Relatório de Gestão e SUSTENTABILIDADE

2018

Unimed S. J. do Rio Preto

ANS nº 35510

Sumário

1 Relatório 2018
2 Mensagem do Presidente
3 Governança e Sustentabilidade
4 Social
5 Ambiental
6 Econômico
7 Demonstrações Financeiras
8 Sumário GRI

Relatório 2018

G4-12; G4-28, G4-29; G4-30; G4-32; G4-48

Há três anos, a Unimed São José do Rio Preto adota as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), versão G4, opção Essencial, para elaboração do Relatório Anual de Sustentabilidade.

As informações contidas nesse relatório são referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018, aprovadas pelo Conselho de Administração da Unimed São José do Rio Preto, e abrangem a operadora de saúde e os recursos próprios.

A responsabilidade da aprovação final dos dados expressos nesse relatório, e que garantem a abordagem de todos os aspectos materiais relevantes, é do presidente da cooperativa médica.

Matriz de Materialidade

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-22, G4-23, G4-24, G4-25, G4-27 e G4-37

Processo

A pesquisa envolveu nove públicos da rede de relacionamento da Unimed São José do Rio Preto que foram convidados, via e-mail, para responder a um questionário em ambiente on-line, de 31 de janeiro a 6 de fevereiro de 2019

Públicos convidados a participar:

- Cooperado Unimed
- Colaborador Unimed
- Beneficiário
- Prestador de Serviço de Saúde
- Outras Unimeds
- Conselheiros/Diretores Executivos
- Comunidade
- Órgão Público
- Fornecedor

Por meio de nove perguntas de múltipla escolha, o participante poderia assinalar até duas opções de respostas que considerasse mais relevantes com relação à Unimed São José do Rio Preto nas dimensões Social, Ambiental, Econômica e Governança.

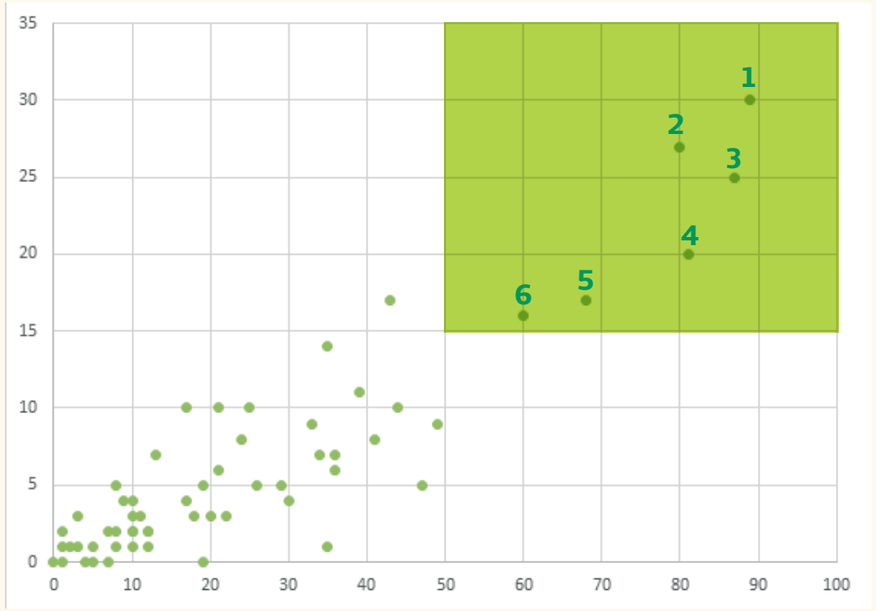
Ao todo, foram respondidos 165 questionários por todos os públicos, exceto o público "Fornecedores", sem nenhuma resposta.

Esse processo resultou em nove temas importantes que podem impactar os negócios da Unimed São José do Rio Preto no futuro.

- Comunidades Locais
- Materiais – Sustentabilidade
- Recursos Próprios
- Produtos – Planos de Saúde
- Produtos Adicionais
- Medicina Preventiva
- Canais de Comunicação e Relacionamento
- Diversidade e Igualdade de Oportunidades
- Governança Corporativa

Priorização

Com base nos cruzamentos das respostas agrupadas em Público Interno (Cooperados e Colaboradores) e Público externo (Beneficiários, Prestador de Serviço de Saúde, Outras Unimeds, Conselheiros/Diretores Executivos, Comunidade e Órgão Público) construiu-se a Matriz de Materialidade.



Foram priorizados os seis aspectos equivalentes aos itens que aparecem no quadrante superior da matriz que são:

1. Recursos Próprios
2. Canais de Comunicação e Relacionamento
3. Comunidades Locais
4. Produtos Adicionais
5. Produtos – Planos de Saúde
6. Medicina Preventiva

Validação

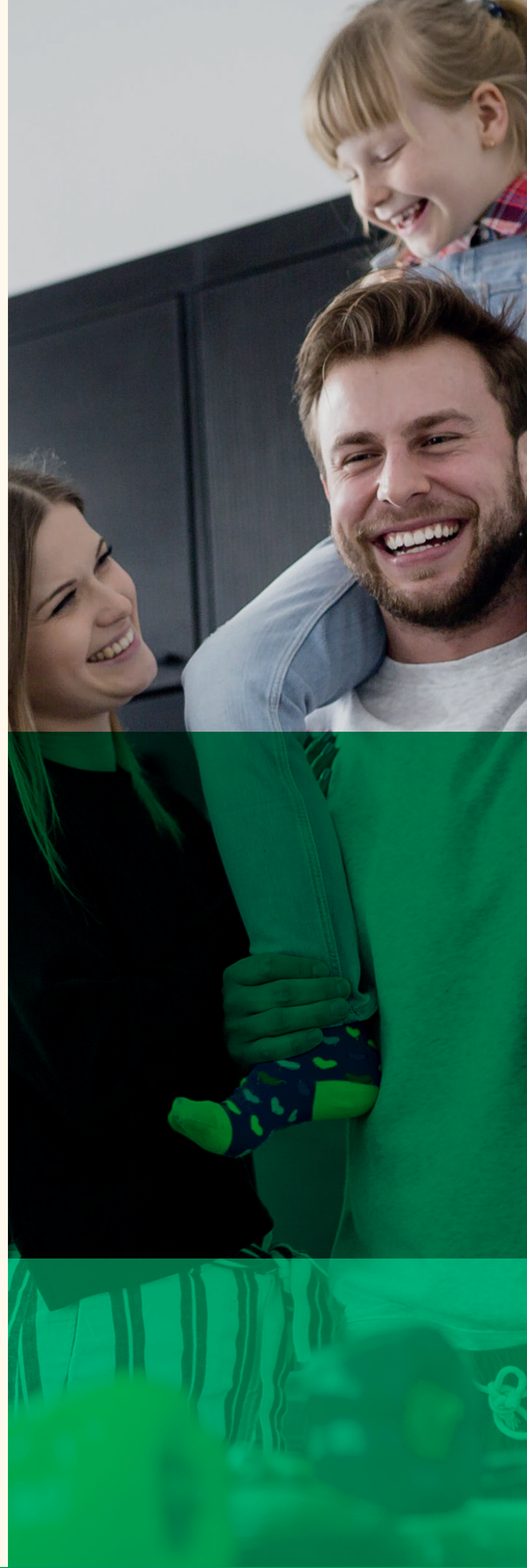
Os temas foram validados pelo Conselho de Administração da Unimed São José do Rio Preto.

Dados G4-17

As informações aqui relatadas pertencem exclusivamente à Unimed São José do Rio Preto.

Contato G4-31

Em caso de dúvidas ou sugestões sobre o relatório, basta entrar em contato com a área de Governança pelo e-mail: governanca@unimedriopreto.com.br



Mensagem do Conselho de Administração

G4-1, G4-2

Não há dúvidas que 2018 foi um ano desafiador. Não apenas pelo fato de ter sido o primeiro da nossa gestão frente ao Conselho de Administração da Unimed São José do Rio Preto. Mas por todo cenário econômico, político e social no qual estamos inseridos.

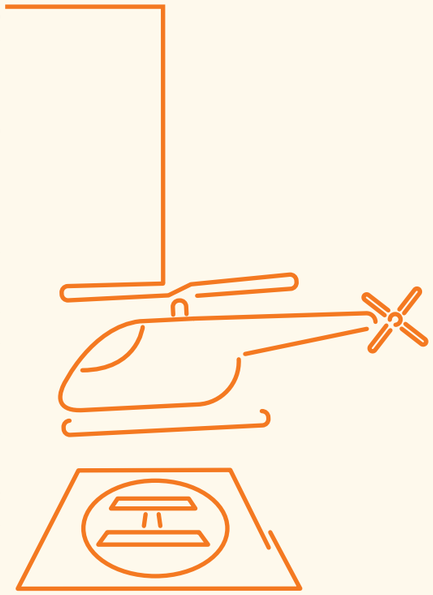
A economia brasileira mostrou sinais de recuperação, não suficientes para baixarmos a guarda com relação aos riscos financeiros. Tivemos eleições extremamente divididas e incertas que afetaram todos os mercados, inclusive os da saúde suplementar. Os reflexos disso tudo na sociedade não foram poucos como, por exemplo, aumento do desemprego e da desigualdade social.

Diante desse conjunto de fatores, muitas empresas acabaram ficando pelo caminho. Outras precisaram se adequar à nova realidade para seguir a diante. Já na Unimed São José do Rio Preto os desafios não foram menores, mas conseguimos enfrentá-los com segurança e menos consequências negativas.

A robustez do nosso planejamento estratégico, sustentabilidade financeira da cooperativa, o trabalho desenvolvido pela Governança Corporativa e Compliance (GRC), aliados ao nosso posicionamento de mercado e análise de concorrentes, contribuíram decisivamente para que, não apenas enfrentássemos todos esses percalços, mas continuássemos crescendo.

Identificamos novos nichos de mercado, criamos produtos adequados a eles, como o Unimed Life, em que o próprio beneficiário define o teto de coparticipação que ele poderá atingir mensalmente, e trabalhamos fortemente na prospecção de clientes empresariais. O resultado foi a conquista 13.561 vidas apenas em 2018.

Lançamos produtos adicionais inovadores como o Unimed Air, serviço de remoção área, que, além de serem novas fontes de arrecadação, são também fortes argumentos de vendas para conquista de novas vidas. Com tudo isso, fechamos o ano com uma receita líquida de R$ 916,3 milhões. Mais informações a respeito das demonstrações financeiras da Unimed São José do Rio Preto, estão disponíveis no fim desse relatório.



Valorizar os cooperados também foi prioridade. As consultas eletivas foram reajustadas de R$ 92 para R$ 100. CH de Honorários Médicos e outros procedimentos também tiveram aumento. Índices que poderiam ter sido ainda melhores se tivéssemos conseguido atingir nossa meta de Sinistralidade.

Encerramos o ano com 87,3%, valor acima do índice de 2017, quando o acumulado do ano foi 85,99%. Baixar a sinistralidade talvez seja um dos nossos maiores desafios. Atuamos constantemente junto ao mercado, fornecedores, administrativo, Auditorias, Comitês de Especialidades Médicas, visitas aos prestadores de serviços e muitas outras ações. Mas isso não é suficiente.

É preciso que cada cooperado faça a sua parte. Um dos maiores fluxos que contribuem para a elevação da nossa sinistralidade está no consultório e na caneta do médico. Todos precisam atuar com responsabilidade para garantir excelência e resolutividade aos pacientes, mas cientes de que todos são donos da cooperativa e que é preciso zelar por nossa sustentabilidade financeira e perenidade. Somente assim poderemos, por exemplo, valorizar os nossos sócios.

Nesse sentido, melhoramos ainda mais nossos recursos próprios. Desenvolvemos protocolos, reestruturamos áreas, redesenhamos processos internos. O resultado pode ser medido por meio das pesquisas de satisfação com os clientes que realizamos. 90,8% dos entrevistados afirmaram estar "muito satisfeitos" com a Unimed São José do Rio Preto.

Satisfação que não é proveniente apenas dos nossos serviços, mas de toda rede. Por isso, demos continuidade ao Programa de Desenvolvimento da Rede Prestadora (PDRP) cujo objetivo é estar presente e contribuir com melhorias para garantir a mesma qualidade ao beneficiário onde quer que ele seja atendido.

Com relação à tecnologia, demos início a um processo sem volta com objetivo de tornar a Unimed São José do Rio Preto uma empresa 100% digital. Além de melhorias no portal da cooperativa na internet e no aplicativo do cooperado, lançamos o aplicativo do beneficiário com várias funcionalidades importantes.

Iniciamos também a implantação do Registro Eletrônico de Saúde (RES) e o E-Med, sistema de agendamento de consultas e prontuário eletrônico. Sistemas que estarão totalmente integrados e em funcionamento em 2019 para facilitar o dia a dia do cooperado, beneficiários e prestadores.

Todas as ações da Unimed São José do Rio Preto foram estruturadas e postas em prática com base nos princípios da Governança Corporativa, que são transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. Princípios que foram intensificados com a reestruturação da área de GRC (Governança, Riscos e Compliance), cuja atuação será cada vez mais presente no dia a dia da nossa cooperativa.

Temos muitos desafios para os próximos anos, pois nossas metas são continuar a crescer garantindo sempre a qualidade dos serviços prestados, a satisfação dos beneficiários e cooperados e a sustentabilidade da Unimed São José do Rio Preto. Desafios que iremos vencer com a colaboração de todos, empenho e responsabilidade.

DR. HELENCAR IGNÁCIO
Presidente do Conselho de Administração
da Unimed São José do Rio Preto

Mensagens dos Conselheiros

Dr. José Luis Crivelin

Queremos que essa gestão seja marcada pela valorização constante do cooperado. Para isso, pretendemos oferecer novos benefícios. Um deles, já anunciado, são os descontos no Utilmed para sócios cooperados há mais de 30 anos. Uma conquista de todos que certamente fará muita diferença.

Simultaneamente, os Comitês de Especialidades Médicas, em conjunto com Auditoria Médica e Gestão de Redes, desenvolveram novos protocolos médicos que ajudaram a reduzir a sinistralidade e disciplinar práticas na cooperativa.

Queremos também aproximar ainda mais a Auditoria Médica dos nossos prestadores de serviços para conseguir resultados positivos.

Dr. Henrique Gandolfi

Trabalhamos constantemente para garantir a qualidade e a sustentabilidade da Unimed São José do Rio Preto. No último ano, realizamos a adequação do fechamento contábil para um espaço de tempo bem mais reduzido.

Revisamos todo Sistema Orçamentário e atuamos diretamente para garantir a manutenção do Selo Ouro do Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde da ANS (RN 277), e da ONA nível II (Prontos Atendimentos Adulto e Infantil do Complexo de Saúde Unimed).

Mas a principal mudança foi a implantação da área de GRC (Governança, Riscos e Compliance). O foco é adequar a cooperativa a Lei de 12.846/13, ao decreto 8.420/15 e à RN443/19 (Programa de Integridade) , criar um canal de denúncias e desenvolver ainda mais a área de Compliance. O objetivo é garantir transparência aos sócios e tornar a empresa ainda mais segura.

O ano de 2018 representou um marco para a Unimed São José do Rio Preto na área de Tecnologia da Informação. Iniciamos um grande processo para tornar a cooperativa uma empresa 100% digital.

Além de aperfeiçoar sistemas e processos, iniciamos a implantação do Registro Eletrônico de Saúde (RES) e do E-Med, sistema para agendamento de consultas online e prontuário eletrônico.

A integração entre essas plataformas trará benefícios tanto aos cooperados como para secretárias e clientes, facilitando o dia a dia e gerando economia para a cooperativa, uma vez que o médico terá acesso online a todo histórico de consultas e exames do paciente.

Dr. Fábio Coimbra Dória

Toda equipe administrativa da Unimed São José do Rio Preto trabalhou intensamente, com base em planejamento estratégico, metas e estudos de mercado, para que a cooperativa obtivesse resultados financeiros positivos.

Mesmo em meio a um cenário mercadológico ainda desfavorável à saúde suplementar, conseguimos garantir a sustentabilidade financeira da singular, valorizar os cooperados e conquistar novas vidas.

Para 2019, os desafios serão ainda maiores para continuarmos no mesmo caminho, sendo necessária a colaboração de cada cooperado. Precisamos que todos evitem excessos e atuem como donos do negócio, com responsabilidade e empenho.

Dr. José Luís Esteves Francisco

Dr. Gilmar Valdir Greque

Buscamos na inteligência de mercado, estudos e pesquisas de satisfação, identificar novos nichos e desenvolver produtos inovadores que contemplassem às necessidades desses possíveis clientes.

Com isso, a área Comercial pode intensificar os trabalhos para conquistar novas vidas, tanto clientes Pessoa Física como Jurídica. Trabalho que será intensificado ainda mais em 2019 e que será fundamental para a sustentabilidade financeira da cooperativa.

Atuamos também de forma intensiva com relação à Gestão de Redes. Trabalho fundamental para garantir a excelência dos serviços prestados e a segurança dos cooperados e beneficiários.

Dr. Marcelo Lúcio de Lima

Buscamos garantir, cada vez mais, a excelência dos serviços prestados aos clientes no Complexo de Saúde Unimed, além da satisfação plena de todos que necessitem utilizar os serviços no local.

Desenvolvemos e implantamos protocolos voltados à segurança do paciente para mitigar ao máximo os riscos e oferecer uma experiência completa e resolutiva no local.

Em 2018, conseguimos manter a acreditação ONA nível II para os Prontos Atendimentos Adulto e Infantil do Complexo de Saúde. Nosso desafio agora é nos prepararmos para conquistar o nível III.

GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

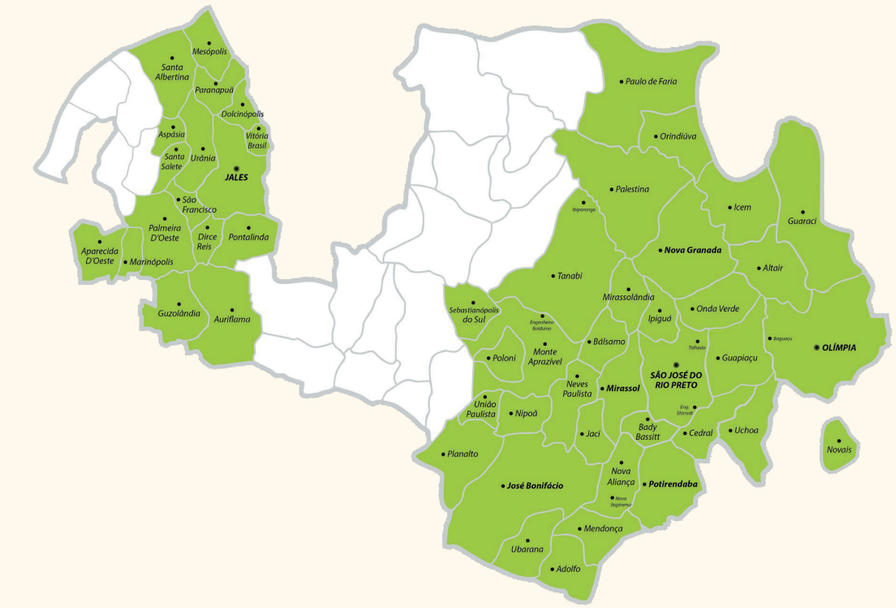
3

Instituição Relatora

GR-3, GR-5, GR-8

Unimed São José do Rio Preto

A atuação da Unimed São José do Rio Preto é restrita ao território nacional. Este relatório apresenta informações e indicadores sobre as unidades de negócio em São José do Rio Preto, Mirassol, Olímpia, Jales e demais cidades da área de atuação da singular.



Unimed São José do Rio Preto Cooperativa de Trabalho Médico
CNPJ: 45.100.138/0001-09

Sede e Administração
Avenida Bady Bassit, nº 3877 – Vila Imperial
CEP 15015-700 | São José do Rio Preto, SP

Complexo de Saúde Unimed
Av. Bady Bassitt, 4870 – Alto Rio Preto,
CEP 15025-000 | São José do Rio Preto, SP

Medicina Preventiva Unidade VI
Av. Juscelino Kubitschek de Oliveira, 2220 – Jardim Tarraf II, CEP 15092-415
São José do Rio Preto, SP

Núcleo de Atendimento Multidisciplinar (NAM)
Rua Floriano Peixoto, nº 2870 – Santos Dumont,
CEP 15020-010 | São José do Rio Preto, SP

Clínica Lar
Rua Cândido Carneiro, nº 663, Piso Térreo – Vl. Bom Jesus, CEP 15014-200
São José do Rio Preto, SP

Central de Vendas
Av. Alberto Andaló, nº 3467 – Centro,
CEP 15015-000
São José do Rio Preto, SP

Unidade de Vendas Mirassol
Av. Eliezer Magalhães, nº 2437, Sala 01 – Bairro Marilu, CEP 15.130-000
Mirassol, SP

Unidade de Vendas Jales
Av. João Amadeu, 2305 – Centro
CEP 15700-000 | Jales, SP

Unidade de Vendas e Unimed Serviços Olímpia
Praça Altino Arantes – nº 08
CEP 15400-000 | Olímpia, SP

Pronto Atendimento Adulto e Infantil Olímpia
Rua Síria, 139 – Centro,
CEP 15400-000 | Olímpia, SP

Missão, Visão e Valores

G4-56

Missão

Garantir soluções sustentáveis em promoção, prevenção e assistência segura à saúde, valorizando o trabalho médico e otimizando a rede prestadora.

Visão

Ser reconhecida como a melhor opção de saúde e referência em governança cooperativista.

Crenças e Valores

Respeito ao ser humano, credibilidade, ética e excelência.

A cooperativa capacita e informa os colaboradores e a alta liderança, incluindo membros do Conselho de Administração, a respeito das condutas para o cumprimento das atividades e o correto relacionamento com todos, baseando-se em princípios da Governança Corporativa – transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

Tipos de Planos Oferecidos

INDIVIDUAIS E FAMILIARES

Unimed Life

O beneficiário determina o valor teto de coparticipação, criando um modelo de pagamento totalmente adaptado às necessidades.

Unimed Ouro

Plano completo, com valor fixo mensal para utilização de consultas, exames e procedimentos.

EMPRESARIAIS

Unimed First

O atendimento é centralizado em um único médico que irá coordenar e acompanhar de perto a saúde dos clientes.

Unimed Company

O empresário determina o valor teto de coparticipação, de acordo com as necessidades da empresa.

Unimed Partner

Cobertura nacional de urgência, emergência e eletivo. O empresário paga apenas a utilização dos colaboradores e uma taxa mensal de manutenção.

Obs 1: O plano Unimed Ouro também é oferecido aos clientes Pessoa Jurídica.
Obs 2: O Plano Unimed First também está disponível para cliente Pessoa Física na cidade de Olímpia.

