



O FUTURO É ESTAR PRESENTE

Sim, o futuro chegou. Pouco tempo atrás, por exemplo, o uso da inteligência artificial aplicada à saúde parecia um cenário distante. Hoje, faz cada vez mais parte de nossas rotinas. Na Unimed-BH, estamos todos atentos às transformações. Acompanhamos – e muitas vezes antecipamos – as novas formas de cuidar.

E não por acaso destacamos o verbo cuidar: este é e sempre será o maior propósito da nossa cooperativa. Nas páginas deste relatório estão os resultados de nossos esforços. Estamos mais sólidos, mais ágeis e mais eficientes sob todos os aspectos.

Dos investimentos em inovação à consolidação de novos modelos assistenciais. Do sistema de remuneração ao crescimento sustentável. E assim seguimos em frente, abertos e preparados para as mudanças que não param. Porque o futuro pede essa conduta. Mas, principalmente, porque a vida merece.

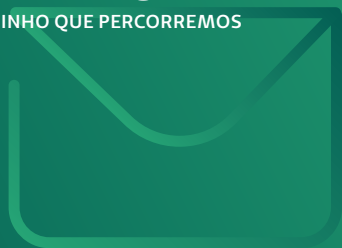
A Unimed-BH é signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e, como tal, se compromete com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável do milênio. Nossa atuação se fundamenta nas contribuições que podemos gerar para o alcance dessas metas, o que evidenciamos neste relatório. As fontes de pesquisa que subsidiaram a aplicação dos ODS são os boletins Business Reporting on the SDGs: Uma análise dos objetivos e metas e Integrando os ODS nos relatórios corporativos: um guia prático.



04

MENSAGEM DA DIRETORIA

O CAMINHO QUE PERCORREMOS



07

NOSSA UNIMED-BH

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL
ADMINISTRAÇÃO 2019
ORGANIZAÇÃO DA REDE UNIMED-BH
NOSSOS NÚMEROS
AVALIAÇÃO SETORIAL
RECONHECIMENTOS



SOBRE ESTE RELATÓRIO
200

40

SUSTENTABILIDADE

ECONÔMICO-FINANCEIRA
SOCIOCULTURAL
AMBIENTAL



79

NOSSO JEITO DE FAZER

ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
REPUTAÇÃO
INOVAÇÃO



DEMONSTRATIVO FINANCEIRO
205

109

QUEM FAZ À UNIMED-BH

MÉDICOS COOPERADOS
CLIENTES
COLABORADORES
REDE DE SERVIÇOS



177

O AMANHÃ

MENSAGEM DA DIRETORIA
COMPROMISSOS



ÍNDICE REMISSIVO GRI
275

MENSAGEM DA DIRETORIA

Cumprimos o nosso propósito de cuidar da saúde valorizando o trabalho do médico cooperado e promovendo a melhor experiência em saúde.

4

[102-14]



MENSAGEM DA DIRETORIA

Se existe uma palavra capaz de traduzir nossa trajetória como cooperativa ao longo desses quase 49 anos, certamente é superação. Vivenciamos a incerteza e a complexidade de diversos cenários econômicos e políticos, o desenvolvimento veloz da inovação tecnológica na área da saúde, a disputa cada vez maior por mercado e o resgate de modelos assistenciais com foco na centralidade do paciente e na integralidade do cuidado.

5

Diante de cada um desses fenômenos, a Unimed-BH tem se mostrado uma cooperativa à frente nas tendências, com ampla capacidade de adaptação e assertiva na resposta aos desafios de seu tempo. Atributos que cultivamos por meio da gestão coletiva, responsável e ética, que nos permite apresentar, ano após ano, os resultados positivos que trazemos neste Relatório de Gestão.

Para conquistar esses resultados, cultivamos os valores da cooperação e do bem comum. Do fazer juntos. Valores que nos posicionam como a melhor entre as maiores operadoras médico-hospitalares do Brasil por seis avaliações consecutivas do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), da Agência Nacional de Saúde Suplementar. E que nos fizeram merecedores, por mais um ano, do Selo Pró-Ética, da Controladoria Geral da União (CGU), que reconhece empresas brasileiras que evidenciam seus esforços na prevenção e no combate à corrupção.



Da esquerda para a direita: José Augusto Ferreira, Múcio Pereira Diniz, Samuel Flam, Maria das Mercês Quintão Fróes e Eudes Arantes Magalhães.

O envolvimento e a participação crescente dos médicos cooperados, um dos grandes legados da nossa gestão, possibilitou que fizéssemos boas escolhas para a nossa cooperativa. Como consequência, avançamos em qualidade assistencial, experiência e acesso em nossa área de atuação, continuamos investindo em nossa Rede Própria e na qualificação de toda a rede de serviços, além de renovar nosso compromisso social.

E, assim, nós da Unimed-BH escolhemos valorizar o trabalho médico e cuidar da vida: fortalecendo as conexões humanas e cuidando de cada público do nosso entorno. Sabemos que muitos desafios ainda vão passar por nossa história, mas o caminho que percorremos até aqui nos enche de orgulho e satisfação por fazer parte de uma cooperativa sólida, sustentável e que é referência em todo o setor de saúde.

Apostando na força da coletividade, seguiremos para mais este ano que se inicia. Nosso desejo é que possamos celebrar mais e mais conquistas para nossa cooperativa, cooperados, clientes, colaboradores, parceiros e sociedade em geral. Afinal, tudo o que somos, somos juntos. E é dessa forma que seguiremos.

Juntos, com você, cuidando da saúde.



Samuel Flam
Diretor-Presidente



Eudes Arantes Magalhães
Diretor Administrativo-Financeiro



José Augusto Ferreira
Diretor de Provimento
de Saúde



Maria da Mercês Quintão Fróes
Diretora Comercial e de
Relacionamento Institucional



Múcio Pereira Diniz
Diretor de Serviços Próprios

NOSSA UNIMED-BH

7 Temos 49 anos de trajetória com foco no bem comum. Chegamos aqui graças às pessoas que, todos os dias, constroem a cooperativa do presente e do futuro.



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Juntos, como um só time,
com o foco do cliente.

[102-5]

Cuidar da saúde é a essência do nosso
trabalho. É o jeito Unimed-BH de ser.



Somos uma cooperativa em constante evolução e, por isso, aprimoramos periodicamente nossos compromissos, tendo como premissa sermos sempre melhores para os nossos cooperados, clientes, colaboradores, parceiros e sociedade.

Como reflexo disso, nossa cultura organizacional também está em constante aprimoramento, reforçando e fortalecendo nossa estratégia e contribuindo para nos impulsionar rumo a um futuro.

A nossa cultura é o que nos distingue. É a maneira como nos comunicamos. É o que valorizamos e em que acreditamos. São as nossas crenças, valores e comportamentos. É, portanto, de todos, construída por todos.

O cooperativismo é a nossa escolha e o bem comum, nosso compromisso. A construção conjunta de soluções com foco no que é melhor para a Cooperativa é o caminho para o crescimento sustentável e perene. É nisso que acreditamos e é o que nos orientou na formulação do nosso propósito e no amadurecimento das nossas crenças e valores, princípios que continuarão guiando nossas atitudes diante dos desafios que virão.

Definimos, então, dois focos para nossa atuação: **Um Só Time** e **Foco do Cliente**. Juntos, temos o compromisso de concentrar esforços no conhecimento e no atendimento às necessidades dos nossos clientes, de modo que essas sejam a base de todas as escolhas que fazemos.

Evoluímos em nossa visão e missão e firmamos um propósito, acreditando que ele nasce da alma da organização. É a matéria-prima simbólica que inspira a nossa existência e que trará importantes resultados para nossa atuação.

O nosso propósito [102-16]

Juntos, com você, cuidando da saúde.

Crenças

10

- ✓ *O sucesso da Unimed-BH depende de satisfazer o cliente.*
- ✓ *Agilidade e simplicidade são a melhor forma de trabalhar.*
- ✓ *Qualidade e preços competitivos são compatíveis.*
- ✓ *Cumprir o que foi acordado.*
- ✓ *Os interesses da Cooperativa Unimed-BH se sobrepõem aos interesses individuais ou de grupos.*
- ✓ *A manifestação da opinião constrói relações de confiança.*
- ✓ *A decisão colegiada visando ao bem comum é soberana.*

Valores

- ✓ *Sustentabilidade econômica, social e ambiental.*
- ✓ *Compromisso com o cliente.*
- ✓ *Ética nos relacionamentos.*
- ✓ *Qualidade com custo acessível.*
- ✓ *Inovação contínua.*

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

11

FOCO DO CLIENTE

UM SÓ TIME

VOCEÊ

QUE INOVA

RE.NO.VAR / *ver.* / buscar sempre um novo olhar, uma nova forma de ver e fazer, criando oportunidades para alcançar melhores resultados para a Cooperativa.

MARCELA PIERI, COLABORADORA

JUNTOS, COM VOCÊ,
CUIDANDO DA SAÚDE.

03

FOCO DO CLIENTE

UM SÓ TIME

VOCEÊ

QUE INTEGRA

A.GRE.GAR / *ver.* / a construção conjunta de soluções com foco no que é melhor para a Cooperativa é o caminho para o crescimento sustentável e perene.

EDGAR TOM BACK, MÉDICO COOPERADO DA CIRURGIA PLÁSTICA

FOCO DO CLIENTE

UM SÓ TIME

VOCEÊ

QUE REALIZA

DE.DI.CA.ÇÃO / *sub. fem.* / fazer o que foi acordado com foco no bem comum, se responsabilizando pelas entregas comprometidas, independente do público.

CLARA ROCHA, COLABORADORA

Para disseminar nossa nova identidade organizacional, realizamos uma campanha, com médicos cooperados e colaboradores, que reforça nossas diretrizes de atuar como um só time e com foco do cliente.

ADMINISTRAÇÃO

Conheça os representantes dos cooperados nas mais diversas instâncias de governança.

Em 2019, recebemos 106 novos delegados, que, juntamente com os Três Conselhos, o Nicoop e o Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH, formam o Conselho Social de nossa cooperativa.



**DIRETORIA EXECUTIVA****Diretor-Presidente**

Samuel Flam

Diretor Administrativo-Financeiro

Eudes Arantes Magalhães

Diretor de Provimento de Saúde

José Augusto Ferreira

**Diretora Comercial e de
Relacionamento Institucional**

Maria das Mercês Quintão Fróes

Diretor de Serviços Próprios

Múcio Pereira Diniz

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Adriano Neves de Almeida

Alcebíades Vitor Leal Filho

Andrea Chaimowicz

Artur Oliveira Mendes

Carlos Henrique Diniz de Miranda

Eudes Arantes Magalhães

Gustavo Carlos Heringer

João Augusto Oliveira Fernandes

José Augusto Ferreira

Lucas Viegas Martins

Luiz Antônio Ferreira

Luiz Fernando Neves Ribeiro

Maria das Mercês Quintão Fróes

Múcio Pereira Diniz

Paulo César Gomes Guerra

Ronaldo Percopi de Andrade

Samuel Flam

Soraya Neves Marques Barbosa dos Santos

Vitor Manuel Brostel Nunes Leal

CONSELHO TÉCNICO-SOCIETÁRIO

Ciro José Buldrini Filogonio

João Tadeu Leite dos Reis

Lécio Marcos Dias

Nordnei Soares de Paiva Campos Moreira

Paulo Fernando Souto Bittencourt

Ricardo Castanheira Pimenta Figueiredo

CONSELHO FISCAL 2019-2020

Cláudia Ayres Vilela

Cláudia Teixeira da Costa Lodi

Evandro Silva Ruas

Luiz Antônio dos Reis Lazarini

Marcos Tadeu Mourão

Sérgio Lages Murta

DELEGADOS DO**CONSELHO SOCIAL 2019-2023****Acupuntura**

Paulo Marcelo Mendes Lessa

Anestesiologia

André Lorenzon de Oliveira

Carlos Henrique Viana de Castro

Cláudia Helena Ribeiro da Silva

Eduardo Miranda Lima

Francisco Tadeu da Mota Albuquerque

Geraldo Teixeira Botrel

Luiz Carlos de Araújo

Angiologia e Cirurgia Vascular

Francesco Evangelista Botelho

Juliano de Oliveira Barbosa Guedes

Cardiologia

Dinalva Aparecida Mendes

Eduardo Antônio Vilaça Duarte

Heberth César Miotto

Marco Victor Hermeto

Maria Rachel da Silva Mourão

Otto Starling de Carvalho Rodrigues Pereira

Sônia Francisca de Souza

Cirurgia Cardiovascular

Fernando Antônio Roquette Reis Filho

Cirurgia da Mão

Gustavo Pacheco Martins Ferreira

Cirurgia de Cabeça e Pescoço

Alvimar Afonso Barbosa

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

ADMINISTRAÇÃO



CONSELHO DE
ADMINISTRAÇÃO



CONSELHEIROS
TÉCNICOS-
SOCIETÁRIOS

**DELEGADOS DO
CONSELHO SOCIAL 2019-2023
(CONTINUAÇÃO)****Cirurgia Geral**

Antônio Carlos Cioffi
Antônio Maria Claret Vieira Pinto
Marcelo Gomes Girundi
Paulo Roberto Lima Carreiro

Cirurgia Pediátrica

Paulo Custódio Furtado Cruzeiro

15

Cirurgia Plástica

Kennedy Rossi Santos Silva
Marcus Vinícius Mourão Mafra

Cirurgia Torácica

Leonardo Cruz Peixoto

Clínica Médica

Alexandre Ribas de Carvalho
Domingos Flávio Rabelo Gomes
Elôa Nolasco Porto
Flavius Marinho Vieira
José Francisco Zumpano Pereira Santos
Lincoln César Costa
Nilton Alves de Rezende
Roberto Veloso Gontijo
Rogério de Carvalho Carmelo
Vanessa Peres Felipe
Victor Hugo Lisboa Lopes Rodrigues

Coloproctologia

Hélio Antônio Silva

Dermatologia

Gisele Viana de Oliveira
Marcus Henrique de Sousa Brito Xavier
Maria de Fátima Melo Borges
Maria Eliza Pereira dos Santos
Endocrinologia e Metabologia
Gustavo Castilho de Rezende
Luiz Antônio Sette e Câmara
Paulo Augusto Carvalho Miranda

Endoscopia

Kleber Bianchetti de Faria

Gastroenterologia

Bruno Squarcio Fernandes Sanches
Vera Lucia Ângelo Andrade

Geriatria

Bárbara Correa de Oliveira

Ginecologia e Obstetrícia

Antônio Fernandes Lages
Gabriel de Almeida Silva Junior
Humberto Scucato Madeira
Luciano da Silva Teixeira
Márcio Lúcio de Miranda Filho
Maria Virgínia Furquim Werneck Marinho
Mário das Graças Xavier
Paulo Roberto Mansoldo Alves
Romerson Martins Franco
Sérgio Augusto Triginelli

Hematologia e Hemoterapia

Daniel Dias Ribeiro

Homeopatia

Rita de Cássia Gomes

Infectologia

Frederico Figueiredo Amâncio

Mastologia

Cláudia Maria Avelar e Silva

Medicina de Família e Comunidade

Daniel Knupp Augusto

Medicina Física e Reabilitação

Ana Paula Coutinho Fonseca

Medicina Intensiva

Haislan Silva Levenhagen Ferreira

Nefrologia

Fernando das Mercês de Lucas Junior

**DELEGADOS DO
CONSELHO SOCIAL 2019-2023
(CONTINUAÇÃO)****Neurocirurgia**

Flávio Vale Pinelli Nogueira

Neurologia

Eustáquio Claret dos Santos

Oftalmologia

Carlos Gustavo de Queiroz

Carlos Gustavo Leite Vieira

Décio da Costa Lima Junior

Elanilze Natividade Costa

Ulisses Roberto dos Santos

Ortopedia e Traumatologia

Enguer Beraldo Garcia

Lincoln Paiva Costa

Rodrigo Ferreira Montalvo

Rodrigo Perroni Cruzeiro

Sérgio Magnavita Sabino

Otorrinolaringologia

Ângela Francisca Marques Guerra

Roberto Eustáquio Santos Guimarães

Patologia

Rodrigo Assis de Paula

Patologia Clínica e Medicina Laboratorial

Letícia Maria Henriques Resende

Pediatria

Ângela Travessoni Furst

Carlos Eduardo Mariz Magalhães

Cristiano José Bento

Humberto de Oliveira Martins

Lea Cristina Ferreira

Margarida Constança Sofal Delgado

Maria Cristina Tinoco Horta

Maria Mercedes Zucheratto Castro

Ricardo Sobreira Silva Araújo

Rosângela Maria dos Reis

Pneumologia

Bruno Horta Andrade

Psiquiatria

Leonardo Agostini Quintão

Paula Aparecida Gomes

Radiologia e Diagnóstico por Imagem

Gustavo Franca e Ferreira

Sérgio Ribeiro de Andrade

Radioterapia

Leonardo Cunha Furbino Pimentel

Reumatologia

Rejane Pinheiro Damasceno

Urologia

Eyder Leite Ferreira

Mário Alberto Pacca Carazzai

**NÚCLEO DE INTEGRAÇÃO
COM COOPERADOS (NICOOP)**

Adelino de Melo Freire Júnior

Carlos Batista Alves de Souza Filho

Henri Amédée Peret

Jacilea Regina R. e Rodrigues Pedrosa

Luiz Carlos Molinari Gomes

Marco Aurélio Campos Peixoto

**CONSELHO CONSULTIVO
DO INSTITUTO UNIMED-BH**

Bernadete Lopes da Silva

Eduardo Almeida Cunha Filgueiras

Jair Leopoldo Raso

Lidiane Magalhães Lemos

Oswaldo Cruz Junior

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

ADMINISTRAÇÃO



CONSELHO
FISCAL



CONSELHO
SOCIAL

**COMITÊ DE ESPECIALIDADES
GESTÃO 2018 – 2022****Acupuntura**

Beatriz Gualberto Drumond
Carlos Eduardo Martins Guimarães
Celso Homero Santos Oliveira
Flávio Márcio Cortes de Araújo
Paulo Marcelo Mendes Lessa

Alergologia e Imunologia

Cláudia Rosa e Silva
Cláudio Oliveira Ianni
Eduardo Magalhães de Souza Lima
Maria Cândida Marques
Roberto Magalhães de Souza Lima
Rozana de Fátima Gonçalves
Simone Nabuco de Senna

