colaboradores/ Educação continuada de cooperados	X	Treinamento e educação	GRI 404-1, 404-2
10º	10	Saúde e segurança no trabalho	X	Saúde e segurança no trabalho	GRI 403-2
11º	12	Diversidade e igualdade de oportunidades	X	Diversidade e igualdade de oportunidades	GRI 405-1

LIMITE DOS ASPECTOS MATERIAIS

Nº tema	Temas materiais	Correlação com os temas dos "Padrões GRI"	LIMITE DOS TEMAS	
			Interno	Externo
15	Saúde e segurança do cliente - Atenção à Saúde	Saúde e segurança do cliente		X
7	Reciclagem de resíduos	Efluentes e resíduos	X	
5	Consumo consciente/responsável da água	Água	X	
16	Satisfação de beneficiários	Rotulagem de produtos e serviços		X
3	Consumo de materiais	Materiais	X	
2	Qualificação de prestadores	Práticas de compras	X	
17	Governança Cooperativa	Conteúdo geral	X	
9	Oportunidades de trabalho	Emprego	X	
11	Capacitação de colaboradores/ Educação continuada de cooperados	Treinamento e educação	X	
10	Saúde e segurança no trabalho	Saúde e segurança no trabalho	X	
12	Diversidade e igualdade de oportunidades	Diversidade e igualdade de oportunidades	X	

ANEXO B SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

GRI 102-55

Padrões GRI	Divulgação	Página	Respostas Diretas	Omissão
GRI 101: Fundamentos 2016				
Divulgações gerais				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	Perfil da Organização			
	102-1 Nome da Organização	18		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	16 a 18		
	102-3 Localização da sede	8		
	102-4 Localização das operações	15		
	102-5 Propriedade e forma jurídica	8		
	102-6 Mercados atendidos	15		
	102-7 Porte da organização	14, 62 e 63		
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	14, 62 e 63		
	102-9 Cadeia de fornecedores	42		
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	80 e 82		
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	91		
	102-12 Iniciativas externas	10 e 37		
	102-13 Participação em associações	10		
	Estratégia			
	102-14 Declaração do decisor mais graduado da organização	6 e 7		

Padrões GRI	Divulgação	Página	Respostas Diretas	Omissão
GRI 101: Fundamentos 2016				
Divulgações gerais				
	Ética e Integridade			
	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	9, 37 a 39		
	Governança			
	102-18 Estrutura de governança	28 a 32, 37 a 39		
	Engajamento das partes interessadas			
	102-40 Lista de partes interessadas	132 a 134		
	102-41 Acordos de negociação coletiva	62 e 63		
	102-42 Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	132 a 134		
	102-43 Abordagem para o engajamento das partes interessadas	98, 132 a 134		
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	132 a 134		
	Práticas de Relato			
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	8		
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	132 a 134		
	102-47 Lista de tópicos materiais	132 a 134		
	102-48 Reformulação de informações	-	Não houve reformulações referente a relatórios anteriores.	
	102-49 Alterações em escopo e limites	-	Não houve alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores.	
	102-50 Período coberto pelo relatório	8		
	102-51 Data do último relatório	8		
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	8		
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	8		
	102-54 Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	8		
	102-55 Sumário de conteúdo GRI	135 a 139		
	102-56 Verificação externa	8		

Tópicos Materiais				
		Página	Respostas Diretas	Omissão
Prática de compras				
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	42		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	42		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	42		
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	42		
Anticorrupção				
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	37 a 39		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	37 a 39		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	37 a 39		
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-2 Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	37 a 39		
Materiais				
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	114 a 116		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	114 a 116		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	114 a 116		
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais usados por peso ou volume	114 a 116		
Energia				
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	112 e 113		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	112 e 113		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	112 e 113		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	112 e 113		
Água				
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	112 e 113		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	112 e 113		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	112 e 113		
GRI 303: Água 2016	303-1 Consumo de água por fonte	112 e 113		

Emissões		Página	Respostas Diretas	Omissão
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	117 a 118		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	117 a 118		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	117 a 118		
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	117 a 118		
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)	117 a 118		
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	117 a 118		
Efluentes e Resíduos				
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	114 e 116		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	114 e 116		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	114 e 116		
GRI 306: Efluentes e Resíduos 2016	306-2 Resíduos por tipo e método de disposição	114 e 116		
Emprego				
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	70 e 71		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	70 e 71		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	70 e 71		
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	70 e 71		
Saúde e Segurança no trabalho				
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	72		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	72		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	72		
GRI 403: Saúde e segurança no trabalho 2016	403-2 Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	72		

Treinamento e educação		Página	Respostas Diretas	Omissão
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	68 e 69		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	68 e 69		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	68 e 69		
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano, por empregado	69		
	404-2 Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	68		
Diversidade e igualdade de oportunidades				
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	62 e 63		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	62 e 63		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	62 e 63		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	62 e 63		
Comunidades locais				
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	108 a 111		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	108 a 111		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	108 a 111		
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	108 a 111		
Saúde e segurança do cliente				
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	91 a 96		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	91 a 96		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	91 a 96		
GRI 416: Saúde e segurança do cliente 2016	416-1 Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	91 a 96		

ANEXO C

DEMONSTRAÇÕES

FINANCEIRAS

Balço patrimonial

(em reais)

Ativo	Nota	2019	2018
Ativo circulante		536.364.900,04	513.547.361,69
<i>Disponível</i>	05.1	7.692.001,09	12.554.050,69
<i>Realizável</i>		528.672.898,95	500.993.311,00
Aplicações Financeiras	05.2	399.394.596,49	387.011.001,43
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		260.666.226,68	200.796.683,48
Aplicações Livres		138.728.369,81	186.214.317,95
Créditos de Operações c/ Planos de Ass. à Saúde	05.3	86.801.824,54	67.005.587,15
Contraprestação Pecuniária a Receber		60.419.592,01	58.076.646,11
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		15.789.972,41	4.591,26
Outros Créditos de Op. com Planos de Ass. à Saúde		10.592.260,12	8.924.349,78
Créd. Oper. Ass. Saúde Não Relac. c/ Pl. Saúde da Operadora	05.4	8.088.157,18	16.879.554,75
Créditos Tributários e Previdenciários	05.5	14.060.320,37	13.561.304,07
Bens e Títulos a Receber	05.6	20.170.664,53	16.430.252,49
Despesas Antecipadas	05.7	157.335,84	105.611,11
Ativo não circulante		337.556.072,18	275.385.395,07
<i>Realizável a Longo Prazo</i>		199.750.412,77	155.850.734,82
Aplicações Financeiras	05.2	63.240.383,77	20.299.806,15
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		36.941.001,29	20.299.806,15
Aplicações Livres		26.299.382,48	-

		2019	2018
Créditos Tributários e Previdenciários	05.8	1.687.980,75	1.429.100,23
Depósitos Judiciais e Fiscais	05.8	42.928.016,12	40.854.246,07
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	05.8	13.500,00	2.073.836,58
Conta-Corrente com Cooperados	05.8	91.880.532,13	91.193.745,79
Investimentos	06.1	57.229.929,93	45.202.235,68
Participações Societárias - Ope. de Planos de Ass. a Saúde		5.132.319,30	-
Participações em Outras sociedades		51.153.575,68	41.435.420,93
Outros Investimentos		944.034,95	3.766.814,75
Imobilizado	06.2	76.841.510,97	72.019.593,91
Imóveis de Uso Próprio		53.545.225,96	53.940.931,90
Imóveis - Hospitalares / Odontológicos		17.955.801,99	18.775.626,64
Imóveis - Não Hospitalares / Odontológicos		35.589.423,97	35.165.305,26
Imóveis de Uso Próprio		19.780.000,13	7.329.833,04
Hospitalares / Odontológicos		13.508.115,56	3.197.421,47
Não Hospitalares / Odontológicos		6.271.884,57	4.132.411,57
Imobilizações em Curso		-	10.748.828,97
Outras Imobilizações		3.516.284,88	-
Intangível	06.3	3.734.218,51	2.312.830,66
TOTAL DO ATIVO		873.920.972,22	788.932.756,76

Passivo	Nota	2019	2018
Passivo Circulante		385.924.842,97	385.630.223,58
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	071	261.758.951,06	254.463.957,03
Provisões de Contraprestações		53.072.353,63	49.063.614,98
Provisão de Contraprestação Não Ganha - PCNG		2.264.886,53	855.963,37
Provisão para Remissão		2.264.886,53	855.963,37
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS		6.983.707,85	13.732.041,27
Provisão de Ev. a Liquidar para Outros Prest. de Serviços Ass.		84.168.947,97	85.945.027,95
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		115.269.055,08	1.048.673.094,46
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	072	62.523.886,78	34.165.741,62
Receita Antecipada de Contraprestações		50.087.527,87	34.015.239,12
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		12.436.358,91	150.502,50
Débitos c/ Op. de Assist. à Saúde Não Rel. com Planos Saúde da Oper.	073	8.735.042,94	26.332.094,47
Provisões para IR e CSLL	074	130.016,32	10.239.257,42
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	074	19.194.164,06	28.042.082,59

Balço patrimonial

(em reais)

		2019	2018
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	075	61.082,16	74.100,24
Débitos Diversos	076	32.878.546,56	31.766.481,01
Conta-Corrente de Cooperados	077	643.153,09	546.509,20
Passivo não circulante		128.743.192,11	129.961.680,58
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	071	10.298.606,72	4.184.463,24
Provisão para Remissão		2.762.567,25	1.027.921,30
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS		7.536.039,47	3.156.541,94
Provisões	078	21.340.865,05	27.484.041,44
Provisões para Ações Judiciais		21.340.865,05	27.484.041,44
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	074	97.097.879,34	95.318.843,69
Parcelamento de Tributos e Contribuições		871.801,11	881.457,96
Tributos e Contribuições Rel. a IN 20 (Coop.) - Parcelamento		96.226.078,23	94.437.385,73
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	075	5.841,00	66.923,16
Débitos Diversos	076	-	2.907.409,05
Patrimônio Líquido	08	359.252.937,14	273.340.852,60
Capital Social		107.294.077,99	100.404.722,08
Reservas		241.201.397,58	167.552.609,33
Reservas de Capital / Reservas Patrimoniais		1.787,41	4.226,23
Reservas de Reavaliação		306.632,38	360.001,18
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits		240.892.977,79	1.671.883,81,92
Resultado		10.757.461,57	5.383.521,19
TOTAL DO ATIVO		873.920.972,22	788.932.756,76

Demonstração do resultado dos exercícios

(em reais)

	2019	2018
Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde	1.656.578.020,14	1.489.296.340,21
Receitas com Operações de Assistência à Saúde	1.698.419.401,00	1.524.474.203,34
Contraprestações Líquidas	1.701.562.970,11	1.524.106.649,19
Varição das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	(3.143.569,11)	367.554,15
(-) Tributos Diretos de Op. com Planos de Ass. à Saúde da Operadora	(41.841.380,86)	(35.177.863,13)

Demonstração do resultado dos exercícios

(em reais)

	2019	2018
Eventos Indenizáveis Líquidos	(1.458.627.513,87)	(1.340.396.200,23)
Eventos Conhecidos ou Avisados	(1.447.969.377,05)	(1.325.573.423,05)
Varição da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	(10.658.136,82)	(14.822.777,18)
Resultado das operações com planos de assist. saúde	197.950.506,27	148.900.139,98
Outras Receitas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	329.700,68	616.953,81
Receitas de Ass. à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operadora	255.469.635,46	220.184.200,76
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	77.816.405,39	67.883.591,62
Receitas com Adm. de Inter. Eventual - Assis. Médico Hospitalar	23.476.288,08	16.700.543,76
Outras Receitas Operacionais	154.176.941,99	135.600.065,38
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(444.841,19)	(324.551,89)
Outras Despesas Oper. com Plano de Ass. à Saúde da Operadora	(15.762.724,37)	(12.562.062,17)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(6.867.203,39)	(5.498.975,98)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(7.007.291,09)	(6.349.710,44)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(1.888.229,89)	(713.375,75)
Outras Desp. Oper. de Assist. à Saúde não Rel. c/ Plano de Saúde da Op.	(240.136.416,12)	(191.012.677,44)
Resultado bruto	197.405.860,73	165.802.003,05
Despesas de Comercialização	(14.404.378,70)	(12.374.693,73)
Despesas Administrativas	(132.606.772,82)	(133.139.476,06)
Resultado Financeiro Líquido	36.834.657,60	33.523.870,39
Receitas Financeiras	40.001.137,50	36.929.626,17
Despesas Financeiras	(3.166.479,90)	(3.405.755,78)
Resultado Patrimonial	10.717.461,66	4.825.993,48
Receitas Patrimoniais	10.798.049,23	4.845.737,98
Despesas Patrimoniais	(80.587,57)	(19.744,50)
Resultado antes dos impostos e participações	97.946.828,47	58.637.697,13
Imposto de Renda	(6.445.674,96)	(7.318.000,33)
Contribuição Social	(2.329.082,98)	(2.568.531,04)
Resultado líquido	89.172.070,53	48.751.165,76
Resultado por Ato		
Ato cooperativo	72.068.128,66	33.586.135,44
Ato não cooperativo	17.103.941,87	15.165.030,32

Demonstração das destinações e reversões do resultado

(em reais)