Produtos

GR-4, GR-8

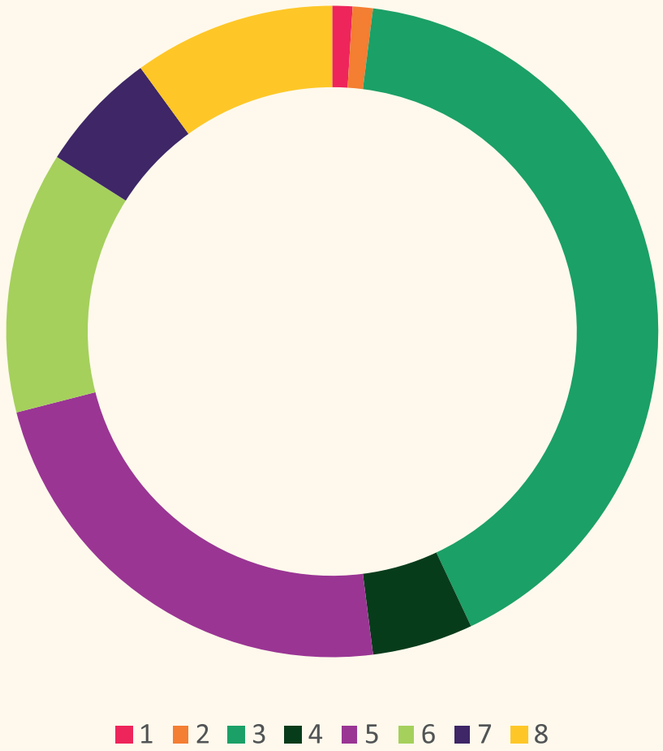
A Unimed São José do Rio Preto comercializa diferentes produtos em todo Brasil. Os Planos Individuais ou Familiares são restritos à região de atuação. Já os Coletivos, têm abrangência nacional.

Números dos Planos oferecidos em 2018

	Dez 2017	Dez 2018
Unimed First	279	2,1 mil
Unimed Company	0	3,1 mil
Unimed Partner	111,7 mil	97,2 mil
Unimed Life	2,5 mil	11,6 mil
Unimed Ouro Pessoa Jurídica	43,4 mil	53,9 mil
Unimed Ouro Pessoa Física	34,4 mil	31,2 mil
Unimed Uniflex Pessoa Jurídica	14,9 mil	13,61 mil
Unimed Uniflex Pessoa Física	28,5 mil	23,1 mil

Do total de beneficiários, a porcentagem de cada categoria de plano equivale a:

1 Unimed First: 1%
2 Unimed Company: 1%
3 Unimed Partner: 41%
4 Unimed Life: 5%
5 Unimed Ouro PJ: 23%
6 Unimed Ouro PF: 13%
7 Unimed Uniflex PJ: 6%
8 Unimed Uniflex PF: 10%



Produtos Adicionais

79.423
beneficiários

Acessórios Ortopédicos

Mais de 350 itens de acessórios ortopédicos e reabilitação física à disposição dos clientes contratantes.

44.864
beneficiários

SOS Unimed

Garante atendimento pré-hospitalar em urgência e emergência 24h com ambulância ou veículos de atendimento rápido.

12.403
beneficiários

Saúde na linha

Oferece orientações e apoio de médicos e enfermeiros via telefone em caso de necessidade 24h por dia.

10.892
beneficiários

Unimed Paz

Garantia funeral que ampara e auxilia os familiares do beneficiário com relação a tramites burocráticos e cerimônias em caso de falecimento.

3.808
beneficiários

Saúde Ocupacional Unimed

O SOU oferece aos clientes empresariais a gestão da saúde dos funcionários conforme as normas do eSocial e legislações de saúde e segurança do trabalho.

Lançamento
dezembro de 2018

Unimed Air

Serviço de remoção aérea para pacientes em UTI de qualquer Hospital do Brasil, que não possua a estrutura necessária para o seu tratamento.

Estrutura de Governança Corporativa

G4-7, G4-14, G4-34, G4-35, G4-36, G4-38, G4-40, G4-41, G4-42, G4-46, G4-47, G4-51, G4-52, G4-53

A Unimed São José do Rio Preto é administrada por um Conselho de Administração eleito em Assembleia Geral Ordinária, principal instância de decisão da cooperativa, dentro dos limites da Lei e do Estatuto Social. Existem também outros dois conselhos que são eleitos durante as assembleias, o Técnico e o Fiscal.

Conselho de Administração

Mandato de 3 anos
Composto por 7 cooperados
Atual mandato – 2018 – 2021

Presidente	Dr. Helencar Ignácio
Vice-presidente	Dr. José Luis Crivellin
1ª Tesoureiro	Dr. José Luís Esteves Francisco
2º Tesoureiro	Dr. Gilmar Valdir Greque
1º Secretário	Dr. Fábio Coimbra Dória
2º Secretário	Dr. Henrique Gandolfi
Diretor Educativo	Dr. Marcelo Lúcio de Lima

Conselho Técnico

Mandato de 3 anos
Composto por 3 cooperados titulares e 3 suplentes
Atual mandato – 2018 – 2021

Titular	Dr. Antônio Barbosa de Oliveira Filho
Titular	Dr. Luiz Antônio Gubolino
Titular	Dr. Gil Vicente Gallinari de Stefano
Suplente	Dr. Atílio Maximino Fernandes
Suplente	Dra. Selma Bauab
Suplente	Dr. Leonardo Correa Machado Pereira

Conselho Fiscal

Mandato de 1 ano
Composto por 3 cooperados titulares e 3 suplentes
Atual mandato – 2018 – 2019

Titular	Dr. Alceu Gomes Chueire
Titular	Dr. Antônio Soares e Abrão
Titular	Dr. Rui Nogueira Barbosa
Suplente	Dr. Leandro Freitas Colturato
Suplente	Dra. Célia Regina R. Frias dos Santos
Suplente	Dr. Paula Fialho Saraiva Salgado

A Unimed São José do Rio Preto conta também com uma diretoria Executiva, liderada pelo diretor Geral, que é responsável pela administração operacional da cooperativa. Cabe a ela exercer a gestão dos negócios de acordo com a missão, objetivos, estratégias e diretrizes. A disposição atual da diretoria executiva é baseada em quatro pilares:

Saúde
Áreas assistenciais dos Recursos Próprios

Relacionamento
Marketing, Comercial, Relacionamento e Provimento de Saúde

Governança e Operações
Governança, Riscos, Compliance, Auditoria Médica e Intercâmbio

Gestão Organizacional
Áreas Administrativas, Suprimentos, Financeira e T.I.

Tanto o Conselho de Administração quanto a Diretoria Administrativa contam com apoio consultivo do Comitê Técnico de Especialidades Médicas. Ele é dividido em áreas de especialidades específicas e cada uma é composta por, preferencialmente, três membros titulares e três suplentes, todos médicos cooperados com título de especialista na área respectiva.

Como forma de mitigar riscos, a Unimed São José do Rio Preto possui também a diretoria de GRC – Governança, Riscos e Compliance, onde a área de Riscos e Controles Internos tem como objetivo geral estabelecer a estruturação hierárquica, com papel de supervisão, gerenciar e mitigar os riscos do negócio, avaliar os controles (Análise Geral de Riscos – AGR), garantir que a organização tenha processos e controles internos capazes de atender aos requisitos impostos pela legislação, órgãos governamentais, agências reguladoras e políticas internas.

Assembleia Geral Ordinária

Conselho Fiscal

Conselho de Administração

Conselho Técnico

2º Tesoureiro
Dr. Gilmar Valdir Greque

1º Tesoureiro
Dr. José Luis Esteves Francisco

Vice-Presidente
Dr. José Luis Crivellin

Presidente
Dr. Helencar Ignácio

1º Secretário
Dr. Fábio Coimbra Dória

2º Secretário
Dr. Henrique Gandolfi

Diretor Educativo
Dr. Marcelo Lúcio de Lima

- Assessoria de Comunicação
- Assessoria Jurídica
- Comitês de Especialidades Médicas

Diretoria Executiva Geral
Sérgio Maciel

- Gerência de Gestão de Pessoas
- Gerência de Planejamento Estratégico
- Auditoria Externa
- Auditoria Interna

Diretoria Executiva de Relacionamento
Célia R. Malvezi Mugayar

- **Gerência Comercial**
  - Vendas Diretas
- **Gerência de Marketing**
  - Comunicação Integrada
  - Eventos Institucionais
  - Inteligência de Mercado
  - Sustentabilidade
- **Coordenadoria de Relacionamento**
  - Auditoria Administrativa
  - Atendimento ao Usuário
  - Call Center
- **Gerência de Provimento de Saúde**
  - Credenciamento de Prestador
  - Estratégia de Dados em Saúde
  - Integração em Saúde
  - Material e Medicamento
  - Telemonitoramento

Diretoria Executiva de Gestão Organizacional
Vladimir Moyzés Pinas

- **Gerência Administrativa**
  - Administrativo
  - Engenharia Clínica
  - Gestão de Contratos
  - Infraestrutura
  - Suprimentos
- **Gerência Financeira**
  - Cadastro
  - Contabilidade/ Fiscal
  - Faturamento
  - Financeiro
  - Planejamento Orçamentário
- **Gerência de Tecnologia da Informação**
  - Infraestrutura de T.I.
  - Operações e Sistemas

Diretoria Executiva de Governança e Operações
Thiago Luiz Vincoletto

- **Coordenadoria de Governança Corporativa**
  - Cooperados
  - Societários
  - Secretário Executivo
- **Gerência de Riscos e Compliance**
  - Atuário
  - Controles Internos
  - Ouvidoria
  - Qualidade
  - Regulaçãoem Saúde
- **Coordenadoria de Auditoria e Procedimentos em Saúde**
  - Enfermagem
  - Hospitalar
  - Intercâmbio
- **Gerência de Produção Médica e Intercâmbio**
  - Relacionamento com o Cooperado
  - Intercâmbio Autorização
  - Intercâmbio Pagamento/ Cobranças
  - Produção Médica
  - Suporte a Operação

Diretoria Executiva de Saúde
Dr. Fúlvio Rogério Garcia

- **Controladoria**
  - Contabilidade/ Fiscal dos Serviços Próprios
- **Gerência de Atendimento**
  - Recepção de todos os Serviços Próprios
- **Gerência do Corpo Clínico**
  - Urgência/ Emergência da Clínica Lar
  - Urgência/ Emergência dos PA's
- **Gerência de Enfermagem**
  - Enfermagem de todos os Serviços Próprios
- **Gerência de Promoção a Saúde**
  - Medicina Preventiva
  - Atenção Integral à Saúde
  - Unimed Lar
- **Coordenadoria de Produção Médica**
  - Produção Médica dos Serviços Próprios

Serviços Próprios Unimed S. J. do Rio Preto: Atenção integral à Saúde, Beabá Bebê, Central de Vagas, Centro de Infusão, Centro Oncológico, Farmácias Satélites, Medicina Preventiva (Bem na Medida, Centro de Gerenciamento do Idoso, Grupo de Atividades Multifuncionais, Mapa de Conversão – Diabetes, No Controle – Hipertensão Arterial, Oficina da Coluna, Você pode parar de Fumar), Núcleo de Atendimento Multidisciplinar (Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia, Terapia Ocupacional), Pronto Atendimento Adulto, Pronto Atendimento Infantil, Saúde Ocupacional, Serviços de Imagens, Serviços de Laboratório, SOS Unimed, Unimed Lar/ Clínica Lar, Vacina.

Mudanças significativas no período G4-13, G4-24, G4-26, G4-43

O ano de 2018 foi marcado pela posse do novo Conselho de Administração, eleito por aclamação, no mês de março. Após processo de transição, o presidente, vice-presidente e novos conselheiros iniciaram os trabalhos frente à administração da cooperativa direcionados pelos princípios da Governança Corporativa e planejamento estratégico.

Durante o ano, foram realizadas ações em busca da meta de tornar a cooperativa uma empresa 100% digital. Os beneficiários ganharam um aplicativo exclusivo com várias funcionalidades, assim como o já disponível aos cooperados, processos foram revistos, o portal na internet recebeu melhorias, iniciou-se a implantação do Registro Eletrônico de Saúde (RES) e do E-Med, entre outros.

O portfólio de produtos foi reformulado com base nas necessidades dos clientes Pessoa Física e Jurídica, identificados por meio de pesquisa de mercado como o Unimed Company, plano coparticipativo, e o Unimed Air, serviço de remoção aéreo para pacientes internados em UTI.

A cooperativa passou a contar com uma estrutura mais robusta, GRC (Governança, Riscos e Compliance). Uma exigência que atende não apenas à Legislação, mas representa muito mais segurança a todos os cooperados e colaboradores da Unimed São José do Rio Preto.

Para aproximar os cooperados e garantir transparência, foi criado o projeto Encontro Transparência na Gestão, reuniões sistematizadas periódicas do Conselho de Administração com grupos de cooperados para debater assuntos variados a respeito da cooperativa. Em 2018 foram realizados cinco encontros.

Em 2018, o Mundo Med, circuito de palestras da Unimed São José do Rio Preto, teve como tema principal a Judicialização da Saúde. Assunto de extrema importância com objetivo de aproximar a cooperativa com o Judiciário e a conscientizar os cooperados para essa questão cada vez mais presente na realidade da saúde brasileira.

Com relação aos Recursos Próprios, foi inaugurada, na cidade de Olímpia, a Unimed Serviços, que reúne, em um mesmo local, ponto de coleta de exames laboratoriais; setor de vendas; serviço de autorização de guias e ambulatório do Unimed First.

Indicadores de porte da organização G4-9

2017	Evolução geral da cooperativa	2018
148.875	Beneficiários (total)	162.436
1431	Cooperados	1464
1024	Colaboradores	1037
1548	Empresas Contratantes (Clientes empresariais)	1704
R$ 807,2 mi	Receita Líquida	R$ 916,3 mi
R$ 124,6 mi	Patrimônio Líquido	R$ 165,8 mi
R$ 229.073.460	Internações	R$ 259.243.232
R$ 93.623.822	Consultas	R$ 105.488.163
R$ 332.189.376	SADT	R$ 394.855.403

Indicadores de Corpo Funcional COLABORADORES

Rótulos de Linha			
Aprendiz	17	3	20
Diretor	1	3	4
Estagiário	0	1	1
Gerente	3	9	12
Normal	674	326	1000
Total Geral	**695**	**342**	**1037**

Cartas, Princípios, Filiações e Reconhecimentos G4-15, G4-16

Por mais um ano, a Unimed São José do Rio Preto se destacou nacionalmente em importantes rankings e premiações que revelam a solidez da cooperativa, o pioneirismo e a qualidade dos serviços prestados aos clientes e cooperados.

Selo Ouro Unimed de Governança e Sustentabilidade

A cooperativa atendeu aos requisitos de manutenção e manteve o Selo Ouro.

Empresa Amiga da Criança

A cooperativa é certificada pela Abrinq como Empresa Amiga da Criança por investir e manter programas voltados às crianças e adolescestes.

Época Negócios 360º

Elencou a cooperativa como uma das melhores empresas do Brasil.

Prêmio Nacional Unimed de Atendimento

o SAC foi classificado como o segundo melhor do Brasil entre as operadoras de grande porte.

100 Melhores Empresas em Inovação Tecnológica

foi classificada em 21º lugar pelo trabalho e inovações da área de TI.

150 Melhores Empresas Para Você Trabalhar

pela 11ª no guia da VOCÊ S/A que é a mais importante pesquisa de clima organizacional do Brasil.

Valor 1000: As Mil Maiores Empresas Brasileiras

aponta pelo Valor Econômico como uma das 50 maiores operadoras de saúde do país.

Melhores & Maiores As 1000 Maiores Empresas do Brasil

a Revista Exame apontou a cooperativa como uma das mil maiores empresas brasileiras.

1º Prêmio LIDE Rio Preto

foi eleita como a melhor empresa da região noroeste paulista na categoria “Serviços”.

Social 2018

Saúde e Segurança do Beneficiário

G4-16, G4-PR1, G4-S01, G4-S02

O Jeito Unimed de Cuidar, a preocupação com a excelência dos serviços prestados e a segurança do paciente fazem parte do dia a dia da Unimed São José do Rio Preto. Prioridades da atual gestão em busca de qualidade e satisfação de cada beneficiário. Para isso, a cooperativa desenvolve e participa de uma série de programas e iniciativas.

Acreditações

RN 277

Manteve a acreditação Ouro recebida pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar. Ser uma operadora acreditada traz uma série de benefícios à gestão e garante níveis elevados de excelência, melhoria contínua nos processos e, consequentemente, a satisfação dos clientes.

ONA

Manteve a acreditação ONA nível II para o Pronto Atendimento Adulto e Infantil do Complexo de Saúde Unimed. Contribui para o aperfeiçoamento dos processos internos, definição de protocolos, melhora no atendimento aos clientes e segurança para todos.

Processos

PDRP

A cooperativa possui o Programa de Desenvolvimento da Rede Prestadora (PDRP) que tem como objetivo aplicar metodologias de gestão da qualidade associadas à melhoria dos resultados da assistência hospitalar.

São avaliados os níveis de segurança, conforto, complexidade e resolutividade dos serviços de saúde oferecidos aos beneficiários Unimed.

TOTAL PRESTADORES	PRESTADORES VISITADOS	REQUISITOS AVALIADOS
25	25 100%	5.173

OPORTUNIDADES DE MELHORIAS		
ENCONTRADAS	IMPLANTADAS	EM ANDAMENTO
1.163 22%	710 61%	453 39%

Em março de 2018 foi realizado ainda o 3º Simpósio Unimed de Qualidade e Segurança em Saúde para os prestadores participantes do programa.

Complexo de Saúde Unimed

O Complexo de Saúde Unimed conta com diversas ações para garantir a segurança. Uma delas é o Núcleo de Segurança do Paciente, comissão interna multidisciplinar com foco na implantação de barreiras que garantam o cumprimento das seis metas internacionais de segurança do paciente:

- Identificação correta do paciente;
- Comunicação efetiva;
- Uso seguro do medicamento em toda cadeia terapêutica;
- Procedimentos invasivos seguros;
- Higienização das mãos;
- Prevenção de quedas e lesão por pressão.

Por meio desse trabalho, a Unimed visa a melhoria contínua dos processos para evitar que incidentes cheguem até os pacientes. Além disso, o Complexo conta ainda com outras comissões com foco na segurança do cliente:

- Comissão de Hemotransfusão
- Comissão de Cuidados com Feridas e Estomias
- Comissão de Prevenção e Controle de Infecção
- Comissão de Radioproteção

Programas de Gestão da Saúde

A Unimed São José do Rio Preto tem trabalho com ênfase na Atenção Integral à Saúde. Entre as vertentes dessa proposta estão os programas da Medicina Preventiva. Eles oferecem atendimento multidisciplinar (médicos, enfermeiras, nutricionistas, psicólogos, assistente social, fisioterapeutas e educadores físicos) para beneficiários com doenças como: diabetes, hipertensão arterial, obesidade, tabagismo, problemas na coluna. Em 2018, vários foram reestruturados para garantir efetividade e melhores resultados.

Idoso Bem Cuidado

Programa estratégico, iniciado em setembro de 2018, que oferece assistência a idosos com fragilidade leve ou moderada.

Atendimentos individuais	Número de participantes por Gênero		Total de participantes Grupos
	Masculino	Feminino	
244	47	100	147

Obesidade – Bem na Medida

Grupos psicoeducativos cujo objetivo é desenvolver habilidades relacionadas aos comportamentos alimentares com a meta de perda e manutenção do peso. O programa passou por reestruturação e conta agora com médico generalista e equipe multidisciplinar.

Atendimentos individuais	Grupos	Número de participantes por Gênero		Total de participantes Grupos
		Masculino	Feminino	
378	22	56	113	169

Tabagismo – Você Pode Parar de Fumar

Por meio de grupos psicoeducativos, ajuda o paciente a desenvolver habilidades que ajudam na cessação do uso do tabaco. Após a reestruturação, passou a contar também com atendimentos médicos e novas formas de captação do público alvo.

Atendimentos individuais	Grupos	Número de participantes por Gênero		Total de participantes Grupos
		Masculino	Feminino	
284	4	8	4	12

Cessação de tabaco	
Total	%
9	75

Grupo de Doenças Crônicas Não Transmissíveis

Equipe multidisciplinar que oferece atendimentos individuais e em grupos em três diferentes programas: Mapas de Conversação; No Controle; e Viva Bem.

No Controle

Prevenção à Hipertensão. Beneficiários adultos, assistidos pela Medicina Preventiva com diagnóstico prévio de hipertensão arterial ou sem diagnóstico prévio, mas com interesse em receber as orientações.

Mapas de Conversação

Prevenção ao diabetes para beneficiários, a partir dos 18 anos de idade, assistidos pela Medicina Preventiva com diagnóstico de pré-diabetes, diabetes tipo 2 ou sem diagnóstico prévio, mas com interesse em receber orientações gerais.

Viva Bem

Beneficiários acompanhados pela Medicina Preventiva com idade superior a 60 anos, com diagnóstico prévio hipertensão, diabetes, obesidade, dislipidemia ou sem diagnóstico prévio de doenças crônicas não transmissíveis.

	Atendimentos individuais	Grupos	Número de participantes por Gênero		Total de participantes Grupos
			Masculino	Feminino	
Mapas de conversação	1.262	10	20 | 32%	42 | 68%	62
No controle		11	33 | 34%	64 | 66%	97
Viva bem		08	15 | 25%	45 | 75%	60

Oficina da Coluna

Visa avaliar a dor, capacidade físico funcional, qualidade de vida, sintomas de depressão e ansiedade em beneficiários com quadro doloroso. Com a reestruturação, os participantes contam agora com profissional médico. Adequou-se também a forma de captação do público alvo.

Atendimentos individuais	Grupos	Número de participantes por Gênero		Total de participantes Grupos
		Masculino	Feminino	
697	26	42	117	159

Melhora da Dor	
Total	%
110	69

Beabá Bebê

Oferecer informações sobre a gestação e cuidados com o bebê, incentivar o aleitamento materno e o trabalho de parto. Com a restruturação, o grupo se manteve em um formato mais objetivo, além dos atendimentos individuais e visitas hospitalar às puérperas.

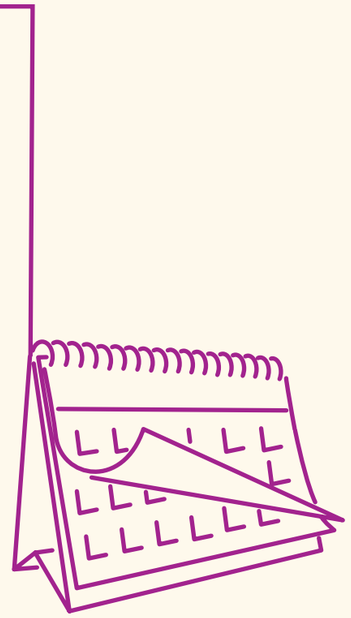
Atendimentos individuais	Grupos	Número de participantes por Gênero		Total de participantes Grupos
		Masculino	Feminino	
1160	47	0	846	846

Tecnologia

A A Unimed São José do Rio Preto investe em tecnologia para aprimorar a comunicação e os processos internos, com os cooperados, clientes e rede prestadora. Novas plataformas digitais foram desenvolvidas para assegurar a velocidade e segurança das informações.