Anatomia Patológica

Agostinho Pinto Gouvêa
Gil Patrus Mundim Pena
Marcelo Orsini Salomé
Marco Antônio Dias
Maurício Buzelin Nunes
Moisés Salgado Pedrosa
Omar de Paula Ricardo Filho

Anestesiologia

Alexandra de Vasconcelos Vieira
Cláudia Helena Ribeiro da Silva
Cristiano Pereira Peluso
Fabiano Souza Araújo
Márcio Placedino Martins
Marcelo de Paula Passos
Rodrigo de Lima e Souza

Angiologia e Cirurgia Vascular

Caetano de Souza Lopes
Edno Lopes Caldeira
Fabrício Neto Ladeira
Francesco Evangelista Botelho
Marco Túlio Marques Félix
Mateus Alves Borges Cristiano
Oswaldo Cruz Junior

Cardiologia

Dinalva Aparecida Mendes
Eduardo Sadi Henriques
Epotamenides Maria Good God
Henrique Patrus Mundim Pena
José Pedro Jorge Filho
Maria Rachel da Silva Mourão
Mário Castello Branco Coutinho

Cirurgia Cardiovascular

Daniel Nardi
Fernando Antônio Roquete Reis Filho
José Augusto Ferreira
Leonardo Ferber Drumond
Marcelo Frederigue de Castro
Marcus Gustavo Tito
Renato Rocha Rabello

Cirurgia de Cabeça e Pescoço

Alvimar Afonso Barbosa
Antônio Albuquerque de Brito
Enaldo Lopes de Oliveira
Gustavo Meyer de Moraes
Mauro Becker Martins Vieira
Rafael dos Santos Malheiros
Sérgio Luiz Coelho Negri

Cirurgia Geral

Agnaldo Soares Lima
Alexandre Prado de Resende
Júlio Cezar Vieira Franco
Lívio Suretti Pires
Marco Túlio Costa Diniz
Paulo Roberto Lima Carreiro
Roberto Carlos de Oliveira e Silva

Cirurgia Pediátrica

Eliane Mayumi Nonaka
Guilherme Arantes Rosa Maciel
Leonardo Augusto Silva Machado
Marco Antônio Viana Gomes
Mirts Miyoshi Matsushita
Paulo Custódio Furtado Cruzeiro
Rodrigo Romualdo Pereira

**COMITÊ DE ESPECIALIDADES
GESTÃO 2018 - 2022
(CONTINUAÇÃO)****Cirurgia Plástica**

Aloísio Ferreira da Silva Filho
Célio José de Oliveira
Eduardo Luiz Nigri dos Santos
Ian Goedert Leite Duarte
Luiz Eduardo Toledo Avelar
Marcelo Versiani Tavares
Marco Aurélio Campos Peixoto

19

Cirurgia Torácica

Agnaldo Ferreira Eisenberg
Alyne Fonseca de Vilhena
André de Val Barreto
Astunaldo Junior de Macedo e Pinho
Guilherme de Carvalho Ribeiro
Leonardo Brand Rodrigues
Nilson Figueiredo Amaral

Clínica Médica

Achilles Rohlfs Barbosa
Guilherme Donini Armiato
José Francisco Zumpano Pereira Santos
José Ricardo de Oliveira
Luiz Rogério Gomes Aranha
Oswaldo Fortini Levindo Coelho
Valério Trindade Lopes de Moura

Coloproctologia

Bruno Giusti Werneck Cortes
Fabrício Silluzio Alves Pereira
Heraldo Neves Valle Junior
Hilma Nogueira da G. Monachesi Gaio
Magda Maria Profeta da Luz
Paulo César de Carvalho Lamounier
Sinara Mônica de Oliveira Leite

Dermatologia

Ana Cláudia de Brito Soares
Dalton Nogueira Moreira
Geraldo Magela Magalhães
Gisele Viana de Oliveira

Maria Eliza Pereira dos Santos
Marcus Henrique de Souza Brito Xavier
Ondina Maria de A. Couto e Andrada

Endocrinologia

Adauto Versiani Ramos
Bárbara Érika Lima Caldeira Araújo Sousa
Gustavo Castilho de Rezende
Letícia Rodrigues de Alencar
Maria Aparecida Moreira Cosso
Maria Cristina Ferreira Drummond
Rodrigo Nunes Lamounier

Endoscopia Digestiva

Carlos Alberto da Silva Barros
Elmar José Moreira Lima
Hermes Miranda de Oliveira
Jairo Silva Alves
José Celso Cunha Guerra Pinto Coelho
Luiz Cláudio Miranda Rocha
Patrícia Coelho Fraga Moreira

Gastroenterologia

Ana Flávia Passos Ramos
Bruno Squarcio Fernandes Sanches
Carlos Alberto Mota Valadares
Célio Jefferson Salgado
Francisco Guilherme Cancela e Penna
Luiz Fernando Pena
Vera Lúcia Ângelo Andrade

Geriatría

Bárbara Corrêa de Oliveira
Estevão Alves Valle
José Higino Fonseca Morais
José Ivany dos Santos
José Milton Cardoso Junior
Ramon Fernando Gual
Rodrigo Zunzarren Megale

**COMITÊ DE ESPECIALIDADES
GESTÃO 2018 - 2022
(CONTINUAÇÃO)****Ginecologia e Obstetrícia**

Andrezza Vilaça Belo Lopes
Cristiana Fonseca Beaumord
Delzio Salgado Bicalho
Inês Katerina Damasceno Cavalo Cruzeiro
Luciano Freitas de Souza
Maria de Fátima Dias de Souza Brito
Maria de Fátima Lobato Vilaça

20

Hematologia e Hemoterapia

Cláudia de Souza
Daniel Dias Ribeiro
Evandro Maranhão Fagundes
João Paulo de Oliveira Guimarães
Maria Sueli da Silva Namen Lopes
Sérgio Schusterschitz da Silva Araújo
Wellington Morais de Azevedo

Hemodinâmica

Jamil Abdalla Saad
José Walter Mendes Nogueira
Manoel Augusto Baptista Esteves
Marcos Antônio Marino
Mauricio Cavalieri Machado
Maurício de Rezende Barbosa
Ricardo Wang

Homeopatia

Alexandre Kaucher Darmstadter
Euder Airon Morais
Francisco Celso Rocha Miranda
Gustavo Freire Radd
João Márcio Berto
Patrícia Maria Mourão Passos
Rita de Cássia Gomes

Infectologia

Carlos Ernesto Ferreira Starling
Estevão Urbano Silva
Frederico Figueiredo Amâncio
Marcelo Santos Silva

Tânia Moreira Grillo Pedrosa
Valéria Freire Fonseca
Virgínia Antunes de Andrade Zambelli

Mastologia

Annamaria Massahud R. dos Santos
Aroldo Gonçalves de Carvalho
Kerstin Kapp Rangel
Luis Cláudio dos Santos
Regis Leite L'abbate
Soraya de Paula Paim
Waldeir José de Almeida Junior

Medicina de Família e Comunidade

Daniel Knupp Augusto
Denise Lemos Dias
Guibson Roberto Ferreira
Guilherme Bruno de Lima Júnior
Jorge Luiz Barbosa Junior
Júlio Cesar Rocha Nunes
Marcos Almeida Quintão

Medicina do Trabalho

Carlos Eduardo Pereira Capuruço
Elôa Nolasco Porto
Frederico Castro Pena
Jacó Lampert
João Álvaro De Oliveira
Vinício Cavalcante Moreira

Medicina Física e Reabilitação

Ana Paula Coutinho Fonseca
Cláudia Fonseca Pereira
Eugênio Dumont de Paiva Borges
Ivana Maria Couy Fonseca
Maria Lygia Vaz de Melo Sá
Maurício José Soares
Ronaldo Felício da Silva

**COMITÊ DE ESPECIALIDADES
GESTÃO 2018 - 2022
(CONTINUAÇÃO)****Medicina Intensiva**

Claudia Camargos Carneiro
Hugo Corrêa de Andrade Urbano
Joel Teles Corrêa de Oliveira
José de Freitas Teixeira Junior
Maria Aparecida Braga
Marília de Aguiar Araújo
Rogério de Castro Pereira

21

Medicina Nuclear

Adelanir Antônio Barroso
Álvaro Luiz Barroso
Carlos Jorge Simal Rodrigues
Ivana Sena do Nascimento
Viviane Santuari Parisotto Marino

Nefrologia

Alexandre Carvalho Pinto Coelho
Fernando das Mercês de Lucas Junior
Katia de Paula Farah
Lúcio Silva
Lilian Pires de Freitas do Carmo
Patricia Vasconcelos Lima
Marisa França Ferreira

Neurocirurgia

Alexandre Varella Giannetti
Aluizio Augusto Arantes Júnior
Gustavo Agra Cariri
José Aloysio da Costa Val Filho
Leonardo Augusto Wendling Henriques
Marcello Penholate Faria
Marco Túlio Salles Rezende

Neurologia

Drusus Péres Marques
Eustáquio Claret dos Santos
Fidel Castro Alves de Meira
Marcelo Gabriel Vega
Maria do Carmo de Vasconcellos Santos
Paulo Pereira Christo

Rosamaria Peixoto Guimarães

Neurologia Pediátrica

Eisler Cristine Carvalho Viegas
Lívia Uliana Jácome
Marcela Guimarães Cavalcanti Ribeiro
Márcio Moreira Mendonça
Maurício Barbosa Horta
Susana Satuf Rezende Lelis

Oftalmologia

Aierson Faria Junior
Edmundo Américo Dias Soares
Fábio Nishimura Kanadani
Geraldo de Barros Ribeiro
José Aloísio Dias Massote M. Oliveira
Luiz Carlos Molinari Gomes
Márcia de Freitas Faria

Ortopedia e Traumatologia

José Carlos Souza Vilela
Leandro Vaz de Melo Campos
Leonardo Silluzio Ferreira
Lúcio Honório de Carvalho Junior
Marcos Antônio Ferreira Junior
Rodrigo Villas Boas Pinto
Wagner Guimarães Lemos

Otorrinolaringologia

Ângela Francisca Marques Guerra
Elizabeth Camargo Nigri Flores
Jacilea Regina R. e Rodrigues Pedrosa
Marcelo Castro Alves de Sousa
Marconi Teixeira Fonseca
Maria Júlia Abrão Issa
Paulo Henrique Rodrigues

Patologia Clínica

Débora Maria Tavares de Andrade
Eliane Dias Lustosa Cabral
José Euclides Franco Ribeiro
Letícia Maria Henriques Resende
Lucimar Gonçalves de Souza Assunção
Wilson de Souza Lima

**COMITÊ DE ESPECIALIDADES
GESTÃO 2018 - 2022
(CONTINUAÇÃO)****Pediatria**

Ariete do Perpétuo Socorro D. de Araújo
Bruno Morais Damião
Cristiano Tulio Maciel Albuquerque
Marisa Lages Ribeiro
Salvador Henrique Ceolin
Silvana Teotônio Simão
Vânia Nunes Viotti Parreira

22

Pneumologia

Antônio Braz Pereira Junior
Bruno Horta Andrade
David Vogel Koza
Helena Rachel Weinreich
Luiz Fernando Ferreira Pereira
Marta Gouvêa de Miranda
Marcelo Bicalho de Fuccio

Psiquiatria

Ana Carolina Figueiredo Correia
Cláudio Lage Moretzsohn
Jesus Almeida Fernandes
Marco Túlio de Aquino
Maurício Leão de Rezende
Rafael Jacques Cosenza
Vanuza Fortes Ribeiro

Radiologia

Bernardo Lopes Cançado Fonseca
Ivie Braga de Paula
João Paulo Kawaoka Matushita
Leonardo Soares
Luciana Costa Silva
Rogério Augusto Pinto da Silva
Sérgio Ribeiro de Andrade

Radioterapia

Leonardo Cunha Furbino Pimentel
Marcus Simões Castilho
Mauro Murta de Andrade Filho
Miguel Torres Teixeira Leite
Stella Sala Soares Lima

Reumatologia

Celeste Magna de Araújo Dantas
Cláudia Lopes Santoro Neiva
Daniela Castelo Azevedo
Fabiana Brito Goulart
Gilberto Antônio Xavier Junior
Luiz Severiano Ribeiro
Rejane Pinheiro Damasceno

Tratamento da Dor

Alexandre Vaz
Gustavo Márcio Silvino Assunção
Marcelo Pereira Bastos
Roberto Paolinelli de Castro
Tereza Cristina Bandeira Silva Mendes

Urologia

Ailton Gomes Faion
Denilson Santos Custódio
Leonardo Gomes Lopes
Mário Alberto Pacca Carazzai
Paulo Eduardo de Oliveira Alvarez
Pedro Romanelli de Castro
Wadson Gomes Miconi

ORGANIZAÇÃO DA REDE UNIMED-BH

Nossa Rede, própria e credenciada, é organizada considerando os pilares da garantia de acesso, integralidade do cuidado e qualidade da assistência.

Distribuída por toda a região metropolitana de Belo Horizonte, nossa rede é pensada para oferecer a melhor experiência para o cliente.



NOSSOS NÚMEROS

Todos os dias, cuidamos de pessoas.
E o reflexo desse trabalho está
nos resultados que colhemos.

Promover a saúde e a qualidade de vida
faz parte da nossa atuação. Na foto, aula
de Tai Chi Chuan, durante o Festival
Desperta, promovido pela Unimed-BH.

24



Foco em resultados [102-7]

A gestão coletiva e responsável dos recursos da Cooperativa trouxe importantes resultados em 2019. Confira:



5.544
COOPERADOS

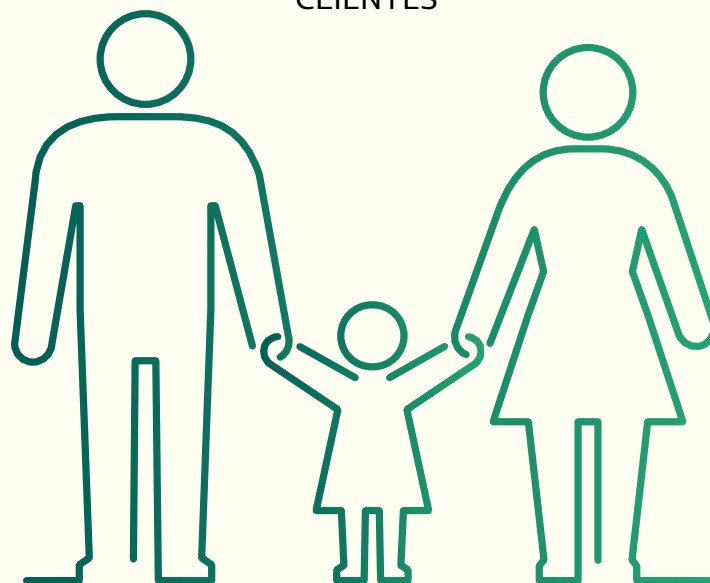


1.215
COLABORADORES
NA EQUIPE
ADMINISTRATIVA



4.057
PROFISSIONAIS
DEDICADOS À
ASSISTÊNCIA EM SAÚDE
AOS CLIENTES

1.284.011
CLIENTES



Área de atuação

[102-3, 102-4 e 102-6]

34

MUNICÍPIOS MINEIROS
SÃO A NOSSA ÁREA
DE ATUAÇÃO.

26

54%

É A NOSSA PARTICIPAÇÃO
DE MERCADO.



Compartilhando valor [102-7]

Pelo porte de nossa operação, contribuimos para gerar serviços e transferência de recursos para médicos, hospitais, clínicas e laboratórios.

27 **8.594.666**
CONSULTAS MÉDICAS*

12%

PRESTADAS A CLIENTES
DE OUTRAS SINGULARES
UNIMED.

165.724
INTERNAÇÕES HOSPITALARES**

29%

REALIZADAS
NA REDE PRÓPRIA.

31.087.912
EXAMES E TERAPIAS SEQUENCIAIS*

12%

SÃO ATENDIMENTOS
A OUTRAS SINGULARES
UNIMED.

*Clientes Unimed-BH dentro e fora da nossa área de atuação + clientes de intercâmbio em nossa área de atuação.

**Clientes Unimed-BH somente em nossa área de atuação + clientes de intercâmbio em nossa área de atuação.

AVALIAÇÃO SETORIAL

Em 2019, comemoramos a conquista da nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

Um dos indicadores mensurados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) avalia nossa qualidade em atenção à saúde. Na foto, o Hospital Unimed - Unidade Contorno.



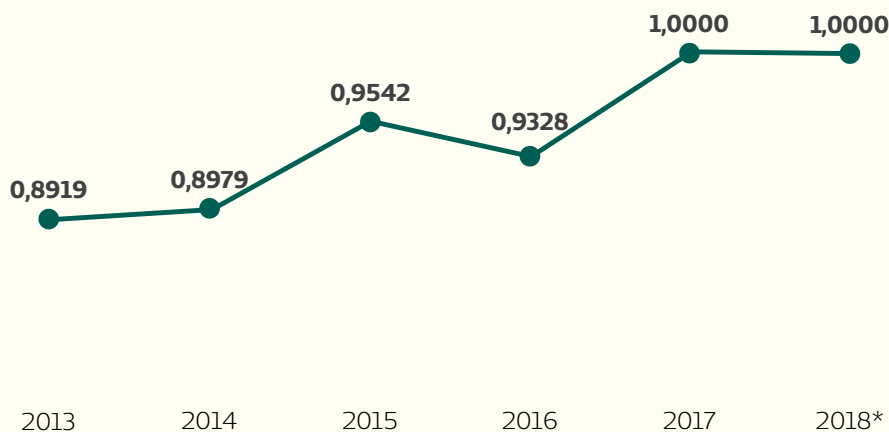
A melhor entre as maiores

A Unimed-BH conquistou nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) e, pela sexta avaliação consecutiva, é a melhor entre as maiores operadoras médico-hospitalares do Brasil. O ranking do IDSS, principal indicador de reconhecimento do setor no país, é divulgado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Anualmente, as operadoras são avaliadas em quatro dimensões: Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade no Mercado e Gestão de Processos de Regulação. A nota máxima foi alcançada pela Unimed-BH em três quesitos, além da bonificação que a Agência atribui aos planos de saúde pelo cumprimento de critérios extra-avaliação. Um exemplo são as creditações e os programas de atenção à saúde que a operadora possui.

29

Saiba mais sobre as certificações e creditações da Unimed-BH no capítulo Quem faz a Unimed-BH - Rede de Serviços



*Prévia do resultado do ano-base 2018.