	Ato Cooperado	Ato não Cooperado	Consolidado 31/12/2019	Consolidado 31/12/2018	Consolidado 31/12/2017
Resultado do Exercício acumulado	72.068.128,66	17.103.941,87	89.172.070,53	48.751.165,76	41.846.310,53
Reversões do Resultado FATES	3.823.182,86	-	3.823.182,86	2.178.313,32	2.963.551,60
Resultado do Exercício após reversões	75.891.311,52	17.103.941,87	92.995.253,39	50.929.479,08	44.809.862,13
Fundo de Reserva Legal 10%	(7.589.131,15)	-	(7.589.131,15)	(3.576.444,88)	(4.480.986,21)
FATES 5%	(3.794.565,58)	(17.103.941,87)	(20.898.507,45)	(16.953.252,76)	(2.925.196,62)
FATES 5% sobre Ato Cooperado	(3.794.565,58)	-	(3.794.565,58)	(1.788.222,44)	(2.925.196,62)
FATES 100% sobre Ato não Cooperado	-	(17.103.941,87)	(17.103.941,87)	(15.165.030,32)	-
Reserva para Juros sobre Capital 12%	(12.550.153,22)	-	(12.550.153,22)	(4.757.998,87)	(10.033.390,13)
Fundo de Reserva Tributário	(30.000.000,00)	-	(30.000.000,00)	(11.973.604,41)	(20.185.479,35)
Reserva para Contingências Regulatórias	(11.200.000,00)	-	(11.200.000,00)	(8.284.656,97)	-
SADAGO	10.757.461,57	-	10.757.461,57	5.383.521,19	7.184.809,82

Demonstração de fluxo de caixa

(em reais)

	2019	2018
Atividades operacionais		
(+) Recebimento de Plano Saúde	1.992.411.417,16	1.821.062.520,08
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	160.316.183,08	136.010.458,17
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	35.425.361,74	57.100.797,81
(+) Outros Recebimentos Operacionais	25.726.433,84	19.897.659,22
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(1.498.899.634,23)	(1.362.538.773,94)
(-) Pagamento de Comissões	(15.984.912,48)	(13.021.998,87)
(-) Pagamento de Pessoal	(74.583.900,47)	(62.091.479,42)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(5.210.010,00)	(4.701.150,00)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(34.352.963,88)	(28.945.832,35)
(-) Pagamento de Tributos	(246.175.660,71)	(201.491.217,71)
(-) Pagamento de Processos Jud. (Cíveis/Trabalhistas/Tributários)	(37.611.697,29)	(29.084.734,86)
(-) Pagamento de Aluguel	(3.191.260,64)	(2.776.558,04)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(18.738.919,58)	(18.832.023,25)
(-) Aplicações Financeiras	(232.065.563,37)	(236.527.801,80)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(43.729.234,37)	(45.906.416,80)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	3.335.638,80	28.153.448,24
Atividades de investimentos		
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado - Outros	4.127,00	3.155,00
(+) Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	1.372.157,28	-
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar	(681.719,83)	(217.059,19)
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(9.628.173,75)	(3.265.758,06)
(-) Pagamento de Aquisição de Participação em Outras Empresas	(661.699,46)	(1.400.903,90)
(-) Outros Pagamentos das Atividades de Investimento	(1.034.611,05)	-
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS	(10.629.919,81)	(4.880.566,15)
Atividades de financiamento		
(+) Integralização de Capital em Dinheiro	3.622.622,94	5.750.830,80
(+) Outros Recebimentos da Atividade de Financiamento	-	684.416,90
(-) Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(3.881,89)	(1.459.691,18)
(-) Pag. de Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(89.880,12)	(21.729.900,28)
(-) Outros Pagamentos das Atividades de Financiamento	(1.096.629,52)	(1.165.854,10)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	2.432.231,41	(17.920.197,86)
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA E EQUIVALENTE DE CAIXA	(4.862.049,60)	5.352.684,23
CAIXA - Saldo Inicial	12.554.050,69	7.201.366,46
CAIXA - Saldo Final	7.692.001,09	12.554.050,69
Ativos Livres no Início do Período	198.768.368,64	135.670.739,44
Ativos Livres no Final do Período	172.719.753,38	198.768.368,64
Aumento / (Diminuição) nas Aplicações Financeiras - Recursos Livres	(26.048.615,26)	63.097.629,20

Demonstração das mutações do patrimônio líquido

(em reais)

	Capital social	Fundo de reserva	FATES	Reserva de reavaliação	Reserva para imobilização	Reserva para juros sobre capital	Reserva para contingência regulatória	Sobras e perdas/ Resultado	Patrimônio líquido
Saldo final em 31/12/2017	87.466.225,07	108.390.817,54	3.205.998,95	411.758,66	5.620,21	10.033.390,13	12.200.000,00	7.184.809,82	228.898.620,38
Rateio das Sobras 2017	-	-	-	-	-	(10.033.390,13)	-	(7.184.809,82)	(17.218.199,95)
Juros s/ Capital Integralizado	8.528.379,69	-	-	-	-	-	-	-	8.528.379,69
Integralização de Capital	5.581.550,00	-	-	-	-	-	-	-	5.581.550,00
Devolução de Capital	(1.171.432,68)	-	-	-	-	-	-	-	(1.171.432,68)
Realização por depreciação	-	-	-	(51.757,48)	-	-	-	-	(51.757,48)
Reversão de reservas	-	23.920,86	(2.178.313,32)	-	(1.393,98)	-	-	2.178.313,32	22.526,88
Sobra apurada no exercício 2018	-	-	-	-	-	-	-	48.751.165,76	48.751.165,76
Destinação para reservas	-	15.550.049,29	16.953.252,76	-	-	4.757.998,87	8.284.656,97	(45.545.957,89)	-
Saldo final em 31/12/2018	100.404.722,08	123.964.787,69	17.980.938,39	360.001,18	4.226,23	4.757.998,87	20.484.656,97	5.383.521,19	273.340.852,60
Rateio das Sobras 2018	-	-	-	-	-	(4.757.998,87)	-	(5.383.521,18)	(10.141.520,05)
Juros s/ Capital Integralizado	4.757.137,59	-	-	-	-	-	-	-	4.757.137,59
Integralização de Capital	3.356.000,00	-	-	-	-	-	-	-	3.356.000,00
Devolução de Capital	(1.223.781,68)	-	-	-	-	-	-	-	(1.223.781,68)
Realização por depreciação	-	-	-	(53.368,80)	-	-	-	-	(53.368,80)
Reversão de reservas	-	47.985,78	(3.823.182,86)	-	(2.438,82)	-	-	3.823.182,86	4.554,96
Sobras/Resultado apurada exerc 2019	-	-	-	-	-	-	-	89.172.070,53	89.172.070,53
Destinação para reservas	-	37.589.131,15	20.898.507,45	-	-	12.550.153,22	11.200.000,00	(82.237.791,82)	-
Saldo final em 31/12/2019	107.294.077,99	161.601.904,62	35.056.262,98	306.632,38	1.787,41	12.550.153,22	31.684.656,97	10.757.461,57	359.252.937,14

Demonstração do valor adicionado

(em reais)

	2019	2018
(A) Geração da riqueza		
a - Ingressos e receitas	1.955.474.076,36	1.744.194.428,01
a.1) Contraprestações emitidas líquidas	1.701.562.970,11	1.524.106.649,19
a.2) Outros ingressos e receitas operacionais	255.799.336,14	220.801.154,57
a.3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	(1.888.229,89)	(713.375,75)
b - Variação das provisões técnicas	3.143.569,11	(367.554,15)
b.1) Provisão de Técnica	3.143.569,11	(367.554,15)
c - Receita líquida operacional	1.952.330.507,25	1.744.561.982,16
d - Eventos, dispêndios e despesas operacionais e sinistros	1.276.850.174,52	1.064.632.352,35
d.1) Eventos indenizáveis líquidos	1.163.029.305,68	974.783.802,20
d.2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	10.658.136,82	14.822.777,18
d.3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	103.162.732,02	75.025.772,97
e - Insumos adquiridos de terceiros	94.096.427,69	97.399.718,19
e.1) Despesas de comercialização	14.404.378,70	12.374.693,73
e.3) Despesas com serviços de terceiros	28.469.447,28	26.664.921,28
e.4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	48.102.594,40	56.568.299,82
e.5) Despesas Financeiras	3.039.419,74	1.772.881,20
e.7) Perda / Recuperação de valores ativos	80.587,57	18.922,16
f - Valor adicionado bruto	581.383.905,04	582.529.911,62
g - Depreciação, Amortização e Exaustão	6.941.397,77	4.798.232,52
h - Valor adicionado líquido produzido pela entidade	574.442.507,27	577.731.679,10
i - Valor adicionado recebido / cedido em transferência	50.799.186,73	41.774.541,81
i.1) Receitas financeiras	40.001.137,50	36.929.626,17
i.2) Resultado de equivalência patrimonial	9.408.637,23	4.117.675,88
i.3) Outras	1.389.412,00	727.239,76
(I) Valor adicionado total a distribuir (h + i)	625.241.694,00	619.506.220,91

Demonstração do valor adicionado

(em reais)

	2019	2018
(B) Distribuição da riqueza		
a - Remuneração do trabalho	456.225.590,17	501.488.873,46
a.1) Cooperados / Cooperativas / Sócios	361.887.293,80	419.910.439,16
a.1.1) Produção e Remuneração direta	339.547.892,03	401.114.983,76
a.1.2) Benefícios	22.339.401,77	18.795.455,40
a.2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	94.338.296,37	81.578.434,30
a.2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	62.516.595,99	58.454.021,30
a.2.2) Benefícios	26.689.261,29	18.332.339,23
a.2.3) F.G.T.S	5.132.439,09	4.792.073,77
b - Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	75.983.808,26	64.314.801,20
b.1) Federais	35.808.036,40	31.063.077,08
b.1.1) Previdência Social	17.694.640,98	14.907.216,10
b.2) Estaduais	78.076,99	52.582,93
b.3) Municipais	22.403.053,89	18.291.925,09
c) Contribuição para Sociedade	356.989,12	450.205,33
d) Remuneração de capitais de terceiros	3.503.235,92	4.501.175,16
d.1) Juros	127.060,16	1.632.856,09
d.2) Aluguéis	3.376.175,76	2.868.319,07
d.3) Outras (royalties, direitos autorais, entre outros)	-	-
e) Remuneração de capitais	89.172.070,53	48.751.165,76
e.1) Juros sobre capital próprio	12.550.153,22	4.757.998,87
e.2) Constituição de reservas e fundos	65.864.455,74	38.609.645,70
e.3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	10.757.461,57	5.383.521,19
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	625.241.694,00	619.506.220,91

Notas Explicativas Integrantes das Demonstrações Contábeis encerradas em 31 de dezembro de 2019

01 – CONTEXTO OPERACIONAL

A Unimed Goiânia Cooperativa de Trabalho Médico é uma singular que tem por objeto disponibilizar ao mercado, em nome dos cooperados, serviços médicos profissionais, assistência médico-hospitalar a pessoas naturais e a grupos pertencentes ao quadro colaboradores de pessoas jurídicas legalmente constituídas no País - sejam elas de natureza pública ou privada - através de rede própria de atendimento, formada pelos seus médicos cooperados e Cooperativas de mesmo Grau e de Grau Superior; bem como através da manutenção de convênios com entidades hospitalares, clínicas médicas e demais estabelecimentos dessa natureza autorizados pelos Instituto Nacional da Seguridade Social e Ministério da Saúde. Como operadora de planos de assistência à saúde, a Unimed Goiânia encontra-se registrada na ANS, sob o nº 382876.

02 – PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Atualmente a Unimed Goiânia possui 2.780 cooperados, em diversas especialidades médicas, a fim de oferecer aos beneficiários um sistema de atenção integral à saúde com atendimento de alta qualidade.

Para dar suporte às atividades operacionais, expandir e preservar a continuidade da entidade, e proporcionar aos médicos cooperados melhores condições de trabalho, a Cooperativa possui investimentos em Recursos Próprios. Destacam-se, neste contexto, o CENTRO DE DIAGNÓSTICOS UNIMED (CDU), equipado com aparelhos de alta tecnologia

para realização de exames de imagem e laboratoriais; CENTRO CLINICO UNIMED (CTO) com serviços de atendimento de urgência, centro cirúrgico, ambulatório, exames, posto de coleta, quimioterapia, consulta médicas eletivas e entrega de materiais e medicamentos; CLINICA DE PSICOLOGIA com atendimento direto aos beneficiários através de psicoterapia; LABORATÓRIOS UNIMED oferece serviços em exames laboratoriais em geral em pontos estratégicos de sua área de atuação; SERVIÇOS DE ATENDIMENTO UNIMED (SAU) unidade especializada para atendimento de pacientes de urgência e emergência; ESPAÇO SINTA -SE BEM unidade para atender de forma integral beneficiários nas ações e programas de prevenção a saúde; ESPAÇO PERSONAL UNIMED unidade com foco no cuidado integrado e acompanhamento contínuo a saúde com médico de referência e exclusivo, que conhece você e todo seu histórico de saúde; UNIMED CRIANÇA unidade com foco no atendimento a crianças com serviços de atendimento de urgência, pequenos procedimentos cirúrgicos e exames laboratoriais complementares. A Cooperativa também oferece aos beneficiários o SOS Emergências Médicas e o serviço de assistência domiciliar de urgência e emergência.

03 – APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As Demonstrações Contábeis do exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019 foram estruturadas segundo as disposições do Conselho Federal de Contabilidade – CFC, por analogia dos conceitos contidos na Lei 6.404/76 e suas alterações, observada a Lei 5.764/71, Resoluções do CNC – Conselho Nacional de Cooperativismo, Decreto 9.580/18 e demais disposições complementares aplicáveis às cooperativas e operadoras de planos de saúde. Estão apresentadas de forma comparativa às de 2018, para melhor análise do desempenho

de sua gestão. Atentamos para as questões do plano de contas padrão estabelecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, conforme RN – Resolução Normativa nº 435 de 23 de novembro de 2018. Observamos a terminologia aplicável às entidades cooperativas previstas na NBC-T Norma Brasileira de Contabilidade – Técnica 10.21, aprovada pela Resolução 944/2002 do Conselho Federal de Contabilidade e alterações posteriores, vigente em 2019 e, portanto, os valores apresentados na Demonstração do Resultado do Exercício estão segregados os atos cooperativos e não cooperativos (ingressos e dispêndios) realizados. A data da autorização para conclusão e elaboração das demonstrações contábeis foi em 22/01/2020 e foi dada pelo Conselho de Administração da Cooperativa.