Uma é o Registro Eletrônico de Saúde (RES), ferramenta de apoio ao diagnóstico médico que reunirá todo o histórico do paciente onde ele seja atendido, contendo exames, resultados, alergias e tratamentos realizados, acessível aos médicos cooperados em plataforma web.

Outra novidade é o E-Med, importante ferramenta para agendamento de consultas e prontuário eletrônico que, quando estiver integrada ao RES, será um diferencial importante que trará benefícios para todos os públicos da Unimed São José do Rio Preto.



Tecnologias que, em 2019, continuam em processo de ampliação com aplicações para celulares (APPs), CRM (Customer Relationship Management), setor de Vendas, Atendimento ao Cliente (Call Center e Recepção) e Autorização.

O site da cooperativa foi reformulado e foram realizadas melhorias no Sistema Hospitalar com a implantação de Protocolos de Atendimentos Clínicos e de assinatura digital para os médicos do Complexo de Saúde Unimed.

Foi desenvolvido também um aplicativo exclusivo para o beneficiário que pode ser baixado gratuitamente para smartphones e tablets IOS e Android. Por meio dele, o cliente pode consultar e acessar vários serviços como Guia Médico com geolocalização, extrato de utilização do plano, histórico de boletos, solicitar segunda via, informativo de Imposto de Renda, acompanhar requisições médicas, etc.

Para 2019, novas funcionalidades serão implantadas como carteirinha virtual, acesso ao Registro Eletrônico de Saúde (RES), agendamento online de consultas, entre outros.

Principais Canais de Relacionamento com o Cliente

A Unimed São José do Rio Preto oferece diferentes Canais de Relacionamento para os clientes.
Em 2018, foram realizados 790.292 atendimentos.

684.399
Ligações Recebidas no Call Center

55.484
Atendimentos presenciais

50.409
Atendimentos virtuais (AVI – Assistente Virtual Clara + Chat via internet)

Relacionamentos

Além dos contatos, os Canais de Relacionamento registraram números importantes que revelam o crescimento e a importância dos serviços online.

18.524
Número de novos cadastros de Beneficiários

94.403
Acessos (únicos) à área logada – Portal na internet

7.671
Downloads do APP do Beneficiário

41.984
Acessos ao Aplicativo – Beneficiário

Ouvidoria G4-PR1; G4-S01; G4-S08; G4-S011; G4-S02

A atribuição da Ouvidoria na Unimed São José do Rio Preto é identificar oportunidades de melhorias nos processos internos a partir de manifestações apresentadas pelos clientes por meio do e-mail ouvidoria@unimedriopreto.com.br ou pelo formulário eletrônico disponibilizado no site da cooperativa.

Números da Ouvidoria

345 Manifestações

134 Reanálises

Todas as manifestações e reanálises foram prontamente respondidas pela Ouvidoria, sendo que, para os casos em que a demanda foi classificada como procedente, houve abertura de Não Conformidade, os quais apresentam o seguinte andamento:

27 Encerrados	**8** Abertos
1 Andamento	**4** Revisão de Ações

Número de reclamações e não conformidades em 2018

40	181	50	62	101
Ouvidoria	Judiciário	Procon	Reclame Aqui	NIPs*

*sendo que 91% encontram-se arquivadas.

Imprensa

A Unimed São José do Rio Preto manteve a política "Portas Abertas" para relacionamento com os mais variados veículos de comunicação. Essa relação foi fundamental para consolidar a marca e a qualidade dos serviços prestados, divulgar serviços e produtos e reafirmar a posição de liderança da cooperativa no mercado de planos de saúde da região.

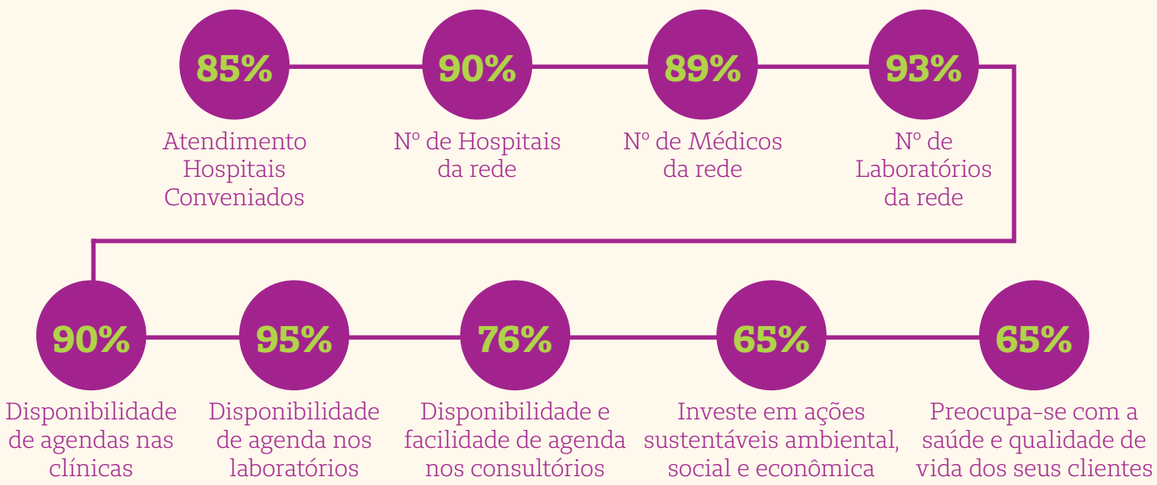
Pesquisa de Satisfação dos Clientes G4-PR5

Realizada anualmente, a Pesquisa de Satisfação dos Clientes revelou dados importantes em 2018. 90,8%, dos 1.053 beneficiários entrevistados pela empresa de consultoria, afirmaram estar "muito satisfeitos" com a Unimed São José do Rio Preto.

Atributos de valor que levaram o cliente a escolher a Unimed:

88% dos clientes pretendem manter o Plano de Saúde com a Unimed nos próximos 12 meses

Outros destaques da pesquisa cujos beneficiários revelam estar "satisfeitos" ou "muito satisfeitos":



Fornecedores de Serviço de Saúde G4-12

	Rio Preto	Estadual	Nacional
Número de Clínicas	207	4091	16037
Número de Hospitais Credenciados	26	495	2644
Número de Pronto Atendimentos	2	19	41
Número de Laboratórios	40	944	5785
Número de Centro Diagnósticos e terapias	22	408	1992

Cooperados G4-13

A Unimed São José do Rio Preto trabalha constantemente para valorizar cada um dos médicos cooperados que fazem parte da cooperativa.

499 MULHERES

965 HOMENS

1.464 NO TOTAL

32 Novos cooperados ingressos em 2018

52 Especialidades

14 ACUPUNTURA	4 INFECTOLOGIA
4 ALERGIA E IMUNOLOGIA	2 MEDICINA DO TRABALHO
79 ANESTESIOLOGIA	4 MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO
4 CANCEROLOGIA	2 MEDICINA INTENSIVA
111 CARDIOLOGIA	2 MEDICINA NUCLEAR
11 CIRURGIA CARDIOVASCULAR	21 NEFROLOGIA
1 CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	22 NEUROCIRURGIA
29 CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	24 NEUROLOGIA
77 CIRURGIA GERAL	2 NEUROLOGIA INFANTIL
5 CIRURGIA ONCOLÓGICA	1 NUTRIÇÃO PARENTERAL E ENTERAL
13 CIRURGIA PEDIÁTRICA	4 NUTROLOGIA
55 CIRURGIA PLÁSTICA	108 OFTALMOLOGIA
2 CIRURGIA TORÁCICA	6 ONCOLOGIA CLÍNICA
43 CIRURGIA VASCULAR	78 ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
52 CLÍNICA MÉDICA	42 OTORRINOLARINGOLOGIA
12 COLOPROCTOLOGIA	11 PATOLOGIA
67 DERMATOLOGIA	8 PATOLOGIA CLÍNICA/ MEDICINA
33 ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	131 PEDIATRIA
1 ENDOCRINOLOGIA PEDIÁTRICA	14 PNEUMOLOGIA
14 ENDOSCOPIA	1 PROCTOLOGIA
8 GASTROENTEROLOGIA	25 PSIQUIATRIA
5 GERIATRIA	62 RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM
160 GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	5 RADIOTERAPIA
1 HEBIATRIA MEDICINA DO ADOLESCENTE	18 REUMATOLOGIA
14 HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	39 UROLOGIA
2 HEPATOLOGIA	1464 Total Geral
11 HOMEOPATIA	

Valorização

Em 2018, o valor das consultas eletivas teve reajuste total de R$92 para R$100. O CH de Honorários de Procedimentos também foi reajustado.

Benefícios

- Plano Utilmed;
- PCA (Plano de Continuidade Assistencial – cinco anos);
- Seguro Serit (seguro por incapacidade temporária);
- Seguro de vida (morte natural ou acidental);
- Desconto Especial em Farmácias (Droga Raia e Drogasil);
- Exames Medicina Preventiva (exames POPS);
- Auxílio Funeral;
- Pagamento CRM;
- Treinamento secretárias;
- Telefonia Celular;
- Serviços despachantes;
- Consultoria para assuntos previdenciários.

Canais de Comunicação para os cooperados

- E-mail
- WatsApp
- Telefone
- Newsletters
- Jornal do Cooperado
- Revista Viva Unimed
- Encontros Transparência na Gestão
- Portal na Internet
- Aplicativo do Cooperado
- Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária.

Empregos – Colaboradores

G4-10; G4-EC5; G4-LA1; G4-LA3; G4-LA12; G4-LA13

Assim como em toda empresa, os colaboradores são fundamentais para a Unimed São José do Rio Preto. Em 2018, a cooperativa terminou o ano com 1.037 colaboradores. Em 2017 eram 1.024

Diversidade			
Diretor	1	3	4
Gerente	3	9	12
Normal	674	326	1000
Aprendiz	17	3	20
Estagiário	0	1	1
Total	695	342	1037
Faixa Etária			
Até 29 anos	141	81	222
De 30 a 49 anos	524	233	757
Acima dos 50 anos	30	28	58
Total	695	342	1037
Remuneração			
Média de Salário Mensal	3.934,27	7.283,07	5.038,69
Licença Maternidade e Paternidade			
Número de colaboradores que utilizaram a licença	27	11	-

ETNIA	QTD
Branco	1003
Preto	14
Mulato/Pardo	19
Orienta/Amarelo	1
Índia/Indígena	0
Total	1037

177
Admissões 2018

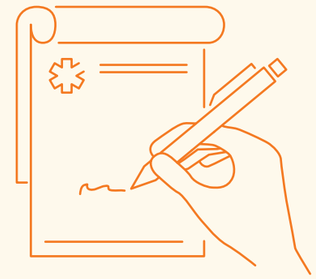
76
Desligamentos

88
Pedidos de Demissão

O Maior salário mensal pago pela cooperativa é de R$ 47.400,00 e o menor é de R$ 885,44. Os serviços de limpeza e portaria são terceirizados e, em períodos de sazonalidade como, por exemplo, epidemia de dengue ou gripe, são realizadas contratações de apoio.

Programas para o desenvolvimento dos colaboradores e continuidade da empregabilidade: G4-LA9; G4-LA10; G4-DMA

1. PDG – Programa de Desenvolvimento Gerencial, destinado a todos os líderes;
2. Performance – Formação de Sucessores;
3. Embaixadores Unimed;
4. Pós-Graduação em Atenção Integral a Saúde Profissionais da área da saúde;
5. Pós-Graduação em Excelência Operacional Profissionais da área da saúde;
6. Treinamentos Catho Online aberto para todos os colaboradores.



Benefícios contratuais concedidos aos colaboradores G4-11; G4-LA2; G4-LA4; G4-LA8

- Plano de Saúde – extensivo aos dependentes
- Plano Odontológico – extensivo aos dependentes
- Seguro de Vida
- Alimentação e Refeição
- Programa de Participação de Resultados

Obs: 100% dos colaboradores são cobertos por acordos de negociação coletiva. O sindicato é sempre consultado caso ocorra alguma mudança operacional que impacte no funcionário. Mudanças hierárquicas também são comunicadas.

Qualidade de Vida e Bem-estar

É fundamental para a qualidade dos serviços prestados aos clientes e cooperados que os colaboradores sejam valorizados e tenham saúde, qualidade de vida e bem-estar. Por isso, a Unimed São José do Rio Preto disponibiliza e estimula a participação de todos em programas da Medicina Preventiva, campanhas, treinamentos, cursos, workshops, além de outras atividades e comemorações de datas específicas.

Atividades e comemorações:

- Dia Internacional da Mulher
- Dia das Mães
- Festa Junina – Festa da Família
- Dia dos Pais
- Confraternização fim de ano

Campanhas internas:

- Mude 1 Hábito
- Saúde da Mulher (Outubro Rosa)
- Saúde do Homem (Novembro Azul)
- Parcerias com Academias
- Restaurante Saudável

Atividades em Grupos Medicina Preventiva:

- Tabagistas – "Você Pode Parar de Fumar"
- Perda de Peso – "Bem na Medida"
- Gestantes – Beabá Bebê
- Dores na Coluna – Oficina da Coluna
- Aulas de Yoga
- Grupos de Corrida
- Grupos de Caminhada

Treinamentos, cursos e workshops:

- Controle de Stresse
- Acidente de Percurso
- Nutrição
- Segurança Doméstica

Avaliação de Desempenho G4-LA11; G4-DMA

A Avaliação de Desempenho é realizada um vez ao ano desde 2011 e segue o modelo "Avaliação Por Competências 180º". 100% dos colaboradores são avaliados formalmente por meio do cruzamento de três conceitos interligados que são "Competências", "Trajetória de Carreira" e "Níveis de Complexidade".

São avaliadas as competências:

- Foco no Cliente;
- Foco em resultados;
- Inteligência Emocional;
- Gestão de Pessoas;
- Atuação Estratégica;
- Comunicação.

Todos os processos e resultados são acompanhados pela área de Gestão de Pessoas.

Clima Organizacional

Clima Organizacional é o indicador de satisfação dos colaboradores de uma empresa, em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade aparente na organização. A Unimed São José do Rio Preto mede o índice de satisfação e insatisfação existente por meio da Pesquisa de Clima que é realizada a cada dois anos.

O principal motivo que me faz permanecer na empresa:

39% Oportunidade de crescimento e desenvolvimento
18% Alinhamento dos valores pessoais com os da empresa
17% O fato da empresa proporcionar equilíbrio entre a vida pessoal e profissional

O que torna a Unimed uma das melhores empresas para se trabalhar:

12% Oportunidade de Crescimento
12% Benefícios
6% Valorização/Reconhecimento

O que precisa ser melhorado:

26% Integração/Comunicação
10% Remuneração/Salário/Plano de Carreira
4% Recrutamento Interno

Canais de Comunicação do Colaborador

- Café com o Diretor Geral
- Talk Show
- Reunião de Planejamento Estratégico
- Reuniões de Status Report
- Comitês e Comissões
- TV interna
- E-mail corporativo
- Newsletters e Informativos eletrônicos
- Intranet
- Painel de Gestão Sênior
- Wallpaper
- Revista Viva Unimed

Destaques da Pesquisa:

95% dos funcionários atestaram que a empresa está comprometida em criar um ambiente de trabalho que aceita e estimula a diversidade. (diferença de raça, religião, idade, orientação sexual, deficiência física);

94% consideram que os benefícios oferecidos são diferenciados do mercado;

94% afirmam que são bem recebidos e acolhidos pelo departamento, quando entram para a Unimed;

93% se identificam com os valores, crenças e princípios da empresa;

90% acham que a organização apoia fortemente o bem-estar e saúde dos funcionários;

84% consideram que a empresa oferece treinamento ou outras formas de desenvolvimento para o crescimento profissional de cada colaborador.

CIPA G4-LA5; G4-LA6

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) tem como objetivo prevenir doenças e acidentes no trabalho e promover a saúde e integridade física dos trabalhadores. É regulamentada pela legislação brasileira através da CLT – Consolidação das Leis de Trabalho e pela NR 5 – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes.

A CIPA da Unimed São José do Rio Preto é composta por 12 colaboradores, sendo oito de diferentes áreas do Complexo de Saúde Unimed, dois da Sede Administrativa e dois do Pronto Atendimento de Olímpia. O índice de acidentes em 2018 foi de 0,21%.

Conduta e Combate à Corrupção G4-57; G4-58; G4-HR5; G4-HR6; G4-S04

Os valores e a política anticorrupção são disseminados entre todos os envolvidos no negócio por meio do Código de Conduta, inclusive diretoria, executivos, colaboradores, cooperados e fornecedores. A cooperativa atua também com processos de Auditoria, prévios e pós, Consultorias Externas, quando necessário, análises de possíveis abusos cometidos e ações de Compliance.

Ambiental 2018

5

Indicadores Internos G4-EN1; G4-EN2; G4-EN31

Faz parte do DNA da Unimed São José do Rio Preto a preocupação e empenho com as questões ambientais e sustentabilidade. Por isso, a cooperativa não apenas pratica e mantém processos internos, mas estende os mesmos a toda população.

Um exemplo é o Ecoponto, aberto à comunidade para descarte de recicláveis, pilhas e baterias usadas. Ao todo, foram coletados:

1,84
Tonelada de recicláveis

450 kg
Pilhas e baterias

1920
Unidades de lâmpadas

Todo material recolhido recebeu destinação correta. Os materiais recicláveis foram doados para a Cooperalagos – cooperativa de catadores. Já as pilhas, baterias e lâmpadas enviadas para empresas especializadas.

Internamente, a cooperativa realiza várias campanhas de conscientização ambiental junto aos colaboradores com relação à economia de energia, água, papel, etc. Já faz parte da rotina dos colaboradores a correta separação dos resíduos gerados diariamente na empresa em coletores distribuídos em pontos estratégicos.

O consumo de papel também é monitorado para gerar economia e sustentabilidade. Em 2018 foram utilizadas 4.484.500 folhas de papel nas unidades de São José do Rio Preto, Olímpia, Jales e Mirassol, o que equivale a 8.969 resmas de 500 unidades cada.

Outra ação constante é o recolhimento e reciclagem de cartões magnéticos. Para isso, a cooperativa disponibiliza um "Papa Cartão". Somente em 2018 foram recolhidos 24,9 kg de cartões.

Água G4-EN8, G4-EN22

A Unimed São José do Rio Preto não utiliza água como insumo para produção de produtos, apenas para consumo e higiene. A cooperativa disponibiliza também um fontanário, aberto à população, para o fornecimento de água potável gratuitamente. O local oferece ainda informações sobre consumo consciente e a importância do líquido para a saúde e bem-estar.

Mês	Valor (R$) Total Água ($m^3$)	Horas Trabalhadas	Litros/horas trabalhadas
Janeiro	11.169	182.287	61,27
Fevereiro	10.723	162.877	65,84
Março	11.227	183.254	61,27
Abril	11.886	190.620	62,35
Maio	13.026	183.836	70,86
Junho	10.452	186.149	56,15
Julho	10.394	197.750	52,56
Agosto	11.003	387.144	28,42
Setembro	10.661	190.108	56,08
Outubro	10.629	195.773	54,29
Novembro	10.850	191.701	56,60
Dezembro	11.174	197.798	56,49
Total	**133.195**	**2.449.298**	

Obs: Valores referentes às unidades de São José do Rio Preto – Sede, Complexo de Saúde, NAM, Medicina Preventiva Unidade IV, Central de Vendas.

Energia G4-EN5, G4-EN6

A cooperativa incentiva constantemente os colaboradores com relação à responsabilidade e economia de energia elétrica. São utilizadas lâmpadas de LED em praticamente todos os ambientes. Os colaboradores são orientados a desligar o monitor do computador quando ausentes e todos os equipamentos como aparelhos de ar condicionados e computadores recebem manutenção permanente.

Mês	Valor (R$) Total Energia(kwh)	Horas Trabalhadas	kwh/horas trabalhadas
Janeiro	47.156	182.287	3,87
Fevereiro	43.144	162.877	3,78
Março	52.870	183.254	3,47
Abril	54.129	190.620	3,52
Maio	49.131	183.836	3,74
Junho	42.660	186.149	4,36
Julho	43.551	197.750	4,54
Agosto	43.159	387.144	8,97
Setembro	45.434	190.108	4,18
Outubro	56.211	195.773	3,48
Novembro	51.591	191.701	3,72
Dezembro	54.752	197.798	3,61
Total	**583.789**	**2.449.298**	

Obs: Valores referentes às unidades de São José do Rio Preto – Sede, Complexo de Saúde, NAM, Medicina Preventiva Unidade IV, Central de Vendas.

Emissões de Gases do Efeito Estufa G4-EN3; G4-EN15; G4-EN16; G4-EN17

O efeito estufa é essencial para manter a estabilidade na temperatura da Terra. Mas ao ser agravado por ação humana, torna-se um problema. A utilização de veículos como carros e o consumo de energia elétrica contribuem para isso. Uma alternativa para a redução dos gases de efeito estufa (GEE) é a sua neutralização. O recurso adotado pela Unimed São José do Rio Preto para tal é o plantio de árvores.

Escopo 1 (tCO2e):

1,227

Utilização de Combustível de veículos próprios e Geradores.

Escopo 2 (tCO2e):

33,813

Consumo de energia elétrica.

Projetos, apoios e parcerias

A Unimed São José do Rio Preto se baseia em três pilares de Sustentabilidade: Ambiental; Social; e Econômico. Por meio deles, apoia uma série de projetos voltados aos beneficiários, cooperados, colaboradores e toda comunidade.

Campanhas:

- Semana de Meio Ambiente
- Incentivo ao Aleitamento Materno (Banco de Leite Humano)
- Incentivo à Doação de Sangue
- Companheiro Solidário
- Campanha do Agasalho

Parcerias com Instituições:

- Grupo Só Riso
- Operação Alegria
- Cão Afeto
- Comunidade Terapêutica Novo Sinai
- Serviço Social São Judas Tadeu
- Destinação de IR – Renascer e Fundo Municipal do Idoso

Cultura:

- Coral Uniencanta
- Natal Sustentável
- Circuito Cultural Unimed – Espetáculo Raizeiros e Coral Uniencanta

Esporte e Lazer:

- Ciclo Vida
- Adoção da Praça do Vivendas em São José do Rio Preto
- Domingo Cultural na Praça do Vivendas

Financeiro

G4-EC1

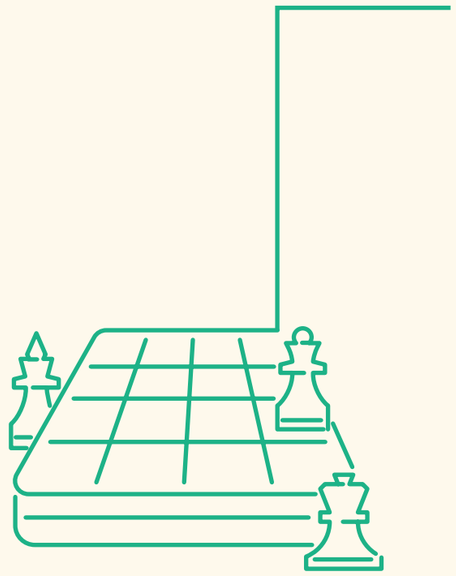
2018 foi um ano marcado por incertezas em todas as áreas, mas, principalmente, na política e economia. Eleições conturbadas, reflexos nas bolsas de valores, economia enfraquecida em busca de recuperação e aumento do desemprego. Esses são apenas alguns dos cenários enfrentados pelo país no ano passado e que refletiram no mercado de saúde suplementar.