DIMENSÃO AVALIADA	AVALIAÇÃO	PESO
Qualidade em atenção à saúde	1,0000	0,30
Garantia de acesso	0,6260	0,30
Sustentabilidade de mercado	1,0000	0,30
Gestão de processos de regulação	1,0000	0,10
Índice de Desempenho (IDSS)	1,0000	1,00

Em 2018, a ANS alterou a metodologia de cálculo dos indicadores do IDSS. Em razão disso, muitas operadoras contestaram o resultado prévio, o que atrasou a divulgação do resultado ano-base 2017. A prévia do resultado do ano-base de 2018 foi divulgada pela ANS em dezembro de 2019 e, nela, a Unimed-BH manteve a nota máxima na avaliação. O resultado final está previsto para ser divulgado até março de 2020. Atingimos a nota máxima devido à bonificação que as Operadoras recebem por apresentar a certificação do Programa de Acreditação de Operadoras de Plano Privado de Assistência à Saúde.

RECONHECIMENTOS

Em 2019, o esforço de cada um fez a diferença, e o resultado desse trabalho se reflete também nos reconhecimentos.

Um dos destaques do ano foi o Prêmio SomosCoop, em que a Unimed-BH foi a única cooperativa na categoria Ouro - Rumo à Excelência. Na foto, o diretor Administrativo-Financeiro, Eudes Magalhães, e o presidente do Sistema OCB, Márcio Lopes de Freitas, com os demais premiados.



Eficiência e resultados

A Unimed-BH, como reflexo da eficiência em gestão e dos resultados alcançados, recebe, ano após ano, reconhecimentos setoriais e em rankings de negócios.

Conquistas que evidenciam não apenas o bom desempenho em gestão coletiva dos recursos, mas também os esforços que empenhamos todos os dias para oferecer aos nossos clientes a melhor experiência em saúde.

Conheça os destaques de 2019 nos principais rankings de negócio do país e os reconhecimentos pela atuação na Saúde Suplementar e como cooperativa.

COOPERATIVISMO

Prêmio SomosCoop

A Unimed-BH foi a única a conquistar a categoria máxima do Prêmio de Excelência em Gestão. Classificada como Ouro, na faixa Rumo à Excelência, a Cooperativa também recebeu, das mãos do presidente da Ocemg, Ronaldo Scucato, a premiação destaque nas categorias "Governança" e "Melhoria Contínua", pelo trabalho de Gestão da Reputação.

Dia de Cooperar 2019

A Unimed-BH foi homenageada pelo Sistema Ocemg por sua participação no maior movimento cooperativista de voluntariado do país.



O presidente da Ocemg, Ronaldo Scucato, com o diretor Administrativo-financeiro da Unimed-BH, Eudes Magalhães, na entrega do Prêmio SomosCoop.

GESTÃO

Veja os principais reconhecimentos de 2019:



Época 360º

1ª

OPERADORA DE PLANOS
DE SAÚDE NO RANKING
GERAL DAS EMPRESAS



ISTOÉ - As Melhores
da Dinheiro

2º

MELHOR PLANO
DE SAÚDE DO BRASIL

32



Valor 1000

5º

MAIOR PLANO
DE SAÚDE
DO BRASIL



Exame
Melhores e Maiores

6ª

MAIOR EMPRESA
DO SETOR DE SAÚDE
DO BRASIL



Valor 1000

Alcançamos a 5ª posição entre os 50 maiores planos de saúde do país no anuário do jornal Valor Econômico, ocupando o 4º lugar em patrimônio líquido, ativos e aplicações financeiras, e 5º lugar em margem operacional e lucro líquido.

Exame Melhores e Maiores

Conquistamos nossa melhor classificação histórica no ranking geral. Somos a 6ª maior empresa no segmento de saúde em liderança de mercado e em crescimento e a 168ª dentre as 500 maiores empresas do país.

33

As Melhores da Dinheiro

Na avaliação da revista ISTOÉ Dinheiro, conquistamos o 2º lugar no segmento de saúde. Além disso, ocupamos o 1º lugar na lista das 1.000 maiores empresas brasileiras em duas categorias: “Inovação e Qualidade” e “Responsabilidade Social”.

Época 360°

A Cooperativa é o 1º plano de saúde a aparecer na listagem geral do anuário Época 360°. Na categoria Saúde, fomos destaque em Inovação, conquistando o 3º lugar. A Unimed-BH figura ainda na 92ª posição do ranking das maiores empresas brasileiras, com pontuações obtidas em seis dimensões: Desempenho Financeiro, Governança Corporativa, Inovação, Pessoas, Sustentabilidade e Visão de Futuro.

GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

Selo de Governança e Sustentabilidade

A Unimed do Brasil reconheceu, mais uma vez, a Unimed-BH na categoria Ouro em Governança e Sustentabilidade. O selo tem abrangência nacional e considera aspectos de governança e gestão sustentáveis, alinhados às boas práticas de mercado.

Empresa Pró-Ética

Pela segunda vez consecutiva, a Unimed-BH é a única cooperativa do Brasil a figurar na seleta lista de Empresas Pró-Ética, iniciativa da Controladoria Geral da União (CGU). Esse reconhecimento reforça nosso compromisso público com a prevenção e o combate à corrupção e à fraude.

Índice de Valor do Sistema de Saúde Brasileiro

A Unimed-BH conquistou o prêmio na categoria Bronze – Operadora de Grande Porte. O reconhecimento foi entregue no IV Encontro Nacional do DRG Brasil. A Cooperativa alcançou o índice de 89,24% no ranking, que mede a entrega de assistência com valor para o paciente com foco nos pilares: eficiência, qualidade e segurança.

Guia Exame de Sustentabilidade

Como parte do nosso compromisso com a ampliação das ações de preservação e conservação do meio ambiente, participamos em 2019, pela primeira vez, do Guia Exame de Sustentabilidade. O ranking reconhece as empresas que se destacam na área.



Diretores da Unimed-BH recebem prêmio no IV Encontro Nacional do DRG Brasil ao lado dos dois presidentes do IAG Saúde, Renato Couto e Tania Grillo.

XXI Prêmio Minas Desempenho Empresarial

Na revista Mercado Comum, comemoramos mais uma vez o 1º lugar na categoria Melhores e Maiores – Excelência no Segmento de Saúde. O prêmio lista as empresas que mais se destacaram no estado em 2018/2019, considerando fatores como Governança Corporativa, Inovação, Sustentabilidade, entre outros.

ENGENHARIA E INFRAESTRUTURA

35

17º Prêmio IMEC Destaques da Engenharia

O Instituto Mineiro de Engenharia Civil, com apoio do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Minas Gerais (CREA-MG), premiou a Unimed-BH na categoria Destaques da Construção Civil em Minas Gerais. O prêmio reconhece o cuidado das empresas com as questões socioambientais em seus empreendimentos.

12º Prêmio Top Engenharias

A Unimed-BH foi reconhecida como uma das empresas que mais se destacaram ao fornecer bens e serviços. A escolha é definida por engenheiros e especialistas de empresas dos setores de construção civil, metalurgia, energia, entre outros. O Prêmio é concedido pela Associação de Engenheiros e pelos Ex-alunos da Engenharia da Universidade Federal de Minas Gerais.



A diretora Comercial e de Relacionamento Institucional da Unimed-BH, Maria das Mercês Quintão Frões, com o certificado de reconhecimento do XXI Prêmio Minas Desempenho Empresarial.

REFERÊNCIA DE MERCADO

Medalha do Mérito Consular

A atuação de referência da Unimed-BH no segmento de saúde nacional chamou a atenção da Associação dos Membros do Corpo Consular no Estado de Minas Gerais, que agraciou o diretor-presidente, Samuel Flam, com a Medalha do Mérito Consular 2019. O título reconhece os relevantes serviços prestados ao estado de Minas Gerais.

36

Oscar da Saúde 2019

Nosso diretor-presidente, Samuel Flam, foi homenageado também com o prêmio que reconhece os 100 mais Influentes da saúde. Ele recebeu o Oscar da Saúde 2019 pelo destaque na categoria Saúde Suplementar.

Prêmio Executivo de Tecnologia da Informação (TI) do Ano

As iniciativas de inovação da Unimed-BH trouxeram mais um importante reconhecimento. O superintendente de Tecnologia da Informação da Cooperativa, Ezequiel Silva, foi homenageado como Executivo de TI do Ano, na categoria Saúde. O prêmio é promovido pela revista IT Mídia e destinado exclusivamente a profissionais de TI de todo o Brasil.

INOVAÇÃO EM ATENÇÃO À SAÚDE

Prêmio Inova+Saúde

Na 5ª edição do seu prêmio de inovação, a Seguros Unimed, em parceria com a Unimed do Brasil, reconheceu a Unimed-BH na categoria Epidemiologia, Saúde e Bem-Estar. O case vencedor foi “Identificação de Comorbidades em Base de Dados”, que



O superintendente de Tecnologia da Informação, Ezequiel Silva, recebe o Prêmio da revista IT Mídia.



Diretores e equipe da Unimed-BH recebem prêmio da Inova+Saúde, que avalia as iniciativas das Cooperativas do Sistema Unimed em âmbito nacional.

relatou como a Unimed-BH tem utilizado a Inteligência Artificial para aperfeiçoar a gestão de informações epidemiológicas dos clientes.

100 + Inovadoras no Uso de TI

A Unimed-BH conquistou o 1º lugar na categoria saúde e o 5º lugar geral no prêmio do IT Forum 365, que reconhece as 100 empresas que mais inovaram na utilização de recursos de Tecnologia da Informação. O primeiro lugar foi para o projeto realizado em parceria com a startup Kunumi, que adota a inteligência artificial no processo de autorização. O trabalho foi desenvolvido a muitas mãos pelas áreas Assistenciais e de Tecnologia da Informação da Cooperativa.

Valor Inovação Brasil – 150 mais inovadoras do país

A Cooperativa foi a única empresa do segmento de planos de saúde com abrangência regional presente no ranking, realizado pelo Jornal Valor Econômico com o apoio da Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras (Anpei). A pesquisa avalia as práticas de inovação e classifica as empresas a partir de quatro critérios: intenção de inovar, esforço para realizar a inovação, resultados obtidos e avaliação do mercado.

Prêmio Experiências de Sucesso

Fomos premiados nas categorias Gestão Assistencial, com o case “Feedback Estruturado de Corpo Clínico como ferramenta de Governança”, e Gestão Administrativa, com o case “Inteligência Artificial na Autorização de Pedidos de Clientes”. A premiação foi realizada durante o Simpósio Unimed 2019, que teve como tema Mercado em Transformação.



O superintendente-geral de Serviços Próprios, Fábio Lentúlio, a superintendente de Assistência Ambulatorial, Kênia de Castro Macedo, e a gerente ambulatorial das Unidades Barreiro e Centro Médico (GABC), Larissa Vilela Cruz, representaram a Unimed-BH no Prêmio Experiências de Sucesso.



Um dos destaques no Prêmio Experiências de Sucesso foi o case “Inteligência Artificial na Autorização de Pedidos de Clientes”, apresentado pela coordenadora de Auditoria Hospitalar da Unimed-BH, Batielhe Moreira Franco Melo.

17º Congresso Mineiro de Neurologia

A equipe de Neurologia do Hospital Unimed – Unidade Contorno foi premiada por estudos de condutas clínicas baseadas em atendimentos realizados na Rede Própria. O reconhecimento foi para trabalhos voltados para tratamentos bem-sucedidos de casos mais raros e com poucos registros na literatura. Os premiados foram dois pôsteres com foco no tratamento de Acidente Vascular Cerebral (AVC) e uma apresentação sobre encefalopatia de tronco encefálico de Bickerstaff, em caso similar à síndrome de Guillain-Barré. Trabalhos serão apresentados no Congresso Nacional de Neurologia de 2020.

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

12º Prêmio Fornecedores de Confiança

Pelo 12º ano, fomos destaque em confiabilidade dos serviços, conforme pesquisa com os clientes empresariais feita pela revista Melhor, publicação oficial da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH).

Certificação de Ouvidoria Excelente

A Unimed-BH recebeu a certificação máxima do Programa Ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil, que avalia o desempenho das singulares do Sistema Unimed. Com validade de dois anos, a Cooperativa foi certificada na categoria Excelente.

Ranking de Intercâmbio da Unimed do Brasil

A Unimed-BH conquistou desempenho superior a 95% nos indicadores do Ranking de Intercâmbio da Unimed do Brasil. A metodologia de avaliação busca a agilidade e a padronização desses processos em todo o Sistema Unimed e considera indicadores que fortalecem a marca da Cooperativa, a qualidade técnica



Reconhecimento tem validade de dois anos.

e operacional dos processos relacionados ao atendimento, além dos processos de cobrança e contestação.

Campanha Top Vendas 2018

A Unimed-BH foi a grande vencedora da Campanha Top Vendas, promovida pela Unimed Aeromédica, entre 110 singulares de diversos estados brasileiros. A iniciativa reconhece os profissionais da área de vendas que se destacaram na comercialização dessa modalidade.



Luiz Otávio Fernandes de Andrade, presidente da Federação Minas Gerais ao lado do diretor-presidente da Unimed-BH, Samuel Flam, que recebe o reconhecimento destacando a Unimed-BH como marca mais lembrada pelos mineiros.

MARCA

Top of Mind – Marcas de Sucesso 2019

Pelo 24º ano consecutivo, a Unimed-BH é a marca de planos de saúde mais lembrada pelos mineiros, no prêmio entregue pela revista Mercado Comum. Neste ano, a Cooperativa recebeu o reconhecimento em duas categorias: Excelência em Planos de Saúde e Liderança em Hospital.

AÇÕES DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

45º Prêmio Aberje

A Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje) reconhece as organizações e profissionais que se destacam na área da comunicação empresarial brasileira. Neste ano, a Cooperativa foi vencedora nas categorias Comunicação de Marca e Múltiplos Públicos, da Etapa Minas Gerais e Centro-Oeste, com os cases “Gestão da Reputação como Diferencial Competitivo para a Marca” e “Blindagem de Marca: Comunicação e Relacionamento para Fortalecer a Presença da Unimed-BH em Betim”.



A gerente de Comunicação Corporativa, Cristiane Sanches, e a gerente de Marketing, Christie Meira, recebem prêmio Aberje.

SUSTENTABILIDADE

A Unimed-BH se compromete com a visão integrada de sustentabilidade. O conceito é entendido como uma ação responsável com foco no bem comum, que associa a saúde do nosso negócio ao cuidado nas relações humanas por meio de ações que geram impacto social e ambiental positivos. É pensar no futuro agindo com racionalidade no presente.



O que é sustentabilidade?

O conceito de sustentabilidade tem sido cada vez mais difundido em todo o mundo e se tornou um importante ativo para as empresas. Seu fundamento está no olhar para o futuro, para as próximas gerações, partindo do pressuposto de que cada um de nós tem a responsabilidade de utilizar os recursos que temos disponíveis sem comprometer o uso deles também lá na frente.

O gerenciamento dos fatores de sustentabilidade contribui para reduzir riscos e tem impacto na melhoria da reputação, o que resulta em ganho de vantagem competitiva.

Mas quais são os recursos de que devemos cuidar? Aqueles organizados em três dimensões: econômico-financeira, social e ambiental.

41



Na dimensão **econômico-financeira**, está a atividade econômica como um todo. Trata-se do entendimento de que as empresas têm uma função social relevante e, por isso, precisamos trabalhar para que elas sejam perenes e gerem resultados que contribuam efetivamente para a melhoria de vida da população. Fundamenta-se na gestão responsável dos recursos, de modo a desenvolver métodos produtivos mais eficientes, assegurando o crescimento econômico.

Na **dimensão social**, está incluída a necessidade de as empresas se comprometerem com o desenvolvimento social a partir da valorização dos seres humanos e da comunidade. É o que entendemos também como responsabilidade social, ou seja, ações que trazem impacto positivo para a sociedade em que estamos inseridos, contribuindo para que as pessoas tenham os recursos necessários para uma vida saudável e de boa qualidade.

Por fim, a **dimensão ambiental** está relacionada com a gestão dos recursos naturais disponíveis. Em outras palavras, trata-se de como usamos esses recursos, que tipo de impacto a atividade econômica gera para o meio ambiente e que tipo de providência é possível tomar para mitigar esses impactos.

Ou seja, a sustentabilidade está diretamente relacionada com o desenvolvimento econômico e material, visando ao bem-estar social, sem agredir o meio ambiente, usando os recursos de forma inteligente para que eles se mantenham no futuro.

SUSTENTABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

Com a participação crescente dos médicos cooperados, conquistamos resultados importantes em 2019.

Nossa solidez está diretamente relacionada às boas escolhas que fazemos juntos.



Gestão responsável

Uma pesquisa realizada pelo Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS) em 2019 mostrou que ter um plano de saúde é o terceiro maior desejo do brasileiro. À frente estão educação e casa própria.

43

Mas, se ter um plano de saúde é tão importante, o que explicaria a queda do número de beneficiários no intervalo de um ano (redução de 60 mil vínculos, 0,1%, entre dezembro de 2018 e dezembro de 2019, segundo o IESS)?

É que a economia brasileira vem atravessando momentos difíceis e, em 2019, começou a dar sinais tímidos de recuperação. Um dos maiores impactos na Saúde Suplementar está associado ao trabalho informal, que, segundo pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), alcançou patamar recorde em 2019.

De acordo com o estudo, o número de empregados sem carteira assinada chegou a 11,6 milhões de pessoas no trimestre encerrado em dezembro, enquanto os trabalhadores informais chegaram a 38,4 milhões no mesmo período. Como a proporção de beneficiários de planos coletivos e empresariais nas carteiras das operadoras ainda se mantém no patamar dos 80%, o crescimento do número de clientes depende diretamente da geração de postos formais de trabalho.

Em razão disso, os planos de saúde seguiram perdendo clientes em 2019. Segundo a Agência Nacional de Saúde Suplementar, foram 60,4 mil beneficiários a menos em dezembro de 2019, comparado ao mesmo período do ano anterior.