04 – SUMÁRIO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS ADOTADAS

Para apresentação das Demonstrações Contábeis do exercício 2019 foram adotadas as seguintes e principais práticas contábeis:

- As demonstrações contábeis estão apresentadas em Reais, que é a moeda do principal ambiente econômico no qual a Cooperativa atua.
- Os direitos, obrigações, ingressos/receitas e dispêndios/despesas foram apropriados segundo o regime de competência dos exercícios;
- Aplicações Financeiras são demonstradas ao custo, acrescido dos rendimentos proporcionais até a data de encerramento do balanço;
- Os valores a receber estão atualizados até a data de encerramento das demonstrações contábeis, deduzidos dos considerados incobráveis que foram transferidos para contas de sobras e perdas;

e) Os itens em almoxarifado estão avaliados a custo de aquisição, inferiores ao de efetiva realização no mercado, representando materiais diversos e medicamentos cuja utilização se faz no prazo médio de 60 dias;

f) O prazo utilizado para segregação de ativos e passivos entre circulantes e de longo prazo foi de um exercício social completo;

g) O Ativo Imobilizado é registrado ao custo de aquisição ou construção corrigido monetariamente até 31/12/1995, acrescido de reavaliação a preços correntes de mercado em 31/07/2000, deduzido de depreciação acumulada e mediante decisão assemblear de 16/12/2008, ocorreu adequação do controle patrimonial para melhor classificação dos valores;

h) As depreciações são calculadas pelo método linear, a taxas usuais que levam em consideração a vida útil econômica dos bens, segundo parâmetros estabelecidos pela legislação tributária ou com base em laudo técnico emitido por peritos avaliadores; Em 2019, equipe de peritos externos realizaram testes de recuperabilidade dos ativos, cujo laudo não apresentou variações relevantes que pudessem ensejar ajustes nos saldos apresentados.

i) As parcelas de depreciação de ativos calculadas sobre o acréscimo alocado a estes bens por força de reavaliação foram registradas como realização da correspondente reserva classificada no patrimônio líquido. Idêntico procedimento foi utilizado para a contabilização de baixas ocorridas;

j) Os investimentos em participações em coligadas não cooperativas e controladas, são avaliados pelo método de equivalência patrimonial. As participações em cooperativas singulares e de grau superior e em outras sociedades estão registradas ao custo de aquisição ou valores de mercado das ações na data de encerramento do Balanço;

k) Os empréstimos e financiamentos são atualizados pela variação monetária e encargos incorridos até data do Balanço, sendo os juros apropriados em dispêndios/despesas financeiros, inexistindo obrigações em atraso decorrentes de contratos em 31 de dezembro de 2019.

l) As Provisões para Perdas Sobre Créditos (PPSC) seguem os critérios estabelecidos pela ANS, constituindo-se provisões para a totalidade da carteira nos casos de Créditos vencidos há mais de 60 (sessenta) dias para os contratos estabelecidos com pessoas físicas, 90 (noventa) dias para as faturas vencidas dos contratos firmados com pessoas jurídicas e 90 (noventa) dias para Títulos e Créditos a Receber.

m) As Provisões Técnicas são calculadas de acordo com as regulamentações da Agencia Nacional de Saúde Suplementar- ANS.

n) Reconhecimento dos Eventos Indenizáveis: os eventos indenizáveis são constituídos com base no valor dos avisos de seus médicos cooperados e das faturas apresentadas pela rede credenciada. Como parte desses avisos e faturas não são apresentadas dentro do período da sua competência, os eventos ocorridos e não avisados são registrados mediante constituição da PEONA – Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados.

o) A Cooperativa vem adotando as Normas Internacionais de Contabilidade aprovadas pelo Comitê de Pronunciamentos contábeis que são aplicáveis as operadoras de planos de saúde e referendadas pelos normativos vigentes na data do encerramento do exercício, exarados pela ANS.

05 – REALIZÁVEL A CURTO E LONGO PRAZO

05.1 – DISPONÍVEL

	2019	2018
Caixa	29.789,80	35.403,65
Banco conta movimento	7.662.211,29	12.518.647,04
Total Disponível	7.692.001,09	12.554.050,69

Os valores contabilizados neste subgrupo representam moeda em caixa e depósitos à vista em conta bancária, bem como os recursos que possuem as mesmas características de liquidez de caixa e de disponibilidade imediata ou até três meses e que estão sujeitos a insignificante risco de mudança de valor (conforme item 6 do CPC 03).

05.2 – APLICAÇÕES

Os valores das aplicações financeiras são registrados ao custo de aquisição acrescido dos rendimentos auferidos e deduzidos da projeção IRRF, refletindo o valor líquido resgatável, conforme demonstrado abaixo:

	2019	2018
Aplicações Garantidoras	260.666.226,68	200.796.683,48
Aplicações Livres	138.728.369,81	186.214.317,95
Total Circulante	399.394.596,49	387.011.001,43
Aplicações Garantidoras	36.941.001,29	20.299.806,15
Aplicações Livres	26.299.382,48	-
Total não circulante	63.240.383,77	20.299.806,15
Total Aplicações	462.634.980,26	407.310.807,58

05.3 – CRÉDITOS DE OPERAÇÕES C/ PLANOS DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE

	2019	2018
Contraprestações pecuniárias a receber	70.978.570,86	67.637.927,25
(-) Provisão pra perdas s/ créditos	(10.558.978,85)	(9.561.281,14)
Operadoras de planos de assis. à saúde	15.901.473,16	4.591,26
(-) Provisão pra perdas s/ créditos	(111.500,75)	-
Outros créditos de operações	12.718.775,52	10.276.255,97
(-) Provisão pra perdas s/ créditos	(2.126.515,40)	(1.351.906,19)
Total de créditos de operações	86.801.824,54	67.005.587,15

Os saldos referem-se aos valores a receber de contratantes, pessoas naturais e jurídicas das operações com planos de assistência à saúde. Foram constituídas provisões para perdas sobre créditos de acordo com o item “L” da Nota 04 e também transferidos para sobras e perdas os valores referentes a contratos de planos rescindidos, considerados como créditos incobráveis decorrentes.

Em atendimento da RN 290/2012 e alterações posteriores, foi estipulado que não deve ocorrer registros de recebíveis pela emissão do documento, passando-se a observar o período de cobertura dos contratos celebrados.

Em atenção RN 430/2017 e RN 435/2018 realizamos a abertura das contraprestações em corresponsabilidade assumida envolvendo operadoras de planos de assistência à saúde, a mesma se refere aos atendimentos de beneficiários de outras operadoras em nossa rede.

05.4 – CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADOS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

O valor de R\$ 8.088.157,18 refere-se aos valores a receber de outras Operadoras de Plano de Saúde das operações de

assistência à saúde, no atendimento de intercâmbio eventual. Foram constituídas provisões para perdas sobre créditos de acordo com o item “L” da Nota n.º 04 e também transferidos para sobras e perdas, os valores relativos a serviços prestados, referentes a atendimento de intercâmbio eventual, considerados como créditos incobráveis decorrentes.

05.5 – CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

Apresenta valores de Créditos Tributários e Previdenciários de R\$ 14.060.320,37 correspondentes ao Imposto de Renda Retido na Fonte (IRRF) sobre rendimentos de aplicação financeira. E também a impostos e contribuições retidos na fonte por empresas públicas e privadas sobre faturas emitidas pela cooperativa.

05.6 – BENS E TÍTULOS A RECEBER

	2019	2018
Estoques	6.988.881,69	6.437.269,15
Almoxarifado	717.163,09	574.445,99
Títulos a receber	2.229.278,18	1.204.172,82
Outros títulos e bens a receber	10.235.341,57	8.214.364,53
Total	20.170.664,53	16.430.252,49

Os valores de bens e títulos a receber são representados pelas rubricas: Estoque - representa medicamentos e materiais adquiridos para assistência à saúde aos beneficiários; Almoxarifado - representa os materiais para uso e consumo; Títulos a Receber composta por cheques, notas promissórias e operações com cartões de créditos; Outros Títulos a Receber - trata-se de adiantamentos a colaboradores, fornecedores, prestadores, convênios, permutas e outros créditos operacionais a receber.

05.7 – DESPESAS ANTECIPADAS

As despesas antecipadas referem-se a seguros de máquinas e equipamentos, prediais e veículos, no montante de R\$ 157.335,84.

05.8 – ATIVO NÃO CIRCULANTE

Encontram-se alocados no Realizável a Longo Prazo os saldos, de Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas conforme nota 05.2; Créditos Tributários e Previdenciários de R\$ 1.687.980,75; de Depósitos Judiciais e Fiscais no montante de R\$ 42.928.016,12; de valores a título de depósito em caução junto à imobiliária no montante de R\$ 13.500,00 e Conta-Corrente com Cooperados no montante de R\$ 91.880.532,13 representando, em virtude das exigências da ANS, créditos a longo prazo decorrentes da aplicabilidade da IN-DIOPE-ANS n.º 20/2008 referente ao PIS/COFINS. Do valor correspondente a Depósitos Judiciais e Fiscais, o montante de R\$ 4.345.546,10 representa o valor que aguarda revisão da consolidação do débito, junto ao Governo Federal, para conversão em renda para União o efetivo valor devido a ser apurado na revisão da consolidação do débito e devolução à Unimed Goiânia do montante remanescente, em virtude de decisão da Assembleia Geral Extraordinária (AGE) de 08/12/2009 que homologou a decisão do Conselho de Administração da Cooperativa (CONSAD) de 26/11/2009 para adesão aos benefícios da Lei 11.941/2009 com o pagamento à vista em 30/11/2009, obtendo benefícios para a quitação do valor do saldo remanescente da adesão ao programa de parcelamento de 2006 em decorrência

de decisão da Assembleia Geral Extraordinária (AGE) realizada em 12/09/2006 para a adesão ao programa REFIS III conforme MP 303/2006 a qual exigiu a desistência de ações judiciais e outros recursos que questionavam contribuições previdenciárias.

06 – INVESTIMENTOS, IMOBILIZADO E INTANGÍVEL

O Ativo Imobilizado é registrado ao custo de aquisição ou construção corrigido monetariamente até 31/12/1995, acrescido de reavaliação a preços correntes de mercado em 31/07/2000, deduzido de depreciação acumulada.

06.1- INVESTIMENTOS

A Cooperativa possui as seguintes participações societárias:

	Valor Contábil 2019	Valor Contábil 2018
<i>Unimed Participações</i>	32.432.304,69	25.518.521,36
<i>Unimed Seguradora</i>	6.623.565,48	5.827.782,89
<i>Central Nacional</i>	4.957.631,16	2.777.819,76
<i>Unimed Goiânia C. de Seguros Ltda.</i>	9.277.002,59	7.438.954,90
<i>Sicoob UniCentro Brasileira</i>	2.816.088,84	2.645.547,70
<i>Unimed Federação GO</i>	4.614,08	4.614,08
<i>Unimed Federação GO/TO</i>	174.688,14	-
<i>Imóveis Destinados a Renda</i>	944.034,95	988.994,99
Total	57.229.929,93	45.202.235,68

06.2 – IMOBILIZADO

	Valor contábil	Valor da depreciação	Valor Residual
<i>Imóveis e edificações</i>	59.808.158,82	6.571.331,70	53.236.827,12
<i>Máquinas e equipamentos</i>	11.343.844,29	1.632.792,83	9.711.051,46
<i>Informática</i>	9.144.373,08	6.385.389,46	2.758.983,62
<i>Móveis e Utensílios</i>	9.924.907,50	2.853.182,74	7.071.724,76
<i>Veículos</i>	1.184.524,53	947.079,24	237.445,29
<i>Reav./Ajustes Av.Patrimonial</i>	1.384.403,36	1.075.209,52	309.193,84
<i>Outras Imobilizações</i>	3.516.284,88	-	3.516.284,88
Total	96.306.496,46	19.464.985,49	76.841.510,97

06.3 – INTANGÍVEL

	Valor contábil	Valor da depreciação	Valor Residual
<i>Softwares</i>	9.532.425,16	5.798.206,65	3.734.218,51
Total	9.532.425,16	5.798.206,65	3.734.218,51

06.4 – RECUPERABILIDADE DOS ATIVOS

A Cooperativa realizou o teste de recuperabilidade de seus ativos e não foram identificadas evidências que justificassem a provisão de perda para desvalorização (impairment), conforme CPC 01(R1) aprovado pela ANS.

07 – PASSIVO.

07.1 – PROVISÕES TÉCNICAS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

	2019	2018
<i>Provisão de Contraprestação Não Ganha - PCNG (a)</i>	53.072.353,63	49.063.614,98
<i>Provisão de Remissão (b)</i>	2.264.886,53	855.963,37
<i>Provisão de Eventos a Liquidar SUS (c)</i>	6.983.707,85	13.732.041,27
<i>Provisão de Eventos a Liquidar de Op. Assistência à Saúde (d)</i>	84.168.947,97	85.945.027,95
<i>Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados - PEONA (e)</i>	115.269.055,08	104.867.309,46
Total circulante	261.758.951,06	254.463.957,03
<i>Provisão de Remissão (b)</i>	2.762.567,25	1.027.921,30
<i>Provisão de Eventos a Liquidar SUS (c)</i>	7.536.039,47	3.156.541,94
Total não circulante	10.298.606,72	4.184.463,24
Total	272.057.557,78	258.648.420,27

a. Provisão de Contraprestação Não Ganha – PCNG – a. apresenta as contraprestações cujo período de cobertura de risco contratual ainda não decorreu e que serão apropriadas por cálculo de pro rata as contas de resultado conforme ocorrer a cobertura.