A taxa de desemprego no Brasil ficou em 11,6%, atingindo 12,2 milhões de brasileiros, segundo dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Situação melhor do que em 2017, quando a taxa chegou a atingir 13,7%.

O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), considerado a inflação oficial do Brasil, fechou 2018 em 3,75%, abaixo do centro da meta fixada pelo governo, que era de 4,5%. Em 2017, o índice ficou em 2,95%.

Fatores que, reunidos, acabaram impactando nos planos de saúde. Nos últimos três anos, o segmento perdeu milhões de vínculos. Porém, em 2018, houve um aumento de 0,2% no número de beneficiários, o equivalente a 102,1 mil pessoas.

Mesmo que não represente estabilidade ou um crescimento expressivo, os números mostram que o mercado se encontra em uma situação melhor do que nos anos anteriores, já que não terminou no negativo.



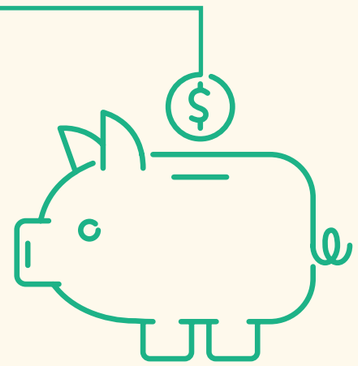
Na Unimed São José do Rio Preto a situação foi ainda melhor. A cooperativa conquistou 13.561 mil novos beneficiários.

Gestão de Recursos Financeiros G4-EC1

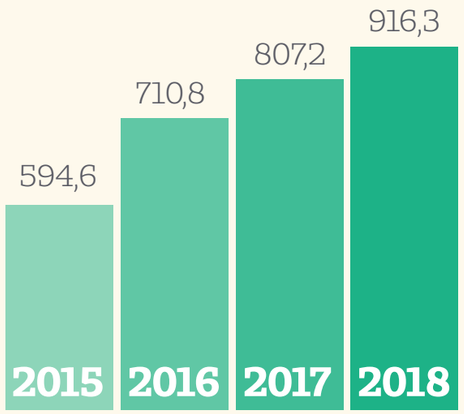
Na contramão do mercado de saúde suplementar brasileiro, ainda não totalmente recuperado do pior período da crise financeira pelo qual o país atravessou nos últimos três anos, a Unimed São José do Rio Preto encerrou 2018 de forma positiva.

A sustentabilidade financeira da cooperativa foi preservada diante de muito planejamento, estudos de mercado, desenvolvimento de novos produtos, ações de Compliance e Governança Corporativa.

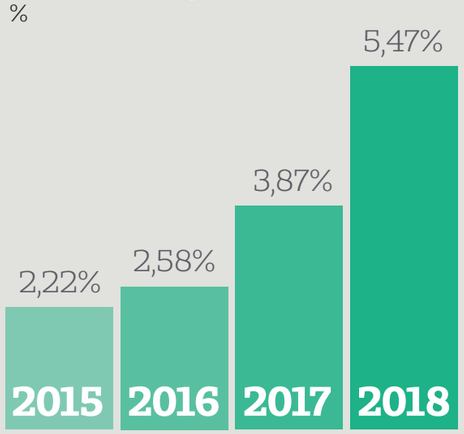
Esse conjunto de ações, aliado à excelência administrativa e a credibilidade da marca Unimed, possibilitou que a Unimed São José do Rio Preto terminasse 2018 com uma Receita Líquida de R$ 916,3 milhões. Isso significa R$ 109,1 milhões a mais do que no mesmo período em 2017.



RECEITA LÍQUIDA
Valores em milhões R$



MARGEM LÍQUIDA
%



Crescimento registrado também na Margem Líquida dos lucros que subiu de 3,87% em 2017, para 5,47% em 2018.

Do total do Resultado Líquido do ano de 2018, que foi de R$ 936,5 milhões, os contratos em Pré-pagamento representaram a maior parcela, somando R$ 569,3 milhões, seguidos do Intercâmbio, responsável por R$ 174,2 milhões, Custo Operacional R$ 161,9 milhões e outras receitas R$ 31,1 milhões.

Gestão de Recursos Financeiros

Sinistralidade

Mesmo com um intenso trabalho, o índice de sinistralidade da Unimed São José do Rio Preto terminou 2018 em 87,3%, valor bem acima de 2017, quando o índice acumulado duramente o ano foi de 85,99%. Sinistralidade impulsionada por diversos fatores como alto índice de solicitação de exames, SADT, permanência hospitalar, entre outros.

Indicadores ANS

Mais uma vez, a Unimed São José do Rio Preto obteve IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar) na melhor faixa de avaliação. A cooperativa recebeu nota 0,8325, em uma escala que vai de 0 a 1. Isso significa que foi muito bem avaliada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) com relação à:

- Qualidade em Atenção à Saúde
- Gestão de Processos e Regulação
- Sustentabilidade no Mercado
- Garantia de Acesso

Faixas de avaliação	0,20 – 0,39	0,40 – 0,59	0,60 – 0,79	0,80 – 1,00

Glosas

A meta da Unimed São José do Rio Preto com relação à porcentagem de Glosas ficou dentro do esperado, encerrando 2018 em 4%.

Período	Meta	Realizado
Janeiro	4%	3,5%
Fevereiro	4%	4,2%
Março	4%	4,3%
Abril	4%	4,1%
Maio	4%	4,8%
Junho	4%	4,8%
Julho	4%	4,1%
Agosto	4%	4,0%
Setembro	4%	2,9%
Outubro	4%	2,8%
Novembro	4%	2,7%
Dezembro	4%	5,5%
Total	**4%**	**4%**

Fornecedores

Aprimoramento das relações com os parceiros comerciais

G4-12; G4-13; G4-14; G4-EC9; G4-EN27; G4-EN30; G4-EN32; G4-EN33; G4-LA14; G4-LA15; G4-HR1; G4-HR4; G4-HR5; G4-HR6; G4-HR10; G4-HR11; G4-SO9; G4-SO10

Em 2018, 1.309 fornecedores de diferentes portes, setores e regiões do país, integraram a operação da Unimed São José do Rio Preto. A despesa com eles no período foi de R$ 121,9 milhões, sendo que 67% do custo, R$ 81,1 milhões, foram concentrados em 41 fornecedores.

A área de Suprimentos reforçou, ao longo do ano, o compromisso de atuar em busca de melhores preços e condições em todos os processos de aquisição de forma imparcial e garantindo o ingresso de novos fornecedores, a livre competição entre as empresas e o cumprimento do Código de Conduta da Unimed São José do Rio Preto.

O principal objetivo foi garantir a conformidade com as normativas internas e o atendimento das demandas de aquisição de bens e serviços. Tudo de acordo com os padrões de qualidade exigidos, em tempo hábil e com os melhores preços.

Os fornecedores passam por um criterioso processo de contratação que consiste no preenchimento de um check list composto por Avaliação, Qualificação e Monitoramento:

Avaliação analisa os quesitos:

- Sistema de Gestão
- Estrutura e Operação
- Gestão de Pessoas
- Requisitos Legais

Qualificação:

Métrica resultante da avaliação realizada de acordo com os critérios estabelecidos;

Monitoramento:

Acompanhamento mensal pela área técnica e Gestão de Contratos, tendo por base a entrega do serviço e atualização de documentação.

A cooperativa trabalha também no desenvolvimento de novos fornecedores locais e regionais que possuam potencial para prestação de serviços com qualidade. Além disso, inclui cláusulas contratuais e monitora os fornecedores com relação ao processo de destinação adequada de resíduos, com visitas técnicas in loco. Também são analisados pontos como trabalho infantil, escravo e o cumprimento das leis de pagamentos das verbas trabalhistas, isso é constatado por meio da análise de documentação.

Em torno de 3% dos fornecedores são selecionados com base em critérios ambientais, sociais e trabalhistas. Existe um esforço no sentido de melhorar esse índice ao longo dos próximos anos.

Recursos Próprios

Os Recursos Próprios são fundamentais para garantir assistência de qualidade, resolutividade e economia para a Unimed São José do Rio Preto. São eles:

São José do Rio Preto

- Pronto Atendimento Adulto e Infantil
- UAPA – Unidade de Pronto Atendimento
- Unimed Lar (Home Care)
- Central de Quimioterapia/Centro Oncológico
- Centro de Infusão
- Unidade de Vacinação
- Núcleo de Atendimento Multidisciplinar (NAM)
- Farmácia (atividades encerradas em setembro de 2018)
- Laboratório (exames laboratoriais)
- Medicina Preventiva
- Central de Vagas
- Centro de Procedimentos
- Serviços de Imagens (Raio-x, Ultrassom, Tomografia)
- Clínica Lar
- Clínica Habitare Imperial

Olímpia

- Pronto Atendimento Adulto e Infantil
- Unimed Serviços (Unimed First, Laboratório)

Recursos Próprios

Central de Quimioterapia/Centro Oncológico:

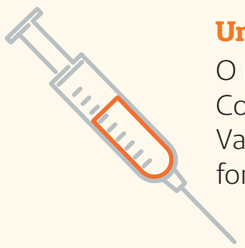
Recurso próprio que oferece tratamento oncológico à pacientes com acompanhamento integral de equipe multiprofissional especializada. Em 2018, foram realizados 1.170 atendimentos no local, média de 650 pacientes.

Unimed Lar:

Somente em 2018, foram realizados 1.894 atendimentos, desde procedimentos pontuais como antibioticoterapia, até internações domiciliares, contando com uma estrutura multidisciplinar. A taxa de internação do ano foi de apenas 5,96%, alcançando uma resolutividade de 94,04%.

Núcleo de Atendimento Multidisciplinar (NAM):

São oferecidos atendimentos com psicólogo, nutricionista, terapeuta ocupacional e fonoaudiólogo. Devido ao grande fluxo (8.259 pacientes foram assistidos em 2018, total de 41.091 sessões) o local foi reformado e ganhou mais quatro salas, sendo três consultórios e uma para o administrativo. A recepção também ganhou melhorias.



Unidade de Vacinação:

O recurso teve, em 2018, faturamento bruto de R$ 5.642.489. Considerando a Margem de Contribuição, a Unidade de Vacinação fechou o ano com um superávit de 2,48%. Ao todo, foram comercializadas 18.646 doses no local.

Pronto Atendimento Adulto e Infantil:

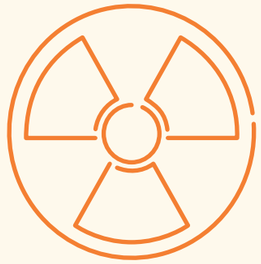
Em São José do Rio Preto, o Pronto Atendimento Adulto registrou 104.343 atendimentos, com taxa de resolutividade de 94,75% e apenas 1,17% de internações. No Pronto Atendimento Infantil, foram realizados 49.822 atendimentos, com taxa de internação de 0,37% e resolutividade de 92,27%. Isso significa satisfação do cliente, menos encaminhamentos para a rede prestadora e, consequentemente, economia.

Habitare Imperial:

Credenciada em 2018, tem objetivo semelhante ao da Clínica Lar, contemplando a retaguarda especializada para pacientes em cuidados paliativos acompanhados pela Unimed Lar. Em apenas quatro meses, o local recebeu 42 internações, taxa de ocupação de 38%, com tempo médio de permanência de nove dias.

Medicina Preventiva:

Mais de 1.550 beneficiários Unimed São José do Rio Preto participaram dos cursos da Medicina Preventiva. Durante o ano, vários programas foram reformulados para garantir maior assertividade, resolutividade e número de participantes.

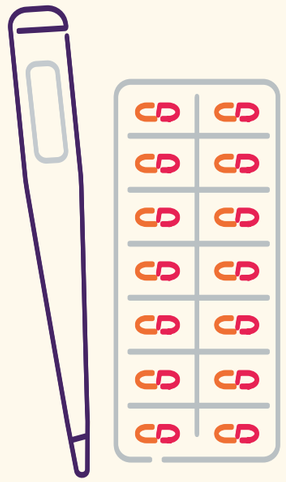


Serviços de Imagens (Raio-x, Ultrassom, Tomografia Computadorizada):

O Complexo de Saúde Unimed conta com modernos equipamentos para suporte diagnóstico e maior resolutividade de casos de pacientes assistidos no Pronto Atendimento Adulto e Infantil.

Centro de Procedimentos:

O objetivo é garantir resolutividade a pacientes que apresentam feridas e problemas na pele com estomas que necessitam de insumos ou aplicação de medicamentos específicos.

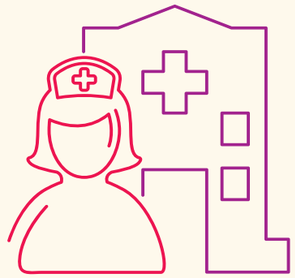


Farmácia Unimed

Essa operação foi encerrada em setembro de 2018 após estudos de viabilidade. Para continuar garantindo a satisfação dos beneficiários e cooperados, a Unimed São José do Rio Preto firmou parceria com as redes Droga Raia e Drogasil para o oferecimento de descontos em todo Brasil.

Clínica Lar:

Instalada no Hospital Lar Nossa Senhora das Graças na Providência de Deus, em Rio Preto, esse recurso próprio garante leitos de transição para pacientes elegíveis ao programa de Atenção Domiciliar, que necessitam de capacitação do cuidador, além de ser uma retaguarda importante para a Unimed Lar. Em 2018, foram realizadas 205 internações.



Olímpia:

Em 2018, foi inaugurada a Unimed Serviços Olímpia. O espaço conta com ponto de coleta de exames laboratoriais; setor de vendas; serviço de autorização de guias e ambulatório de atendimento aos beneficiários do plano empresarial Unimed First. A cidade conta ainda com um completo Pronto Atendimento Adulto e Infantil. No local, foram realizados 25.232 atendimentos em 2018.

Central de Vagas:

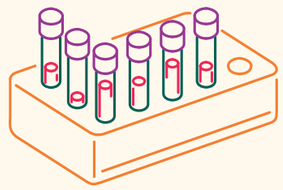
O Programa de Continuidade do Cuidado é um benefício que garante acesso imediato ou em até 48 horas à rede credenciada em casos de patologias graves ou crônicas identificadas nos prontos atendimentos. Em 2018, 1.364 pacientes utilizaram o benefício. O custo para isso foi de R$ 272.800,00 e a média de satisfação foi de 96,92%.

Laboratório (exames laboratoriais):

O fluxo de exames laboratoriais aumentou muito no último ano. Isso está diretamente relacionado com o aumento de serviços oferecidos pelos Recursos Próprios. Em 2017, foi realizado um total de 127.721 exames e, em 2018, 177.088, aumento de 38,6%.

UAPA:

Unidade de Apoio ao Pronto Atendimento é destinada aos pacientes provenientes do PA Adulto que necessitam de observação prolongada, beneficiários que fazem parte do Programa de Atenção Domiciliar ou com transfusão sanguínea agendada. O local registrou índice de resolutividade de 83% em 2018.

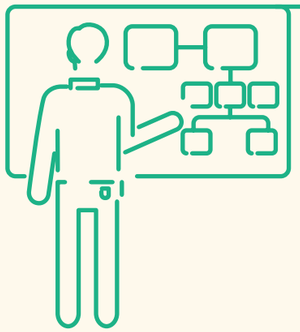


Centro de Infusão:

Serviço destinado ao atendimento humanizado e resolutivo de pacientes que necessitam de tratamento com medicamentos imunobiológicos e antibióticos. A média de 680 atendimentos em 2018 no local. Um total de 240 pacientes.

Mercado – Marketing G4-PR1

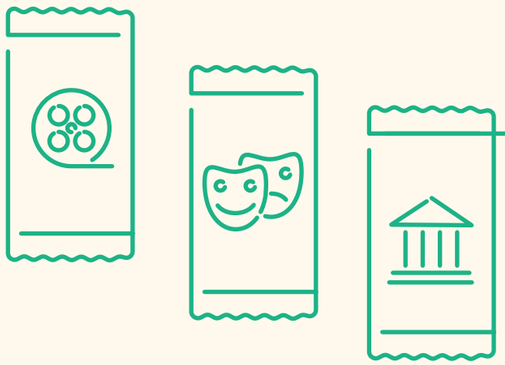
Em 2018, as campanhas de marketing da Unimed São José do Rio Preto reforçaram ainda mais o compromisso com a promoção da saúde e incentivo à qualidade de vida. Temas que foram abordados direta ou indiretamente nas peças publicitárias para divulgação e comercialização de planos de saúde, produtos adicionais, serviços como vacinação, inovações como o aplicativo exclusivo para beneficiários, bem como ações pontuais em redes sociais com objetivo de incentivar boas práticas e atitudes no dia a dia.



Muitas campanhas tiveram como foco a divulgação de novos produtos, como o Unimed Life, plano coparticipativo com teto de gastos pré-estabelecido pelo cliente; Unimed Air, serviço de remoção aéreo para pacientes em UTI; Unimed Odonto, para planos empresariais; Programa Unimed Fidelidade, para incentivar o uso do cartão de crédito para pagamento das mensalidades; entre outros.

Eventos e Ações de Marketing G4-S01

A Unimed São José do Rio Preto busca promover e também estar presente em eventos que vão ao encontro dos pilares de sustentabilidade da cooperativa. Essa é uma estratégia que, além de divulgar a marca, ainda se torna importante meio de busca ativa por novas vidas.



Em 2018, a cooperativa promoveu 19 eventos (entre abertos à comunidade e para convidados) nas cidades de São José do Rio Preto, Olímpia e Mirassol que, juntos, reuniram um público total de 4.260 pessoas.

A cooperativa também apoiou outros 72 eventos relevantes nas cidades de São José do Rio Preto, Olímpia, Jales, Mirassol, Bady Bassitt, Monte Aprazível e Jaci. O público impactado nessas ações foi de aproximadamente 585 mil pessoas.

Circuito Cultural Unimed

Apresentações do Coral Uniencanta e o Grupo Os Raizeiros em Mirassol e Olímpia. Além do espetáculo, o público teve acesso a serviços gratuitos de saúde com profissionais da Medicina Preventiva e outras atividades. Em São José do Rio Preto o evento foi apenas para convidados e médicos cooperados e contou com show da Família Lima.

Palestra E-Social

Palestras abertas à comunidade referentes ao tema "eSocial – As responsabilidades multidisciplinares e impactos para os profissionais de SST", ministrada pelo diretor presidente do GSO (Grupo de Saúde Ocupacional), Mário Márcio dos Santos. Elas foram realizadas em São José do Rio Preto e Jales. Além de oferecer informações de qualidade, os eventos foram importantes para prospectar novos clientes empresariais.

Domingo Cultural Praça do Jardim Vivendas

Manhã de atividades esportivas, culturais e de saúde na Praça do Vivendas em São José do Rio Preto. Tudo gratuito e aberto à comunidade. O evento marcou ainda o início da parceria da Unimed com a prefeitura de São José do Rio Preto para revitalização e manutenção da praça.

Festa das Secretárias

Tradicional evento da Unimed São José do Rio Preto exclusivo para secretárias de médicos cooperados. A festa foi realizada no Buffet Villa Conte e teve a participação de aproximadamente 950 profissionais.