Contudo, esse não é apenas o único desafio para o crescimento do setor no curto prazo. Há ainda o surgimento de novos modelos assistenciais pautados apenas em baixo preço, o que contribui para aumentar a pressão da concorrência. Com menos pessoas em condições de ter um plano de saúde e a oferta de serviços que priorizam o baixo preço – e não a qualidade da assistência –, a disputa por mais espaço no mercado nunca foi tão acirrada.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
SUSTENTABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA**CONFIANÇA E QUALIDADE**

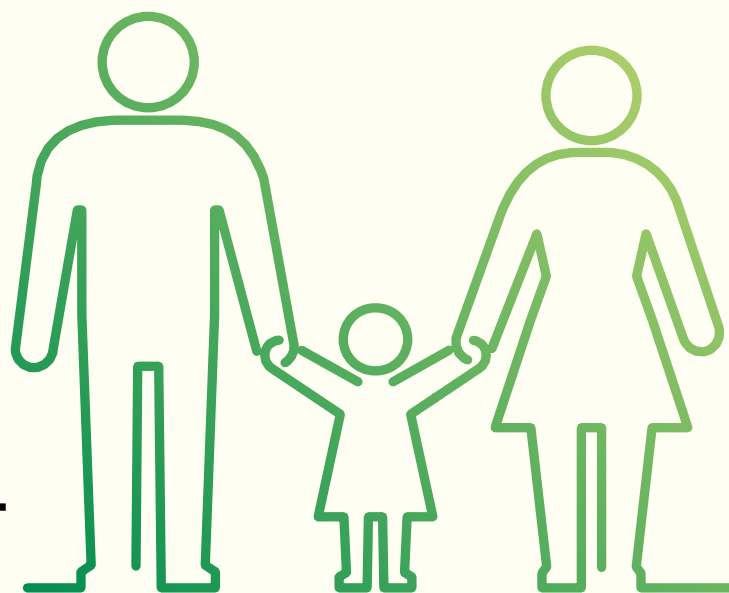
Sendo a sétima maior operadora de planos médico-hospitalares do Brasil em número de clientes, a Unimed-BH está inserida nessa realidade. Mas os resultados de 2019 não deixam dúvidas: estamos na contramão das estatísticas. Graças a uma política comercial de prospecção e cuidado com a negociação, além da qualidade da assistência prestada por nossos médicos cooperados, conseguimos alcançar um novo recorde de clientes em nossa carteira, número superior ao marco histórico de 2014, que antecedeu o período de crise econômica: encerramos o ano com 1.284.011 beneficiários.

44

Para chegar ao saldo de 23.323 clientes a mais do que em 2018, foi necessário vender 54.840 planos ao longo do ano. Com isso, a participação de mercado da Unimed-BH cresceu um ponto percentual e fechou o ano em 54%, o que significa que em a cada dois clientes de planos de saúde em nossa área de atuação tem no bolso uma carteirinha Unimed-BH. Um destaque importante está na região de Betim. Com a inauguração do novo hospital próprio na cidade, a presença de mercado lá subiu 11 pontos percentuais, fechando em torno de 58%.

Saiba mais sobre o novo Hospital Unimed – Unidade Betim no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Rede de Serviços

ENCERRAMOS O ANO COM

1.284.011BENEFICIÁRIOS, NÚMERO SUPERIOR
AO MARCO HISTÓRICO DE 2014.

RESULTADOS OPERACIONAIS

O crescimento da carteira de clientes, mesmo em um cenário complexo e desafiador, não foi o único resultado positivo do ano. O indicador de Contraprestações Efetivas, que corresponde à nossa receita líquida, foi de cerca de R\$ 4,22 bilhões. Já a receita bruta – que inclui as receitas dos planos de saúde, intercâmbio, coparticipação e opcionais – alcançou o patamar de R\$ 5,5 bilhões.

O indicador Despesas Administrativas e Despesas de Comercialização, que corresponde às despesas operacionais, foi de 12,36%. Esse resultado se deve a uma nova exigência contábil (Norma ITG 2004 do Conselho de Contabilidade), que obriga a contabilização como despesa dos recursos do Fundo de Assistência Técnica e Educacional (FATES) utilizados no ano.

45

Outro indicador que demonstra o desempenho é o Margem Ebitda. Em 2019, ele foi de 11,03% e, além de refletir a inclusão do FATES nas despesas, foi impactado pela Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA), introduzida pela Resolução Normativa 442 da ANS.

84%

DOS COOPERADOS AVALIAM
A ATUAL GESTÃO COMO BOA OU ÓTIMA,
SEGUNDO PESQUISA DATAFOLHA 2019.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISA

Os resultados positivos são fruto da gestão coletiva e responsável dos recursos.

LEMBRANDO

Os indicadores econômico-financeiros da Cooperativa sofreram alterações neste ano, em adequação aos padrões da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Para saber mais sobre isso, [acesse aqui](#).



O QUE FAZEMOS PARA GANHAR EFICIÊNCIA

Os resultados de 2019 refletem uma gestão coletiva responsável e uma série de iniciativas alinhadas com uma gestão de processos eficiente, focada em atitudes simples e ágeis e na execução de projetos de forma construtiva em busca de soluções cada vez mais simples para todos os públicos. Confira:



GESTÃO UNIMED-BH DE INDICADORES ASSISTENCIAIS – GUIA

A plataforma Gestão Unimed-BH de Indicadores Assistenciais (GUIA) reúne os indicadores econômico-financeiros da Cooperativa e os de qualidade assistencial desenvolvidos pelos Comitês de Especialidade, contribuindo para uma maior transparência e possibilitando, por meio do acesso à informação, que os cooperados possam fazer escolhas importantes para a sustentabilidade da Cooperativa.

46



ÍNDICE DE QUALIDADE ASSISTENCIAL – IQA

O IQA é um dos componentes da remuneração variável dos médicos cooperados e um importante estímulo para a melhoria da qualidade assistencial. Os indicadores foram definidos de forma coletiva pelos cooperados dos Comitês de Especialidade a partir do GUIA. Em 2020, um dos componentes do IQA, a pesquisa pós-atendimento, passará a adotar a metodologia do Net Promoter Score – NPS, objetivando avaliar o atendimento recebido pelo cliente por um único método, qualquer que seja o local em que foi atendido.

Saiba mais sobre a Remuneração Variável e sua evolução no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Médicos Cooperados



CONSULTÓRIO ON-LINE/SOL

Ferramenta fundamental para o dia a dia da assistência, o Consol também contribui para a gestão dos recursos assistenciais. Sempre em evolução, em 2019, a plataforma deu lugar ao SOL, com interface mais intuitiva e mais recursos à disposição dos cooperados.



Saiba mais sobre a evolução do Consultório On-Line e sobre o SOL no capítulo O Amanhã – Compromissos



SELO DE EXCELÊNCIA ASSISTENCIAL

Garantir uma boa experiência para o cliente é um compromisso da Unimed-BH. Para isso, além de estimular a melhoria contínua da qualidade assistencial, a Cooperativa também reconhece os prestadores de serviços em saúde por meio do Selo de Excelência Assistencial. Em 2019, o projeto chegou ao seu terceiro ciclo.

Saiba mais sobre o Selo de Excelência Assistencial no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Rede de Serviços



NET PROMOTER SCORE – NPS

Desde 2018, a Unimed-BH adotou em sua Rede Própria a metodologia do NPS para avaliar a qualidade do atendimento, a satisfação e a recomendação do serviço pelos clientes. Em 2019, o modelo foi ampliado e passou a ser adotado também pela rede prestadora.

Saiba mais sobre o NPS e seus resultados no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Rede de Serviços



DIRETRIZES DE QUALIDADE ASSISTENCIAL

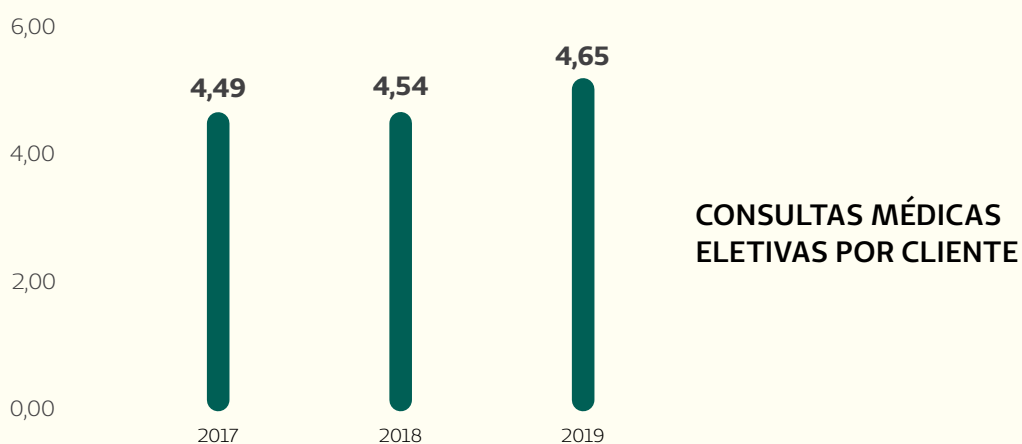
As DQAs são orientações pautadas em boas práticas assistenciais, desenvolvidas para auxiliar os médicos no dia a dia e nas decisões clínicas. Foram construídas a partir de consultas públicas e validadas pelos Comitês de Especialidade.

Saiba mais sobre as DQAs no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Médicos Cooperados

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
SUSTENTABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA**RESULTADOS ASSISTENCIAIS**

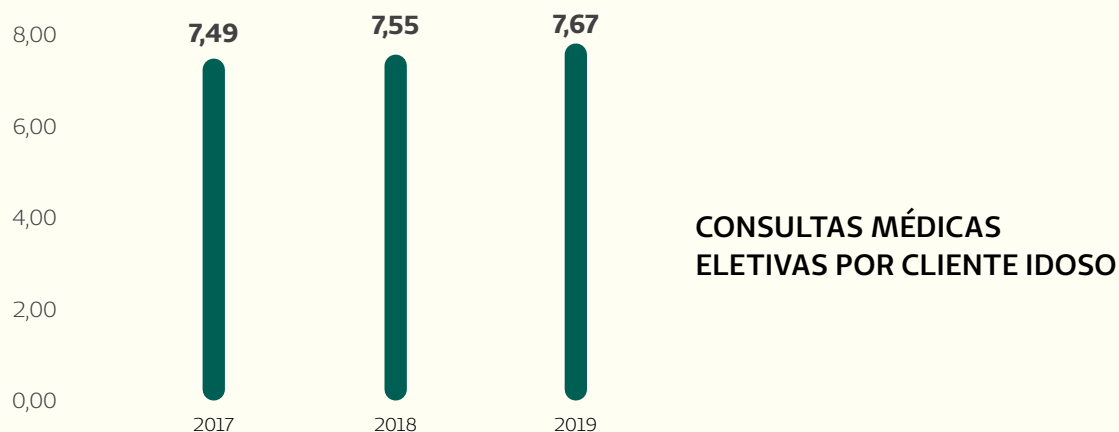
Um compromisso permanente da Unimed-BH é a melhora da qualidade assistencial por meio do uso eficiente dos recursos. Na plataforma Gestão Unimed-BH de Indicadores Assistenciais – GUIA, podemos acompanhar a evolução de indicadores que medem e monitoram essa qualidade. Confira como se comportaram alguns deles em 2019.

48



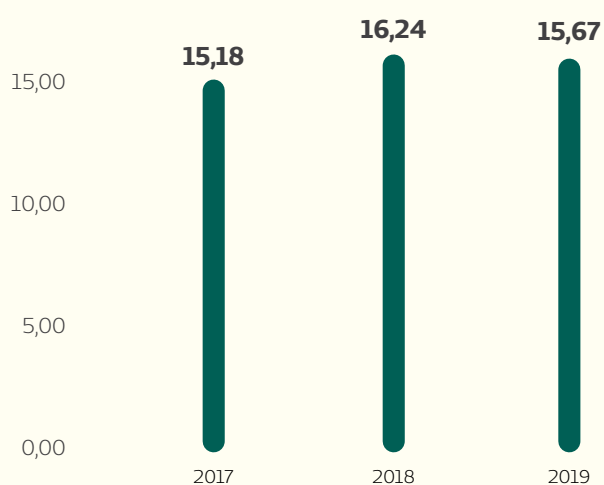
Em 2019, houve aumento de 2,4% neste indicador para a carteira geral de clientes, e de 1,5% dentre os idosos. No mesmo período anterior, este aumento havia sido de 1,1% e 0,8%, respectivamente. A epidemia de dengue de 2019 pode ter contribuído para este maior percentual de consultas.

Expressa a razão entre a quantidade de consultas médicas eletivas realizadas no período e o número de clientes ativos na carteira (geral ou clientes com 60 anos ou mais, respectivamente). Dados da competência de outubro de cada ano, com valores acumulados de 12 meses.



PERCENTUAL DE REINTERNAÇÃO DE IDOSOS EM ATÉ 30 DIAS

Em 2019, foi observada uma redução de cerca de 3,5% em relação a 2018. Um resultado significativo e favorável para a Cooperativa. Possivelmente, um reflexo de ações de enfrentamento desenvolvidas no último ano. Entre 2017 e 2018, esta mesma variação havia sido em sentido oposto, com aumento em 7%.

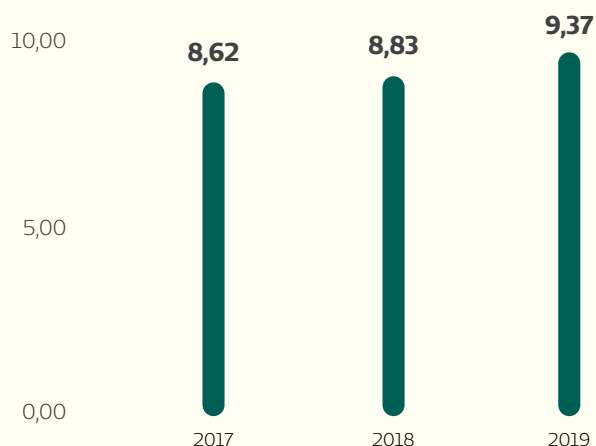


Trata-se de um indicador assistencial, que avalia o percentual de internações clínicas em clientes com 60 anos ou mais que resultaram em reinternação de qualquer natureza, em até 30 dias após a alta. Dados da competência de outubro de cada ano, com valores acumulados de 12 meses.

49

PERCENTUAL DE CLIENTES QUE CONSULTARAM COM OUTRO MÉDICO DA MESMA ESPECIALIDADE EM ATÉ 45 DIAS

Em 2019, foi observado um acréscimo de 6,1% neste comportamento, superior ao aumento observado no mesmo período do ano anterior (2,4%).



Indica o percentual de beneficiários distintos, atendidos por cada cooperado, que consultaram com outro médico da mesma especialidade em até 45 dias. Dados da competência de outubro de cada ano, com valores acumulados de 12 meses.

EXAMES COMPLEMENTARES POR CONSULTA MÉDICA ELETIVA

Em 2019, ocorreu um aumento de 1% neste indicador. A título de comparação, o mesmo indicador havia sofrido 4,9% de aumento no período anterior. Pode refletir a melhoria no uso do recurso por parte dos cooperados.

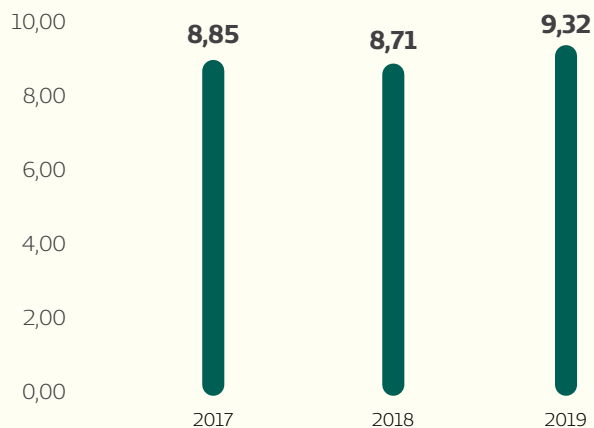


Expressa a razão entre a quantidade de exames complementares solicitados em atendimentos eletivos e o número de consultas eletivas no mesmo período. Não considera solicitações realizadas em internações ou em serviços de urgência e emergência. Dados da competência de outubro de cada ano, com valores acumulados de 12 meses.

50

PERCENTUAL DE RETORNO A SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ATÉ 3 DIAS

Em 2019, ocorreu um aumento de 6,9% neste indicador, talvez influenciado pela epidemia de dengue. No período anterior, havia ocorrido redução de 1,6% neste indicador.



Expressa o percentual de atendimentos em serviços de urgência e emergência que resultaram em retorno em até 3 dias a qualquer serviço de mesma natureza. Dados da competência de outubro de cada ano, com valores acumulados de 12 meses.

PERCENTUAL DE INTERNAÇÕES POR CONDIÇÃO SENSÍVEL À ATENÇÃO PRIMÁRIA (ICSAP)

Em 2019, ocorreu um aumento de 1,3% neste indicador. Entre 2017 e 2018, esta mesma variação havia sido em sentido oposto, com redução de 3,8%.

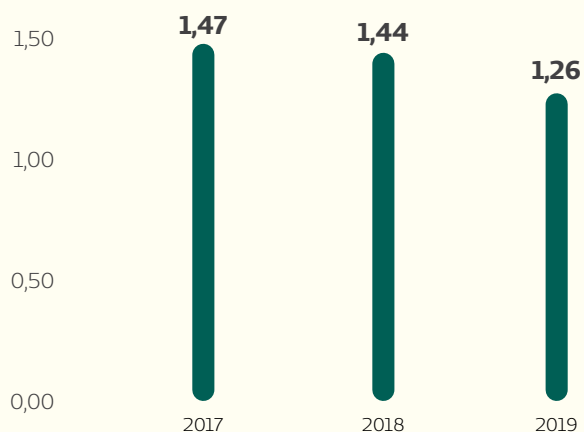


Expressa o percentual de internações por condições sensíveis à atenção primária (CSAP). Essas condições representam um conjunto de agravos à saúde cujas internações são passíveis de redução por meio de intervenções no nível primário de atenção à saúde. Dados da competência de outubro de cada ano, com valores acumulados de 12 meses.

51

RAZÃO DO TEMPO DE PERMANÊNCIA HOSPITALAR EM RELAÇÃO À REFERÊNCIA

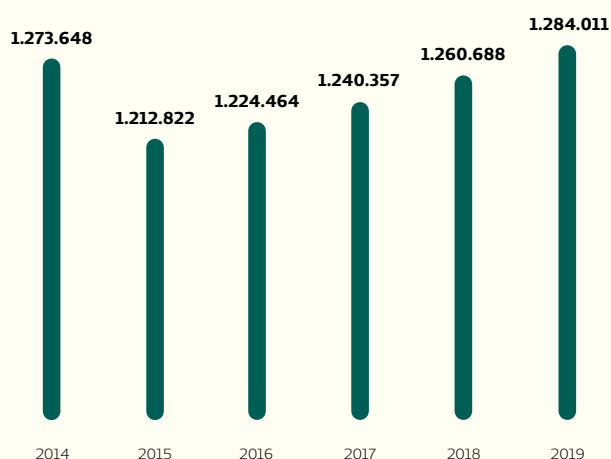
Em 2019, ocorreu uma redução de 12% neste indicador, impulsionada, dentre outros fatores, pelos estímulos de qualidade do Selo de Excelência Assistencial. Entre 2017 e 2018, esta redução havia sido de 2%.