A Resolução Normativa nº. 314 de 2012 dispõe que esta provisão técnica não está sujeita à obrigatoriedade de lastro e vinculação por ativos garantidores nos termos da legislação vigente.

b. Provisão de Remissão – A Resolução Normativa nº. 393/15, e alterações posteriores, determina a constituição mensal da Provisão de Benefícios Concedidos (Remissão) para garantia das obrigações decorrentes das cláusulas contratuais de remissão, concedida aos dependentes no caso de falecimento do titular do plano, a um prazo predeterminado, bem como demais provisões técnicas.

c. Provisão de Eventos a Liquidar – SUS – refere-se à provisão para restituir as despesas assistências do Sistema Único de Saúde – SUS, no atendimento dos beneficiários que estão cobertos pelos respectivos planos. O Ressarcimento ao SUS é fundamentado no art. 32 da Lei nº 9.656/1998 e regulamentado pelas normas da ANS.

d. Provisão de Eventos a Liquidar de Operações com Assistência à Saúde – Corresponde a provisão dos eventos conhecidos de assistência médica e hospitalar a pagar aos médicos cooperados e rede prestadora.

e. Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA – A Resolução Normativa nº. 393/15 determina a constituição mensal de Peona, estimada atuarialmente para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente.

As Provisões de Remissão e PEONA estão baseados em Notas Técnicas Atuariais de Provisões – NTAP aprovada pela ANS e de acordo com o parecer atuarial da Oxy Consultoria Empresarial Ltda.

Em decorrência destas provisões técnicas e visando garanti-las a Cooperativa tem adquirido títulos de liquidez emitidos pelas instituições financeiras, sendo que o saldo das aplicações garantidoras são suficientes frente as exigências legais da ANS.

07.2 – DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Apresenta valores vencíveis no exercício de 2019 de R\$ 62.523.886,78 representando os valores de Obrigações por Recebimento de Contraprestações de beneficiários antes do início do período de cobertura de risco ou do período de cobertura de risco proporcionalmente ainda não decorrido.

Em atendimento da RN 290/2012 e alterações posteriores, foi estipulado que não deve ocorrer registros de recebíveis pela emissão do documento, passando-se a observar o período de cobertura, inclusive para recebimentos antecipados.

Em atenção RN 430/2017 e RN 435/2018 realizamos a abertura do intercâmbio a pagar em corresponsabilidade cedida envolvendo operadoras de planos de assistência à saúde, a mesma se refere aos atendimentos dos nossos beneficiários em outras operadoras.

07.3 – DÉBITOS COM OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADAS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

Apresenta valores vencíveis no exercício de 2019 de R\$ 8.735.042,94 representando os valores devidos aos prestadores da rede credenciada pelo serviço de assistência médico-hospitalar aos beneficiários de intercâmbio.

07.4 – TRIBUTOS E ENCARGOS SOCIAIS A RECOLHER

	2019	2018
Tributos e contribuições a recolher	3.751.450,25	3.363.617,65
Imposto s/ serviços - ISS	660.405,11	601.985,58
Contribuições previdenciárias	2.529.466,45	2.284.611,43
FGTS	551.755,56	466.818,38
Outros tributos e contribuições	9.823,13	10.202,26
Retenções e contribuições	15.068.961,93	22.460.285,88
Imposto de renda retido na fonte	8.827.685,76	15.470.317,90
Imposto s/ serviços	4.665.776,04	3.998.157,34
PIS	2.807,34	1.342,45
COFINS	12.956,95	6.195,87
PIS/COFINS/CSLL	1.367.735,79	2.891.615,61
INSS	192.000,05	92.656,71
Parcelamento de tributos	373.751,88	2.218.179,06
Parc. IRRF 1,5%	94.954,32	-
Parc. CSLL	188.667,00	188.667,00
Parc. Simplificado	90.130,56	90.130,56
Parc. INSS	-	950.514,20
Parcelamento IN 20	-	988.867,30
Total Curto Prazo	19.194.164,06	28.042.082,59
Parc. IRRF 1,5%	284.862,96	-
Parc. IN 20	91.880.532,13	90.204.878,49
Parc. INSS	4.345.546,10	4.232.507,24
Parc. CSLL	361.611,75	566.001,00
Parc. Simplificado	225.326,40	315.456,96
Total Longo Prazo	97.097.879,34	95.318.843,69

Apresentam valores, vencíveis no exercício de 2019, de Tributos e Contribuições, de Retenções de Impostos e Contribuições, de Parcelamento de Tributos e Contribuições referente ao Parcelamento Ordinário CSLL ano-calendário 2012, de Parcelamento Simplificado. O parcelamento do INSS Lei 11.941/2009 foi quitado em outubro de 2019 (parcela

120/120), até que seja revisto a consolidação do débito junto ao Governo Federal em virtude de decisão da Assembleia Geral Extraordinária (AGE) de 08/12/2009 que homologou a decisão do Conselho de Administração da Cooperativa (CONSAD) de 26/11/2009 com o pagamento à vista em 30/11/2009, obtendo benefícios concedidos pela Lei 11.941/2009 para a quitação do valor do saldo remanescente da adesão ao REFIS III (MP 303/2006) para parcelamento de pendência referente a Contribuições Previdenciárias em 120 meses conforme decisão da Assembleia Geral Extraordinária de 12/09/2006. Foi deferido o pedido de parcelamento de INSS junto ao Ministério da Previdência Social, mediante benefício do REFIS III e com a desistência de ações judiciais e outros recursos que questionavam as contribuições previdenciárias. Com a adesão em 2009 ao novo parcelamento mediante pagamento à vista em 30/11/2009 e obtenção de benefícios concedidos pela Lei 11.941/2009 para a quitação do saldo remanescente do parcelamento de INSS, aguardamos a revisão da consolidação do débito para o encontro de contas e devida conversão em renda para a União do efetivo valor devido apurado e devolução à Unimed Goiânia do montante remanescente do Depósito Judicial que em 31 de dezembro de 2019 perfaz um total de R\$ 4.345.546,10 (vide nota n.º 05.8).

07.4.1 – TRIBUTOS RELACIONADOS A IN 20

Mediante decisões das Assembleias Gerais Extraordinárias de 16/12/2008 e 08/12/2009, os valores registrados em Conta-Corrente com Cooperados, atualizados na posição de 31/12/2019, no montante de R\$ 91.880.532,13 representam as exigências da ANS em manter o registro de créditos a longo prazo decorrente da aplicabilidade da IN-DIOPE-ANS n.º

20/2008, adotado como modelo de rateio dos efeitos decorrentes da referida normativa o artigo 89 da Lei 5.764/1971 e artigo 95, § 2º do Estatuto Social da Unimed Goiânia e autorizado o reconhecimento mensal da correção destes créditos a longo prazo com a mesma equivalência de correção dos valores das Contingências; no exercício social de 2019 os referidos valores foram efetivamente corrigidos mediante a aplicação dos dispositivos legais, estatutários e deliberações assembleares (vide nota 5.8).

07.4.2 – TRIBUTOS MUNICIPAIS: A Cooperativa apura o ISSQN conforme Lei Complementar n.º 211/2011 do Município de Goiânia, que alterou a Lei n.º 5.040 de 20/11/1975 – Código Tributário Municipal.

07.4.3 – PROVISÃO PARA IRPJ E CSLL: A Cooperativa em cumprimento da legislação tributária vigente, apurou o IRPJ e CSLL durante o período 2019 na sistemática estimativa mensal, portanto o saldo a recolher em 31/12/2019 de R\$ 130.016,32 corresponde exclusivamente ao mês de dezembro de 2019.

07.5 – EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS A PAGAR

Para atender às necessidades específicas na aquisição de bens, foi firmado contratos de financiamentos com o BANCO SANTANDER S.A., englobando o valor principal de R\$ 222.300,72 que é composto pelo contrato 879339-5 referente a aquisição de um veículo Ford Fusion onde o valor financiado foi de R\$ 117.162,72 parcelado em 36 meses, com vencimento final em 25/08/2020 com juros de 13,22% ao ano. A outra composição do saldo se refere ao contrato 880870-8 que se trata da aquisição do veículo S-10 com valor financiado de R\$

105.138,00 parcelado em 36 meses, com vencimento final em 05/02/2021 com juros 12,21% ao ano.

	2019	2018
<i>Financiamentos para aquisição CP</i>	61.082,16	74.100,24
<i>Financiamentos para aquisição LP</i>	5.841,00	66.923,16
Total	66.923,16	141.023,40

07.6 – DÉBITOS DIVERSOS

Apresenta valores, vencíveis no exercício de 2019, de Obrigações com Pessoal de R\$ 11.816.057,75, de Fornecedores de Bens e Serviços não assistenciais de R\$ 17.777.403,00, e de Outros Débitos a Pagar de R\$ 3.285.085,81 totalizando R\$ 32.878.546,56 no Curto prazo.

07.7 – CONTA-CORRENTE DE COOPERADOS

Apresenta valores de Conta-Corrente de Cooperados, vencíveis no exercício de 2019, de Capital a Restituir no valor de R\$ 643.153,09.

07.8 – PASSIVO NÃO CIRCULANTE

Apresenta valores vencíveis no exercício subsequente sendo composto das Provisões Técnicas de operações (vide nota 07.1); Provisões de contingências tributárias, cíveis e trabalhistas; Parcelamento de tributos (vide nota 07.4); Tributos relacionados a IN 20; Empréstimos e financiamentos (vide nota 07.5); Débitos diversos (vide nota 07.6); Provisões de contingências (vide nota 07.9).

07.9 – CONTINGÊNCIAS TRIBUTÁRIAS / CÍVEIS / TRABALHISTAS

A Unimed Goiânia registra contabilmente as contingências tributárias, cíveis e trabalhistas com base nos relatórios jurídicos consubstanciados e atendendo ao CPC 25 – Provisões, Passivos e Ativos contingentes, reconhece os processos com provável saída de recursos econômicos para liquidação da obrigação.

	2019	2018
<i>Provisão de Contingências Cíveis</i>	19.872.197,16	26.325.968,93
<i>Provisão de Contingências Trabalhistas</i>	1.383.118,48	1.075.803,00
<i>Provisão de Multas Administrativas ANS</i>	85.549,41	82.269,51
Total não circulante	21.340.865,05	27.484.041,44

08 – PATRIMÔNIO LÍQUIDO

08.1 – CAPITAL SOCIAL

O capital social da Cooperativa pertence a 2.780 cooperados.

	2019	2018
<i>Capital Social</i>	107.294.077,99	100.404.722,08

08.2 – FUNDO DE RESERVA

O saldo em 31 de dezembro de 2019 do Fundo de Reserva, no valor de R\$ 161.601.904,62 representa o somatório do saldo final de 2018 com as transferências estatutárias de 2019 e as destinações legais e estatutárias de sobras do exercício atual. Por determinação do Conselho de Administração, das sobras líquidas apuradas no exercício social de 2019 foi destinado para o Fundo de Reserva o valor de R\$ 7.589.131,15 referente aos 10% (dez por cento) previsto no art. 95 inciso I do estatuto social vigente c/c art. 28 inc. I da Lei 5.764/1971, e também

ocorreu a constituição do valor R\$ 30.000.000,00 para o Fundo de Reserva consoante às disposições do art. 95 § 1º. “in fine”, art. 37 inc. I e art. 96 do estatuto social vigente c/c art. 44 inc. I e art. 28 inc. I da Lei 5.764/1971, totalizando o valor de R\$ 37.589.131,15.

08.3 – FUNDO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA, EDUCACIONAL E SOCIAL

O Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (FATES) é constituído através da destinação de 5% das sobras líquidas do exercício – atos cooperativos, conforme artigo 28 da Lei 5.764/71 e pelo resultado total apurado nos atos cooperativos não cooperativos, de acordo com o artigo 87 da Lei 5.764/71.

O saldo do Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (FATES) apresentado em 31 de dezembro de 2018 é de R\$ 17.980.938,39 que foi parcialmente revertido em R\$ 3.823.182,86, para absorver despesas efetuadas em 2019 com assistência técnica, educacional, e social dos cooperados.

Foi destinado para o FATES no exercício de 2019 o montante de R\$ 20.898.507,45, sendo constituído por R\$ 3.794.565,58 do FATES 5% sobre o ato cooperado e R\$ 17.103.941,87 correspondente a 100% do ato não cooperado. Totalizando saldo FATES apresentado em 31 de dezembro de 2019 o montante de R\$ 35.056.262,98.

08.4 – RESERVA PARA JUROS SOBRE O CAPITAL SOCIAL INTEGRALIZADO

Por determinação do Conselho de Administração, das sobras verificadas foi proposta a destinação do valor de R\$ 12.550.153,22 em reserva para juros sobre o capital social integralizado, cujo percentual foi fixado em 12% (doze por cento) ao ano, consoante

às disposições do art. 95 inciso III do Estatuto Social, do art. 24 § 3º da Lei 5.764/1971, e do art. 357, do Decreto 9.580/2018. Referido valor e percentual serão apreciados pela Assembleia Geral Ordinária que deliberarão sobre as demonstrações contábeis, determinando sua destinação.

08.5 – RESERVA PARA CONTINGÊNCIA REGULATÓRIA

O saldo em 31 de dezembro de 2019 da Reserva para Contingência Regulatória, no valor de R\$ 31.684.656,97 representa o valor constituído para contingência regulatória

que depois de superadas as contingências ou 31/12/2022, o que ocorrer primeiro, tenha o saldo revertido ao fundo de reserva indivisível, consoante às disposições do art. 96 e art. 101 do estatuto social vigente c/c art. 28 inc. I e § 1º da Lei 5.764/1971.