7

Demonstrativo Financeiro

Demonstrativo Financeiro

UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
CNPJ: 45.100.138/0001-09
Em milhares de reais

ATIVO	Nota Explicativa	31/12/2018	31/12/2017
ATIVO CIRCULANTE		**282.575**	**220.107**
Disponível		**2.752**	**969**
Realizável		**279.823**	**219.138**
Aplicações Financeiras	5	**198.607**	**146.308**
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		82.331	78.084
Aplicações Livres		116.276	68.224
Créditos Operações com Planos de Assistência à Saúde	6	**29.894**	**32.561**
Contraprestação Pecuniária/Prêmio a Receber		15.402	17.531
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		14.050	14.683
Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		442	347
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac com Planos de Saúde da Operadora	7	**25.890**	**17.088**
Créditos Tributários e Previdenciários	8	**6.935**	**5.090**
Bens e Títulos a Receber	9	**8.366**	**9.752**
Despesas Antecipadas	10	**818**	**409**
Conta-Corrente com Cooperados	11	**9.313**	**7.930**
ATIVO NÃO CIRCULANTE		**78.265**	**77.200**
Realizável a Longo Prazo		**7.412**	**6.899**
Créditos Tributários e Previdenciários	12.a	3.270	2.760
Títulos e Créditos a Receber		173	-
Depósitos Judiciais e Fiscais	12.b	3.740	3.910
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo		229	229
Investimentos	13	**7.982**	**4.967**
Outros Investimentos		7.982	4.967
Imobilizado	14	**57.082**	**59.400**
Imóveis de Uso Próprio		**45.966**	**47.754**
Imóveis - Não Hospitalares / Odontológicos		45.966	47.754
Imobilizado de Uso Próprio		**10.525**	**11.392**
Não Hospitalares / Odontológicos		10.525	11.392
Outras Imobilizações		**591**	**254**
Intangível	15	**5.789**	**5.934**
TOTAL DO ATIVO		**360.840**	**297.307**

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

HELENCAR IGNACIO
PRESIDENTE
CPF 066.322.338-56

MAICON ZERMIANI
CONTADOR
CRC 1SC037502/O-2 'T' SP

Av. Bady Bassitt, 3877 Vila Imperial Cep 15015-700 São José do Rio Preto-SP
Fone: 17 3202 1234 Fax: 17 3202 1245
unimed@unimedriopreto.com.br www.unimedriopreto.com.br

ANS n.º 335100

UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
CNPJ: 45.100.138/0001-09
Em milhares de reais

PASSIVO	Nota Explicativa	31/12/2018	31/12/2017
PASSIVO CIRCULANTE		**119.293**	**107.490**
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	16	**68.184**	**63.752**
Provisões de Contraprestações		**450**	**493**
Provisão para Remissão		450	493
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS		**1.331**	**1.292**
Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assist		**50.233**	**44.684**
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		**16.170**	**17.283**
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	17	**579**	**85**
Contraprestações a Restituir		36	85
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		543	-
Débitos de Oper. Assist. à Saúde Não Relacion. com Planos Saúde da Operadora	18	**18.018**	**13.938**
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	19	**11.885**	**10.684**
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	20	**296**	**323**
Débitos Diversos	21	**19.992**	**18.430**
Conta-Corrente de Cooperados		**339**	**278**
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		**75.758**	**65.202**
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	16	**758**	**849**
Provisão para Remissão		758	849
Outras Provisões Técnicas		-	-
Provisões		**72.050**	**60.704**
Provisões para Ações Judiciais	22	72.050	60.704
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	20	**-**	**296**
Débitos Diversos	21	**2.950**	**3.353**
PATRIMÔNIO LÍQUIDO/PATRIMÔNIO SOCIAL		**165.789**	**124.615**
Capital Social	23.a	**33.900**	**27.814**
Reservas		**107.935**	**81.808**
Reservas de Reavaliação	23.b	2.450	2.466
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits	23.c	105.485	79.342
Lucros / Prejuízos - Superávits / Déficits Acum ou Resultado		**23.954**	**14.993**
TOTAL DO PASSIVO		**360.840**	**297.307**

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

HELENCAR IGNACIO
PRESIDENTE
CPF 066.322.338-56

MAICON ZERMIANI
CONTADOR
CRC 1SC037502/O-2 'T' SP

Av. Bady Bassitt, 3877 Vila Imperial Cep 15015-700 São José do Rio Preto-SP
Fone: 17 3202 1234 Fax: 17 3202 1245
unimed@unimedriopreto.com.br www.unimedriopreto.com.br

ANS n.º 335100

Demonstrativo Financeiro

UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
CNPJ: 45.100.138/0001-09
Em milhares de reais

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO	Nota Explicativa	31/12/2018	31/12/2017
Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde		**720.571**	**612.037**
Receitas com Operações de Assistência à Saúde		**731.345**	**624.563**
Contraprestações Líquidas		731.211	624.694
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		134	(131)
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora		**(10.774)**	**(12.526)**
Eventos Indenizáveis Líquidos		**(616.184)**	**(521.039)**
Eventos Conhecidos ou Avisados		(617.297)	(519.133)
Variação da Provisão de EventosOcorridos e Não Avisados		1.113	(1.906)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		**104.387**	**90.998**
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde		**585**	**524**
Receitas de Assist à Saúde Não Relacionadas c/Planos de Saúde da Operadora		**203.760**	**202.999**
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar		185.518	180.110
Outras Receitas Operacionais		18.242	22.889
(-) Tributos Diretos de Outras Atividade de Assistência à Saúde		**(8.654)**	**(8.400)**
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde		**(14.638)**	**(26.526)**
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde		(9.282)	(21.924)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças		(5.498)	(5.209)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde		7.155	10.271
Provisão para Perdas Sobre Créditos		(7.013)	(9.664)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora		**(162.198)**	**(158.392)**
RESULTADO BRUTO		**123.242**	**101.203**
Despesas de Comercialização		**(2.225)**	**(3.172)**
Despesas Administrativas	27	**(68.754)**	**(67.471)**
Resultado Financeiro Líquido	28	**10.487**	**11.917**
Receitas Financeiras		14.814	16.059
Despesas Financeiras		(4.327)	(4.142)
Resultado Patrimonial		**1.341**	**1.086**
Receitas Patrimoniais		1.353	1.086
Despesas Patrimoniais		(12)	-
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES		**64.091**	**43.563**
Imposto de Renda		**(10.046)**	**(8.838)**
Contribuição Social		**(3.625)**	**(3.190)**
Participações Sobre o Lucro		**(339)**	**(278)**
RESULTADO LÍQUIDO		**50.081**	**31.257**

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

HELENCAR IGNACIO
PRESIDENTE
CPF 066.322.338-56

MAICON ZERMIANI
CONTADOR
CRC 1SC037502/O-2 'T' SP

Av. Bady Bassitt, 3877 Vila Imperial Cep 15015-700 São José do Rio Preto-SP
Fone: 17 3202 1234 Fax: 17 3202 1245
unimed@unimedriopreto.com.br www.unimedriopreto.com.br

ANS n.º 335100

UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
CNPJ: 45.100.138/0001-09
Em milhares de reais

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO Atos Cooperativos e Não Cooperativos	31/12/2018 Atos cooperativos principais ingressos/ dispêndios	31/12/2018 Atos não cooperativos receitas/ despesas	31/12/2018 Total dos Atos	31/12/2017 Total dos Atos
Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde	**720.571**	**-**	**720.571**	**612.037**
Receitas com Operações de Assistência à Saúde	**731.345**	**-**	**731.345**	**624.563**
Contraprestações Líquidas	731.211	-	731.211	624.694
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	134	-	134	(131)
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(10.774)	-	**(10.774)**	(12.526)
Eventos Indenizáveis Líquidos	**(616.184)**	**-**	**(616.184)**	**(521.039)**
Eventos Conhecidos ou Avisados	(617.297)	-	(617.297)	(519.133)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	1.113	-	1.113	(1.906)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	**104.387**	**-**	**104.387**	**90.998**
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde	**585**	**-**	**585**	**524**
Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora	**185.737**	**18.023**	**203.760**	**202.999**
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	185.518	-	185.518	180.110
Outras Receitas Operacionais	219	18.023	18.242	22.889
(-) Tributos Diretos de Outras Atividade de Assistência à Saúde	**(8.654)**	**-**	**(8.654)**	**(8.400)**
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	**(14.621)**	**(17)**	**(14.638)**	**(26.526)**
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(9.282)	-	(9.282)	(21.924)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(5.498)	-	(5.498)	(5.209)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde	7.155	-	7.155	10.271
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(6.996)	(17)	(7.013)	(9.664)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora	**(149.579)**	**(12.619)**	**(162.198)**	**(158.392)**
RESULTADO BRUTO	**117.855**	**5.387**	**123.242**	**101.203**
Despesas de Comercialização	**(2.225)**	**-**	**(2.225)**	**(3.172)**
Despesas Administrativas	**(65.699)**	**(3.055)**	**(68.754)**	**(67.471)**
Resultado Financeiro Líquido	**10.774**	**(287)**	**10.487**	**11.917**
Receitas Financeiras	14.768	46	14.814	16.059
Despesas Financeiras	(3.994)	(333)	(4.327)	(4.142)
Resultado Patrimonial	**255**	**1.086**	**1.341**	**1.086**
Receitas Patrimoniais	267	1.086	1.353	1.086
Despesas Patrimoniais	(12)	-	(12)	-
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	**60.960**	**3.131**	**64.091**	**43.563**
Imposto de Renda	(9.283)	(763)	(10.046)	(8.838)
Contribuição Social	(3.342)	(283)	(3.625)	(3.190)
Participações no Resultado	(339)	-	(339)	(278)
RESULTADO LÍQUIDO	**47.996**	**2.085**	**50.081**	**31.257**
Reversão do FATES	2.341	-	2.341	2.331
Reversão Reserva de Reavaliação	16	-	16	16
Destinação do Resultado:				
Reserva Legal 20% do A.C.P.	(9.599)	-	(9.599)	(5.899)
Fates 10% do A.C.P.	(4.800)	-	(4.800)	(2.949)
Transferência Resultado ANC para o FATES	-	(2.085)	(2.085)	(1.763)
Reserva de Sobras-Margem de Solvência	(12.000)	-	(12.000)	(8.000)
Sobras contábeis do exercício	**23.954**	**-**	**23.954**	**14.993**

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

HELENCAR IGNACIO
PRESIDENTE
CPF 066.322.338-56

MAICON ZERMIANI
CONTADOR
CRC 1SC037502/O-2 'T' SP

Av. Bady Bassitt, 3877 Vila Imperial Cep 15015-700 São José do Rio Preto-SP
Fone: 17 3202 1234 Fax: 17 3202 1245
unimed@unimedriopreto.com.br www.unimedriopreto.com.br

ANS n.º 335100

Demonstrativo Financeiro

UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
CNPJ: 45.100.138/0001-09
Em milhares de reais

Descrição das Mutações	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS DE SOBRAS – FUNDO DE RESERVA	RESERVAS DE SOBRAS – FATES	RESERVAS DE SOBRAS – RESERVA DE MARGEM DE SOLVÊNCIA	RESERVAS DE SOBRAS – RESERVA DE REAVALIAÇÃO	AJUSTES DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL	SOBRAS A DELIBERAR AGO	TOTAL
Saldo em 31 de dezembro de 2016	**22.204**	**20.942**	**2.962**	**39.158**	**2.482**	**-**	**7.170**	**94.918**
Deliberação da AGO de 2016/2017								-
Destinação de sobras							(7.170)	(7.170)
								-
Aumento/Redução do Capital Social								-
Integralizações de Capital (Inclusão de Cooperados)	5.440							5.440
Integralizações de Capital (Integr Juros Liq. S/Capital)	189							189
Por Devolução do capital	(19)							(19)
								-
Reversoes de Reservas								-
Utilização do Fates			(2.331)				2.331	-
Transferência para Reserva Legal								-
								-
Reserva de Reavaliação								-
Realização					(16)		16	-
								-
Sobras ou Perdas Líquidas do Exercício							31.257	31.257
								-
Destinações estatutárias								-
Fates Ato Não Cooperativo			1.763				(1.763)	-
Fates (10% sobras)			2.949				(2.949)	-
Fundo de Reserva (20% sobras)		5.899					(5.899)	-
Outras Reservas de Sobras (Margem de Solvência)				8.000			(8.000)	-
								-
Saldo em 31 de dezembro de 2017	**27.814**	**26.841**	**5.343**	**47.158**	**2.466**	**-**	**14.993**	**124.615**
Deliberação da AGO de 2017/2018								-
Destinação de sobras							(14.993)	(14.993)
								-
Aumento/Redução do Capital Social								-
Integralizações de Capital (Inclusão de Cooperados)	6.080							6.080
Integralizações de Capital (Integr Juros Liq. S/Capital)	237							237
Por Devolução do capital	(231)							(231)
								-
Reversoes de Reservas								-
Utilização do Fates			(2.341)				2.341	-
Transferência para Reserva Legal								-
								-
Reserva de Reavaliação								-
Realização					(16)		16	-
								-
Sobras ou Perdas Líquidas do Exercício							50.081	50.081
								-
Destinações estatutárias								-
Fates Ato Não Cooperativo			2.085				(2.085)	-
Fates (10% sobras)			4.800				(4.800)	-
Fundo de Reserva (20% sobras)		9.599					(9.599)	-
Outras Reservas de Sobras (Margem de Solvência)				12.000			(12.000)	-
								-
Saldo em 31 de dezembro de 2018	**33.900**	**36.440**	**9.887**	**59.158**	**2.450**	**-**	**23.954**	**165.789**

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

HELENCAR IGNACIO
PRESIDENTE
CPF 066.322.338-56

MAICON ZERMIANI
CONTADOR
CRC 1SC037502/O-2 'T' SP

Av. Bady Bassitt, 3877 Vila Imperial Cep 15015-700 São José do Rio Preto-SP
Fone: 17 3202 1234 Fax: 17 3202 1245
unimed@unimedriopreto.com.br www.unimedriopreto.com.br

ANS n.º 335100

UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
CNPJ: 45.100.138/0001-09
Em milhares de reais

DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA
MÉTODO DIRETO

	31/12/2018	31/12/2017
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
(+) Recebimento de Planos Saúde	734.012	615.257
(+) Outros Recebimentos Operacionais	190.674	190.355
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(769.231)	(673.502)
(-) Pagamento de Comissões	(2.225)	(3.172)
(-) Pagamento de Pessoal	(33.673)	(32.311)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(2.236)	(1.920)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(10.358)	(12.337)
(-) Pagamento de IR e CSLL	(13.672)	(12.028)
(-) Pagamento de Outros Tributos	(27.195)	(27.539)
(-) Pagamento de Ações Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(612)	(373)
(-) Pagamento de Aluguel	(878)	(1.150)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(4.076)	(3.813)
(-) Aplicações financeiras	(41.038)	(29.382)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(2.625)	(3.589)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	**16.867**	**4.496**
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Outros	147	-
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(1.879)	(1.337)
(-) Pagamento Relativos ao Ativo Intangível	(1.944)	(2.115)
(-) Pagamento de Aquisição de Participação em Outras Empresas	(2.896)	-
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	**(6.572)**	**(3.452)**
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
(+) Integralização de Capital em dinheiro	6.316	5.629
(+) Outros Recebimentos da Atividade de Financiamento	1.086	1.048
(-) Pagamento de Amortização e Juros – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(367)	(324)
(-) Pagamento de Amortização – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(323)	(323)
(-) Pagamento de Devolução Capital	(231)	(19)
(-) Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	(14.993)	(7.170)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	**(8.512)**	**(1.159)**
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA	**1.783**	**(115)**
CAIXA - Saldo Inicial	**969**	**1.084**
CAIXA - Saldo Final	**2.752**	**969**
Ativos Livres no Início do Período (*)	**69.193**	**47.485**
Ativos Livres no Final do Período (*)	**119.028**	**69.193**
Aumento / (DIMINUIÇÃO) NAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS - RECURSO LIVRES	**49.835**	**21.708**

(*) Refere-se ao saldo das contas 'Caixa' e 'Bancos Conta Depósito', mais o montante de aplicações financeiras não vinculadas às provisões técnicas e/ou vinculadas a garantias judiciais, isto é, aplicações sem cláusula restritiva de resgate

Demonstrativo Financeiro

DEMONSTRATIVO DA RECONCILIAÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO COM O CAIXA LÍQUIDO OBTIDO DAS ATIVADADES OPERACIONAIS

	31/12/2018	31/12/2017
Resultado Líquido	**50.081**	**31.257**
Ajuste ao resultado -		
(+) Depreciação	4.186	3.961
(+) Amortização	2.089	1.674
(+) Juros sobre empréstimos/Juros Capital	367	325
(+) / (-) Aporte bradesco/Receita Patrimonial	(1.086)	(1.048)
(+) / (-) Resultado da venda/baixa de imobilizado/intangível	(134)	-
(-) Aumento nos investimentos (sobras e dividendos recebidos)	(120)	(37)
Saldo Ajustado	**55.383**	**36.132**
Ajustes das Variações dos Saldos das Contas de Ativo e Passivo Operacional		
Ativo		
(-) Variação de Aplicação Financeira	(52.300)	(42.113)
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações com Planos	2.667	(9.305)
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações Não Relacionados a Planos	(8.802)	(3.377)
(-) Aumento (+) Redução de Créditos Tributários e Previdênciários	(1.845)	(564)
(-) Aumento (+) Redução de Bens e títulos a receber	1.387	3.422
(-) Aumento (+) Redução de Despesas Antecipadas	(408)	(169)
(-) Aumento (+) Redução de Conta Corrente com Cooperados	(1.383)	(4.993)
(-) Aumento (+) Redução de Outras Valores e Bens	(514)	(2.238)
Passivo		
(+) Aumento ou (-) Redução das Provisões Técnicas	4.341	6.807
(+) Aumento ou (-) Redução dos Débitos de Operações de Assistência a Saúde	493	(6)
(+) Aumento ou (-) Redução dos Débitos de Operações Assist. à Saúde Não Relacion	4.080	465
(+) Aumento (-) Redução dos Tributos e Contribuições a Recolher	1.202	1.972
(+) Aumento (-) Redução do Conta-Corrente de Cooperados	61	56
(+) Aumento (-) Redução do Débitos Diversos	1.159	(604)
(+) Aumento (-) Redução das Contingências com efeito no resultado do exercício	11.346	19.011
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	**16.867**	**4.496**

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

HELENCAR IGNACIO
PRESIDENTE
CPF 066.322.338-56

MAICON ZERMIANI
CONTADOR
CRC 1SC037502/O-2 'T' SP

Av. Bady Bassitt, 3877 Vila Imperial Cep 15015-700 São José do Rio Preto-SP
Fone: 17 3202 1234 Fax: 17 3202 1245
unimed@unimedriopreto.com.br www.unimedriopreto.com.br

ANS n.º 335100

UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
CNPJ: 45.100.138/0001-09
Em milhares de reais

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO ABRANGENTE

	31/12/2018			31/12/2017
	Atos cooperativos principais ingressos/dispêndios	Atos não cooperativos receitas/despesas	Total dos Atos	Total dos Atos
Resultado Líquido do Período	**47.996**	**2.085**	**50.081**	**31.257**
Reversão do FATES	2.341		2.341	**2.331**
Realização da Reserva de Reavaliação	16		16	**16**
Total do resultado abrangente do exercício	**50.353**	**2.085**	**52.438**	**33.604**

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

HELENCAR IGNACIO
PRESIDENTE
CPF 066.322.338-56

MAICON ZERMIANI
CONTADOR
CRC 1SC037502/O-2 'T' SP

Av. Bady Bassitt, 3877 Vila Imperial Cep 15015-700 São José do Rio Preto-SP
Fone: 17 3202 1234 Fax: 17 3202 1245
unimed@unimedriopreto.com.br www.unimedriopreto.com.br

ANS n.º 335100

NOTAS Explicativas

G4-EC1

UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO-Cooperativa de Trabalho Médico

CNPJ – 45.100.138/0001-09

Notas Explicativas às Demonstrações Contábeis dos Exercícios Findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

1) CONTEXTO OPERACIONAL

A UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO é uma sociedade de pessoas, de natureza civil, tendo como objetivo social a congregação dos seus sócios para o exercício de suas atividades econômicas, sem o objetivo de lucro. A entidade é regida pela Lei n° 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no País. A sociedade conta com 1.466 médicos associados, 2 prontos atendimentos, serviço de Medicina Preventiva, SOS, Serviços de Quimioterapia, Atendimento Domiciliar, Vacina, Núcleo de Atendimento Multidisciplinar e Saúde Ocupacional, mais de 260 serviços credenciados (Hospitais, Clínicas e Laboratórios), além de participar da rede de atendimento do Sistema Unimed Nacional. Sua área de ação abrange os municípios de Adolfo, Altair, Aparecida D'oeste, Aspásia, Auriflama, Bady Bassitt, Bálsamo, Cedral, Dirce Reis, Dolcinópolis, Guapiaçu, Guaraci, Guzolândia, Icém, Ipiguá, Jaci, Jales, José Bonifácio, Marinópolis, Mendonça, Mesópolis, Mirassol, Mirassolândia, Monte Aprazível, Neves Paulista, Nipoã, Nova Aliança, Nova Granada, Novais, Olímpia, Onda Verde, Orindiuva, Palestina, Palmeira D'oeste, Paranapuã, Paulo de Faria, Planalto, Poloni, Pontalinda, Potirendaba, Rubinéia, Santa Albertina, Santa Clara d'oeste, Santa Rita D'Oeste, Santana da Ponte Pensa, São Francisco, Sebastianópolis do Sul, Severínia, Tanabi, Três Fronteiras, Ubarana, Uchoa, União Paulista, Urânia, Vitória Brasil e São José do Rio Preto, onde está localizada sua sede administrativa.

2) PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A Cooperativa atua na comercialização de planos de saúde, firmando, em nome dos associados, contratos de prestação de serviços com pessoas físicas e jurídicas, nas modalidades de Valor Determinado – Preço Pré-Estabelecido e por Serviços Realmente Prestados – Preço Pós-Estabelecido, a serem atendidos pelos médicos associados e rede credenciada.

A cooperativa é dependente das diretrizes e normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a qual compete regulamentar, acompanhar e fiscalizar as atividades das operadoras de planos privados de assistência à saúde, políticas de comercialização e reajustes de preços dos planos de saúde, e também de estabelecer normas financeiras e contábeis.

Possui registro de seus produtos na ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, sob número 335100.

3) APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As Demonstrações Contábeis foram elaboradas de conformidade com a legislação comercial e fiscal em vigor, com observância da Lei das Sociedades Cooperativas e das Normas Brasileiras de Contabilidade, e obedecem ainda aos padrões da Agência Nacional de Saúde, conforme novo plano de contas estabelecido pela RN 290 de 27 de fevereiro de 2012, atualizado pelas RN 390/2015, RN 418/2016 e RN 430/2017, como também parcialmente os aspectos relacionados à lei 11.638/2007 e 11.941/2009. A cooperativa também atendeu os quesitos da NBCT 10.21, na formatação das demonstrações contábeis.

As demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2018 estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2017, de forma a permitir a comparabilidade.

A exigência da Demonstração dos Fluxos de Caixa foi atendida, mediante sua montagem pelo método direto, conforme RN 290 de 27 de Fevereiro de 2012, atualizada pela RN 390/2015, RN 418/2016 e RN 430/2017, com a reconciliação do Lucro Líquido e com o Caixa Líquido obtido das atividades operacionais, de acordo com o pronunciamento técnico do Comitê de Pronunciamentos Contábeis número 03 (R2) e CFC NBC TG 03 (R3) – Resolução nº 1296/10.

Essas demonstrações financeiras estão expressas em milhares de reais, que é a moeda funcional da Cooperativa, elas consideram o custo histórico como base de valor, salvo quando indicado de forma diferente.

As demonstrações financeiras foram elaboradas no curso normal dos negócios. A Administração efetua uma avaliação da capacidade da Cooperativa de dar continuidade as suas atividades durante a elaboração das demonstrações financeiras. A Cooperativa está adimplente em relação às cláusulas de dívidas na data da emissão dessas demonstrações financeiras.

As operações da Cooperativa são continuadas. Portanto, não há operação descontinuada para ter a segregação na demonstração do resultado do exercício.

A data da autorização para conclusão e elaboração das demonstrações contábeis foi em 01/02/2019.

4) PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

As principais práticas contábeis adotadas pela Cooperativa nessas demonstrações financeiras estão descritas abaixo. Essas políticas foram aplicadas de modo consistente nos exercícios apresentados, salvo quando indicado de outra forma:

a) Regime de Escrituração

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

b) Estimativas Contábeis

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

A Cooperativa revisa suas estimativas e premissas, em período não superior a um ano.

c) Caixa e equivalentes de caixa

Representado por numerários em caixa e saldos em bancos conta movimento, conforme determinação da ANS em grupo titulado "disponível".

d) Aplicações Financeiras

Estão demonstradas ao custo de aplicação acrescida dos rendimentos, líquidos de IRRF, auferidos até 31 de dezembro de 2018, seguindo a apropriação pró-rata das taxas contratadas.