Este indicador compara a permanência hospitalar das internações da Unimed-BH (referente aos capítulos da CID I, III, V, X, XVI e XVIII) com o tempo de permanência, pelas mesmas causas, dos países da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) – organização internacional constituída por 34 países. Esta razão, quando igual a 1, indica equivalência da permanência com relação à referência internacional. Quando muito elevada, sugere problemas de segurança assistencial, de estrutura e/ou de processo do hospital ou do sistema de saúde. Quando menor que 1, pode sinalizar a ocorrência de alta precoce, tanto mais, quanto mais próxima de 0. Dados da competência de outubro de cada ano, com valores acumulados de 12 meses.

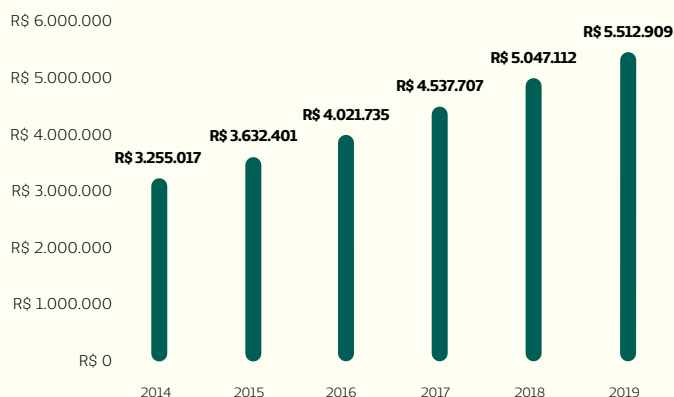
RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
SUSTENTABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

EVOLUÇÃO DA CARTEIRA
DE CLIENTES

No ano em que a Saúde Suplementar perdeu mais de 60 mil beneficiários, segundo a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Unimed-BH conquistou um novo recorde histórico na carteira de clientes, superando a marca anterior, do ano de 2014. Com isso, nossa participação de mercado subiu um ponto percentual em relação a 2018, passando a ser de 54%.

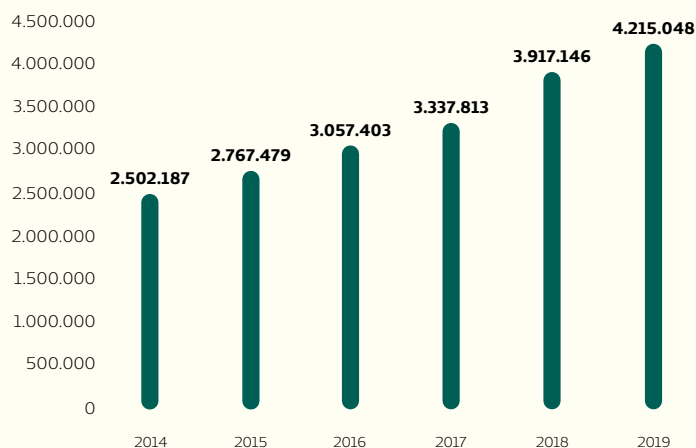
52

EVOLUÇÃO DA RECEITA OPERACIONAL
BRUTA (DE 2014 A 2019 - MILHARES
DE REAIS)

A receita operacional bruta da Unimed-BH, que acompanhamos até 2018, alcançou o patamar de R\$ 5,5 bilhões, seguindo a tendência de crescimento dos anos anteriores. O indicador corresponde ao somatório de receita de planos de saúde, venda de serviços de intercâmbio, opcionais (aeromédico e odonto), atendimento à autogestão e cliente particular. É uma visão gerencial, que engloba todas as receitas oriundas das atividades operacionais da Unimed-BH.

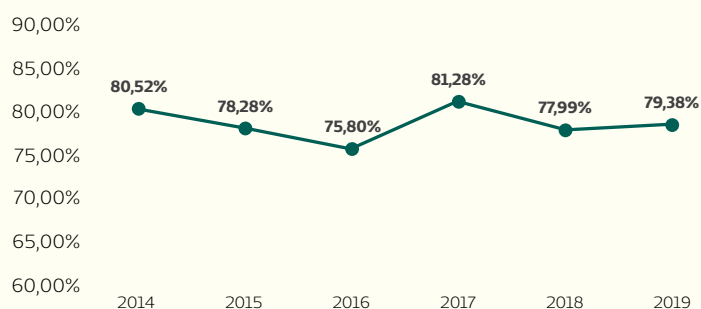
RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
SUSTENTABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

53

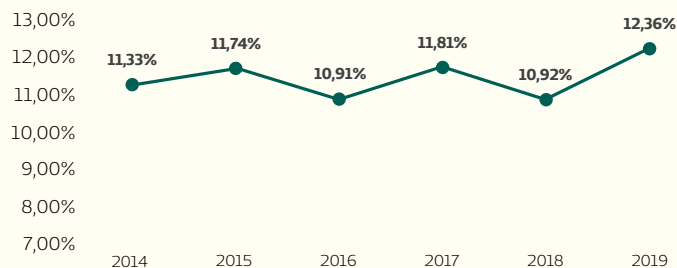
EVOLUÇÃO DAS
CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS
(DE 2014 A 2019 - MILHARES DE REAIS)

O saldo positivo na carteira de clientes também contribuiu para aumentar nossas Contraprestações Efetivas, que correspondem à receita líquida dos planos de saúde. Em 2019, o indicador alcançou o patamar de R\$ 4,22 bilhões. Esse indicador segue a metodologia recomendada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Para entender melhor, clique AQUI.

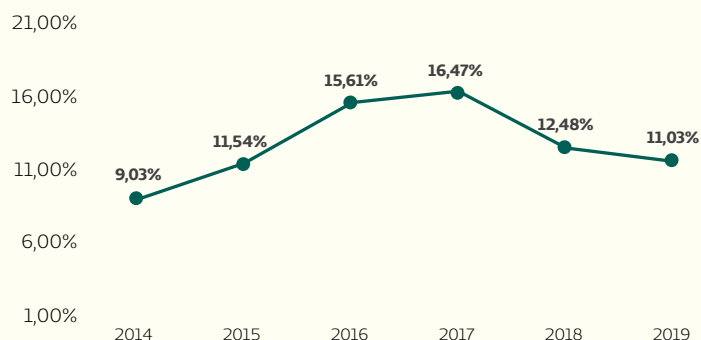
EVOLUÇÃO DAS DESPESAS MÉDICAS
(SINISTRALIDADE) (DE 2014 A 2019)

As Despesas Médicas ou sinistralidade refletem o percentual das Contraprestações Efetivas (receita) que estão comprometidos com os Eventos Indenizáveis (custos assistenciais). Em 2019, o indicador foi de 79,38%. Embora abaixo da meta anual de 82,04%, a sinistralidade sofreu um impacto importante da Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (Peona/SUS), estabelecida pela Resolução Normativa nº 442 da ANS. A Peona/SUS se refere à estimativa do montante de eventos ou sinistros originados no SUS, que tenham ocorrido e que não tenham sido avisados às Operadoras de Planos de Saúde.



EVOLUÇÃO DAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS E DESPESAS DE COMERCIALIZAÇÃO (DE 2014 A 2019)

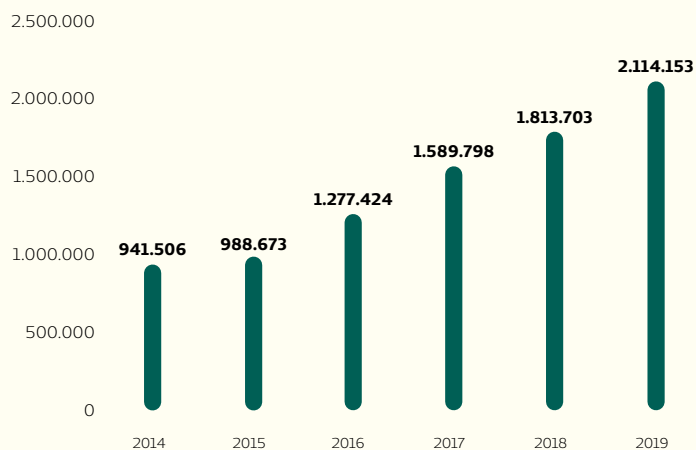
O indicador Despesas Administrativas e Despesas de Comercialização registrou aumento de 1,44 p.p. em relação a 2018. Isso se deveu, principalmente, a uma nova exigência contábil (Norma ITG 2004 do Conselho de Contabilidade), que obriga a contabilização como despesa dos recursos do Fundo de Assistência Técnica e Educacional (FATES) utilizados no ano.



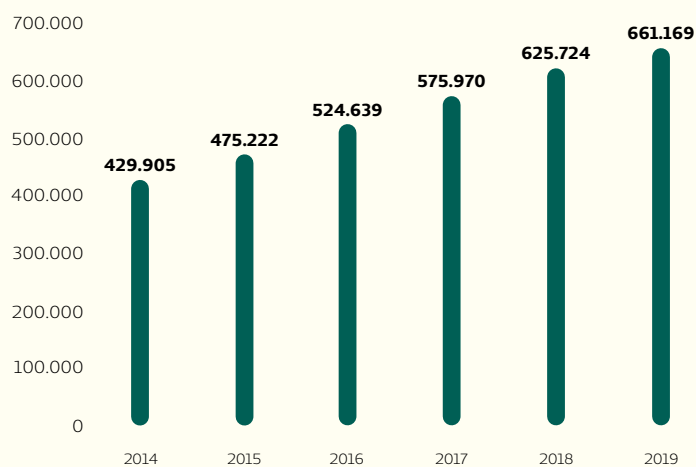
EVOLUÇÃO DA MARGEM EBITDA

A Margem Ebitda também sofreu impacto da Peona e da norma ITG 2004 do Conselho de Contabilidade. O indicador reflete o quanto a Unimed-BH gerou em recursos na operação, sem incluir juros, impostos, depreciação e amortização.

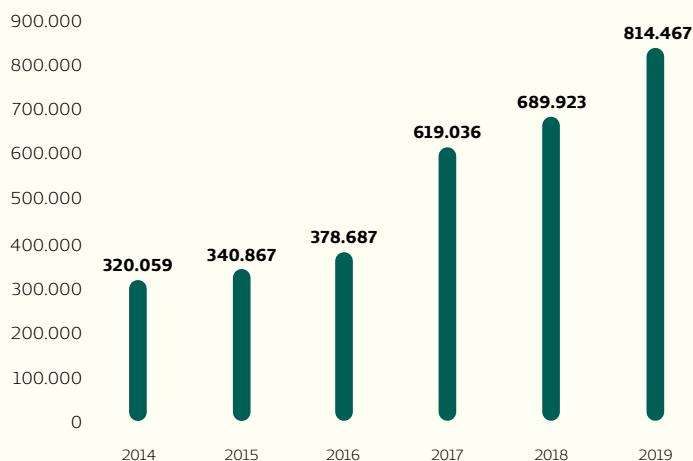
Os indicadores de Despesas Administrativas e Despesas de Comercialização (12,36%), que correspondem às despesas operacionais, e Margem Ebitda (11,03%) sofreram impactos importantes em 2019. Por ser uma cooperativa, a Unimed-BH segue regras específicas, previstas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC). Portanto, foi preciso uma adequação aos efeitos da norma ITG 2004 de 24/11/2017, que preconiza a contabilização dos dispêndios absorvidos pelo Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (Fates) em contas de resultado, sendo que o Fates nada mais é que um fundo formado pela destinação obrigatória dos lucros apurados em exercícios anteriores. Tal contabilização ocasionou uma distorção nesses indicadores e, após a reconciliação, a taxa de despesa operacional ajustada é de 10,31%, uma redução de 2,05 pontos percentuais, enquanto a margem Ebitda ajustada é alcançada em 2,05 pontos percentuais, perfazendo uma taxa de 13,08% em 2019. É importante salientar que a Margem Ebitda calculada corresponde à fórmula padronizada pela ANS, sendo que, neste caso, o único ajuste efetuado na reconciliação foi a eliminação do efeito da aplicação do ITG 2004.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
SUSTENTABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA**EVOLUÇÃO DO PATRIMÔNIO
LÍQUIDO (DE 2014 A 2019 - MILHARES
DE REAIS)**

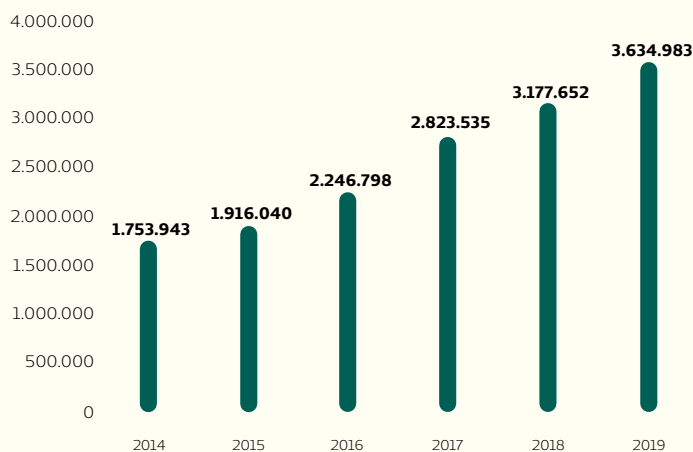
O crescimento do Patrimônio Líquido da Cooperativa segue a tendência dos últimos quatro anos e reflete o resultado da operação.

**EVOLUÇÃO DO CAPITAL SOCIAL
(DE 2014 A 2019 - MILHARES DE REAIS)**

Na Unimed-BH, o Capital Social dos médicos cooperados é valorizado em 12% todos os anos.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
SUSTENTABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRAEVOLUÇÃO DAS
PROVISÕES TÉCNICAS
(DE 2014 A 2019 - MILHARES DE REAIS)

Com a destinação de R\$ 68 milhões à Peona SUS, as Provisões Técnicas tiveram crescimento em relação a 2018, que vieram a se somar às demais provisões obrigatórias (PEA, PEONA, PEONA SUS e Provisão para Reembolso do SUS). Exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), as provisões técnicas são reservas para assegurar a operação das empresas de planos de saúde e garantem a perenidade e a segurança do negócio para cooperados e clientes.

EVOLUÇÃO DOS ATIVOS
(DE 2014 A 2019 - MILHARES DE REAIS)

O indicador é formado por aplicações financeiras, valores a receber dos clientes, imóveis, parque tecnológico, entre outros.

SUSTENTABILIDADE SOCIOCULTURAL

Sustentabilidade também é contribuir para o desenvolvimento social a partir de ações com foco na melhoria da qualidade de vida das comunidades em que atuamos.

No Festival Somos Comunidade, um time de voluntários cuida do espetáculo, que conta com crianças, jovens e adultos beneficiados pelos projetos do Instituto Unimed-BH.



Conectados com a transformação

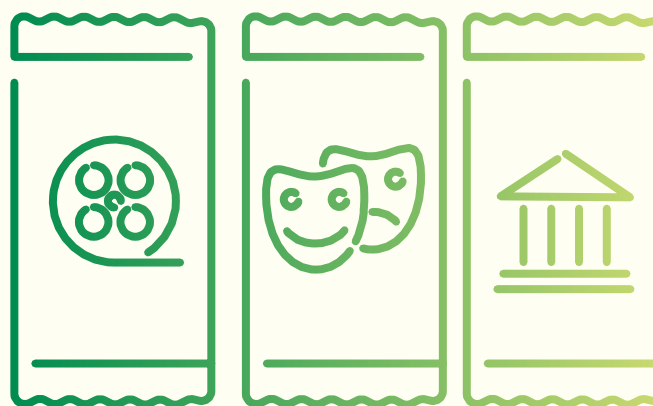
58 Acreditamos na transformação que surge quando abraçamos a comunidade. Quando cuidamos do meio ambiente e dos espaços públicos. Transformamos quando somos voluntários e quando levamos a cultura para perto de mais pessoas. Esse é o cuidado que faz a diferença no mundo em que vivemos.

A Unimed-BH atua em 34 municípios mineiros e, todos os dias, trabalha para realizar mudanças que podem contribuir para a promoção do crescimento sustentável e da cidadania no planeta. Por isso, somos, desde 2012, signatários do Pacto Global da ONU e nos comprometemos com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) para 2030.

Como cooperativa, deixamos nossas contribuições tanto na inovação dos nossos processos internos quanto no impacto positivo que geramos na sociedade. À frente do nosso Programa de Responsabilidade Social Cooperativista, está o Instituto Unimed-BH, há 16 anos, semeando e colhendo os frutos com a comunidade ao promover a cidadania e o bem-estar para todas as idades. E fazemos isso por meio da adesão de mais de 5.162 médicos cooperados e colaboradores ao nosso Programa Sociocultural.

5.162

MÉDICOS COOPERADOS E COLABORADORES
SÃO INCENTIVADORES DO PROGRAMA
SOCIOCULTURAL UNIMED-BH.



Ouvir para gerar valor

Contribuir para a cidadania e a qualidade de vida e gerar impactos positivos na sociedade são o que motiva cada ação do Instituto Unimed-BH. Para aprimorar esse trabalho, em 2019, avançamos na avaliação dos resultados dos programas que acompanhamos ou patrocinamos. Realizamos, pela segunda vez, uma pesquisa para mensurar o impacto social das nossas iniciativas.

Foram ouvidos os integrantes da Sociedade do Riso, da Escola de Artes Instituto Unimed-BH e do Projeto Jovens Profissionais. A proposta é que, a cada ano, os resultados sejam revisitados. Com isso, será possível comparar ao longo dos anos as transformações geradas na vida das pessoas e da sociedade, diante das atividades promovidas pelo Instituto Unimed-BH. O levantamento foi feito com todos os públicos alcançados, como participantes das ações, pais de crianças ou jovens beneficiados, além de profissionais da saúde e educação das instituições que abraçam o projeto.