09 – EVENTOS MÉDICOS HOSPITALARES – INFORMAÇÃO REGULAMENTADA PELA ANS

A distribuição dos saldos dos quadros auxiliares de EVENTOS MÉDICO HOSPITALARES ASSISTÊNCIA

EVENTOS MÉDICO HOSPITALARES
ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALARE
(Preenchimento com valores líquidos de Glosa, Recuperação por Coparticipação e Outras Recuperações)
Cobertura Assistencial com Preço Pré Estabelecido – Carteira de Planos Individuais / Familiares pós Lei 9.656/1998

	Consulta médica	Exames	Terapias	Internações	Outros atend.	Demais despesas	Total
Rede própria	72.021.025,77	7.406.611,84	23.304.576,05	41.889.726,53	9.892.091,46	18.468.615,11	172.982.646,76
Rede contratada	10.020.624,02	125.838.119,37	41.563.113,04	196.719.014,48	22.905.941,34	(2.716.192,82)	394.330.619,43
Reembolso	-	-	-	-	-	20.681.032,90	20.681.032,90
Intercâmbio eventual	3.672.149,73	7.593.800,81	3.187.199,80	22.775.804,73	1.480.212,58	(28.225.227,93)	10.483.939,72
TOTAL	85.713.799,52	140.838.532,02	68.054.888,89	261.384.545,74	34.278.245,38	8.208.227,26	598.478.238,81
Corresp. Cedida	1.761.183,02	2.886.309,83	1.255.371,76	2.255.592,27	423.191,10	35.772.538,63	44.354.186,61

MÉDICO-HOSPITALAR do Documento de Informações Periódicas - DIOPS do 4º trimestre de 2019 está em conformidade com Ofício Circular DIOPE nº 01, de 01/11/2013, referente aos planos individuais firmados posteriormente à Lei nº 9.656/1998, com cobertura médico-hospitalar e modalidade de preço pré-estabelecido.

10 – INFORMAÇÕES SOBRE CORRESPONSABILIDADE CEDIDA E CORRESPONSABILIDADE ASSUMIDA EM 2018 E 2019

A Unimed Goiânia, 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 41111:

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.

b) segregação dos saldos contábeis do exercício de 2018 referentes ao grupo 41111 – 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 para 411X1 pela Resolução Normativa nº 435/2018.

Para atender o normativo vigente a segregação da escrituração contábil dos lançamentos de corresponsabilidade é apresentada nos seguintes quadros:

CONTRAPRESTAÇÕES DE CORRESPONSABILIDADE CEDIDA DE ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR (GRUPO 31171)	CORRESPONSABILIDADE CEDIDA EM PREÇO PRÉ-ESTABELECIDO		CORRESPONSABILIDADE CEDIDA EM PREÇO PÓS-ESTABELECIDO	
	2018	2019	2018	2019
1 – Cobertura Assistencial com preço preestabelecido	R\$ -	R\$ -	R\$ 86.515.139,20	R\$ 94.453.312,66
1.1 – Planos Individual/Familiares antes da Lei	R\$ -	R\$ -	R\$ 2.226.145,03	R\$ 2.280.977,33
1.2 – Planos Individuais/Familiares depois da Lei	R\$ -	R\$ -	R\$ 32.578.188,21	R\$ 44.354.186,61
1.3 – Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	R\$ -	R\$ -	R\$ 146.198,79	R\$ 139.414,94
1.4 – Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	R\$ -	R\$ -	R\$ 15.726.131,05	R\$ 20.516.098,66
1.5 – Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	R\$ -	R\$ -	R\$ 44.847,15	R\$ 1.718,08
1.6 – Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	R\$ -	R\$ -	R\$ 35.793.628,97	R\$ 27.160.917,04
2 – Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido	R\$ -	R\$ -	R\$ 149.967,04	R\$ 12.018.686,90
2.3 – Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	R\$ -	R\$ -	R\$ 149.967,04	R\$ -
2.4 – Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
2.5 – Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
2.6 – Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 12.018.686,90
TOTAL	R\$ -	R\$ -	R\$ 86.665.106,24	R\$ 106.471.999,56

EVENTOS/SINISTROS CONHECIDOS OU AVISADOS DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE MÉDICO HOSPITALAR (GRUPO 411X1)	CARTEIRA PRÓPRIA (BENEFICIÁRIOS DA OPERADORA)		CORRESPONSABILIDADE ASSUMIDA (BENEFICIÁRIOS DE OUTRAS OPERADORAS)	
	2018	2019	2018	2019
1 – Cobertura Assistencial com preço preestabelecido	R\$ 1.047.185.503,60	R\$ 1.114.897.886,17	R\$ -	R\$ -
1.1 – Planos Individual/Familiares antes da Lei	R\$ 36.925.499,09	R\$ 104.619.361,62	R\$ -	
1.2 – Planos Individuais/Familiares depois da Lei	R\$ 594.979.675,48	R\$ 600.392.593,06	R\$ -	
1.3 – Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	R\$ 2.724.248,51	R\$ 2.239.573,81	R\$ -	
1.4 – Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	R\$ 190.464.007,25	R\$ 189.343.978,71	R\$ -	
1.5 – Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	R\$ 442.712,04	R\$ 212.178,00	R\$ -	
1.6 – Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	R\$ 221.649.361,23	R\$ 218.090.200,97	R\$ -	R\$ -
2 – Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido	R\$ 3.212.577,32	R\$ 2.176.040,53	R\$ 275.175.342,13	R\$ 330.895.450,35
2.3 – Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	R\$ -	R\$ 144.457,29		
2.4 – Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	R\$ 946,43	R\$ -	R\$ 275.175.342,13	R\$ 330.895.450,35
2.5 – Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	R\$ -	R\$ 334,74		
2.6 – Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	R\$ 3.211.630,89	R\$ 2.031.248,50		
TOTAL	R\$ 1.050.398.080,92	R\$ 1.117.073.926,70	R\$ 275.175.342,13	R\$ 330.895.450,35

11 – EVENTOS SUBSEQUENTES

Não ocorreram outros eventos entre a data de encerramento do exercício social e de elaboração das demonstrações contábeis de 31/12/2019, que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a análise econômica e financeira.

Reconhecemos a exatidão das presentes Demonstrações Contábeis cujo Balanço Patrimonial em seus Ativo e Passivo importam em R\$ 873.920.972,22 (oitocentos e setenta e três milhões, novecentos e vinte mil, novecentos e setenta e dois reais e vinte e dois centavos).

Goiania – GO, 31 de dezembro de 2019


Dr. Breno Álvares de Faria Pereira
Diretor Presidente


Dra. Selma Herculiani Trad H. da S. Souza
Diretora de Planejamento e Controle


Dr. Sizenando da Silva Campos Júnior
Diretor Financeiro


Ricardo Ferreira Chagas
C.R.C. – GO 022308/O-9

Relatório dos Auditores Independentes sobre as Demonstrações Contábeis encerradas em 31 de dezembro de 2019

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS ENCERRADAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019

Aos
Senhores Associados, Membros dos Conselhos de Administração e Fiscal da
UNIMED GOIÂNIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Opinião sobre as demonstrações contábeis

Examinamos as demonstrações contábeis da UNIMED GOIÂNIA Cooperativa de Trabalho Médico, encerradas em 31 de dezembro de 2019 e 2018, compreendendo o balanço patrimonial e as respectivas demonstrações das sobras e perdas e do resultado, das reversões e destinações do resultado do exercício, das mutações do patrimônio líquido, do fluxo de caixa e do valor adicionado, para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da UNIMED GOIÂNIA Cooperativa de Trabalho Médico, em 31 de dezembro de 2019 e 2018, o desempenho de suas operações e seu fluxo de caixa para o período de 01 de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e Normas exaradas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Base para opinião

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





DEGE Auditores Associados S/S - www.dege.com.br
Rua Terezina, nº 380, Sala 1.003 - Ed. Evidence Office

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

A administração da Entidade é responsável por essas outras informações que compreendem o relatório da administração. Nossa opinião sobre as demonstrações contábeis não abrange o relatório da administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

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

Responsabilidade da administração e da governança pelas demonstrações contábeis

A administração da UNIMED GOIÂNIA é responsável pelas elaboração e adequada apresentação dessas demonstrações contábeis, de acordo com as Leis nº 5.764/1971 e 6.404/1976, demais normas profissionais e regulatórias aplicáveis, bem como pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Entidade continuar operando, bem como de divulgar, quando aplicável, assuntos relacionados com a esta continuidade operacional, utilizada como base de mensuração na elaboração das demonstrações contábeis, salvo se pretender liquidar a Entidade ou cessar suas operações, ou não ter nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Entidade são aqueles com atribuições de supervisão do processo de elaboração das demonstrações contábeis.

Responsabilidade do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião.

Por segurança razoável se entende exigir alto nível de certeza, mas não garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais aplicáveis sempre detectem 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



DEGE Auditores Associados S/S - www.dege.com.br
Rua Terezina, nº 380, Sala 1.003 - Ed. Evidence Office

perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações contábeis.

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

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtivemos evidência 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, contúlo, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejamos procedimentos apropriados nas circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficiência e eficácia dos controles internos da Entidade.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza significativa em relação a eventos ou circunstâncias que possam causar dúvida significativa em relação eventual descontinuidade operacional da Entidade. Se concluímos que existe incerteza significativa devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Entidade a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

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




DEGE Auditores Associados S/S - www.dege.com.br
Rua Terezina, nº 380, Sala 1.003 - Ed. Evidence Office

Ênfase

A UNIMED GOIÂNIA em dezembro de 2008 e dezembro de 2009, em atenção à Instrução Normativa – IN-DIOPE n.º 20/2008 da Agência Nacional de Saúde, submeteu à Assembleia Geral Extraordinária a extensão dos riscos contingenciais tributários existentes, acompanhados da opinião dos advogados patronos das respectivas causas. Fundamentada nos pareceres jurídicos e em conformidade com a Norma Brasileira de Contabilidade – Técnica - NBC-T 19.7 do Conselho Federal de Contabilidade, que aprovou o NPC n.º 22 do IBRACON, a Assembleia Geral autorizou o reconhecimento como perdas do exercício nos exercícios anteriores, rateadas entre os associados de acordo com as disposições do art. 89 da Lei nº 5.764/1971 e art. 95, parágrafo 2º, do Estatuto Social da UNIMED GOIÂNIA. Os valores foram registrados no Ativo Realizável a Longo Prazo (Nota 05.8 e 07.4.1), e serão reembolsados à Cooperativa, na medida em que os riscos se confirmarem ou não, e se tornarem exigíveis os recolhimentos tributários, atendendo integralmente ao permissivo contido na referida Instrução Normativa.

Goiânia – Goiás, 21 de janeiro de 2020

DEGE Auditores Associados S/S
CRC/PR nº. 4.259-O- T/GO
OCB 720


GILMAR WISNIEWSKI
Diretor Resp. Técnico
Contador CRC/PR nº. 19.147-O-S-GO



DEGE Auditores Associados S/S - www.dege.com.br
Rua Terezina, nº 380, Sala 1.003 - Ed. Evidence Office

22/01/2020

DHP - CERTIDÃO SOCIEDADE



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DE GOIÁS

Certificado de Habilitação Organização Contábil

O CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DE GOIÁS DECLARA que o registro identificado no presente documento encontra-se em situação REGULAR não pesando sobre ele na presente data, condenação por infração ao Decreto-Lei 9295/46, ao Código de Ética Profissional estando, portanto, apto à exploração de serviços da atividade contábil.

Declaramos para fins de direito e a quem interessar possa, sob as penas da lei, especialmente, das previsões do artigo 299 do Código Penal Brasileiro e no inciso I do artigo 2º do Código de Ética Profissional do Contabilista – Resolução CFC nº 803/1996, que as informações constituem a expressão da verdade, informamos também que a presente não quita, nem invalida, quaisquer débitos ou infrações que, posteriormente, venham a ser apurados contra o referido registro.



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE GO
Certidão nº: GO/2020.06000864
Nome: DEGE AUDITORES ASSOCIADOS S/S CNPJ: 73.676.892/0001-19
CRLVIF nº: PR-004259/O-6 720 Tipo Sociedade: SOC. PROF.
Validade: 21.04.2020
Finalidade: RELATÓRIO DE AUDITORIA

Confirme a existência deste documento na página www.crggo.org.br
mediante número de controle e seguir:
CNPJ: 73.676.892/0001-19 Controle: 7965.8279.8279.9220



DEGE Auditores Associados S/S - www.dege.com.br
Rua Terezina, nº 380, Sala 1.003 - Ed. Evidence Office

Parecer do Conselho Fiscal

PARECER DO CONSELHO FISCAL UNIMED GOIÂNIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Os membros do Conselho Fiscal da UNIMED GOIÂNIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO analisaram as demonstrações contábeis relativas ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019, as quais constavam: **1 - Balança Patrimonial; 2 - da Demonstração de Sobras e Perdas; 3 - da Demonstração das Reversões e Destinações do Resultado; 4 - da Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido; 5 - do Fluxo de Caixa; 6 - da Demonstração do Valor Adicionado; 7 - das Notas Explicativas** que integram as referidas demonstrações, elaborados sob a responsabilidade da Administração.

A análise em questão foi efetuada com a Assessoria Técnica da empresa *J & M Consultoria e Assessoria Contábil S/S* e abrangeu as seguintes verificações: saldo do numerário em caixa; extratos bancários; fluxo de caixa mensal; inversões de dispêndios e investimentos; recebimentos e faturamentos efetuados; bem como, o acompanhamento das operações internas dos serviços próprios. A segurança dos controles internos foi verificada e atestada pela Auditoria Independente da empresa *DEGE Auditores Associados S/S*, através de seus relatórios de Auditoria de Interim mensais.

Na opinião dos Conselheiros Fiscais, fundamentada nos exames elaborados e nos relatórios e pareceres da Assessoria Técnica e da Auditoria Independente, as referidas demonstrações refletem adequadamente, em todos os seus aspectos relevantes, as situações econômica, financeira e patrimonial da UNIMED GOIÂNIA em 31 de dezembro de 2019, e consideradas as observações exaradas nos referidos pareceres, recomendamos a aprovação das Demonstrações Contábeis pela Assembleia Geral Ordinária a ser realizada em 05 de fevereiro de 2020.