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

e) Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde e Créditos de Oper. Assist. À Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos, pois não possuem caráter de financiamento, sendo a contrapartida em: (i) conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde para os Planos Médico-hospitalares e (ii) conta de resultado "receitas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da Operadora" no que se refere aos serviços médicos e hospitalares prestados a particulares e às outras Operadoras de Planos Médico-hospitalares. A Cooperativa constitui a provisão para créditos de liquidação duvidosa de acordo com o item 10.2.3 do Capítulo I do ANEXO I da RN 290, atualizado pela RN 390/2015, RN 418/2016 e a RN 430/2017, da Agência Nacional de Saúde, considerando de difícil realização os créditos:

a) nos planos individuais com preço pré-estabelecido, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 60 (sessenta) dias, a totalidade do crédito referente ao contrato foi provisionada;
b) para todos os demais planos, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 (noventa) dias, a totalidade do crédito desse contrato foi provisionada;
c) para os créditos de operações não relacionadas com planos de saúde de assistência à saúde da própria operadora, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 (noventa) dias, a totalidade do crédito referente ao contrato foi provisionada;

f) Estoques

Avaliados pelo custo de aquisição. Variações em relação aos valores de reposição ou de realização não são relevantes.

g) Conta Corrente com Cooperados

Os valores de curto prazo referem-se a créditos com cooperados referente a adiantamentos feitos pela cooperativa e que serão descontados de suas produções mensais futuras e adiantamento de sobras.

h) Investimentos

Representados por participações societárias no sistema cooperativista e atividade médica, são demonstrados ao valor de aquisição.

i) Ativo Imobilizado

Demonstrado pelo custo histórico de aquisição, acrescido de reavaliação espontânea em 2003 dos terrenos e edificações, efetuada por peritos independentes e deduzida à depreciação. O custo histórico inclui os gastos diretamente atribuíveis necessários para preparar o ativo para o uso pretendido pela administração. O imobilizado em andamento é demonstrado pelo custo já incorrido e pelo valor desembolsado, respectivamente. A Cooperativa inclui no valor contábil de um item do imobilizado o custo de peças de reposição somente quando for provável que este custo proporcionará futuros benefícios econômico. O valor contábil das peças substituídas é baixado. Todos os outros reparos e manutenções são contabilizados como despesas do exercício, quando incorridos. A depreciação está calculada e contabilizada pelo método linear, com base em taxas que levam em conta a expectativa de vida útil dos bens, menos o valor residual. Os valores residuais, a vida útil e os métodos de depreciação dos ativos são revisados e ajustados, se necessário, quando existir uma indicação de mudança significativa desde a última data de balanço. Os ganhos e as perdas em alienações são determinados pela comparação do valor de venda com o valor contábil e são reconhecidos em "receitas (despesas) patrimoniais" na demonstração do resultado. A Cooperativa não possui bens do ativo imobilizado que espera abandonar ou alienar e que exigiriam a constituição de provisão para obrigações por descontinuação de ativos.

j) Ativo Intangível

No ativo intangível estão classificados os gastos utilizados para implantação de sistemas corporativos, aplicativos e licenças de uso dos mesmos.

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

k) Avaliação do Valor Recuperável dos Ativos

A Administração revisa anualmente o valor contábil líquido dos seus ativos com o objetivo de avaliar eventos internos e externos que possam indicar deterioração e/ou perda de seu valor recuperável, sendo constituída provisão para perda com o ajuste, quando necessário, do valor contábil líquido ao valor recuperável de acordo com as premissas CPC 01 (R1) e CFC NBC TG 01 (R3) – Resolução 1292/10.

Com base nas análises da Administração, não foram necessárias provisões para recuperação de ativos em 31 de dezembro de 2018.

l) Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde

As provisões técnicas foram calculadas de acordo com as determinações da Resolução Normativa nº 209/2009 e suas alterações, da ANS, com exceção da provisão de eventos a liquidar que é calculada com base nas faturas de prestadores de serviços de assistência à saúde efetivamente recebidas pelas operadoras e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas conforme estabelecido pela RN ANS nº 209/09 e RN 290/2012 e suas alterações.

m) Empréstimos e Financiamentos

São registrados pelo valor principal, acrescido dos encargos financeiros proporcionais até o último dia do mês base.

n) Imposto de Renda e Contribuição Social

São calculados com base nos critérios estabelecidos pela legislação vigente, levando-se a tributação os valores provenientes de atos não cooperativos, conforme mencionado em nota explicativa específica de Imposto de Renda e Contribuição Social.

o) Outros Ativos e Passivos (Circulantes e Não Circulantes)

Um ativo é reconhecido no balanço patrimonial quando for provável que seus benefícios econômicos futuros serão gerados em favor da Cooperativa e seu custo ou valor puder ser mensurado com segurança. Um passivo é reconhecido quando a Cooperativa possui uma obrigação legal ou é constituído como resultado de um evento passado, sendo provável que um recurso econômico seja requerido para liquidá-lo. São acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e das variações monetárias ou cambiais incorridos. As provisões são registradas tendo como base as melhores estimativas do risco envolvido.

Os ativos e passivos são classificados como circulantes quando sua realização ou liquidação é provável que ocorra nos próximos doze meses. Caso contrário, são demonstrados como não circulantes.

p) Ativos e Passivos Contingentes

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

Passivos Contingentes: são provisionados quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança, distinguindo-se de passivos originados de obrigações legais. Os passivos contingentes avaliados como perdas possíveis são provisionados 50% de seu valor e os passivos contingentes avaliados como perdas remotas não são provisionados nem divulgados;

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

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

q) Apuração de Resultado e Reconhecimento de Receita

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

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

São reconhecidas: (i) quando o valor dos serviços prestados é mensurável de forma confiável; (ii) os custos incorridos ou que serão incorridos em respeito à transação podem ser mensurados de maneira confiável; (iii) é provável que os benefícios econômicos serão recebidos pela Cooperativa; e (iv) no momento que os serviços estejam disponíveis para os usuários, ou seja, quando os riscos e benefícios foram integralmente transferidos ao usuário.

r) Reconhecimento dos Eventos Indenizáveis

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

s) Informações por Segmento

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

t) Normas Internacionais de Contabilidade

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

As demais Normas Internacionais de Contabilidade aprovadas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis são aplicáveis às demonstrações contábeis da cooperativa no que não contrariarem a Resolução Normativa nº 290/2012 e alterações vigentes, no qual em alguns casos não aplica integralmente as situações destacadas nestes pronunciamentos, adotando regras específicas a serem aplicadas ao setor de saúde.

5) APLICAÇÕES FINANCEIRAS

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

APLICAÇÕES FINANCEIRAS	2018	%	2017
Banco Bradesco - ANS (*)	30.324	15,27%	28.777
Banco Santander - ANS (*)	52.007	26,19%	49.307
Banco Bradesco	93.766	47,21%	64.564
Banco Santander	22.510	11,33%	3.660
TOTAL DE APLICAÇÕES FINANCEIRAS	**198.607**	**100,00%**	**146.308**

(*) – Aplicações financeiras vinculadas a ativos garantidores, cuja movimentação segue regras definidas pela ANS. Estas aplicações financeiras estão remuneradas a variação de 99% a 101% do CDI. As aplicações no Banco Bradesco e Santander são remuneradas a taxas pós-fixadas.

6) CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM ASSISTÊNCIA A SAÚDE

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

Créditos de Operações com Assistência à Saúde	2018	2017
Contraprestações Pecuniárias a Receber	28.687	28.191
(-) Provisão para Perdas Sobre Créditos	(13.285)	(10.660)
Total de Contraprestação Pecuniária (a)	**15.402**	**17.531**
Operadoras de planos de saúde	28.322	26.903
(-) Provisão para Perdas Sobre Créditos	(14.272)	(12.220)
Total de Operadoras de Planos de Saúde (b)	**14.050**	**14.683**
Participação dos Beneficiários em Eventos Indenizáveis	1.377	750
Outros Créditos de Oper com Planos de Assistência à Saúde	302	209
(-) Provisão para Perdas Sobre Créditos	(1.237)	(612)
Total de Outros Créditos de Op. c/ Planos de Assist. à Saúde (c)	**442**	**347**
Total de Créditos à Receber	**29.894**	**32.561**

(a) - refere-se a valores a receber referentes a créditos com planos de saúde da operadora;

(b) - refere-se a valores a receber referentes a créditos com Outras Operadoras referentes as operações de plano de saúde; e

(c) - refere-se a valores coparticipação cobrado de clientes e outros créditos de Operações com Planos de Assist. Á Saúde. No exercício anterior, estes valores estavam classificados juntamente com as "Contraprestações pecuniárias a receber".

A composição das contas, por idade de vencimento são:

Descrição	Créditos de Operações com Assistência à Saúde					
	Contraprestações		Operadoras		Outros Créditos de Oper c/Planos de Assist à Saude	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
A vencer:						
até 30 dias	7.964	2.255	6.911	3.511	152	126
de 31 a60 dias	4.832	12.604	11.992	13.983	-	-
Total a vencer	**12.796**	**14.859**	**18.903**	**17.494**	**152**	**126**
vencidas:						
até 30 dias	2.109	2.374	4.798	6.364	236	177
de 31 a 60 dias	1.527	1.193	637	316	121	91
de 61 a 90 dias	777	584	475	417	73	56
Acima de 90 dias	11.478	9.181	3.509	2.312	1.097	509
Total vencidas	**15.891**	**13.332**	**9.419**	**9.409**	**1.527**	**833**
Total	**28.687**	**28.191**	**28.322**	**26.903**	**1.679**	**959**

7) CRÉDITOS OPERACIONAIS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADOS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

A composição dos "Créditos Operacionais De Assistência À Saúde Não Relacionados Com Planos De Saúde Da Operadora" está representada pelas contas demonstradas a seguir:

Créditos Operacionais Não Relacionados com Planos	2018	2017
Contas à Receber	845	662
(-) Provisão Para Perdas Sobre Créditos	(541)	(235)
Intercâmbio A Receber De Prestação De Serviço Médico	28.169	19.175
(-) Provisão Para Perdas Sobre Créditos	(2.583)	(2.514)
Total de Créditos Operacionais Não Relacionados com Planos	**25.890**	**17.088**

O saldo da conta "Intercâmbio A Receber De Prestação De Serviço Médico" refere-se a valores a receber referente a créditos com Outras Operadoras (Intercâmbio eventual a receber), referente a prestação de serviços de assistência à saúde.

A composição das contas "Créditos Operacionais De Assistência À Saúde Não Relacionados Com Planos De Saúde Da Operadora", por idade de vencimento é:

Descrição	Créditos Oper. Não Relacionados com Plano	
	2018	2017
A vencer:		
até 30 dias	11.700	5.948
de 31 a 60 dias	14.078	11.008
Total a vencer	**25.778**	**16.956**
vencidas:		
até 30 dias	444	185
de 31 a 60 dias	12	78
de 61 a 90 dias	7	130
Acima de 90 dias	2.773	2.488
Total vencidas	**3.236**	**2.881**
Total	**29.014**	**19.837**

8) CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

Créditos Tributários e Previdenciários	2018	2017
Imposto de Renda (a)	4.526	3.421
Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (b)	901	661
Crédito de Pis e Cofins (c)	1.486	868
Imposto sobre Serviços-ISS (d)	22	140
Total de Créditos Tributários e Previdenciários	**6.935**	**5.090**

(a) - Imposto de Renda retido e provisionado sobre Rendimentos de Aplicações Financeiras e Imposto de Renda retido sobre Faturas;

(b) - Contribuição Social sobre o Lucro Líquido à Compensar;

(c) - Crédito de PIS e COFINS retidos sobre Faturas de Órgãos Públicos; e

(d)- Crédito de ISS a restituir Prefeitura Municipal de São José do Rio Preto referente recolhimento a maior.

9) BENS E TÍTULOS Á RECEBER

Bens e Títulos à Receber	2018	2017
Estoques (a)	4.549	4.305
Cheques e Ordens a Receber	470	277
(-) PPSC Cheques e Ordens à Receber	(196)	(190)
Adiantamentos (b)	1.334	2.381
Outros Valores e Bens (c.)	2.252	2.979
(-) PPSC Outros Créditos à Receber	(43)	-
Total de Bens e Títulos à Receber	**8.366**	**9.752**

(a) - Estoques nas unidades: Farmácias, Serviços Próprios e Almoxarifado Administrativo.

(b) - Adiantamentos: Provisões de Férias, Adiantamentos à Fornecedores, Adiantamentos Produção Médica.

(c) - Outros Valores e Bens: Cartões de Créditos e Diversos à Receber.

10) DESPESAS ANTECIPADAS

Despesas Antecipadas	2018	2017
Assinaturas e Diversas à Ratear	527	104
Seguros à Ratear	13	40
Reforma/Aluguel à Ratear	278	265
Total de Despesas Antecipadas	**818**	**409**

11) CONTA CORRENTE COM COOPERADOS

Conta Corrente Com Cooperados	2018	2017
Adiantamento de Sobras	8.742	7.145
Conta-Corrente Com Cooperados	571	785
Total de Conta Corrente com Cooperados	**9.313**	**7.930**

Neste grupo de contas estão registrados principalmente: Adiantamento de Sobras Exercício 2018 e Créditos à Receber de Cooperados provenientes de Contas Celulares, Saldo Devedor de Produção Médica, Seguro Saúde e diversos.

12) ATIVO NÃO CIRCULANTE - REALIZÁVEL A LONGO PRAZO

a) Créditos Tributários

Créditos Tributários e Previdenciários-LP	2018	2017
Imposto de Renda	1.520	1.630
Contribuição Social sobre o Lucro Líquido	1.740	1.120
Créditos de PIS E COFINS	10	10
Total de Créditos Tributários e Previdenciários	**3.270**	**2.760**

b) Depósitos Judiciais e Fiscais

Depósitos Judiciais e Fiscais	2018	2017
Depósitos Judiciais INSS- Terceiros/Ações	15	101
Depósito Judicial 5ª Vara-CRF	126	126
Bloqueio Judicial	70	363
Depósitos Judiciais-ANS	2.945	2.945
Depósitos Judiciais Cíveis	501	293
Depósito Judicial-CRF	83	82
Total Depósitos Judiciais e Fiscais	**3.740**	**3.910**

Os depósitos judiciais referem-se as ações impetradas pela Cooperativa, relativas as questões cíveis e trabalhistas.

13) INVESTIMENTOS

A Unimed possui as seguintes participações societárias: Investimentos avaliados pelo custo de aquisição;

a) Composição do Saldo

INVESTIMENTOS	2018	2017
Central Nacional Unimed	983	892
Federação das Unimeds do Estado de São Paulo	6.580	3.685
Unimed Oeste Paulista-Federação	219	200
Sicredi	188	178
Unimed Participações S/C Ltda	10	10
Marcas e Patentes	1	1
Ações	1	1
TOTAL DE INVESTIMENTOS	**7.982**	**4.967**

b) Movimentação

CONTAS CONTÁBEIS	2017	2018			
	Residual	Aplicações	Sobras Integralizadas	Juros Integralizados	Residual
Central Nacional Unimed	892	-	91	-	983
Federação das Unimeds do Estado de São Paulo	3.685	2.895	-	-	6.580
Unimed Oeste Paulista-Federação	200	-	9	10	219
Sicredi	178	-	-	10	188
Unimed Participações S/C Ltda	10	-	-	-	10
Marcas e Patentes	1	-	-	-	1
Ações	1	-	-	-	1
TOTAL DE INVESTIMENTOS	**4.967**	**2.895**	**100**	**20**	**7.982**

Conforme deliberado em Assembleia Geral Extraordinária realizada na Federação das Unimeds do Estado de São Paulo - FESP, em 15/03/2018, foi aprovada a Implantação da UTV – Unidade de Trabalho Variado nos pagamentos realizados pela FESP ao Intercambio Estadual, afim de cumprimento do resultado do Plano de Adequação Econômico-Financeira - PLAEF no ano de 2018, em 7% sendo que, quando necessário ocorreu variação de 3% P.P. O valor aferido de R$ 2.895 foi revertido em Cota Capital para a sócia e documentado através da emissão de NDC.

14) IMOBILIZADO

a) Composição do Saldo

CONTAS CONTÁBEIS	Taxa de Deprec.	2018			2017
		Custo Corrigido	Depreciação Acumulada	Residual	Residual
Terrenos (a)		3.839	-	3.839	3.839
Terrenos (b)		2.067	-	2.067	2.067
Edifícios (a)	2,34%	47.437	(7.760)	39.677	41.449
Edifícios (b)	2,34%	697	(314)	383	399
Obras em Andamento	0,00%	-	-	-	-
Instalações (a)	6,67%	817	(338)	479	499
Maquinários e Equip. (a)	10,68%	5.786	(2.065)	3.721	4.140
Informática (a)	16,60%	7.577	(4.762)	2.815	2.994
Móveis e Utensílios (a)	9,93%	5.471	(2.117)	3.354	3.755
Veículos (a)	19,27%	536	(380)	156	4
Outras Imobilizações (a)	5,8% a 12,05%	784	(193)	591	254
Total do Imobilizado		**75.011**	**(17.929)**	**57.082**	**59.400**

(a) - Contas que foram avaliadas pelo método de custo de aquisição;

(b) - Contas que foram avaliadas aplicando-se o método de reavaliação espontânea de bens a preço de mercado;

b) Movimentação

CONTAS CONTABEIS	2017	2018				
	Residual	Aquisições	Baixas	Depreciação	Transferência	Residual
Terrenos	3.839	-	-	-	-	3.839
Terrenos (a)	2.067	-	-	-	-	2.067
Edifícios	41.449	104	-	(1.876)	-	39.677
Edifícios (b)	399	-	-	(16)	-	383
Obras em Andamento	-	-	-	-	-	-
Instalações	499	30	-	(50)	-	479
Maquinários e Equip.	4.140	121	-	(548)	8	3.721
Informática	2.994	855	(9)	(1.027)	2	2.815
Móveis e Utensílios	3.755	133	(2)	(522)	(10)	3.354
Veículos	4	160	-	(8)	-	156
Outras Imobilizações	254	476	-	(139)	-	591
Total do Imobilizado	**59.400**	**1.879**	**(11)**	**(4.186)**	**-**	**57.082**

No exercício de 2.010, a cooperativa passou a adotar a vida econômica dos bens para a taxa da depreciação, de acordo com a vida útil dos bens definidos por especialistas, mudando a estimativa anterior de vida útil econômica que seguia as taxas fiscais.

c) Recuperabilidade dos ativos

Conforme pronunciamento técnico 01 do Comitê de Pronunciamentos Contábeis a operadora efetuou uma análise da possibilidade de desvalorização do ativo imobilizado com uma estimativa dos valores recuperáveis de seu ativo imobilizado, levando-se em consideração a metodologia do valor em uso.

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

15) INTANGÍVEL

a) Composição do Saldo

DESCRIÇÃO	Taxa Anual Amort.	2018			2017
		Custo Corrigido	Amortização Acumulada	Valor Residual	Valor Residual
Software	19,43%	12.619	(6.830)	5.789	5.934
Total		**12.619**	**(6.830)**	**5.789**	**5.934**

b) Movimentação

CONTAS CONTABEIS	2017	2018				
	Residual	Aquisições	Baixas	Amortização	Transferência	Residual
Software	5.934	1.944	-	(2.089)	-	5.789
Total do Imobilizado	**5.934**	**1.944**	**-**	**(2.089)**	**-**	**5.789**

16) PROVISÕES TÉCNICAS

Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	2018	2017
Provisão de Prêmio/Contraprestação Não Ganha (a)	-	-
Provisão de Remissão (b)	1.208	1.342
Provisão de Eventos à Liquidar para o SUS (c)	1.331	1.292
Provisão de Eventos à Liquidar (d)	50.233	44.684
Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados-PEONA (e)	16.170	17.283
Total das Provisões Técnicas	**68.942**	**64.601**
Curto Prazo	68.184	63.752
Longo Prazo	758	849
Total das Provisões Técnicas	**68.942**	**64.601**

(a) - Provisão de Prêmio/Contraprestação Não Ganha

A Operadora registrou a receita conforme período de vigência contratual, reconhecendo mensalmente na conta passivo "Provisão de Prêmios e contraprestações Não Ganhas" (PPCNG).

(b) - Provisão de Remissão

Obedecendo a critérios e cálculo definido em nota atuarial aprovada pela ANS-Agência Nacional de Saúde Suplementar, foi constituído a provisão de remissão para garantir cobertura de riscos contratuais em favor de beneficiários, após o falecimento do titular de planos de assistência à saúde, totalizando o montante de R$ 1.208, sendo R$ 450 a curto prazo e R$ 758 a longo prazo, sendo o montante provisionado lastreado por ativos garantidores relativos a aplicações financeiras vinculadas.

Este tipo de Provisão refere-se a contratos do passado, não mais sendo comercializados com este benefício.

(c) - Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS

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

Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS	2018	2017
Débitos Pendentes (a)	1.242	1.203
ABIS X percentual histórico (b)	89	89
Total da Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS	**1.331**	**1.292**

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

(b) ABIS x percentual histórico: informa o valor total dos Avisos de Beneficiários Identificados (ABI) notificados à operadora de planos de saúde e ainda não cobrados pela ANS, multiplicado pelo percentual histórico de cobrança (%hc), que é calculado a partir do total dos valores cobrados sobre o total dos valores notificados, com base nos ABI emitidos até 120 dias anteriores ao mês de referência.

(d) - Provisão de Eventos a Liquidar

Provisão para garantia de eventos já ocorridos, registrados contabilmente e ainda não pagos. RN ANS nº 209/09 determinou a constituição desta provisão a partir de 1º de janeiro de 2010, cujo registro contábil é realizado no momento da apresentação da cobrança às operadoras e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas.

Foi publicada a RN 227/10 com alteração pela RN 274/2011, determinando que a provisão para eventos a liquidar deve ser lastreada por ativos garantidores que atendam os critérios da RN 159/2007, sendo opcional a vinculação para eventos que tenham sido avisados nos últimos 30 dias no caso de Operadora de Grande Porte e 60 dias para Operadora de Médio e Pequeno Porte.

A provisão constituída esta lastreada por ativos garantidores relativos a aplicações financeiras vinculadas e não vinculadas.

Provisão de Eventos à Liquidar	2018	2017
Prestadores - Médicos Cooperados	12.925	10.639
Prestadores - Hospitais	-	1.300
Rede Contratada/Credenciada	30.648	27.622
Intercâmbio à Pagar	6.637	5.003
Reembolso	23	120
Total de Provisão de Eventos à Liquidar	**50.233**	**44.684**

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

Regulamentada pelo art. 16 da RN 209 da ANS, representa os eventos ocorridos, porém não avisados a operadora, cujo valor deve ser baseado em cálculo atuarial de acordo com nota técnica aprovada pela ANS. Conforme regulamentado pelo art. 16 da RN 209 da ANS, a operadora aprovou cálculo de metodologia própria para provisão da PEONA, através de cálculo atuarial.

A Entidade efetuou até 31 de dezembro de 2018 o cálculo da provisão de eventos ocorridos e não avisados, por meio de metodologia própria, realizada pelo atuário interno e aprovada na ANS, que representa o montante de R$ 16.170, apurado por cálculo atuarial.

A Entidade em 31 de dezembro de 2018 apresenta o registro contábil desta provisão em R$ 16.170 ou seja 100% da Provisão exigida.

A provisão constituída está lastreada por ativos garantidores relativos a aplicações financeiras vinculadas.

Adicionalmente as operadoras de plano de saúde do grupo estão sujeitas às seguintes exigências estabelecidas pela RN ANS nº 159/07, RN 209/2009, RN 227/2010 e RN 313/2012 e RN 393/2015

a) Patrimônio Mínimo Ajustado

Calculado a partir da multiplicação de um fator variável "K", obtido no ANEXO I da RN nº 209/2009, pelo Capital Base R$ 8.503, reajustado pelo IPCA em junho de cada ano.