59

SOCIEDADE DO RISO

Na Sociedade do Riso, buscamos entender com os nossos voluntários o valor de participar dessa iniciativa que leva mais leveza e alegria para pacientes internados em unidades hospitalares e pessoas que residem em Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPI). Mais de 73% deles acreditam que a arte contribui para a transformação social. Para atuar como clowns (palhaços), todos passam por uma capacitação completa, que combina técnica com autoconhecimento e psicologia para lidar com públicos em situação de vulnerabilidade.

73,9%

DOS VOLUNTÁRIOS AFIRMAM QUE ESCOLHERAM PARTICIPAR DO PROJETO PORQUE VEEM NA ARTE UM INSTRUMENTO DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL.

Clowns voluntários do projeto Sociedade do Riso brincaram com o público durante o Festival Somos Comunidade.

83%

DOS FUNCIONÁRIOS DAS INSTITUIÇÕES AFIRMAM QUE AS VISITAS PROMOVEM UM AMBIENTE MAIS ACOLHEDOR PARA OS ACOMPANHANTES E BEM-ESTAR PARA TODOS.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
SUSTENTABILIDADE SOCIOCULTURAL**ESCOLA DE ARTES**

A Escola de Artes do Instituto Unimed-BH possibilita que crianças e adolescentes do Aglomerado Morro das Pedras tenham aulas de balé, danças urbanas e percussão. Tanto para os alunos quanto para seus pais, muitos avanços podem ser observados. Os resultados indicam que as atividades desenvolvidas pelo Instituto contribuem diretamente para o desenvolvimento pessoal e para a melhoria do rendimento escolar e da qualidade de vida dos alunos.

60

77%

DOS ALUNOS PERCEBERAM
GRANDE MELHORIA EM RELAÇÃO
À DISCIPLINA, NA ESCOLA
E NO PROJETO.

+ de 50%

NOTARAM MELHORIA
NO DESEMPENHO ESCOLAR
E NA MEMÓRIA.

+ de 50%

SE SENTIRAM MAIS RESPONSÁVEIS
EM SUA VIDA.

Alunas de balé clássico
da Escola de Artes do
Instituto Unimed-BH.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
SUSTENTABILIDADE SOCIOCULTURAL**JOVENS PROFISSIONAIS**

Há 14 anos, contribuímos para a formação de adolescentes de 16 a 18 anos, com o Jovens Profissionais, uma iniciativa com foco no empreendedorismo e no desenvolvimento profissional. Realizado em parceria com a Junior Achievement desde 2011, o programa estimula o empreendedorismo, contribui para o desenvolvimento pessoal e para o melhor desempenho escolar. Para isso, conta com colaboradores e cooperados voluntários que compartilham seu conhecimento e acompanham o aprimoramento dos jovens. De 2006 a 2019, 438 jovens já foram beneficiados com a iniciativa. E o resultado da pesquisa realizada pelo Instituto mostra os impactos positivos na vida desses adolescentes:

61

91%

DOS ALUNOS NOTARAM
AUMENTO EM SUA
AUTOESTIMA
COM A PARTICIPAÇÃO
NO PROGRAMA.

84%

DESTACAM QUE
DESENVOLVERAM
A FACILIDADE
DE SE APRESENTAR
EM PÚBLICO.



Em 2019, 67 jovens
participaram do projeto Jovens
Profissionais.

Comunidade

Cuidar das comunidades do entorno de nossas unidades é um compromisso da Unimed-BH que, por meio do Instituto, exercemos contribuindo para o desenvolvimento econômico, psicossocial e cultural. Só no Aglomerado Morro das Pedras, são mais de 230 crianças e adolescentes beneficiados pela Escola de Artes.

Quer saber como é fazer a diferença na vida das pessoas? Clique AQUI e confira.

Somente em 2019, foram mais de 18 apresentações dos alunos da Escola de Artes em diversos espaços da capital e região, empresas e órgãos públicos.

Todo o talento das crianças e jovens apoiados pelo Instituto Unimed-BH também ganhou o palco do Festival Somos Comunidade. Em 2019, pela primeira vez, o evento foi realizado fora do eixo centro-sul da capital, no Parque Lagoa do Nado, região norte de Belo Horizonte. O objetivo foi ampliar o acesso à cultura e alcançar públicos diversos.

A Josiane nasceu e cresceu no Aglomerado. Hoje ela tem orgulho de criar os três filhos também na comunidade e ver o desenvolvimento das crianças nas atividades da Escola de Artes.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
SUSTENTABILIDADE SOCIOCULTURAL

+ de 4 mil

*PESSOAS PRESTIGIARAM O FESTIVAL SOMOS COMUNIDADE,
NO PARQUE LAGOA DO NADO.*

92%

63

*DAS FAMÍLIAS CUJOS FILHOS FAZEM PARTE DA ESCOLA
DE ARTES DISSERAM QUE O PROJETO CONTRIBUI PARA
O ENVOLVIMENTO DOS PAIS NA VIDA DOS FILHOS.*

Alunas do balé clássico da Escola de Artes Instituto Unimed-BH no Festival Somos Comunidade.



Cultura

A cultura é um dos elementos mais importantes para a promoção da cidadania. Por isso, uma das linhas de atuação do Instituto Unimed-BH é dedicada ao fomento do acesso à arte, movimentando toda a cadeia cultural de Belo Horizonte e região.

Os Concertos Didáticos estão entre os eventos promovidos em 2019 por meio do patrocínio do Programa Sociocultural Unimed-BH. Uma vez por ano, a Orquestra Filarmônica de Belo Horizonte abre suas portas para estudantes do ensino fundamental e médio de escolas das redes municipal e estadual da Grande BH. As apresentações são feitas sob medida para que crianças e adolescentes tenham a oportunidade de ter contato com a música erudita e vejam de perto como funciona uma orquestra. Nesse ano, levamos 360 alunos da Escola Municipal Hugo Werneck e, pela primeira vez, 90 estudantes da Educação de Jovens e Adultos (EJA) na Escola Municipal Monsenhor Artur de Oliveira também participaram.

A cooperada Ana Paula Pinheiro Chagas acompanhou uma das turmas de estudantes durante a visita à Orquestra Filarmônica para conferir de perto o poder transformador de quem faz a doação ao Programa Sociocultural.



E falando em Programa Sociocultural, confira os destaques de 2019.

65



+ de
50

PROJETOS PATROCINADOS DURANTE O ANO.

+ de
40

PROJETOS PREVISTOS PARA 2020.

+ de
R\$ 14,6 milhões

CAPTADOS PELO PROGRAMA SOCIOCULTURAL

840 mil

PESSOAS BENEFICIADAS PELOS PROJETOS REALIZADOS EM 2019.

4.551

COOPERADOS INCENTIVADORES

611

COLABORADORES INCENTIVADORES



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
SUSTENTABILIDADE SOCIOCULTURAL

A diretora Comercial e de
Relacionamento Institucional,
Mercês Frões, na abertura do
espetáculo especial do Grupo Corpo.



66

+ de 16 mil

É A ESTIMATIVA DE EMPREGOS GERADOS A PARTIR DOS INVESTIMENTOS
DIRECIONADOS PELO INSTITUTO UNIMED-BH PARA A ECONOMIA CRIATIVA.

Cerca de R\$ 113 milhões

FORAM DESTINADOS A PROJETOS DA LEI FEDERAL DE INCENTIVO
À CULTURA DESDE 2000.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
SUSTENTABILIDADE SOCIOCULTURAL

67

Para celebrar os 20 anos do Programa Sociocultural, o Instituto Unimed-BH também promoveu um evento especial com apresentação do Grupo Corpo. Na ocasião, foram homenageados 56 cooperados que fazem parte do Programa desde sua criação e, na Assembleia Geral de dezembro, os médicos que contribuem há pelo menos 10 anos consecutivos foram prestigiados com uma obra em desenho do artista Marco Túlio Rezende.

O Instituto Unimed-BH também fez uma pesquisa para ver os impactos gerados pelo Programa. O trabalho abriu espaço para representantes do poder público, dos projetos sociais beneficiados, colaboradores da Unimed-BH e médicos cooperados. Confira alguns resultados:

- **Os entrevistados disseram que o Instituto Unimed-BH é considerado um dos principais responsáveis pela manutenção e pelo desenvolvimento de atividades culturais em Belo Horizonte e região metropolitana.**
- **A pesquisa concluiu também que o Instituto é um grande impulsionador da cadeia de economia criativa.**

Outro marco foram os 10 anos do Coral Unimed-BH, que é viabilizado pelo patrocínio do Programa Sociocultural e formado por 63 médicos cooperados, colaboradores e convidados, sob a regência do maestro Márcio Pontes. Para celebrar esse momento, um evento especial, que recebeu o nome Coral de Todos os Tempos, reuniu atuais e ex-coralistas para a apresentação de um repertório de música popular brasileira. Familiares puderam prestigiar o encontro, que contou com a abertura da diretora Comercial e de Relacionamento Institucional, Mercês Froés.

O patrocínio do Programa Sociocultural também contempla as atividades anuais da Academia Mineira de Letras, e uma delas é a formação na técnica da escrita. Por meio da Oficina Literária, 30 cooperados, além de um membro emérito, tiveram a oportunidade de praticar a redação de estilos variados de texto, e o resultado foi a publicação do livro *Letras de Médicos*, que reúne uma produção de cada um dos participantes da oficina.



No palco do Palácio das Artes, os homenageados por serem incentivadores do Programa Sociocultural há 20 anos.



Público aplaude o Coral Unimed-BH, que celebrou 10 anos em 2019. O grupo é regido pelo maestro Márcio Pontes.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
SUSTENTABILIDADE SOCIOCULTURAL

A Oficina Literária permitiu aos cooperados aprimorarem seu talento na escrita. Na foto, em ordem alfabética: Amilton Vieira, Aurélio Magalhães Neto, Cláudia Maria Andrade Fernandes Vieira, Clésio Gontijo do Amaral, Elizabeth Costa da Silva, Ivan Capdeville, Janette Rodrigues Campos, Kleber Neves da Rocha, Laura de Mello Andrade, Milene de Melo, Paulo Cerqueira, Sara de Castro Oliveira e Silvana Maria Marzano do Nascimento.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
SUSTENTABILIDADE SOCIOCULTURAL

69

AMPLIAÇÃO DA NOSSA ATUAÇÃO EM BETIM

Assim como a Unimed-BH expandiu a sua atuação em Betim em 2019 com a inauguração do novo Hospital e da Clínica Unimed, o Instituto também ampliou a sua presença na cidade. Uma das novidades foi o aumento das programações culturais do Circuito Instituto Unimed-BH na cidade, em especial na Praça Milton Campos, por meio de parceria com a Funarbe (Fundação Artístico-Cultural de Betim). Outra parceira do Instituto na cidade, a Sociedade Artística Brasileira (Sabra) intensificou os investimentos na formação dos alunos. Em 2019, três novas orquestras foram formadas: infantil, infantojuvenil e juvenil. Além disso, também apoiamos a Orquestra Sinfônica de Betim, as orquestras infantil, infantojuvenil e juvenil e os corais de libras, infantil e da terceira idade.

Como parte do patrocínio ao Galpão Cine Horto, também foi possível dar continuidade ao programa Ações Formativas, que leva técnicas de teatro para capacitação de professores da rede pública de ensino por meio de parceria com a Secretaria Municipal de Educação. Desde 2018, 16 professores participam da iniciativa.



Foram 11 apresentações culturais em Betim, com público de mais de 6 mil pessoas.

Meio ambiente

O Instituto Unimed-BH também apoia o projeto Cooperativa Sustentável, com diversas iniciativas voltadas para o incentivo ao empreendedorismo.

Saiba mais no capítulo Sustentabilidade – Ambiental.

Adoção de espaços públicos

A gente acredita que cuidar da saúde também passa pela oferta de espaços públicos bem cuidados na cidade, sempre abertos para a integração de públicos de todas as idades. É por isso que, há 10 anos, a Unimed-BH é adotante da Praça Floriano Peixoto, em frente do Hospital Unimed – Unidade Contorno, e há nove anos está presente na Praça da Saúde, em frente da Maternidade Unimed – Unidade Grajaú.

A nossa presença nas praças vai além da infraestrutura e dos jardins. Buscamos criar espaços de convivência para a população. Por isso, a cultura também chega aos espaços públicos quando levamos atrações gratuitas por meio do Circuito Instituto Unimed-BH. Somente em 2019, foram 63 atrações e um público de mais de 19 mil pessoas na Praça Floriano Peixoto e na Praça da Saúde.

A Praça Floriano Peixoto recebeu, pela primeira vez, uma programação especial para o público 60+, que é a nova terceira idade, cheia de disposição. Pela primeira vez, o Festival Sabiá, destinado a essa turma, reuniu mais de 3,5 mil pessoas em dois dias de evento, com patrocínio do Instituto Unimed-BH.

70

A programação do Festival Sabiá incluiu shows, palestras, oficinas de arte, tecnologia, empreendedorismo e relacionamento, além de um baile dançante, feira de produtos e opções gastronômicas diversas.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
SUSTENTABILIDADE SOCIOCULTURAL

A Manhã do Cuidar propôs um momento de resgate da autoestima e do autocuidado para as mulheres da Comunidade do Aglomerado Morro das Pedras.

73,9%

DOS VOLUNTÁRIOS, ENTRE COOPERADOS E COLABORADORES, FAZEM PARTE DESSE PROJETO DE VOLUNTARIADO PORQUE ACREDITAM NA ARTE COMO ESTRATÉGIA DE TRANSFORMAÇÃO E BENEFÍCIO SOCIAL.



71

Voluntariado

Uma boa forma de gerar impacto social é por meio do voluntariado. Na Unimed-BH, colaboradores e médicos cooperados participam de projetos, doando tempo e talento para melhorar a vida das pessoas. Um deles é a Manhã do Cuidar, realizado na Escola Municipal Hugo Werneck, no Aglomerado Morro das Pedras, que reuniu mulheres para oficinas e palestras voltadas ao empoderamento feminino.

Em 2019, criamos o Banco de Voluntários. A partir de 2020, 159 colaboradores, 83 cooperados e 7 cooperados eméritos poderão participar das iniciativas de apoio às entidades cadastradas no Instituto Unimed-BH.

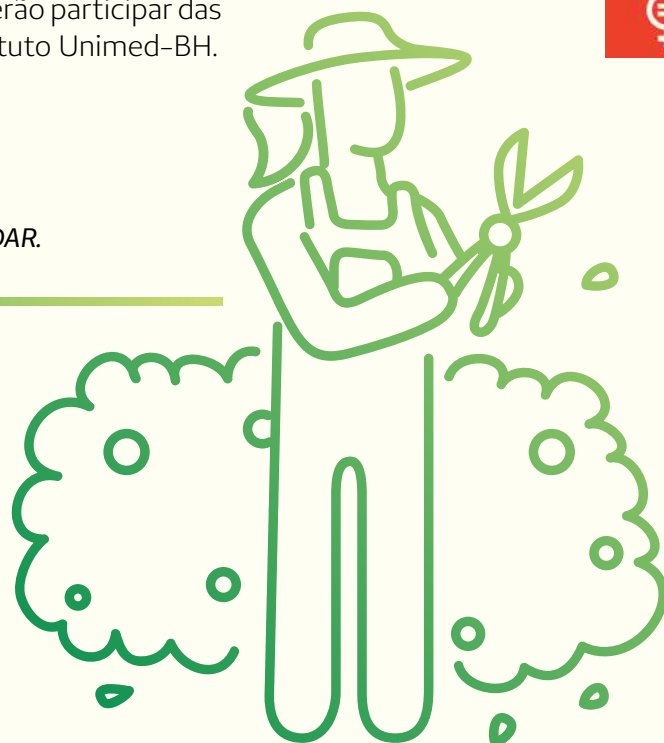
25

MULHERES BENEFICIADAS NO PROJETO MANHÃ DO CUIDAR.

+ DE

100

VOLUNTÁRIOS FAZEM PARTE DOS PROJETOS DESENVOLVIDOS PELO INSTITUTO UNIMED-BH.



SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Na Unimed-BH, agimos de forma responsável, com foco no futuro, valorizando ações de preservação e conservação do meio ambiente.

Em 2019, iniciativas voltadas para a sustentabilidade ambiental tiveram como resultado 488 árvores poupadas.



Um olhar para o futuro

O compromisso da Unimed-BH com práticas sustentáveis – que respeitam e protegem o meio ambiente – é valor permanente e faz parte do dia a dia em nossa cooperativa.

73

Em 2019, esse entendimento acompanhou nossa atuação e foi concretizado em metas de redução do consumo de água, energia, impressões e outros recursos. Para isso, mensalmente, nas reuniões de alinhamento estratégico, foram acompanhados indicadores voltados para o monitoramento do consumo de insumos e descarte correto de resíduos.

Além disso, o funcionamento das unidades próprias priorizou a energia solar, a iluminação e a ventilação naturais e o reaproveitamento de água, visando à redução do consumo de eletricidade e à preservação dos recursos hídricos. O uso de vegetação nativa e telhados verdes no paisagismo das unidades, o aquecimento solar e cuidados com a permeabilidade também estão entre esses projetos.

IMPRESSÕES

Em 2019, reforçamos a conscientização sobre a necessidade da redução do consumo de papel. Para isso, estimulamos, ainda mais, a adoção de impressões em frente e verso. Com o uso do recurso, foram economizadas mais de 4 milhões de folhas. Além disso, conseguimos reduzir significativamente o número de impressões, o que gerou uma economia de mais de R\$ 130 mil, poupando 488 árvores.



488

ÁRVORES POUPADAS

4 milhões

DE FOLHAS ECONOMIZADAS

R\$ 130 mil

DE ECONOMIA COM IMPRESSÕES



74

BOLETO DIGITAL

Os clientes da Unimed-BH contam com a opção de receber o boleto de pagamento do plano de saúde de forma eletrônica, diretamente no e-mail. Atualmente, 84 mil clientes já aderiram à cobrança digital. Com a eliminação da impressão e postagem via correios, foram economizados R\$ 1,8 milhão. Para aderir, basta acessar o Aplicativo do Cliente, o Espaço do Cliente no site ou ligar no 4020-4020.



A campanha destacou os benefícios da utilização do Boleto On-Line.

MUDE 1 HÁBITO. TROQUE O BOLETO DE PAPEL PELO BOLETO DIGITAL.

Ao receber o boleto por e-mail, você acessa a sua fatura de onde estiver e ainda ajuda o meio ambiente.