Goiânia, 22 de janeiro de 2020.


Dr. Luciano Carvalho Vitorino
Conselheiro Efetivo (Coordenador)


Dr. Romes Batista Alves
Conselheiro Efetivo


Dra. Maria Simone Rodrigues Erickson
Conselheiro Efetivo


Dra. Kamila Oliveira Duarte Garcia
Conselheiro Suplente


Dr. Humberto Ramos Carneiro
Conselheiro Suplente


Dr. Pedro Seronni Frota
Conselheiro Suplente

Parecer Atuarial das Provisões Técnicas Balanço Patrimonial



Belo Horizonte/MG, 24 de janeiro de 2020. UGO – 5.900/2020

Aos Administradores e Cooperados da Unimed Goiânia Cooperativa de Trabalho Médico

Na qualidade de atuária responsável pela Unimed Goiânia Cooperativa de Trabalho Médico, registrada na ANS sob o nº 38.287-6, apresenta-se o parecer sobre as provisões técnicas constituídas com base em Nota Técnica Atuarial de Provisão – NTAP aprovada pela ANS, considerando a data base de **31/12/2019**:

Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados - PEONA: Calculada pela metodologia de avaliação dos fatores de crescimento por triângulo de *Run-Off*, constante da Nota Técnica Atuarial aprovada pela ANS em 13/04/2012, por meio do ofício nº 473/2012/GGAME(GEHAIE)/DIOPE/ANS.

Provisão para Remissão: Calculada pela metodologia de Repartição de Capital de Cobertura, conforme previsto na Nota Técnica Atuarial aprovada pela ANS 09/06/2010, por meio do ofício nº 1.284/2010/GGAME(GEHAIE)/DIOPE/ANS.

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

Provisões Técnicas previstas em NTAP		
Descrição	Valor	
PEONA	R\$ 115.269.055,08	
	TOTAL	R\$ 5.027.453,78
Remissão	Curto Prazo	R\$ 2.264.886,53
	Longo Prazo	R\$ 2.762.567,25



Verifica-se que a **Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados** está devidamente constituída, e o valor contabilizado para a **Provisão para Remissão** é suficiente perante o critério técnico presente vigente.

Sendo assim, certifica-se que os valores registrados no Balanço Patrimonial da operadora para as provisões técnicas constituídas com base em nota técnica atuarial – NTA – estão totalmente de acordo os valores calculados para a data base 31 de dezembro de 2019.

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

Atenciosamente,

JACQUELINE DE SOUZA Assinado de forma digital por JACQUELINE DE SOUZA BARBOSA:03571448642 Dados: 2020.01.24 17:26:15 -03'00'
Jacqueline Barbosa
 Consultora/Atuária - MIBA 1.421
Result Consultoria Empresarial | Atuarial – CIBA 146

ANEXO D BALANÇO SOCIAL

1- Dados Unimed

Razão Social: UNIMED GOIÂNIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	Ramo de atividade:	Saúde		
Data de fundação: 21/02/1978	CNPJ:	02.476.067/0001-22		
Tempo de existência: 41 anos	Atuação da cooperativa:	<input checked="" type="checkbox"/> Local	<input type="checkbox"/> Regional	<input type="checkbox"/> Nacional
Responsável preenchimento formulário: Ricardo Ferreira Chagas	Telefone para contato:	(62) 32168492		
E-mail responsável:	ricardo.chagas@unimedgoiania.coop.br weslei.carneiro@unimedgoiania.coop.br controladoria@unimedgoiania.coop.br christiane.faria@unimedgoiania.coop.br			
Tipo de Unimed:	Singular operadora	Federação/Confederação:	962	
Selecione os recursos próprios (filiais) conforme critério contábil, consolidados neste relatório:				
Quantidade Hospital:	0			
Quantidade Farmácia:	0			
Quantidade Pronto atendimento:	3			
Quantidade Laboratório:	1			
Quantidade Posto de Coleta:	6			
Quantidade Centro de diagnóstico:	1			
Quantidade Ótica:	0			
Outros (Descrever e informar quantidade):	1 CLINICA DE PSICOLOGIA E 1 ESPAÇO SINTA-SE BEM			
Total de Beneficiários:	342814			
Este ano o Balanço Social da Unimed terá relatório de auditoria independente?	Sim, Dege Auditores Associados S/S			

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2019				2018			
	Coop./ Sócios	Coop. PJ	Empreg.	Total	Coop./ Sócios	Coop. PJ	Empreg.	Total
2.1 - Nº de pessoas na Unimed (em 31/12)	2780	0	1556	4336	2808	0	1392	4200
2.2 - Nº de admissões durante o período	0	0	488	488	48	0	255	303
2.3 - Nº de saídas e demissões durante o período	28	0	324	352	40	0	244	284
2.4 - Índice de rotatividade por substituição (turnover)			2,15	2,15			1,86	1,86
2.5 - Nº de estagiários no período			44	44			45	45
2.5.1 - Nº de estagiários efetivados no período			6	6			5	5
2.6 - Nº de Aprendizizes			49	49			44	44
2.7 - Nº de trabalhadores terceirizados			308	308			261	261
2.8 - Nº de trabalhadores com contrato temporário			100	100			106	106
2.9 - Nº de homens que trabalham na Unimed	1856		463	2319	1878		417	2295
2.10 - Nº de mulheres que trabalham na Unimed	924		1093	2017	930		975	1905
2.11 - Nº de branco(a)s que trabalham na Unimed	2626		935	3561	2654		644	3298
2.12 - Nº de negro(a)s que trabalham na Unimed	154		621	775	154		748	902
2.13 - Nº de indígenas que trabalham na Unimed	0		0	0	0		0	0
2.14 - Nº de pessoas com deficiência	8		82	90	8		56	64
2.15 - Nº total de membros do Conselho de Administração	11	0		11	11	0		11
2.15.1 - Nº total de mulheres no Conselho de Administração	2	0		2	2	0		2
2.15.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho de Administração	0	0		0	0	0		0
2.16 - Nº total de membros do Conselho Fiscal	6	0		6	6	0		6
2.16.1 - Nº total de mulheres no Conselho Fiscal	2	0		2	0	0		0
2.16.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho Fiscal	0	0		0	0	0		0
2.17 - Nº total de membros da Diretoria Executiva	11	0		11	11	0		11
2.17.1 - Nº total de mulheres na Diretoria Executiva	2	0		2	2	0		2
2.17.2 - Nº total de negros e indígenas no Diretoria Executiva	0	0		0	0	0		0
2.18 - Nº de homens cooperados em função administrativas e/ou na diretoria	9	0		9	9	0		9
2.19 - Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretoria	2	0		2	2	0		2
2.20 - Nº de negro(a)s indígenas cooperados em funções administrativas e/ou diretoria	0	0		0	0	0		0
2.21 - Faixa etária dos colaboradores			1556	1556			1392	1392
2.21.1 - Até 18 anos			2	2			1	1
2.21.2 - De 19 a 24 anos			106	106			122	122
2.21.3 - De 25 a 29 anos			289	289			277	277

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2019				2018			
	Coop./ Sócios	Coop. PJ	Empreg.	Total	Coop./ Sócios	Coop. PJ	Empreg.	Total
2.21.4 - De 30 a 45 anos			975	975			854	854
2.21.5 - De 46 a 59 anos			178	178			132	132
2.21.6 - A partir de 60 anos			6	6			6	6
2.22 - Nº de pessoas nas categorias profissionais de trabalho			1512	1512			1347	1347
2.22.1 - Gestão			64	64			62	62
2.22.2 - Técnico			303	303			271	271
2.22.3 - Operacional			983	983			930	930
2.22.4 - Apoio			162	162			84	84
2.23 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero			2.674,33	2.674,33			2.638,29	2.638,29
2.23.1 - Remuneração média Gestão			10.566,30	10.566,30			11.265,16	11.265,16
2.23.1.1 - Remuneração média de Homens			11.661,88	11.661,88			12.493,77	12.493,77
2.23.1.2 - Remuneração média de Mulheres			9.992,42	9.992,42			10.635,88	10.635,88
2.23.2 - Remuneração média Técnico			3.831,61	3.831,61			3.894,51	3.894,51
2.23.2.1 - Remuneração média de Homens			4.312,29	4.312,29			4.430,19	4.430,19
2.23.2.2 - Remuneração média de Mulheres			3.670,68	3.670,68			3.735,60	3.735,60
2.23.3 - Remuneração média Operacional			2.049,57	2.049,57			2.118,33	2.118,33
2.23.3.1 - Remuneração média de Homens			2.184,92	2.184,92			2.241,15	2.241,15
2.23.3.2 - Remuneração média de Mulheres			1.989,96	1.989,96			2.061,27	2.061,27
2.23.4 - Remuneração média Apoio			1.352,64	1.352,64			1.368,69	1.368,69
2.23.4.1 - Remuneração média de Homens			1.305,59	1.305,59			1.400,06	1.400,06
2.23.4.2 - Remuneração média de Mulheres			1.374,26	1.374,26			1.354,87	1.354,87
2.24 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por raça			2.674,33	2.674,33			2.638,29	2.638,29
2.24.1 - Remuneração média dos brancos			2.888,72	2.888,72			3.056,70	3.056,70
2.24.1.1 - Gestão			10.357,40	10.357,40			11.355,95	11.355,95
2.24.1.2 - Técnico			3.915,85	3.915,85			4.001,40	4.001,40
2.24.1.3 - Operacional			2.118,80	2.118,80			2.204,10	2.204,10
2.24.1.4 - Apoio			1.350,73	1.350,73			1.385,30	1.385,30
2.24.2 - Remuneração média dos negros			2.351,53	2.351,53			2.384,10	2.384,10
2.24.2.1 - Gestão			11.192,97	11.192,97			10.593,90	10.593,90
2.24.2.2 - Técnico			3.612,00	3.612,00			3.587,58	3.587,58
2.24.2.3 - Operacional			1.960,45	1.960,45			2.000,10	2.000,10
2.24.2.4 - Apoio			1.355,04	1.355,04			1.344,10	1.344,10
2.24.3 - Remuneração média dos indígenas			0,00	0,00			0,00	0,00
2.24.3.1 - Gestão			0,00	0,00			0,00	0,00
2.24.3.2 - Técnico			0,00	0,00			0,00	0,00

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2019				2018			
	Coop./ Sócios	Coop. PJ	Empreg.	Total	Coop./ Sócios	Coop. PJ	Empreg.	Total
2.24.3.3 - Operacional			0,00	0,00			0,00	0,00
2.24.3.4 - Apoio			0,00	0,00			0,00	0,00
2.25 - % de negros na trajetória de gestão (chefias)			21,90	21,90			23,00	23,00
2.26 - % de indígenas na trajetória de gestão (chefias)			0,00	0,00			0,00	0,00
2.27 - % de mulheres na trajetória de gestão (chefias)			68,80	68,80			67,20	67,20
2.28 - N° de colaboradores por Escolaridade			1556	1556			1392	1392
2.28.1 - Não alfabetizados			0	0			0	0
2.28.2 - Ensino fundamental incompleto			0	0			0	0
2.28.3 - Ensino fundamental completo			21	21			21	21
2.28.4 - Ensino médio completo			649	649			565	565
2.28.5 - Ensino técnico completo			266	266			224	224
2.28.6 - Ensino superior completo			487	487			450	450
2.28.7 - Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo			126	126			124	124
2.28.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo			6	6			7	7
2.28.9 - Pós-doutorado			1	1			1	1
2.29 - A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior(supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores(as)?			0	0			14	14
2.29.1 - Educação básica (N° de beneficiados)			0	0			0	0
2.29.2 - Ensino Médio (N° de beneficiados)			0	0			0	0
2.29.3 - Ensino Superior (N° de beneficiados)			0	0			14	14
2.30 - N° total de acidentes de trabalho			24	24			23	23
2.30.1 - N° de acidente de trajeto			12	12			15	15
2.30.2 - N° de acidentes na atividade fim			12	12			8	8
2.31 - Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho	<input type="checkbox"/> Não				<input type="checkbox"/> Não			
	<input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões				<input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões			
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamento				<input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamento			
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações				<input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações			
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, programas de medicina preventiva				<input checked="" type="checkbox"/> Sim, programas de medicina preventiva			
<input type="checkbox"/> Outras:				<input type="checkbox"/> Outras:				

3 - Indicadores de organização e gestão	2019	2018
3.1 - Valor (R\$ mil) da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	155.624,56	145.558,85
3.2 - Valor (R\$ mil) da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	14,65	8,00
3.3 - Valor (R\$ mil) da maior remuneração paga ao(à) administrador(a)	-	-
3.4 - Valor (R\$ mil) da menor remuneração paga ao(à) administrador(a)	-	-
3.5 - Valor (R\$ mil) do maior remuneração paga ao(à) empregado(a)	26.640,26	14.680,14
3.6 - Valor (R\$ mil) do menor remuneração paga ao(à) empregado(a)	751,00	705,00
3.7 - Destino das sobras	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital
	<input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os cooperados(as)/ cooperativas/sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os cooperados(as)/ cooperativas/sócios
	<input checked="" type="checkbox"/> Fundos	<input checked="" type="checkbox"/> Fundos
	<input type="checkbox"/> Não foram distribuídos sobras no período	<input type="checkbox"/> Não foram distribuídos sobras no período
3.8 - Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES/FATES)	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES/FATES)
	<input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal	<input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros Reserva de Contingencias	<input checked="" type="checkbox"/> Outros Reserva de Contingencias
3.9 - % Frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)/ cooperativas/sócios ocorridas no período	13,09	13,08
3.10 - Assuntos/Pauta submetidos à assembleia	<input checked="" type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios
	<input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas	<input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas
	<input type="checkbox"/> Investimentos	<input type="checkbox"/> Investimentos
	<input type="checkbox"/> Liquidação	<input type="checkbox"/> Liquidação
	<input type="checkbox"/> Novos produtos/serviços	<input type="checkbox"/> Novos produtos/serviços
	<input type="checkbox"/> Pagamento de credores	<input type="checkbox"/> Pagamento de credores
	<input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto	<input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto
3.11 - Outros órgãos sociais existentes na Unimed	<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Outros
	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê Educativo	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê Educativo
	<input type="checkbox"/> Comitê de auditoria e riscos	<input type="checkbox"/> Comitê de auditoria e riscos
	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico
	<input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva	<input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva
	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidades	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidades
3.12 - Renovação dos cargos diretivos (conselho), no período	<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Outros
	<input type="checkbox"/> 1/3	<input type="checkbox"/> 1/3
	<input type="checkbox"/> 2/3	<input type="checkbox"/> 2/3
	<input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação	<input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação
	<input type="checkbox"/> Total	<input type="checkbox"/> Total
	<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Outros
3.13 - Os 3 Critérios principais para admissão de novo(s) cooperados(as)/ cooperativas/sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo	<input checked="" type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo
	<input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico	<input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico
	<input type="checkbox"/> Experiência - prática	<input type="checkbox"/> Experiência - prática
	<input type="checkbox"/> Reside na área de atuação	<input type="checkbox"/> Reside na área de atuação
	<input checked="" type="checkbox"/> Demanda por especialidade	<input checked="" type="checkbox"/> Demanda por especialidade
	<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Outros