O Capital da Cooperativa excede o valor do patrimônio líquido exigido pela Norma Técnica.

b) Margem de Solvência

Regulamentada pelo art. 6 da RN 209 da ANS corresponde à suficiência do Patrimônio Líquido ou Patrimônio Social ajustado por efeitos econômicos, sendo regulamentado pelo patrimônio líquido superior a 20% das contraprestações líquidas dos últimos doze meses, de 100% (cem por cento) das contraprestações/prêmios na modalidade de preço preestabelecido, e de 50% (cinquenta por cento) das contraprestações/prêmios na modalidade de preço pós-estabelecido ou 33% da média anual dos eventos indenizáveis líquidos dos últimos 36 meses, dos dois o maior. Os prazos permitidos para adequação da Margem de Solvência foram redefinidos em 22 de dezembro de 2.012 pela RN nº 313 resumindo-se da seguinte forma os limites mínimos de percentuais e os respectivos prazos:

- Em 31 de dezembro de 2.012 - 35%;
- Entre janeiro de 2.013 a novembro de 2.013, 35% adicionado a proporção cumulativo mensal de 0,25%;
- Em 31 de dezembro de 2.014 - 41%;
- Entre janeiro de 2.015 a novembro de 2.022, 41% adicionados a proporção cumulativa mensal de 0,615%;
- E em dezembro de 2.022 - 100% da Margem de Solvência.

A entidade em 31 de dezembro de 2018 possui um Patrimônio Líquido com os ajustes econômicos permitidos de R$ 169.030 que representa 39,73% média anual dos eventos indenizáveis líquidos dos últimos 36 meses em preço pré-estabelecido.

A Margem de Solvência total calculada com base em 31/12/2018 é de R$ 159.114, sendo que o montante mínimo exigido, considerando a proporção de 70,52% é de R$ 112.207. Em 31 de dezembro de 2018 a entidade possui um Patrimônio Líquido de R$ 165.789, ajustado conforme a IN nº 50/2012 da ANS, no valor de R$ 169.030 para Margem de solvência total, ou seja, a MS devida, e sobre a qual o PL precisa ter suficiência até 2022, prazo máximo em que a ANS está exigindo o total de suficiência das Operadoras, sendo que em 31/12/2018 a cooperativa atende ao Patrimônio exigido pela ANS em relação a margem de solvência proporcional exigida.

17) DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE

Os valores registrados nesta rubrica correspondem ao valor das Contraprestações Pecuniárias recebidas em antecipação à cobertura do risco, no montante de R$ 36 e intercâmbio a pagar de corresponsabilidade transferida no montante de R$ 543.

18) DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE NÃO RELACIONADOS COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Os débitos operacionais de assistência à saúde, não relacionados com planos de saúde da operadora, são valores a pagar à rede de prestadores de serviços de assistência à saúde, (médicos cooperados e rede credenciada), relativos a atendimentos prestados a clientes não relacionados com planos de saúde da própria operadora, inclusive intercâmbio eventual.

DÉBITOS COM OPER ASSIST SAUDE NÃO RELAC COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA	2018	2017
Prestadores - Médicos Cooperados	-	707
Prestadores - Hospitais	-	3.547
Provisão Recurso Glosa - Eventual Coop	37	-
Provisão Prod. Médica - Credenciados	14.272	7.459
Provisão Recurso Glosa - Cobert Adic Coop	5	-
Prov Prod Med-Coop-Interc Eventual	3.691	2.220
Outros Débitos Não Relac com Planos de Saúde da Operadora	13	5
Total de Débitos de Oper de Assist. Saúde Não Relac Plano	**18.018**	**13.938**

19) TRIBUTOS E ENCARGOS SOCIAIS A RECOLHER

TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER	2018	2017
Tributos e Contribuições	4.316	4.150
Retenções de Impostos e Contribuições	7.569	6.534
Parcelamento de Tributos e Contribuições	-	-
Total de Tributos e Contribuições à Recolher	**11.885**	**10.684**
Curto Prazo	11.885	10.684
Longo Prazo	-	-
Total de Tributos e Contribuições à Recolher	**11.885**	**10.684**

20) EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Referem-se a financiamento obtido junto a instituição financeira pela linha de financiamento BNDES PSI, para a aquisição de equipamentos hospitalares – Unidade Serviços Próprios, vencíveis o principal mensalmente com taxa de juros de 6% a.a.

Empréstimos e Financiamentos	Saldo R$		Prazo do parcelamento	Parcelas restantes
	2018	2017		
Financiamento para Aquisição de Ativos - Curto Prazo	296	323	12	12
Financiamento para Aquisição de Ativos - Longo Prazo	-	296	36	0
Saldo Total do Financiamento	**296**	**619**	**48**	**12**

21) DÉBITOS DIVERSOS

DÉBITOS DIVERSOS	2018	2017
Obrigações com Pessoal	8.132	7.576
Fornecedores	10.359	9.194
Outros Débitos à Pagar	1.500	1.661
Outras Exigibilidades-Aporte Bradesco	2.951	3.352
Total de Débitos Diversos	**22.942**	**21.783**
Curto Prazo	19.992	18.430
Longo Prazo	2.950	3.353
Total de Débitos Diversos	**22.942**	**21.783**

a) Outras Exigibilidades

Em novembro de 2016 a Cooperativa celebrou contrato com Bradesco, relativo ao aluguel de imóvel onde está localizada sua sede administrativa, recebendo antecipadamente estes recursos no montante de R$ 4.500, tendo o prazo de duração de 5 anos.

Em novembro de 2018, a cooperativa recebeu o crédito complementar de R$ 528 do Bradesco, relativo antecipação do aluguel de espaço no imóvel onde está localizado o complexo de saúde. O contrato vigorará até setembro de 2021.

Prevalecendo a essência da operação sob a forma jurídica, o valor recebido antecipadamente do Banco Bradesco foi registrado no grupo Resultado de Exercícios Futuros e está sendo reconhecido como receita, na fração de 1/60 ao mês no primeiro contrato e 1/35 avos no segundo contrato, sendo que o saldo em 31/12/2018 é de R$ 2.950.

22) PROVISÕES JUDICIAIS

Segue quadro resumo de saldos:

PROVISÕES PARA AÇÕES JUDICIAIS	2018	2017
Provisões p/Contingências Tributárias (a)	37.334	34.530
Provisões ANS - Taxa de Saúde Suplementar (b)	316	-
Provisões p/Contingências Cíveis e Trabalhista (c)	34.400	26.174
TOTAL DAS PROVISÕES JUDICIAIS	**72.050**	**60.704**

Abaixo representamos quadro resumo de Movimentações das Provisões para Contingências:

PROVISÕES	2017	Adições		Baixas		2018
		Provisões	Despesa financeira - Provisões	Por pagamento	Por reversão	
Provisões p/ contingências tributárias	34.530	9.208	3.421	-	(9.825)	37.334
Provisões ANS - Taxa de Saúde Suplementar	-	316	-	-	-	316
Provisões p/ contingências cíveis e Trabalhistas	26.174	9.327	-	-	(1.101)	34.400
Total de provisões para Longo prazo	**60.704**	**18.851**	**3.421**	**-**	**(10.926)**	**72.050**

(a) – Contingências tributárias

(a1) – Contingências Tributárias - Receita Federal do Brasil

A administração da cooperativa respaldada no posicionamento de sua assessoria jurídica entende que não são devidos os valores relativos ao Imposto de Renda e Contribuição Social incidentes sobre o resultado positivo de Atos Cooperativos Auxiliares (resultado positivo proporcional à produção de prestadores de serviços não associados).

A Unimed São José do Rio Preto recolhe IRPJ e CSLL sobre as receitas de aplicações financeiras, receitas de aluguel e resultado positivo da Farmácia, porém, o Fisco entende que o resultado de ato cooperativo auxiliar também é tributado, sendo que em virtude disso, foi gerada contingência tributária para estes impostos, no período de 2013 a 2018, que atualizadas com multas e juros, em 31/12/2018 montam em R$ 30.063.

(a2) – Processos Créditos Tributários - Receita Federal do Brasil

Foi constituída provisão no valor de R$ 1.849 relativo aos créditos tributários diversos, compensados mediante apresentação de PERD/COMP, indeferidos parcialmente por créditos não reconhecidos.

(a3) – Agência Nacional de Saúde Suplementar

Foi constituída provisão no valor de R$ 5.422 relativa as multas aplicadas pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar em face de demandas instauradas pelos beneficiários do plano de saúde.

Em 2017 a Cooperativa aderiu ao Programa de Regularização de Débitos Não Tributários (PRD), criado pela Lei nº 13.494, de 19 de maio de 2017, objetivando a quitação dos débitos referentes as multas aplicadas pela ANS, sendo destinado para pagamento, os valores que encontravam-se provisionados. O parcelamento dos processos previstos na Resolução Normativa n° 425/2017, referentes aos débitos não inscritos em Dívida Ativa, encontra-se aprovado, sendo finalizado em janeiro de 2018. Relativamente aos débitos inscritos em dívida ativa, processos que se encontram em tramite pela Procuradoria e Justiça Federal, foi realizado o pedido de parcelamento nos termos da Portaria n° 400/2017, o qual está pendente de análise, aguardando, a conversão em renda dos valores depositados nas Execuções Fiscais.

(a4) PIS e COFINS

No exercício de 2012, a cooperativa sofreu autuações por parte da Delegacia Regional da Receita Federal, em relação à insuficiência de recolhimentos de PIS e COFINS, referente ao período de apuração 01/01/2008 a 31/12/2010, em procedimento fiscal com os acréscimos legais, no total de R$ 41.514 de valor original, ambas contestadas administrativamente pela Assessoria Jurídica, processos 16004-720.115/2012-66.

O motivo da autuação foi pela exclusão indevida da base de cálculo dos valores relativos dos eventos indenizáveis previstos na MP 2158-35, ou seja, o fisco não aceitou a exclusão dos eventos ocorridos dos beneficiários próprios da operadora, bem como tributou a totalidade das receitas sem segregar as receitas dos atos cooperativos e não cooperativos, fato este que foi contestado administrativamente, e se necessário posteriormente na esfera jurídica.

Por entender que a base de cálculo autuada não é adequada, e não segue os preceitos definidos na MP 2158-35, a cooperativa não efetuou provisionamento contábil em relação a estes tributos, considerando ainda que o Conselho Administrativo de Recurso Fiscal - CARF acolheu em parte Recurso Voluntário interposto pela Unimed São José do Rio Preto contra decisão da Delegacia Regional, que manteve integralmente o auto de infração, sendo obtido recurso parcial deste processo na possibilidade de dedução dos custos com plano de saúde da base de cálculo destes tributos, para o qual os assessores jurídicos entendem que não cabe recurso por parte da Receita Federal, e cuja possibilidade de êxito desta ação foi classificada como "Perda Remota".

Com o advento da Lei nº 12.873, de 24 de outubro de 2013, que dá interpretação das deduções permitidas na base de cálculo das Operadoras de Planos de Saúde, e que deixa claro que será permitida a dedução dos custos assistenciais, fica fortalecida a possibilidade de um desfecho favorável para a Unimed.

Foi protocolada em 20/01/2015 petição, junto ao CARF para questionar os autos de infração diante do direito novo (Lei 12.873/2013), que alterou a base de cálculo para as cooperativas de trabalho médico.

Os autos foram expedidos para diligencias internas e em 01/12/2015 os autos foram expedidos para 3ª Câmara da 3ª Seção.

Em 05/03/2015 os autos foram expedidos para triagem, na sequência de 24/03/2015 consta do andamento "expedir processo SECAM/3ª Câmara/3ª SEJUL/CARF/MF"

Após todo o trâmite interno de distribuição dos autos, a relatora Lenisa Rodrigues Prado, foi proferida decisão em 22/09/2017, qual seja o acolhimento dos embargos por unanimidade, em favor da Unimed Rio Preto, decisão essa em última instância.

Recebemos na data de 25/01/2018 um termo de intimação fiscal n° 15/0810700/DRF/SJR/SACAT (apo), solicitando documentos para complemento de diligência. Efetuamos resposta demonstrando nosso entendimento e solicitando esclarecimentos do objetivo da diligência.

Ocorre que, ao descer, ao invés de arquivar os autos, a autoridade executora, desobedecendo a decisão expressa da Lei n." 12.873/13 e do próprio acórdão administrativo, entendeu existir saldo devedor, pois para ela não teria sido modificado o primeiro Acórdão (que não acatava â dedução da rede própria), ela então notificou a Unimed Rio Preto a pagar, através de DARF emitido em 02/07/2018, o montante atualizado até a data de R$ 16.543. Esta reclamou ao CARF a autoridade de seu julgado, mas este, todavia, declinou de intervir, alegando que o novo Regulamento do CARF impede de manifestar-se na execução do seu julgado.

Assim foi proposta ação judicial número 5000280-12.2019.4.03.6106 que visou anular os débitos fiscais que estão sendo cobrados indevidamente. A liminar foi concedida em 05/02/2019.

(a5) ISSQN - Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza

No dia 30 de dezembro de 2016 foi publicada a Lei Complementar nº 157/16, a qual alterou a LC nº 116/2003, que dispõe normas gerais sobre o Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza.

O projeto de lei que originou a LC 157/2016 trouxe um dispositivo (inciso XXIII, no art. 3º) que alterou substancialmente a sistemática de recolhimento do ISS devido pelas operadoras de planos de saúde, na medida em que fixou como local de recolhimento do imposto o local do domicílio do tomador dos serviços.

O referido dispositivo (inciso XXIII, art. 3º) foi vetado pelo Presidente da República.

O veto foi derrubado pelo Congresso Nacional, em sessão realizada no dia 30 de maio de 2017.

A despeito disso, e visando a atender ao comando da Lei Complementar Federal nº 157/2016, foi aprovado pela Câmara Municipal de São José do Rio Preto o Projeto de Lei Complementar nº 29/2017, dando origem à Lei Complementar Municipal nº 546/2017, de 27 de setembro de 2017, que veio a revogar, expressamente, por meio de seu art. 9º, os incisos I, II, III, V, VI, VII, VIII e IX do § 3º do art. 27 da Lei Complementar Municipal nº 178/2003, bem como os parágrafos 5º ao 8º daquele artigo.

Ou seja, e, por conseguinte, a partir de então, não mais puderam ser deduzidos da base de cálculo do ISSQN, devido pelas operadoras de planos de saúde.

Já em 18 de dezembro de 2017, foi publicada a Lei Complementar Municipal nº 552/2017 que, também alterando a Lei Complementar Municipal nº 178/2003.

Com isso, permitiu a Municipalidade fossem deduzidos da base de cálculo do ISSQN os valores repassados pelas operadoras de planos de saúde aos prestadores de serviços médicos domiciliados na cidade de São José do Rio Preto, limitado, porém, aos usuários que são também residentes nesta urbe.

Consequentemente, não permitiu que fossem deduzidos, da base de cálculo do ISSQN, os valores pagos a prestadores sediados ou domiciliados fora da cidade de São José do Rio Preto e, bem assim, as despesas decorrentes de atendimento de seus usuários residentes fora da cidade, independentemente de cuidarem ou não de tratamentos decorrentes de atendimentos em regime de intercâmbio com outras cooperativas do Sistema Unimed.

Em 03/04/2018, conforme divulgado no Diário da Justiça Eletrônico nº 63, o Ministro Alexandre de Moraes deferiu a Medida Cautelar na Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 5835, onde suspendeu a eficácia do artigo 1º da Lei Complementar 157/2018, na parte que modificou o art. 3º, XXIII, XXIV e XXV, e parágrafos 3º e 4º do art. 6º da Lei Complementar 116/2013; bem como, por arrastamento, para suspender a eficácia de toda legislação local editada para sua direta complementação.

Assim foi distribuída ação onde buscou a Autora:

a) a declaração de que a base de cálculo do ISSQN, para suas operações de plano de saúde, é a já fixada pela jurisprudência pátria, ou seja, insista-se no ponto, o tributo incide apenas e tão somente sobre a "comissão" ou "taxa de administração" auferida pela Autora, que vem a ser a aquele apurada sobre a diferença entre o valor recebido, pela promovente desta ação, de todos os contratantes de seus planos de saúde e os valores que são repassados para todos os terceiros prestadores dos serviços, independentemente de serem sediados ou domiciliados na cidade de São José do Rio Preto, ou de serem contribuintes ou não do ISSQN, inclusive os relativos a operações advindas de atendimento em regime de intercâmbio pelo Sistema Unimed; e

b) a condenação da Requerida, a título de repetição de indébito, representado pela cobrança, relativamente aos últimos 5 (cinco) anos, do ISSQN por meio de base incorreta, esta prevista inicialmente no § 3º, VI do art. 27 e posteriormente no art. 27-C da Lei Complementar Municipal nº 178/2003; tudo a ser apurado em futura liquidação de sentença, por meio de arbitramento.

O atendimento ao pedido foi realizado através de concessão de liminar em 31/10/2018. A prefeitura recorreu à decisão, porém foi indeferida em 23/11/2018.

Com isso, as informações expressas nas demonstrações do exercício findo em 31/12/2018, no que tange o ISSQN sobre os serviços de operação de planos de saúde recolhidas ao município de São José do Rio Preto, refletem a incidência do tributo tão somente sobre a "comissão" ou "taxa de administração" auferida pela Operadora, com base na liminar concedida.

(b) – Provisões ANS - Taxa de Saúde Suplementar

Em 06/07/2018 foi concedida liminar de suspensão pagamento da taxa de saúde suplementar por beneficiário, através da ação declaratória de inexistência de relação jurídico-tributária movida pela Unimed São José do Rio Preto através do processo 5000168-14.2017.4.03.6106, em face da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Considerando a decisão, foi suspenso o pagamento trimestral da taxa de saúde suplementar por beneficiário à Agencia Nacional de Saúde Suplementar e realizado provisionamento de contingência sobre o montante apurado no terceiro e quarto trimestre de 2018 totalizando em 31/12/2018 o valor de R$ 316.

(c) - Contingências Cíveis e Trabalhistas

A contingência cível trata, de modo geral, de ações de natureza indenizatória, obrigações de fazer, consignatórias, cobertura de procedimentos cardíacos e materiais, atendimento fora da área, cobertura de procedimentos não inclusos no rol da ANS, cobertura para medicamentos quimioterápicos, danos morais e nulidade de cláusula contratual.

Foram constituídas provisões para fazer frente às ações consideradas pelo jurídico como perda provável para os processos cíveis e trabalhistas, que montam em R$ 13.586.

As contingências cíveis e trabalhistas classificadas como possíveis representam R$ 17.781. Deste montante foi realizada provisionamento contábil sobre 50% do valor, que montam em R$ 8.891.

Através do relatório de controle emitido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Cooperativa provisionou contingência no montante de R$ 11.923, referente a relação de Aviso de Beneficiário Identificado (ABI) de ressarcimento ao Serviço Único de Saúde (SUS), não expedidas à Cooperativa pela ANS.

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

A Cooperativa no desenvolvimento normal de suas operações está sujeita a certos riscos, representados por eventuais processos tributários, reclamações trabalhistas e cíveis. O valor provisionado em 31 de dezembro de 2018 é considerado suficiente pela administração e assessoria jurídica da Cooperativa para fazer face a eventuais perdas que possam advir no futuro.

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

23) CAPITAL SOCIAL E RESERVAS

23.a) CAPITAL SOCIAL

O Capital Social está dividido entre 1.466 cooperados, sendo que o valor do capital integralizado é de R$ 33.900 e o valor atual da quota-parte é de uma unidade do sistema monetário vigente.

De acordo com o Estatuto Social, cada cooperado tem direito a um só voto, independentemente do número de suas cotas partes.

23.b) RESERVA DE REAVALIAÇÃO

A Administração da Cooperativa, com base na faculdade prevista na Lei n° 11.638/2007, decidiu pela manutenção da reserva de reavaliação até a sua realização final, que se dá por depreciação, baixa ou alienação dos bens reavaliados.

23.c) RESERVAS

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

a) FATES

Tem a finalidade de prestar amparo aos cooperados e seus familiares, além de programar atividades de incremento técnico e educacional dos sócios cooperados. É constituído por 10% (dez por cento) das sobras apuradas no Balanço anual e pelo resultado de operações com não associados.

b) FUNDO DE RESERVA

Tem a finalidade de reparar eventuais perdas da cooperativa. É constituída por 20% das sobras apuradas no Balanço anual.

c) RESERVA DE MARGEM DE SOLVÊNCIA

Aprovada em Assembleia Geral 24/03/2008, a reserva é constituída de resultado do exercício e tem a finalidade de garantir que a cooperativa obtenha o total do Patrimônio Líquido exigido pela Agência Nacional de Saúde.

24) JUROS SOBRE CAPITAL PRÓPRIO

A cooperativa conforme disposição estatutária e legal efetua o crédito de juros sobre capital próprio a seus cooperados em 1% a.a.

Descrição	Valor
Capital Social Integralizado	33.900
Juros sobre Capital	339

Estes juros serão pagos mediante capitalização de valores ao capital.

25) PROVISÃO DO IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

PROVISÕES	2018	2017
(=) Lucro antes do IRPJ e CSLL	63.753	43.284
(+) Adição relativa ao ato cooperativo (a)	-	-
(-) Exclusão relativa ao ato cooperativo (a)	49.344	27.910
Base de Cálculo antes do prejuízo fiscal	**14.409**	**15.374,00**
(-) Compensação de prejuízos fiscais		
Base de Cálculo depois da compensação prejuízo fiscal	**14.409**	**15.374**
IRPJ - 15% + (10% o que for superior a R$ 240.000,00)	(3.578)	(3.820)
CSLL - 9%	(1.297)	(1.384)

(a) – Os critérios para apuração de atos cooperativos estão elencados no item b) desta Nota Explicativa

b) APURAÇÃO DE ATOS COOPERATIVOS, AUXILIARES E NÃO COOPERATIVOS

b1) ATOS COOPERATIVOS

Os Atos Cooperativos Principais referem-se às operações exclusivamente com os associados do Sistema Unimed.

Os Atos Cooperativos Auxiliares referem-se às operações com meios credenciados, para execução de serviços auxiliares ao trabalho médico cooperado.

A cooperativa para fins de apuração de IRPJ e CSLL considera os atos cooperativos auxiliares como atos cooperativos.

A apuração do resultado dos atos cooperativos e não cooperativos, visa atender o artigo n° 87 da Lei n° 5.764/71 e legislação tributária, onde os resultados dos atos não cooperativos serão levados para a conta do FATES, permitindo ainda a apuração da Contribuição Social e Imposto de Renda.

b2) ATOS NÃO COOPERATIVOS

Os Atos Não Cooperativos referem-se ao resultado das operações da Farmácia Unimed, Distribuidora Unimed e a Receita da Locação de Imóvel, sendo que o resultado de Atos Não Cooperativos foi destinado ao FATES e serviu de base de cálculo para os tributos IRPJ e CSLL.