Para mudar para o digital*, acesse o **app** ou **unimedbh.com.br** e, em seguida, clique em:

Espaço do Cliente > Serviços > Boletos e Comprovantes > Ativar Boleto Digital



* Disponível somente para cliente individual.

unimedbh.com.br

NEUTRALIZAÇÃO DE CARBONO

Entre setembro de 2018 e agosto de 2019, neutralizamos 79.525 quilos de dióxido de carbono (CO₂) emitidos na atmosfera pelo consumo de energia elétrica dos equipamentos ativados pela empresa Microcity, fornecedora de equipamentos de informática para a Cooperativa. Com a realização do Projeto Floresta Microcity – um micro por uma árvore, a cada computador utilizado pela Unimed-BH, uma árvore é adicionada à floresta para ajudar nessa neutralização.

75

79.525 quilos
DE CO₂ NEUTRALIZADOS



REDUÇÃO DE EMISSÃO DE CARBONO POR DESLOCAMENTOS

As reuniões por videoconferência são outra ferramenta que favorece a sustentabilidade da Cooperativa e a proteção do meio ambiente. Cada unidade tem sua sala de videoconferência e, atualmente, é possível rastrear as reuniões para a composição de relatórios sobre a redução de distâncias percorridas e da emissão de CO₂. Em 2019, com a redução de deslocamentos por carro, deixamos de emitir 3,65 toneladas de CO₂ na atmosfera.

3,65 toneladas
DE CO₂ A MENOS NO MEIO AMBIENTE, EM DECORRÊNCIA
DO USO DE VIDEOCONFERÊNCIAS



DESCARTE DE RESÍDUOS [306-2]

A utilização consciente dos recursos passa, também, pelo descarte adequado dos resíduos. A Unimed-BH conta com um processo de coleta seletiva nas unidades. Em 2019, foram mais de 87 toneladas de materiais recicláveis recolhidos em todos os espaços sob a responsabilidade da Unimed-BH.

A construção do novo Hospital Unimed – Unidade Betim, finalizada em 2019, também gerou materiais recicláveis que foram destinados a cooperativas da cidade pelo consórcio responsável pela obra e para a Cooperativa de Catadores de Materiais Recicláveis da Região Oeste de Belo Horizonte – Coopermar.

A Prefeitura de Belo Horizonte anunciou, em 2019, a ampliação da coleta seletiva na capital mineira. E esse trabalho conta com uma importante contribuição da Unimed-BH, por meio do Instituto Unimed-BH. Das seis cooperativas de catadores de materiais recicláveis selecionadas para o programa, quatro integram a REDESOL-MG e participam do nosso projeto Cooperativa Sustentável.

A participação e a inserção das cooperativas só foram possíveis em razão da sua profissionalização, impulsionada pela iniciativa do Instituto Unimed-BH ao longo dos anos. Por meio desse projeto, houve orientação para os catadores sobre a gestão adequada de cooperativas, apoiando os membros na construção e fortalecimento da identidade da marca.

Em seguida, apoiamos a aquisição de software de gestão e da capacitação dos seus membros para sua utilização. Já em 2019, ampliamos as ações com a oferta de uma assessoria jurídica para que as cooperativas possam regularizar as documentações necessárias para o funcionamento e participar de chamamentos públicos.

Acreditamos na perspectiva de fomentar uma sociedade mais justa por meio da execução de programas que contribuam para o empoderamento e formação de pessoas para gerar sua autossuficiência. É o que esse projeto consegue realizar.



BH ganhou a ampliação da coleta seletiva em 2019 e, pela primeira vez, o serviço também é realizado por cooperativas de catadores de materiais recicláveis.



MONITORAMENTO DE RECURSOS EM TEMPO REAL

A Cooperativa iniciou em 2019 o projeto-piloto de um sistema que monitora o consumo de água e energia, em tempo real, em suas unidades. Por meio dessa iniciativa, a Gerência de Manutenção consegue detectar qualquer tipo de anormalidade tão logo ocorra. Dessa forma, eventuais vazamentos ou outras anomalias que causam desperdício de água ou energia podem ser detectados e corrigidos rapidamente.

ENERGIA ELÉTRICA [302-1]

77

Em 2019, a Unimed-BH adquiriu mais de 204,6 milhões de kW/h no Mercado Livre de Energia. Essa iniciativa gerou uma economia de mais de R\$ 3,1 milhões, reforçando o compromisso com a sustentabilidade, com a sociedade e com a solidez do negócio. Tendência em escala global, a energia adquirida no Mercado Livre pode ser convencional ou incentivada, e a contratada pela Unimed-BH é 100% incentivada, ou seja, gerada a partir de fontes renováveis, como solar, biomassa, eólica ou de pequenas centrais hidrelétricas, consideradas limpas.

RECURSOS HÍDRICOS [303-1]

A preservação dos recursos hídricos também é um valor para a Unimed-BH. O consumo de água foi foco da nossa atuação direta. Registramos um consumo total de 118 milhões de m³. Resultado direto da mobilização das equipes e das manutenções periódicas, que reduzem desperdícios.

Em três unidades assistenciais próprias, usamos água de poços artesianos para atividades de limpeza: Hospital Unimed – Unidade Contorno, Maternidade Unimed – Unidade Grajaú e Clínica Unimed. Além disso, no Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Santa Efigênia, há um sistema de captação de água de lençol freático, utilizada na irrigação de jardins. Outras cinco unidades dispõem, ainda, de caixa de captação de água de chuvas: Santa Efigênia, Contagem, Pedro I, Hospital Unimed – Unidade Betim e Edifício Inconfidentes.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

TELHADO VERDE

O Edifício Inconfidentes e o Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Santa Efigênia contam com telhados verdes, jardins sobre lajes que transformam a área impermeabilizada em vegetada e minimizam os impactos ambientais da cidade. Além de contribuir para o conceito estético das unidades, a iniciativa ajuda a melhorar a qualidade do ar e os isolamentos térmico e acústico, ajuda a combater as ilhas de calor nos grandes centros urbanos e reduz o consumo de energia e as possibilidades de alagamento. No primeiro prédio, a área verde ocupa aproximadamente 1.135 m², enquanto que na unidade Santa Efigênia, o espaço é de aproximadamente 590 m². A Cooperativa utilizou espécies nativas da flora brasileira, rasteiras e de médio porte, incluindo árvores frutíferas, como goiabeira, jabuticabeira, pitangueira e aceroleira.

78



NOSSO JEITO DE FAZER

Nossa Cooperativa tem um jeito próprio de trabalhar. Fique por dentro de como foi o ano de 2019 e do que fizemos para chegar até aqui.



ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA

Juntos, fortalecemos nossa cooperativa a cada ano. Conheça aqui o papel de cada um em nossa estrutura.

Nossa governança reforça a importância das decisões coletivas.



Participação dos cooperados

A Unimed-BH tem na Assembleia Geral dos Cooperados o seu principal órgão de governança. Por se tratar de uma sociedade cooperativa, formada por pessoas, a cada cooperado cabe um voto, independentemente do seu capital.

81

Juntos, os médicos têm o direito e o compromisso de escolher os melhores caminhos para a Cooperativa, o que faz da sua participação um sólido pilar na condução do negócio. É nas assembleias, realizadas duas vezes ao ano, que os cooperados elegem os pares para representá-los nos demais órgãos de governança.

Em 2019, diversas foram as decisões conjuntas tomadas nas Assembleias Gerais. Entre elas, está a aprovação de um novo critério opcional para a aposentadoria, com a flexibilização do fator 100 (idade + tempo de cooperação) para 90, com idade mínima de 65 anos. Outra importante decisão foi a evolução do critério de pagamento da produção complementar, que passou a incorporar uma parcela vinculada ao resultado do Índice de Qualidade Assistencial (IQA). Acompanhe, no quadro da página seguinte, as instâncias de participação dos cooperados.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA

82

ÓRGÃO DE GOVERNANÇA	COMPOSIÇÃO	ATRIBUIÇÕES
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	19 cooperados eleitos, com mandato de quatro anos.	Delibera sobre a condução dos negócios, assegurando o retorno do investimento no longo prazo e o equilíbrio entre os anseios dos cooperados, com foco na sustentabilidade.
CONSELHO TÉCNICO-SOCIETÁRIO	Seis cooperados eleitos, com mandato de quatro anos.	Instaura e conduz processos administrativos para apurar possíveis infrações às normas internas cometidas por cooperados.
CONSELHO FISCAL	Seis cooperados eleitos, com mandato de um ano.	Fiscaliza a gestão, as operações financeiras e a prestação de contas, recomendando ou não sua aprovação pela Assembleia Geral.
DIRETORIA EXECUTIVA	Cinco cooperados integrantes do Conselho de Administração, com mandato de quatro anos.	Responde, de forma colegiada, pela gestão e pelo alcance dos resultados, seguindo as diretrizes do Conselho de Administração e as deliberações da Assembleia Geral. Reúne o diretor-presidente e os diretores de Provimento de Saúde, de Serviços Próprios, Administrativo-Financeiro e Comercial e de Relacionamento Institucional.
ASSEMBLEIA GERAL DE DELEGADOS	106 cooperados eleitos de forma proporcional entre as especialidades, com mandato de quatro anos.	Julga os recursos apresentados por cooperados punidos em decorrência de processos administrativos por infração às normas internas.
CONSELHO SOCIAL	Membros dos conselhos de Administração, Técnico-Societário e Fiscal, delegados e integrantes do Núcleo de Integração com Cooperados e do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH.	Com função consultiva, discute macropolíticas e estratégias da Cooperativa, formulando propostas para o Conselho de Administração.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA

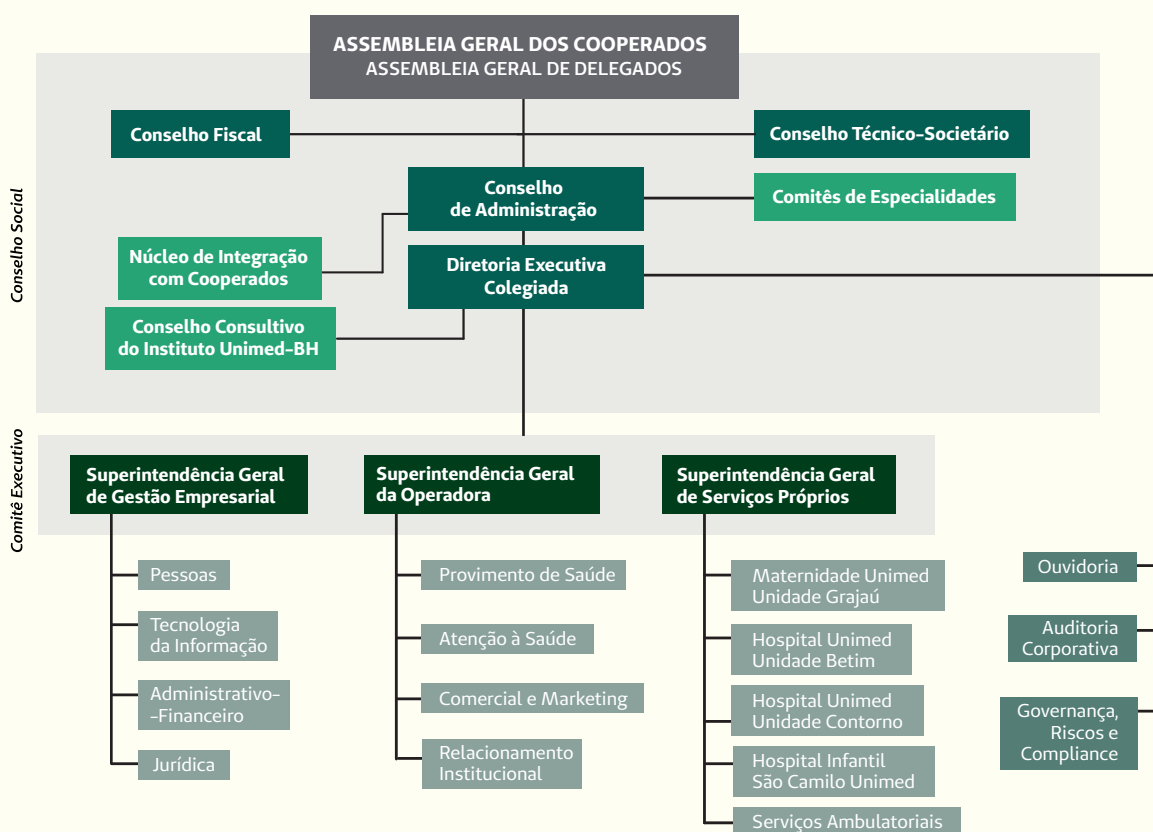
ÓRGÃO DE GOVERNANÇA	COMPOSIÇÃO	ATRIBUIÇÕES
NÚCLEO DE INTEGRAÇÃO COM COOPERADOS (NICOOP)	Seis cooperados indicados pelo Conselho de Administração, com mandato de quatro anos.	Promove a filosofia cooperativista e o conhecimento técnico-científico entre os cooperados.
COMITÊ DE ESPECIALIDADES	Um comitê por especialidade, composto por sete cooperados, sendo dois da Sociedade Médica e cinco membros indicados pelo Conselho de Administração por reconhecida competência técnica.	Assessora o Conselho de Administração em estudos, avaliações de tecnologias, elaboração de protocolos e indicadores e definição de critérios técnicos para as atividades inerentes à especialidade.
CONSELHO CONSULTIVO DO INSTITUTO UNIMED-BH	Cinco cooperados indicados pelo Conselho de Administração.	Acompanhar as atividades do Instituto Unimed-BH, contribuir para as ações de relacionamento com incentivadores dos programas, disseminar os resultados perante a classe médica e sociedade, além de identificar e sugerir parceiros e projetos alinhados aos objetivos do Instituto Unimed-BH.

Estrutura organizacional [102-18]

Somos uma cooperativa de trabalho médico com 49 anos de atuação e operação em vários negócios: Planos de Saúde, Rede Própria de serviços assistenciais, Gestão da Inovação, Educação e Consultoria.

84

Nossa cooperativa está em evolução constante. Por isso, temos uma estrutura organizacional dinâmica, que se ajusta à medida que avançamos. Fazem parte dessa estrutura o Centro de Inovação Unimed-BH, que atua nas frentes de ensino, pesquisa, informação, desenvolvimento e consultoria, e o Instituto Unimed-BH, braço de responsabilidade social e cultural da Cooperativa, que reforça o nosso compromisso e o relacionamento institucional com a sociedade.

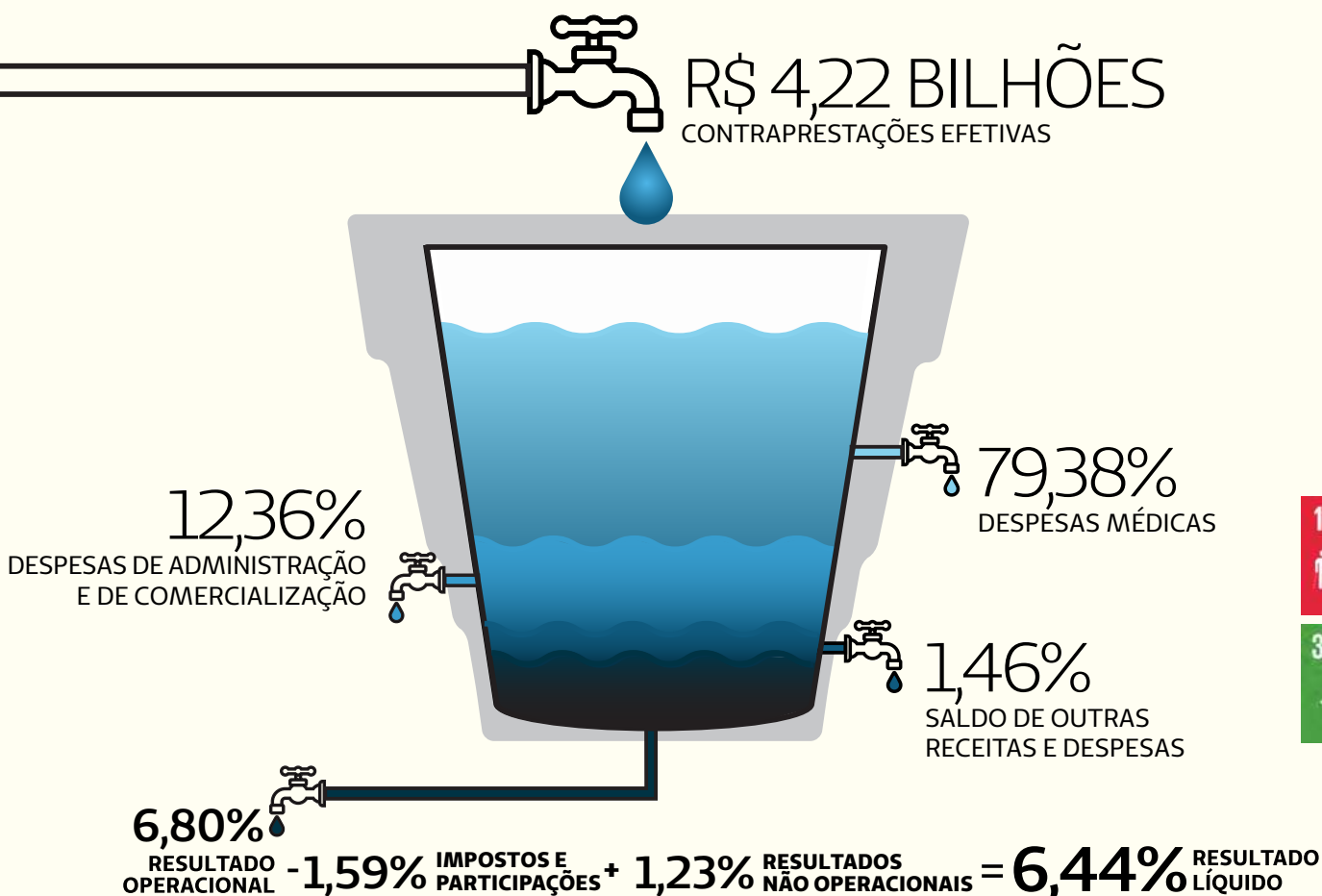


Gestão coletiva dos recursos [202-1]

A Unimed-BH está inserida na economia da cooperação. Os recursos captados dos clientes são de propriedade comum, e o seu manejo é compartilhado por todos os cooperados.

85

É como a caixa-d'água que abastece um condomínio: o consumo é individualizado, mas a conta é paga de forma coletiva. Nosso compromisso é priorizar os interesses coletivos, tendo em vista a sustentabilidade do sistema.