3 - Indicadores de organização e gestão	2019	2018
3.14 - Espaços de representação do cooperativismo em que a Unimed atua	<input type="checkbox"/> ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo	<input type="checkbox"/> ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo
	<input checked="" type="checkbox"/> OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras	<input checked="" type="checkbox"/> OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras
	<input type="checkbox"/> OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado	<input type="checkbox"/> OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado
	<input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo	<input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo
	<input checked="" type="checkbox"/> Central Nacional UNIMED/Federação	<input checked="" type="checkbox"/> Central Nacional UNIMED/Federação
	<input checked="" type="checkbox"/> Confederação UNIMED	<input checked="" type="checkbox"/> Confederação UNIMED
	<input checked="" type="checkbox"/> Fundação UNIMED	<input checked="" type="checkbox"/> Fundação UNIMED
	<input type="checkbox"/> Instituto UNIMED	<input type="checkbox"/> Instituto UNIMED
	<input type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> Outro
3.15 - A Unimed apoia a organização de outros empreendimentos de outras cooperativas	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria
	<input checked="" type="checkbox"/> Contratando serviços e parcerias	<input checked="" type="checkbox"/> Contratando serviços e parcerias
	<input type="checkbox"/> Outros apoios	<input type="checkbox"/> Outros apoios
3.16 - Principal fonte de crédito	<input type="checkbox"/> Bancos / Financeiras	<input type="checkbox"/> Bancos / Financeiras
	<input type="checkbox"/> BNDES	<input type="checkbox"/> BNDES
	<input type="checkbox"/> Cooperados / Cooperativas (sócios)	<input type="checkbox"/> Cooperados / Cooperativas (sócios)
	<input type="checkbox"/> Fornecedores diversos	<input type="checkbox"/> Fornecedores diversos
	<input type="checkbox"/> Governo	<input type="checkbox"/> Governo
	<input type="checkbox"/> Intercâmbio	<input type="checkbox"/> Intercâmbio
	<input type="checkbox"/> Unicred	<input type="checkbox"/> Unicred
	<input type="checkbox"/> Outras cooperativas de crédito	<input type="checkbox"/> Outras cooperativas de crédito
	<input checked="" type="checkbox"/> Rede credenciada	<input checked="" type="checkbox"/> Rede credenciada
	<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Outros
3.17 - A participação de cooperado(a)s/cooperativas/sócios no planejamento da Unimed	<input type="checkbox"/> Não ocorre	<input type="checkbox"/> Não ocorre
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, por meio da aprovação em assembleia	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, por meio da aprovação em assembleia
	<input type="checkbox"/> Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc)	<input type="checkbox"/> Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc)
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho
3.18 - A Unimed costuma consultar o(a)s cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida	<input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução
3.19 - A Unimed possui Conselho Consultivo com membros não cooperados, subordinado ao Conselho de Administração	<input checked="" type="checkbox"/> Não	<input checked="" type="checkbox"/> Não
	<input type="checkbox"/> Não, mas pretende implantar em 20	<input type="checkbox"/> Não, mas pretende implantar em 20
	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Sim
3.20 - A Unimed tem previsão para segregar Conselho de Administração e Diretoria, com cooperado(a)s diferentes nas Presidências: do Conselho e da Diretoria	<input checked="" type="checkbox"/> Não	<input checked="" type="checkbox"/> Não
	<input type="checkbox"/> Sim, em 20	<input type="checkbox"/> Sim, em 20

3 - Indicadores de organização e gestão	2019	2018
3.21 - A gestão de risco da Unimed leva em consideração, os seguintes riscos:	<input checked="" type="checkbox"/> Crédito	<input checked="" type="checkbox"/> Crédito
	<input checked="" type="checkbox"/> Financeiro	<input checked="" type="checkbox"/> Financeiro
	<input checked="" type="checkbox"/> Estratégico	<input checked="" type="checkbox"/> Estratégico
	<input type="checkbox"/> Cambial	<input type="checkbox"/> Cambial
	<input checked="" type="checkbox"/> Fiscal	<input checked="" type="checkbox"/> Fiscal
	<input checked="" type="checkbox"/> Trabalhista	<input checked="" type="checkbox"/> Trabalhista
	<input checked="" type="checkbox"/> Reputacional	<input checked="" type="checkbox"/> Reputacional
	<input type="checkbox"/> Comunitário	<input type="checkbox"/> Comunitário
	<input checked="" type="checkbox"/> Operacional	<input checked="" type="checkbox"/> Operacional
	<input checked="" type="checkbox"/> Ambiental	<input checked="" type="checkbox"/> Ambiental
3.22 - A Unimed tem partes relacionadas	<input checked="" type="checkbox"/> Não	<input checked="" type="checkbox"/> Não
	<input type="checkbox"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	<input type="checkbox"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto
	<input type="checkbox"/> Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	<input type="checkbox"/> Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto
3.23 - A Unimed tem Código de Conduta implantado	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Sim
3.24 - Em caso positivo, existe um canal de denúncias relativo ao Código de Conduta?	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, Quais: CANAL DE DENÚNCIAS NA INTRANET	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, Quais: CANAL DE DENÚNCIAS (INTRANET) / IAUDIT
3.25 - A Unimed tem um comitê para tratar de denúncias/questões relativas ao Código de Conduta	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Sim
3.26 - Número de casos de discriminação? Em caso positivo descrever as medidas tomadas em Nota Explicativa	0	0

4 - Indicadores econômicos (em R\$)	2019	2018
4.1 - Ingressos e Receitas Brutas	1.955.474.076,36	1.744.194.428,01
4.2 - Ingressos/Receitas Repassadas	106.471.999,56	86.665.106,24
4.3 - Receitas sobre aplicações financeiras	25.878.699,81	25.051.561,69
4.4 - Total das dívidas	514.668.035,88	506.175.608,40
4.5 - Patrimônio da Unimed	873.920.972,22	788.932.756,76
4.6 - Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
4.7 - Impostos e contribuições	75.983.808,26	64.314.801,20
4.8 - Remuneração dos(as) cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s - não inclui benefícios	339.547.892,03	401.114.983,76
4.9 - Sobras ou perdas do exercício	10.757.461,57	5.383.521,19
4.10 - Valor de capital para ingresso na Unimed	50.000,00	50.000,00
4.11 - Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	94.338.296,37	93.135.153,73
4.11.1 -- Diretores e Conselheiros	5.145.254,72	6.231.034,46
4.11.2 -- Empregados	73.573.188,79	72.639.338,52
4.11.3 -- Jovens Aprendizizes	1.008.439,69	927.179,53
4.11.4 -- Estagiários	722.974,88	723.152,30
4.11.5 -- Trabalhadores terceirizados	9.414.470,46	8.424.501,06

4 - Indicadores econômicos (em R\$)	2019	2018
4.11.6 -- Trabalhadores com contrato temporário	4.473.967,83	4.189.947,86
4.12 - INSS retido sobre produção cooperados/cooperativas/sócios	10.392.862,63	9.235.675,68
4.13 - IR retido sobre produção cooperados/cooperativas/sócios	90.008.872,05	83.397.449,83
4.14 - Fundos	65.864.455,74	38.609.645,70
4.15 - Atendimento de intercâmbio prestado por outras Unimed	24.151.954,55	106.868.918,82
4.16 - Venda para outras Cooperativas, exceto Unimed	12.596.606,05	10.500.193,87
4.17 - Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis	<input type="checkbox"/> Não disponibiliza	<input type="checkbox"/> Não disponibiliza
	<input checked="" type="checkbox"/> No website da unimed	<input checked="" type="checkbox"/> No website da unimed
	<input checked="" type="checkbox"/> Publicado no jornal da área de atuação	<input checked="" type="checkbox"/> Publicado no jornal da área de atuação
	<input type="checkbox"/> Impresso, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos	<input type="checkbox"/> Impresso, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos
	<input checked="" type="checkbox"/> Impresso, Digitalizado, e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s	<input checked="" type="checkbox"/> Impresso, Digitalizado, e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s

5 - Indicadores sociais internos	2019				2018			
	Coop./ Sócios	Coop. PJ	Empreg.	Total	Coop./ Sócios	Coop. PJ	Empreg.	Total
5.1 - Investimentos em alimentação	81.710,53	0,00	17.896.295,64	17.978.006,17	102.832,68	0,00	14.890.567,53	14.993.400,21
5.2 - Investimentos em eventos	3.316.812,86	0,00	78.526,89	3.395.339,75	2.600.684,46	0,00	306.106,62	2.906.791,08
5.3 - Investimentos em saúde	2.731.041,86	0,00	8.535.414,25	11.266.456,11	2.568.337,32	0,00	6.107.934,52	8.676.271,84
5.4 - Investimentos em transporte	113.468,01	0,00	1.411.475,96	1.524.943,97	110.501,41	0,00	1.213.821,98	1.324.323,39
5.5 - Investimentos em segurança no trabalho	0,00	0,00	5.916.815,77	5.916.815,77	0,00	0,00	783.177,56	783.177,56
5.6 - Investimentos em cultura e/ou lazer	0,00	0,00	2.536,00	2.536,00	0,00	0,00	16.224,99	16.224,99
5.6.1 -- n° de beneficiado(a)s	0	0	221	221	0	0	164	164
5.7 - Investimentos em educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior			19.340,40	19.340,40			30.305,20	30.305,20
5.7.1 -- Aportes próprios			19.340,40	19.340,40			30.305,20	30.305,20
5.7.2 -- Aportes dos parceiros			0,00	0,00			0,00	0,00
5.7.3 -- n° de beneficiado(a)s			7	7			14	14
5.8 - Investimentos em capacitação profissional	86.432,32	0,00	225.502,13	311.934,45	103.368,80	0,00	47.491,65	150.860,45
5.8.1 -- n° de beneficiado(a)s	308	0	1556	1864	81	0	185	266
5.8.2 -- n° de horas de treinamento/pessoa	2,00	0,00	144,92	146,92	2,00	0,00	330,00	332,00
5.9 - Investimentos de capacitação em gestão cooperativa	1.139,40	0,00	9.600,00	10.739,40	75.373,78	0,00	9.600,00	84.973,78
5.9.1 -- n° de beneficiado(a)s	1	0	413	414	11	0	320	331
5.10 - Investimentos em creche ou auxílio creche	0,00	0,00	212.421,55	212.421,55	0,00	0,00	211.277,93	211.277,93
5.10.1 -- n° de beneficiado(a)s	0	0	486	486	0	0	511	511
5.11 - Investimentos em seguro de vida	170.112,90	0,00	210.479,87	380.592,77	1.256.039,36	0,00	183.211,59	1.439.250,95
5.11.1 -- n° de beneficiado(a)s	2726	0	1556	4282	2714	0	1392	4106
5.12 - Investimentos em previdência privada	3.326.885,00	0,00	0,00	3.326.885,00	1.531.635,44	0,00	0,00	1.531.635,44

5 - Indicadores sociais internos	2019				2018			
	Coop./ Sócios	Coop. PJ	Empreg.	Total	Coop./ Sócios	Coop. PJ	Empreg.	Total
5.12.1 -- n° de beneficiado(a)s	2726	0	0	2726	2818	0	0	2818
5.13 - Investimentos em participações nos resultados	23.307.614,79	0,00	0,00	23.307.614,79	10.141.520,06	0,00	0,00	10.141.520,06
5.13.1 -- % Distribuído	54,00	0,00		54,00	47,00	0,00		47,00
5.13.2 -- % Retido	46,00	0,00		46,00	53,00	0,00		53,00
5.14 - Investimentos em bonificações	3.623.637,50	0,00	0,00	3.623.637,50	3.415.023,00	0,00	0,00	3.415.023,00
5.15 - Investimentos em cursos para o desenvolvimento pessoal	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.15.1 -- n° de beneficiado(a)s	0	0	0	0	0	0	0	0
5.16 - Outros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total de beneficiados	5761	0	4239	10.000	5624	0	2586	8210
Total dos investimentos internos	36.758.855,17	0,00	34.518.408,46	71.277.263,63	21.905.316,31	0,00	23.799.719,57	45.705.035,88
5.17 - Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos	0,00	0,00	30,00	30,00	0,00	0	0,00	0,00
5.18 - Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos anticorrupção	0,00	0,00	19,00	19,00	24,00	0	0,00	24,00
5.19 - Número total de ações trabalhistas movidas por empregados			6	6			4	4
5.19.1 -- Julgados procedentes			6	6			1	1
5.19.2 -- Julgados improcedentes			0	0			3	3
5.20 - Valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça			149.439,61	149.439,61			41.381,39	41.381,39
5.20.1 -- Valor pago (R\$ mil)			149.439,61	149.439,61			41.381,39	41.381,39
5.20.2 -- Valor restituído (R\$ mil)			0,00	0,00			0,00	0,00