26) FORMAÇÃO E DESTINAÇÃO DO RESULTADO DOS EXERCÍCIOS

As sobras apuradas após a constituição das reservas legais e estatutárias, ficam à disposição da Assembleia Geral Ordinária (AGO) para deliberação quanto a sua destinação, e são assim demonstradas:

Formação e Destinações Legais do Resultado do Exercício	2.018	2.017
Resultado dos Atos Não Cooperativos – ANC	2.085	1.763
Resultado dos Atos Cooperativos Principais e Auxiliares	47.996	29.494
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	**50.081**	**31.257**
Reversão do FATES	2.341	2.331
Reversão da Reserva de Reavaliação	16	16
SOBRAS DE REVERSÃO DO PERÍODO	**2.357**	**2.347**
DESTINAÇÕES ESTATUTÁRIAS:		
(-) Reserva Legal (20%)	(9.599)	(5.899)
(-) FATES (10%)	(4.800)	(2.949)
(-) Transferência Resultado ANC para o FATES	(2.085)	(1.763)
(-) Reserva de Sobras - Margem de Solvência	(12.000)	(8.000)
SOBRAS À DISPOSIÇÃO DA AGO	**23.954**	**14.993**
Antecipação de sobras - 1451 cooperados	(8.706)	(7.145)
SOBRAS A DISPOSIÇÃO DA AGO	**15.248**	**7.848**

27) DESPESAS ADMINISTRATIVAS

Despesas Administrativas	2018	2017
Despesas com Pessoal Próprio (a)	45.439	43.138
Despesas com Serviços de Terceiros (b)	8.985	10.146
Despesas com Localização e Funcionamento (c)	6.466	6.882
Despesas com Publicidade e Propaganda	3.643	2.906
Despesas com Tributos	676	753
Despesas com Multas Administrativas	20	-
Despesas Administrativas Diversas	3.525	3.646
Total Despesas Administrativas	**68.754**	**67.471**

(a) Honorários dos conselhos de administração, diretoria executiva, conselho fiscal, salários e benefícios para colaboradores e encargos sociais sobre folhas de pagamentos;

(b) Serviços de terceiros, relativos a trabalhos advocatícios, auditorias, consultoria, entre outros;

(c) Utilização e manutenção das instalações da UNIMED, tais como: energia, água, segurança, aluguéis, limpeza, manutenção, telefone e demais despesas de expediente;

28) RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO

DESCRIÇÃO	2018	2017
Receitas Financeiras	**14.814**	**16.059**
Receitas com aplicações financeiras	11.261	12.731
Receitas por recebimento em atrasos	3.203	3.035
Receitas com crédito tributário	101	163
Receita com Depósitos Judiciais e Fiscais	3	-
Receitas Financeiras Diversas	246	130
Despesas Financeiras	**4.327**	**4.142**
Descontos concedidos	694	399
Despesas Financeiras com Financiamentos	28	46
Despesas Financeiras de Encargos sobre Tributos	3.122	3.216
Despesas por pagamento em atraso	2	11
Despesas C/Impostos E Contrib S/Trans Financ	5	-
Despesas financeiras diversas	476	470
Resultado Financeiro Líquido	**10.487**	**11.917**

29) EVENTOS SUBSEQÜENTES

Não ocorreram eventos entre a data de encerramento do exercício social e de elaboração das demonstrações contábeis (01.02.2019), que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a análise econômica e financeira.

30) INSTRUMENTOS FINANCEIROS

a) Avaliação de Instrumentos Financeiros

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

Em 31 de dezembro de 2018, a Unimed não possuía nenhum tipo de instrumento financeiro derivativo.

b) Fatores de risco

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

b1) Risco de crédito

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

Para atenuar esse risco, a Cooperativa adota como prática de acompanhamento permanente do saldo devedor de suas contrapartes e análise periódica dos índices de inadimplência. Com relação às aplicações financeiras, a Cooperativa dá preferência a realizar aplicações em instituições renomadas e com baixo risco de crédito.

b2) Risco de liquidez

Risco de Liquidez é a possibilidade da não existência de recursos financeiros suficientes para que a Cooperativa honre seus compromissos em razão dos descasamentos entre pagamentos e recebimentos, considerando os diferentes prazos de liquidação de seus direitos e obrigações.

Para atenuar esse risco, a Cooperativa adota como prática de acompanhamento permanente o fluxo de caixa avaliando a adequação de prazos de recebimentos e pagamentos de operações relativas ao plano de saúde, que normalmente são caracterizadas por prazos de recebimentos e pagamentos consideravelmente pequenos.

b3) Risco de taxa de juros

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

Para minimizar possíveis impactos advindos de oscilações em taxas de juros, a cooperativa adota a política de aplicações conservadoras em títulos de renda fixa CDB e Debêntures, aplicados em diversas instituições financeiras.

b4) Risco operacional

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

O objetivo da Cooperativa é administrar o risco operacional para evitar a ocorrência de prejuízos financeiros e danos à sua reputação, e buscar eficácia de custos para evitar procedimentos de controle que restrinjam iniciativa e criatividade.

A principal responsabilidade para o desenvolvimento e implementação de controles para tratar riscos operacionais é atribuída à alta Administração.

A responsabilidade é apoiada pelo desenvolvimento de padrões gerais da Cooperativa para a administração de riscos operacionais nas seguintes áreas:

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

b5) Risco da gestão da carteira de investimentos

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

31) BENEFÍCIOS A EMPREGADOS

Outros benefícios de empregados: A Cooperativa efetuou despesas de benefícios a empregados, conforme quadro abaixo:

BENEFÍCIOS	2018	2017
Programa de Alimentação ao Trabalhador	4.485	3.832
Plano de Saúde dos colaboradores	2.027	2.218
Seguro de Vida	7	130
Cursos e Treinamentos	841	809
Auxílio Creche	63	126
Uniformes	113	149
Total	**7.536**	**7.264**

32) ATENDIMENTO ÀS REGULAMENTAÇÕES DA ANS

A Cooperativa encontra-se em contínuo processo de aprimoramento de seu sistema de controles internos e contábeis, visando o pleno e tempestivo atendimento às regulamentações emitidas pela ANS.

33) COBERTURA DE SEGUROS

A Entidade adota uma política de seguros que considera, principalmente, a concentração de riscos e sua relevância, contratados por montantes considerados suficientes pela Administração, levando-se em consideração a natureza de suas atividades e a orientação de seus consultores de seguros. A cobertura dos seguros, em valores de 31 de dezembro de 2018, é assim demonstrada:

Itens	Tipo de Cobertura	Valor Segurado
Complexo Administrativo e Hospitalar	Quaisquer danos Materiais a Edificações, Instalações, Máquinas e Equipamentos	55.000
Veículos	incêndio, explosão, colisão e roubo	200

34) EVENTOS MÉDICOS-HOSPITALARES – INFORMAÇÃO REGULAMENTADA PELA ANS

A distribuição dos saldos do quadro auxiliar de EVENTOS MÉDICO HOSPITALARES ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR que será informada no Documento de Informações Periódicas – DIOPS do 4º trimestre de 2018 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.

EVENTOS MÉDICO HOSPITALARES

ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR

(Preenchimento com valores líquidos de Glosas, Recuperação por Coparticipação e Outras Recuperações)

Cobertura Assistencial com Preço Pré Estabelecido - Carteira de Planos Individuais/Familiares pós Lei							
	Consulta Médica	Exames	Terapias	Internações	Outros Atendimentos	Demais Despesas	TOTAL
Rede Própria	39.813	4.480	2.160	13.428	6.602	56.427	122.910
Rede Contratada	4.484	40.957	2.500	7.229	155	51.897	107.222
Reembolso	-	-	-	-	-	(15.208)	(15.208)
Intercâmbio Eventual	845	410	39	1.269	73	7.438	10.074
TOTAL	**45.142**	**45.847**	**4.699**	**21.926**	**6.830**	**100.554**	**224.998**

São José do Rio Preto - SP, 01 de fevereiro de 2019.

Dr. Helencar Ignacio
Diretor Presidente

Dr. Jose Luis Esteves Francisco
1º Tesoureiro

Maicon Zermiani
CRC 1SC037502/O-2 'T' SP

Gabriel Castro Marcelino
Atuário - MIBA 3062

Thiago Luiz Vincoletto
Diretor de Governança e Operações
MIBA 1910

RELATÓRIO do Auditor Independente

G4-EC1

RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE

SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Aos Administradores e Cooperados da

UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO – COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

São José do Rio Preto - SP

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da **Unimed São José do Rio Preto – Cooperativa de Trabalho Médico** ("Cooperativa"), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2018 e as respectivas demonstrações do resultado (sobra), do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **Unimed São José do Rio Preto – Cooperativa de Trabalho Médico** em 31 de dezembro de 2018, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Base para opinião

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

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

A Administração da Cooperativa é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração, cuja expectativa de recebimento é posterior à data deste relatório.

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

Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração, quando ele nos for disponibilizado, e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com o nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, quando lermos o relatório da Administração, nós concluirmos que há distorção relevante nesse relatório, temos que comunicar a questão aos responsáveis pela governança e ao Conselho Fiscal.

Responsabilidade da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

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

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

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

Responsabilidade do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras.

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

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Cooperativa.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Cooperativa. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Cooperativa a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

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

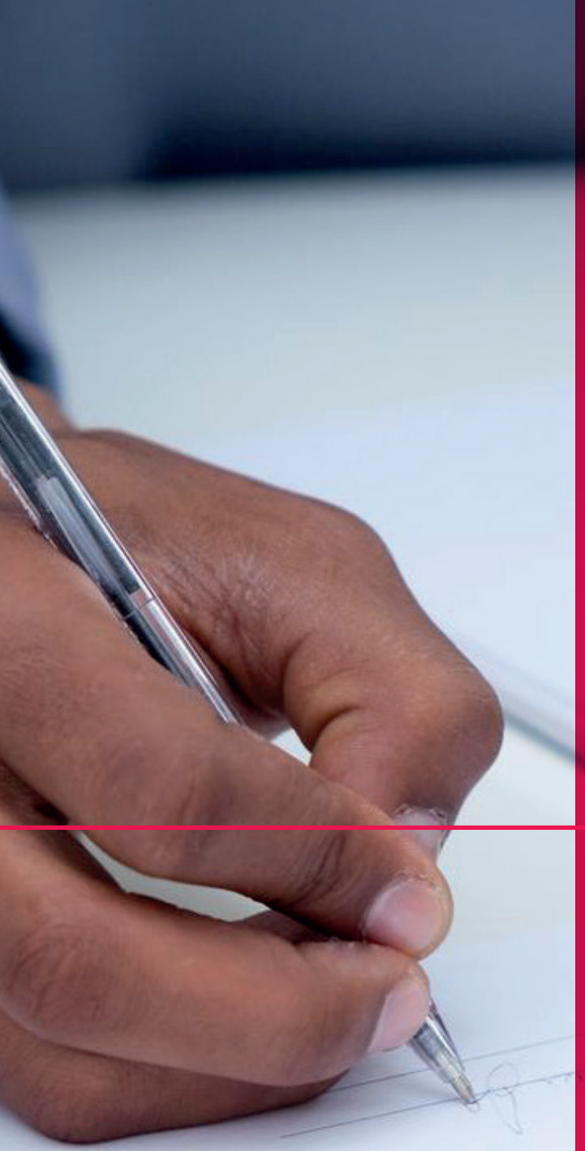
Ribeirão Preto SP, 01 de fevereiro de 2019.

BLB Auditores Independentes

CRC 2SP023165/O-2

Rodrigo Garcia Giroldo

CRC1SP222658/O-9



PARECER do Conselho Fiscal

G4-EC1

Unimed S. J. do Rio Preto

www.unimedriopreto.com.br
Avenida Bady Bassitt, 3877
15015-700 - Vila Imperial - São José do Rio Preto - SP
T. (17) 3202-1223

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Os membros do Conselho Fiscal da UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, no exercício de suas atribuições legais e estatutárias, examinaram o Balanço Geral Consolidado levantado em 31 de dezembro de 2018, Demonstrações das Sobras, Mutações do Patrimônio Líquido, bem como o saldo das contas, recebendo inclusive, por parte da diretoria, todos os esclarecimentos julgados necessários, verificando uma SOBRA no valor de R$ 50.081 mil, e que após as destinações Legais e Estatutárias, sendo constituição de Reserva Legal de 20% das sobras, no valor de R$ 9.599 mil, constituição do FATES de 10% das sobras, no valor de R$ 4.800 mil, constituição do FATES referente ao resultado do Ato Não Cooperativo, no valor de R$ 2.085 mil, transferência da utilização do FATES no valor de R$ 2.341 mil, transferência da amortização da Reserva de Reavaliação no valor de R$ 16 mil e Reserva de Sobras para Margem de Solvência no valor de R$ 12.000 mil, resultando finalmente em uma sobra líquida, colocada à disposição da Assembleia, no valor de R$ 23.954 mil. Dessa forma, após a análise do relatório da auditoria da empresa BLB AUDITORES INDEPENDENTES, nossa opinião é de que as demonstrações financeiras acima referidas, representam adequadamente a posição patrimonial e financeira da cooperativa.

São José do Rio Preto - SP, 28 de fevereiro de 2019.

Dr. Alceu Gomes Chueire

Dr. Antônio Soares e Abrão

Dr. Rui Nogueira Barbosa

Dra. Célia Regina R. Frias dos Santos

Dr. Leandro Freitas Colturato

Dra. Paula Fialho Saraiva Salgado

Sumário GRI

Indicadores	Nº da página/ resposta	Conteúdo padrão geral/ Descritivo
Estratégia e análise		
G4-1	9	Mensagem do presidente
G4-2	9	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades
Perfil organizacional		
G4-3	15	Nome da organização
G4-4	16	Principais produtos, marcas e serviços
G4-5	15	Localização da sede da organização
G4-6	NA	Países onde estão as principais unidades de operação ou as mais relevantes para os aspectos da sustentabilidade do relatório
G4-7	20	Natureza da propriedade e a forma jurídica da organização
G4-8	15, 16	Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários)
G4-9	25	Porte da organização
G4-10	40	Perfil dos empregados
G4-11	41	Percentual de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva
G4-12	4, 38, 52	Descrição da cadeia de fornecedores da organização
G4-13	24, 38, 52	Mudanças significativas em relação a porte, estrutura, participação acionária e cadeia de fornecedores
G4-14	20, 52	Descrição sobre como a organização adota a abordagem ou o princípio da precaução
G4-15	26	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente
G4-16	26, 29	"Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais"
Aspectos materiais identificados e limites		
G4-17	7	"Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas e entidades não cobertas pelo relatório"
G4-18		Processo adotado para definir o conteúdo do relatório
G4-19	5	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo
G4-20	5	do relatório
	5	Limite do aspecto material dentro da organização
G4-21	5	Limite do aspecto material fora da organização
G4-22	5	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores
G4-23	5	Alterações significativas de escopo e limites de aspectos materiais em relação a relatórios anteriores
Engajamento de stakeholders		
G4-24	5	Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização
G4-25	5, 24	"Base usada para a identificação e a seleção de stakeholders para engajamento"
G4-26	24	Abordagem e frequência de engajamento de stakeholders
G4-27	5	"Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento, por grupo de stakeholders"
Perfil do relatório		
G4-28	4	Período coberto pelo relatório
G4-29	4	Data do relatório mais recente (se houver)
G4-30	4	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.)
G4-31	7	Contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo
G4-32	4	"Opção ""de acordo"" (essencial ou abrangente) escolhida pela organização"
G4-33	NA	"Política e prática atuais relativas à busca de verificação externa para o relatório"
Governança		
G4-34	20	"Estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança"
G4-35	20	"Processo de delegação do mais alto órgão de governança para tópicos econômicos, ambientais e sociais"
G4-36	20	"Cargos e funções executivas responsáveis pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais"
G4-37	5	"Processos de consulta entre stakeholders e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais"
G4-38	20	Perfil do mais alto órgão de governança e dos seus comitês
G4-39	NA	Relato em caso de o presidente do mais alto órgão de governança ser também um diretor-executivo (e, nesse caso, sua função na gestão da organização e as razões para esse acúmulo)
G4-40	20	"Critérios de seleção e processos de nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês"
G4-41	20	Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e a administração de conflitos de interesse
G4-42	20	"Papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos executivos seniores no desenvolvimento, na aprovação e atualização do propósito, na declaração de missão, visão e valores e na definição de estratégias, políticas e metas"
G4-43	24	Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais
G4-44	NA	"Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito a tópicos econômicos, ambientais e sociais"
G4-45	NA	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais e na implementação de processos de due diligence
G4-46	20	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais
G4-47	20	Frequência com que o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais
G4-48	4	Órgão ou cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os aspectos materiais sejam abordados
G4-49	NA	"Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança"
G4-50	NA	Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las
G4-51	20	Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e aos executivos seniores
G4-52	20	Processo adotado para a determinação da remuneração
G4-53	20	"Consultas a stakeholders sobre remuneração e sua aplicação nas políticas da organização"
G4-54	NA	Proporção entre a remuneração total do indivíduo mais bem pago da organização e a média de remuneração anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país
G4-55	NA	Proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país

Indicadores	Nº da página/ resposta	Conteúdo padrão geral/ Descritivo
Ética e integridade		
G4-56	16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética
G4-57	43	Mecanismos internos e externos em busca de aconselhamento sobre os comportamentos ético e legal
G4-58	43	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação
Dimensão: econômica		
Desempenho econômico		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-EC1	48, 50	Valor econômico direto gerado e distribuído
G4-EC2	NA	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas
G4-EC3	NA	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização
G4-EC4	NA	Assistência financeira recebida do governo
Presença no mercado		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-EC5	40	Proporção do salário mais baixo, por gênero, comparado ao salário-mínimo local em unidades operacionais importantes
G4-EC6	NA	Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes
Impactos econômicos indiretos		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-EC7	NA	"Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos"
G4-EC8	NA	"Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos"
Práticas de compra		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-EC9	52	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes
Dimensão:ambiental		
Materiais		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-EN1	45	Materiais usados, discriminados por peso ou volume
G4-EN2	45	Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem
Energia		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-EN3	46	Consumo de energia dentro da organização
G4-EN4	NA	Consumo de energia fora da organização
G4-EN5	46	Intensidade energética
G4-EN6	46	Redução do consumo de energia
G4-EN7	NA	Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços
Água		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-EN8	46	Total de retirada de água por fonte
G4-EN9	-	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água
G4-EN10	NA	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada
Biodiversidade		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-EN11	NA	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas
G4-EN12	NA	Descrição de impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade em áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas
G4-EN13	NA	Habitats protegidos ou restaurados
G4-EN14	NA	"Número total de espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats situados em áreas afetadas por operações da organização, discriminadas por nível de risco de extinção"
Emissões		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-EN15	47	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1)
G4-EN16	47	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (escopo 2)
G4-EN17	NA	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 3)
G4-EN18	47	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)
G4-EN19	NA	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)
G4-EN20	NA	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)
G4-EN21	NA	Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas
Efluentes e resíduos		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-EN22	46	Descarte total de água discriminado por qualidade e destinação.
G4-EN23	NA	Peso total de resíduos discriminado por tipo e método de disposição.
G4-EN24	NA	Número total e volume de vazamentos significativos.
G4-EN25	NA	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia– Anexos I, II, III e VIII – e percentual de resíduos transportados internacionalmente.
G4-EN26		Identificação, tamanho, status de proteção e valor da biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados que sejam significativamente afetados por descartes e drenagem de água realizados pela organização.
Produtos e serviços		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-EN27	52	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços.
G4-EN28	NA	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos discriminado por categoria de produtos.
Conformidade		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-EN29	NA	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais
Transporte		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-EN30	52	Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados.
Geral		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-EN31	45	Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo
Avaliação ambiental de fornecedores		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-EN32	52	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais.

Indicadores	N°da página/ resposta	Conteúdo padrão geral/ Descritivo
G4-EN33	52	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-EN34	NA	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal
Dimensão:Social		
Práticas trabalhistas e trabalho decente		
Emprego		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-LA1	40	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.
G4-LA2	41	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização
G4-LA3	40	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero
Relações trabalhistas		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-LA4	41	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva.
Saúde e segurança no trabalho		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-LA5	43	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho
G4-LA6	43	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho discriminados por região e gênero.
G4-LA7	NA	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas a sua ocupação.
G4-LA8	41	Tópicos relativos à saúde e à segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.
Treinamento e educação		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-LA9	41	Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.
G4-LA10	41	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos funcionários em período de preparação para a aposentadoria.
G4-LA11	42	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira discriminado por gênero e categoria funcional.
Diversidade e igualdade de oportunidades		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-LA12	40	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.
Igualdade de remuneração entre homens e mulheres		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-LA13	40	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes
Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas		
G4-DMA		Forma de gestão

Indicadores	N°da página/ resposta	Conteúdo padrão geral/ Descritivo
G4-LA14	52	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas
G4-LA15	52	Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-LA16	-	Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.
Direitos humanos		
Investimentos		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-HR1	52	Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos
G4-HR2	NA	Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinados.
Não discriminação		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-HR3	NA	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.
Liberdade de associação e negociação coletiva		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-HR4	52	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito
Trabalho infantil		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-HR5	43, 52	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil
Trabalho forçado ao análogo à escravo		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-HR6	43, 52	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo
Práticas de segurança		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-HR7	NA	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou nos procedimentos da organização, relativos a direitos humanos, que sejam relevantes às operações.
Direitos dos povos inígenas e tradicionais		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-HR8	NA	Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e as medidas tomadas a esse respeito.
Avaliação		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-HR9	NA	Número total e percentual de operações submetidas a análises ou avaliações de direitos humanos de impactos relacionados a direitos humanos.
Avaliação de fornecedores em direitos humanos		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-HR10	52	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos.

Indicadores	Nº da página/ resposta	Conteúdo padrão geral/ Descritivo
G4-HR11	52	Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e as medidas tomadas a esse respeito.
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-HR12	NA	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.
Sociedade		
Comunidades locais		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-SO1	29, 36, 58	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local
G4-SO2	29, 36	Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais
Combate à corrupção		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-SO3	NA	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados
G4-SO4	43	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.
G4-SO5	NA	Casos confirmados de corrupção e as medidas tomadas.
Políticas Públicas		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-SO6	NA	Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos discriminado por país e destinatário/beneficiário.
Concorrência Desleal		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-SO7	NA	Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.
Conformidade		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-SO8	36	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos
Avaliação de fornecedores em impacto na sociedade		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-SO9	52	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade.
G4-SO10	52	Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e as medidas tomadas a esse respeito.
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-SO11	36	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.
Responsabilidade pelo produto		
Saúde e segurança do cliente		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-PR1	29, 36, 58	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança com o intuito de buscar melhorias.
G4-PR2	NA	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado

Indicadores	Nº da página/ resposta	Conteúdo padrão geral/ Descritivo
Rotulagem de produtos e serviços		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-PR3	NA	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigido pelos procedimentos da organização referente a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências.
G4-PR4	NA	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços discriminado por tipo de resultados.
G4-PR5	NA	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.
Comunicações de marketing		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-PR6	NA	Venda de produtos proibidos ou contestados
G4-PR7	NA	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado
Privacidade do cliente		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-PR8	NA	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes
Conformidade		
G4-DMA		Forma de gestão
G4-PR9	NA	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos a fornecimento e uso de produtos e serviços.

Relatório de Gestão e SUSTENTABILIDADE 2018

Unimed S. J. do Rio Preto

ANS nº 335100