6 - Indicadores sociais externos	2019	2018
6.1 - Investimento em eventos	0,00	0,00
6.1.1 -- n° de público alvo	0	0
6.1.2 -- n° de eventos	0	0
6.2 - Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	8.000,00	10.296,00
6.3 - Investimento em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental	348.989,12	408.581,52
6.4 - Investimento em voluntariado	0,00	0,00
6.4.1 -- n° de voluntários (cooperados e empregados)	0	0
6.4.2 -- n° de entidades beneficiadas	0	0
6.5 - Investimentos em Saúde	0,00	0,00
6.5.1 -- n° de pessoas beneficiadas	0	0

6 - Indicadores sociais externos	2019	2018
6.5.2 -- n° de entidades beneficiadas	0	0
6.6 - Investimentos em Educação / alfabetização	0,00	0,00
6.6.1 -- n° de pessoas beneficiadas	0	0
6.6.2 -- n° de entidades beneficiadas	0	0
6.7 - Investimentos em capacitação profissional	0,00	0,00
6.7.1 -- n° de pessoas beneficiadas	0	0
6.7.2 -- n° de entidades beneficiadas	0	0
6.8 - Investimentos em Esportes	0,00	0,00
6.8.1 -- n° de pessoas beneficiadas	0	0
6.8.2 -- n° de entidades beneficiadas	0	0
6.9 - Investimentos em Cultura e/ou Lazer	0,00	0,00
6.9.1 -- n° de pessoas beneficiadas	0	0
6.9.2 -- n° de entidades beneficiadas	0	0
6.10 - Gastos com ações sociais/filantropia (financeiras, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	0,00	31.327,81
6.10.1 -- n° de pessoas beneficiadas diretamente	0	560
6.10.2 -- n° de pessoas beneficiadas indiretamente	0	0
6.10.3 -- n° de entidades beneficiadas	0	1
6.11 - Outros	0,00	0,00
Total pessoas beneficiadas	0	560
Total entidades beneficiadas	0	1
Total dos investimentos sociais externos	356.989,12	450.205,33

7 - Outras Informações	2019	2018
71 - A previdência privada contempla	<input type="checkbox"/> Direção	<input type="checkbox"/> Direção
	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
	<input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Empregados
	<input type="checkbox"/> Não possui	<input type="checkbox"/> Não possui
72 - A participação nas sobras ou resultados contempla	<input type="checkbox"/> Direção	<input type="checkbox"/> Direção
	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
	<input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Empregados
	<input type="checkbox"/> Neste período não houve distribuição	<input type="checkbox"/> Neste período não houve distribuição
73 - Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Cooperativa/Federação-Central/Seguradora foram definidos por:	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Direção
	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência
	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Empregados
	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
74 - Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Direção
	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência
	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados
	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios

7 - Outras Informações	2019	2018		
75 - Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Não se envolve		
	<input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT	<input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT		
	<input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT		
76 - Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de sustentabilidade social, ambiental e econômico adotados pela Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	<input type="checkbox"/> Não são considerados	<input type="checkbox"/> Não são considerados		
	<input checked="" type="checkbox"/> São exigidos	<input checked="" type="checkbox"/> São exigidos		
	<input type="checkbox"/> São sugeridos	<input type="checkbox"/> São sugeridos		
77 - Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Não se envolve		
	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva		
	<input checked="" type="checkbox"/> Apoia	<input checked="" type="checkbox"/> Apoia		
78 - Número Total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)	708921	109087		
78.1 - Na cooperativa/Federação-Central/Seguradora	703163	102906		
78.2 - Na ANS	507	304		
78.3 - No Procon	98	236		
78.4 - No Judiciário	360	777		
78.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	4604	4704		
78.6 - No site Reclame Aqui	189	160		
79 - Número de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	708574	108238		
79.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	702361	102462		
79.2 - Na ANS	507	260		
79.3 - No Procon	189	231		
79.4 - No Judiciário	770	448		
79.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	4594	4680		
79.6 - No site Reclame Aqui	153	157		
710 - Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	3.340.599,41	1.234.009,25		
711 - Total do valor gastos com fornecedores	232.077.374,21	14.158.590,41		
711.1 - % do valor gasto com fornecedores locais	49,00	55,29		
712 - Compras de "serviços e/ou bens" de outras cooperativas	54.709.121,83	53.954.513,39		
713 - Valor adicionado a distribuir (em R\$ mil) - vide DVA	625.241.694,00	619.506.220,91		
713.1 - Distribuição do valor adicionado				
713.1.1 -- Governos	75.983.808,26	12,15	64.314.801,20	10,38
713.1.2 -- Cooperados/Federação-Central/Seguradora	361.887.293,80	57,88	419.910.439,16	67,78
713.1.3 -- Empregados/Diretores/Conselheiros	94.338.296,37	15,09	81.578.434,30	13,17
713.1.4 -- Remuneração de capital de terceiros	3.503.235,92	0,56	4.501.175,16	0,73
713.1.5 -- Sociedade	356.989,12	0,06	450.205,33	0,07
713.1.6 -- Juros sobre capital próprio	12.550.153,22	2,01	4.757.998,87	0,77
713.1.7 -- Constituição de reservas e fundos	65.864.455,74	10,53	38.609.645,70	6,23
713.1.8 -- A disposição da AGO e Outros	10.757.461,57	1,72	5.383.521,19	0,87

8 – Indicadores Ambientais	2019	2018
8.1 -- Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental	0,00	0,00
8.2 – Recursos Financeiros Aportados em Meio Ambiente	243.477,77	138.598,26
8.2.1 -- Educação e treinamento ambiental	0,00	0,00
8.2.2 -- Serviços externos de gestão ambiental	0,00	0,00
8.2.3 -- Certificação externa do sistema de gestão ambiental	0,00	0,00
8.2.4 -- Pesquisa e desenvolvimento	0,00	0,00
8.2.5 -- Despesas extras com a adoção de tecnologia mais limpas	0,00	0,00
8.2.6 -- Despesas extras com compras 'verdes'	0,00	0,00
8.2.7 -- Outros custos de gestão ambiental	243.477,77	138.598,26
8.3 – A Unimed controla a emissão e equivalentes de CO2 dos GEE (Gases de Efeito Estufa)	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim
Se sim, Quantidade de emissões e equivalentes de CO2 dos GEE (tCO2e)	434,18	576,27
8.3.1 -- Escopo 1 (tCO2e)	136,25	167,00
8.3.2 -- Escopo 2 (tCO2e)	235,63	351,95
8.3.3 -- Escopo 3 (tCO2e)	62,30	57,32
8.4 – Consumo de energia dentro da organização (KWh)	3.373.443,90	3.105.629,50
8.5 – Consumo de água dentro da organização (m ³)	19.540,00	16.630,00
8.5.1 - Fontes de retirada de água	<input checked="" type="checkbox"/> Concessionária pública <input type="checkbox"/> Poços artesianos <input checked="" type="checkbox"/> Outros: REAPROVEITAMENTO DE ÁGUA DA CHUVA E DRENOS DE AR CONDICIONADO	<input checked="" type="checkbox"/> Concessionária pública <input type="checkbox"/> Poços artesianos <input checked="" type="checkbox"/> Outros: REAPROVEITAMENTO DE ÁGUA DA CHUVA E DRENOS DE AR CONDICIONADO
8.6 – Material utilizado em peso (Kg)	48.991,00	25.637,00
8.6.1 – Papel(Kg)	44.309,00	22.509,00
8.6.2 -- Copos Plásticos (Kg)	4.682,00	3.128,00
8.7 – Resíduos Segregados	29.208,70	27.812,13
8.7.1 -- Resíduos infectante/perfurocortante (Kg)	21.131,40	24.879,19
8.7.2 -- Resíduos recicláveis (Kg)	4.960,00	0,00
8.7.3 -- Resíduos para descontaminação (Kg)	0,00	2.932,94
8.7.4 -- Resíduos orgânicos (Kg)	3.117,30	0,00
8.8 – Destinação dos resíduos segregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empresa terceirizada <input type="checkbox"/> Organismo governamental <input checked="" type="checkbox"/> Recicladora <input type="checkbox"/> Empresas de adubos <input type="checkbox"/> Outros:	<input checked="" type="checkbox"/> Empresa terceirizada <input type="checkbox"/> Organismo governamental <input checked="" type="checkbox"/> Recicladora <input type="checkbox"/> Empresas de adubos <input type="checkbox"/> Outros:

9 – Notas Explicativas – Balanço Social

NOTAS EXPLICATIVAS - INDICADORES DE CORPO FUNCIONAL - COOPERADO(A)S / SÓCIOS

A variação apresentada no item 2.2 de Cooperados ocorreu porque a cooperativa abre o processo seletivo para novos cooperados conforme a demanda de especialidades médicas. O ano de 2019 não apresentou tal necessidade. A variação no item 2.2 de empregados representa o aumento na efetivação de novos colaboradores para atender as demandas dos recursos próprios e administrativo. A variação do item 2.7,2.10 e 2.14 representa que a cooperativa ofereceu a sociedade novas formas de empregabilidade, valorização da mulher e pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

NOTAS EXPLICATIVAS - INDICADORES ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

A cooperativa zela pelas boas práticas de organização e gestão e segue as diretrizes do cooperativismo.

NOTAS EXPLICATIVAS - INDICADORES ECONÔMICOS

A variação no item 4.2 representa a adequada adoção da RN 430/2017 que trata a corresponsabilidade transferida.

A variação no item 4.14 representa o excelente resultado econômico da cooperativa e visando resguardar seu patrimônio frente as obrigações regulatórias destinou parte dos resultados para os fundos.

A variação no item 4.15 representa o intercâmbio eventual prestados por outras Unimeds conforme RN435. No ano de 2018 devido aos ajustes da RN 430 considerouse o valo total do intercâmbio (eventual + habitual).

NOTAS EXPLICATIVAS - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

A variação no item 5.11- cooperados - O saldo de 2018 estava composto por seguros e previdência privada sendo corrigido o registro contábil em 2019.

No item 5.13 - cooperados - representa o bom resultado econômico da cooperativa no ano de 2019.

A Variação nos itens 5.2 e 5.6 - empregados - se deu as parcerias realizadas com as empresas Ticket e SESCOOP reduzindo assim as despesas.

A variação no item 5.5 - empregados representa a reforma realizada nos edifícios da operadora para adequação das normas de segurança do trabalho, acessibilidade e cumprimento aos requisitos da ONA.

A variação no item 5.8 representa o treinamento para todos os gestores da cooperativa.

A variação no item 5.1 e 5.3 empregados-O aumento dos benefícios se deu ao reajuste no valor do ticket alimentação e nas despesas assistências dos colaboradores.

A variação no item 5.1 cooperados - representa o poder de negociação com fornecedores para redução dos custos.

NOTAS EXPLICATIVAS - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

No ano de 2019 a cooperativa realizou as campanhas sociais: Combate ao fumo, Outubro rosa, Novembro Azul, Dia Nacional da Saúde, Doação de Sangue em parcerias com fornecedores e assim reduzindo os valores de seus investimentos em campanhas e ações sociais e plantio de mudas para a neutralização de CO2 conforme item 6.2 e 6.3.


Dr. Breno Álvares de Faria Pereira
Diretor Presidente

NOTAS EXPLICATIVAS - OUTRAS INFORMAÇÕES

A variação nos itens 7.8 e 7.9 deve-se ao cumprimento das RN 277 e RN 395 a partir de 2019.

NOTAS EXPLICATIVAS - INDICADORES AMBIENTAIS

A variação no item 8.2.7 representa a preocupação da cooperativa na destinação do lixo produzido, tais como, resíduos biológicos do Grupo A e E, resíduos químicos do grupo B e resíduos comuns.


Ricardo Ferreira Chagas
C.R.C. - GO 022308/O-9

Relatório dos Auditores Independentes sobre o Balanço Social

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE O BALANÇO SOCIAL

Aos
Senhores Associados, Membros dos Conselhos de Administração e Fiscal e Administradores da
UNIMED GOIÂNIA Cooperativa de Trabalho Médico.

Examinamos o balanço social do exercício de 2019 da UNIMED GOIÂNIA Cooperativa de Trabalho Médico, constituído da Demonstração do Valor Adicionado e indicadores de corpo funcional, ambiental, organização e gestão, econômicos e sociais internos e externos, elaborados sob a responsabilidade de sua Administração. Nossa responsabilidade é a de emitir opinião sobre estas demonstrações contábeis.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Opinião sobre as demonstrações contábeis

Em nossa opinião, as demonstrações e os indicadores acima referidos, tomados em conjunto, apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, o valor adicionado e sua distribuição pela UNIMED GOIÂNIA Cooperativa de Trabalho Médico, em 31 de dezembro de 2019, bem como os índices sociais apurados no exercício encerrado naquela data, de acordo com as práticas contábeis e as normas vigentes no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Responsabilidade da administração sobre as demonstrações contábeis

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

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações contábeis com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a

auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e divulgações apresentados nas demonstrações contábeis. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro. Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis da Cooperativa para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos. Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

Goiânia - Goiás, 22 de janeiro de 2020

DEGE Auditores Associados S/S
CRC/PR nº. 4.259-O-T/GO
OCB 720


Gilmar Wisniewski
Diretor Responsável Técnico
Contador CRC/PR nº. 19.147-O-S-GO



DEGE Auditores Associados S/S - www.dege.com.br
Rua Terezina, nº 380, Sala 1.003 - Ed. Evidence Office



DEGE Auditores Associados S/S - www.dege.com.br
Rua Terezina, nº 380, Sala 1.003 - Ed. Evidence Office

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