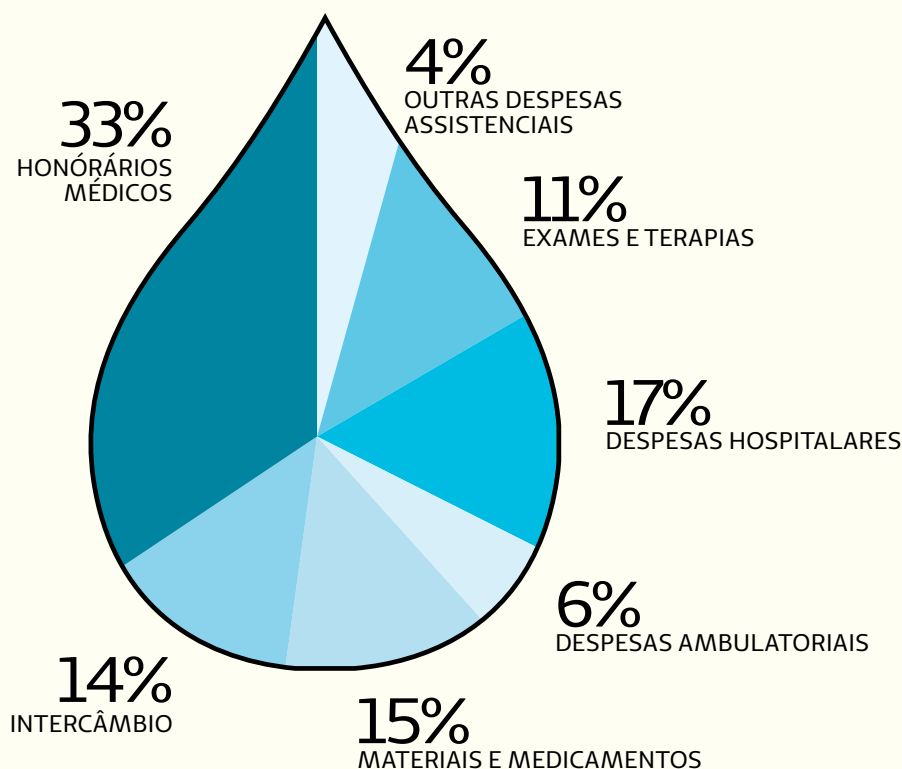


Destinação dos recursos assistenciais

A saúde suplementar é um mercado regulado, que funciona sob a lógica atuarial: as operadoras de planos de saúde assumem a gestão do risco de sua carteira.

86

Na Unimed-BH, o limite estabelecido de responsabilidade fiscal é de 82,04% do Índice de Despesas Médicas, conforme recomendações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Isso porque a Cooperativa destina a maior parte da receita aos cooperados e à rede assistencial. O gráfico a seguir mostra para onde são direcionados os recursos da assistência à saúde. Os médicos recebem 33% em honorários por consultas, exames e procedimentos realizados. Veja como são destinados os nossos recursos assistenciais:



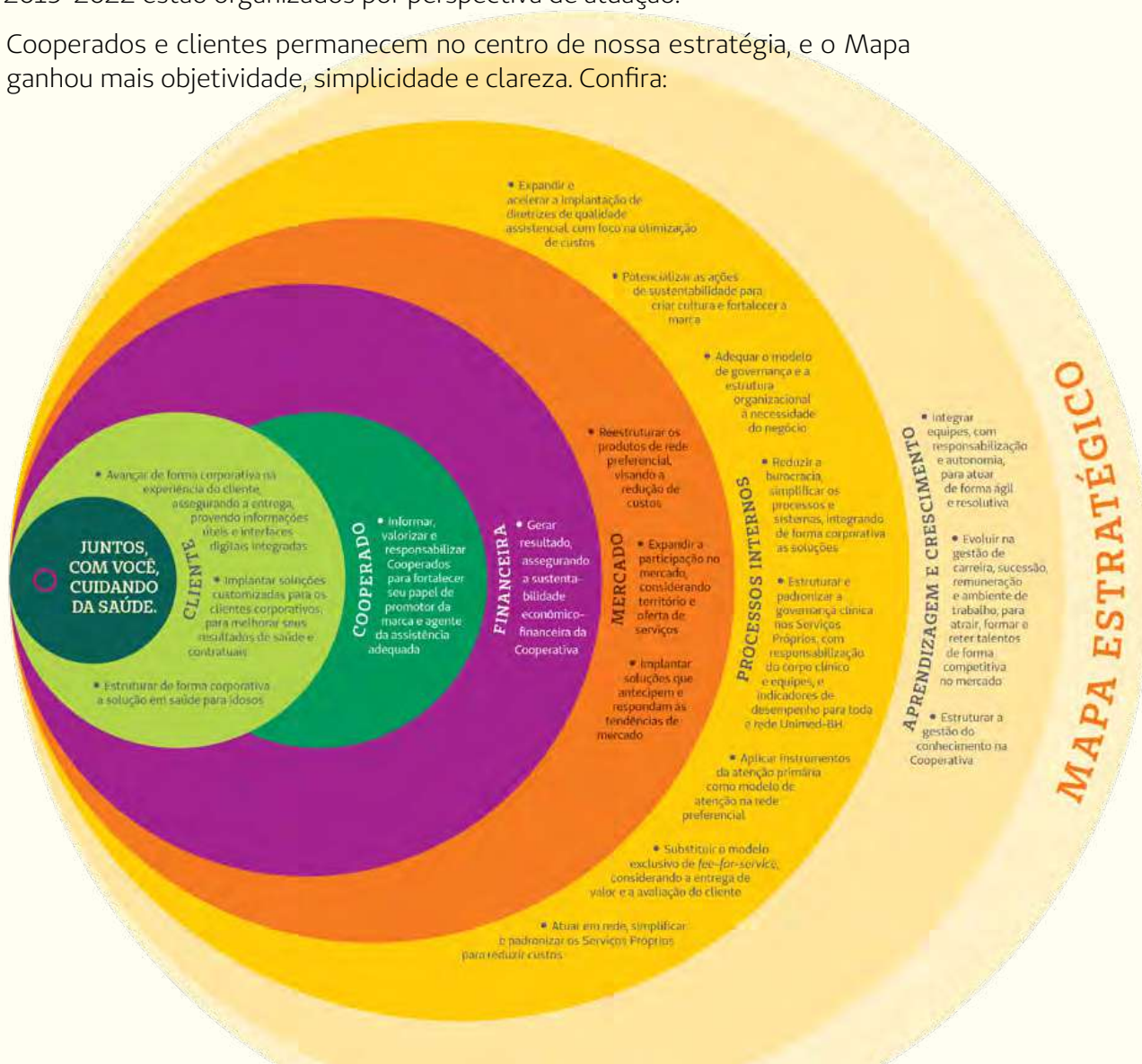
Planejamento estratégico

O Planejamento Estratégico é o norte que guia a Unimed-BH, pois dele constam as diretrizes que pautarão os trabalhos da Cooperativa.

87

Em 2019, o Mapa Estratégico foi revisto e atualizado, em conformidade com o propósito da Unimed-BH, com a nova Identidade Organizacional e de maneira a direcionar os esforços para garantir a efetividade do negócio e a superação dos constantes desafios apresentados pelo mercado. Os objetivos para o período 2019-2022 estão organizados por perspectiva de atuação.

Cooperados e clientes permanecem no centro de nossa estratégia, e o Mapa ganhou mais objetividade, simplicidade e clareza. Confira:



INTEGRIDADE E CONFORMIDADE

Fazer o que é certo, não o que é fácil.
Esse princípio guia a Unimed-BH no dia a dia, direcionando todas as nossas ações.

No dia a dia, a ética faz parte de nossa atuação. Na foto, a colaboradora Marilane Aparecida de Lima.



Ética em prol do bem comum

Compromisso com a integridade, a conformidade e as boas práticas são princípios que nos guiam. E, cada vez mais, são valores para o mercado.

89

Em 2019, a Cooperativa recebeu, pela segunda vez consecutiva, o reconhecimento como Empresa Pró-Ética. O selo é uma iniciativa da Controladoria Geral da União (CGU) e destaca as organizações que demonstram seu compromisso com práticas éticas e com a prevenção e o combate à corrupção. Neste ano, fomos novamente a única cooperativa brasileira a figurar nessa seleta lista.

A conquista do selo Pró-Ética é reflexo de diretrizes organizacionais maduras e que incentivam a prática ética e responsável no dia a dia. Para alcançar esse patamar, a Unimed-BH vem adotando uma série de ações ao longo dos anos, consolidadas em um Programa de Compliance que, hoje, é uma referência em todo o Sistema Unimed e no segmento de saúde. Boa prática que compartilhamos, contribuindo para fortalecer o princípio da intercooperação.

Em 2019, a Unimed-BH recebeu 18 empresas de diversos segmentos e mais de 15 singulares do Sistema Unimed que vieram conhecer um pouco mais sobre as ações de integridade, conformidade e gestão de riscos adotadas pela Cooperativa.



+ DE **30**
INSTITUIÇÕES, ENTRE EMPRESAS
E SINGULARES DO SISTEMA UNIMED,
VIERAM CONHECER NOSSO
PROGRAMA DE COMPLIANCE.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE

O diretor de Serviços Próprios, Múcio Diniz, e o gerente de Governança, Riscos e Compliance, Daniel Marques, participaram da solenidade de entrega do Selo Pró-Ética pela CGU.



CÓDIGO DE CONDUTA E RELACIONAMENTO

Um dos instrumentos mais importantes nesse processo de fortalecimento e disseminação da cultura da integridade é o Código de Conduta e Relacionamento, voltado para todos os públicos com os quais nos relacionamos: médicos cooperados, colaboradores e parceiros. O documento passa por revisões e atualizações periódicas para estar sempre dialogando com as mudanças e evoluções da nossa sociedade.

Desde 2017, temos também o Canal Confidencial para relatos de condutas indevidas, descumprimento do Código de Conduta e Relacionamento e das leis vigentes ou suspeita de descumprimento. Os relatos podem ser feitos de forma anônima, sem qualquer retaliação ao denunciante, e são gerenciados por empresa terceira. Todas as denúncias são apuradas e tratadas, e penalidades são aplicadas quando for o caso. Em 2019, foram registrados 201 relatos no Canal Confidencial, um número quatro vezes maior que o registrado em 2018, quando foram recebidas 50 denúncias, em decorrência, principalmente, de campanhas realizadas para divulgação do canal.

91

Clique AQUI e conheça o Canal Confidencial.



+ DE
200
RELATOS NO CANAL
CONFIDENCIAL EM 2019.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE**CULTURA DA INTEGRIDADE**

Em 2019, desenvolvemos uma importante campanha de prevenção e combate ao assédio, fruto de um trabalho estruturado de gestão da reputação com vários focos de atuação. A iniciativa teve como públicos-alvo colaboradores e médicos cooperados e foi exibida nos diversos canais de comunicação da Cooperativa.

A campanha teve início com uma carta assinada pela diretoria da Cooperativa, que resgata a corresponsabilização de todos na construção da reputação da Unimed-BH e reafirma o compromisso com a integridade e o cuidado na interação com os nossos públicos. O mote foi “Nem sempre o que você fala e faz é o que o outro entende” e, além das peças de divulgação, contemplou a edição de uma cartilha, que abordou o conceito de assédio, como preveni-lo, orientações sobre o que fazer em caso de ocorrência, o canal para denunciar uma prática de assédio e as consequências aplicáveis.

92

A campanha de prevenção ao assédio foi veiculada para colaboradores e cooperados.



Como parte da campanha, que também tem etapas de desenvolvimento previstas para 2020, a Unimed-BH recebeu o filósofo e palestrante Clóvis de Barros Filho para falar sobre o tema. **Clique AQUI e confira a íntegra da palestra.**

Como apoio na disseminação das boas práticas de conformidade, a Cooperativa também recebeu, pelo segundo ano consecutivo, o Congresso Integridade, um dos principais eventos nacionais da área. Entre os palestrantes, estavam o diretor Administrativo-Financeiro da Unimed-BH, Eudes Magalhães, e a superintendente de Relacionamento Institucional, Rosana Chaves. Participações que demonstram o comprometimento da alta gestão com o tema e as ações de Compliance. Eles falaram sobre a importância que o tema tem para a Cooperativa, que tem como um dos principais lemas “Fazer o que é certo, não o que é fácil”.

A superintendente de Relacionamento Institucional, Rosana Chaves, falou sobre a disseminação da cultura de integridade na Unimed-BH.



O filósofo Clóvis de Barros Filho fala em palestra para os médicos cooperados sobre o tema "assédio".



REPUTAÇÃO

A imagem e a reputação são valores intangíveis cada vez mais importantes para as empresas. Na Unimed-BH, não é diferente.

Construir a reputação é um processo contínuo e permanente.



Uma construção permanente

Problemas recentes vividos por grandes empresas nos mostram a importância de assegurar uma boa reputação corporativa.

A reputação é um ativo determinante para uma empresa ser bem avaliada pelo mercado.

95

Muito mais que ter processos bem estruturados, é preciso gerar valor e ser percebido de maneira positiva por seus públicos de relacionamento.

Por isso, a reputação é uma construção permanente. Leva anos para ser consolidada e pode ser destruída facilmente em instantes.

Segundo pesquisa realizada em 2017 pelo Reputation Institute, instituição de referência em estudos na área, a Unimed-BH tem uma reputação forte no mercado, resultado das escolhas e do cuidado diário com a nossa cooperativa em cada detalhe. Fruto do trabalho ético, transparente e respeitoso executado com dedicação e compromisso por médicos cooperados, colaboradores e parceiros para oferecer as melhores soluções em saúde para os nossos clientes.

Manter a boa reputação da Unimed-BH e fortalecê-la têm sido um ponto de atuação importante na estratégia da Cooperativa. Por isso, mais do que pesquisar e entender as percepções dos seus principais públicos de relacionamento, a Unimed-BH desenvolve, desde 2018, um projeto para fazer a gestão dos bons resultados, levando em consideração os pontos fortes, já percebidos de forma positiva, a serem continuamente trabalhados e as oportunidades de melhoria que impactam a percepção da marca.

GESTÃO DA REPUTAÇÃO

Para manter e melhorar essa percepção positiva que nossa cooperativa tem no mercado, diversas ações estratégicas foram estruturadas no contexto institucional. A esse projeto, com efeitos de longo prazo, chamamos Gestão da Reputação, que conta com o envolvimento de diferentes áreas da Cooperativa e com a participação direta das lideranças, com patrocínio e contribuição efetiva da alta direção.

Foi definido um Comitê de Imagem, Reputação e Sustentabilidade, composto pelos superintendentes de área, que se reuniu ao longo do ano para tratar de temas concernentes ao gerenciamento da reputação e sustentabilidade. Foram realizadas quatro reuniões do Comitê em 2019 para reportar o andamento das ações, especialmente daquelas de impacto na organização como um todo.

96

RESPOSTA AOS PÚBLICOS

Um ponto de melhoria apurado com a Pesquisa de Reputação, realizada em 2017, foi a efetividade de resposta para os públicos. Diante disso, foi desenvolvido um projeto específico nesse sentido, com o objetivo de promover uma melhor percepção de cooperados, clientes e colaboradores acerca da marca.

Em 2019, várias áreas internas da Cooperativa se uniram para conduzir o projeto Efetividade de Resposta aos Públicos, como as Gerências de Relacionamento com Cliente Individual (GRCI), Recursos Humanos (GERH), Relacionamento com Cooperados (GRCO), Comunicação (GECC), Marketing (GMKT) e Ouvidoria (GGRC), com o apoio das equipes de Tecnologia da Informação e do Jurídico.

+ de
40 horas
FORAM DEDICADAS
À CONSTRUÇÃO DO PROJETO



Uma das evoluções implementadas foi a integração dos canais de atendimento ao cliente, como o Fala Cliente, a Ouvidoria e as ferramentas de registro de reclamações na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Com isso, as demandas passaram a ser registradas em todos os sistemas voltados para as manifestações dos beneficiários e ganharam tratativa padronizada.

Em relação aos médicos cooperados, foram definidos critérios e regras para segregar demandas de reclamações, a fim de dar celeridade às tratativas, em especial, às reclamações. Foi implementado um painel de controle e monitoramento das demandas recebidas, com o objetivo de gerar ainda mais assertividade nas respostas e personalizar ainda mais o atendimento.

No que diz respeito aos colaboradores, os sistemas também foram preparados para identificar o colaborador como cliente, a fim de que este pudesse receber o atendimento adequado às suas necessidades. Além disso, foi lançado um canal exclusivo para registro de manifestações sobre as relações de trabalho e sugestões sobre o atendimento.

97

GESTÃO DE CRISE

Outra ação direta do projeto de Gestão da Reputação foi a estruturação de um Grupo de Gestão de Crise que, em 2019 atuou com total apoio e patrocínio da alta gestão. Para a Unimed-BH, crise é todo e qualquer fato de alto impacto para a continuidade dos negócios e que representa um risco à reputação perante a opinião pública ou ao relacionamento com os principais públicos. Tem por característica a repercussão pública com potencial para causar prejuízos.

Para classificar e priorizar as situações de crise que podem nos impactar, foram considerados os seguintes critérios:

PREVALÊNCIA

Situações que tenham ocorrido ao menos uma vez na Cooperativa ou que já tenham se mostrado sensíveis à ocorrência em simulações previamente realizadas.

IMPACTO NO RELACIONAMENTO

Quando uma situação impacta negativa, direta e fortemente o relacionamento com cooperados, clientes, órgãos de regulação, poder público ou imprensa.

IMPACTO NOS RESULTADOS FINANCEIROS

Quando uma situação impacta de imediato, negativa e fortemente os resultados econômico-financeiros da Cooperativa.

IMPACTO NA ESTRATÉGIA COMERCIAL

Quando uma situação impacta negativamente a concretização de negociações em andamento e/ou gera perda imediata de carteiras de clientes (quebras de contratos).

IMPACTO DE APELO SOCIAL

Quando a situação impacta direta e negativamente a percepção do público em geral sobre como a Cooperativa lida com inquietações da sociedade.

As possíveis crises foram priorizadas em quatro categorias originadas de situações operacionais (decorrentes da operação), de comunicação, de ações de terceiros e de contexto. A partir daí, foi estabelecido um fluxo para tratar cada situação, sempre com o objetivo de solucionar mais rapidamente o problema, com o menor impacto possível para os públicos, cuidando da imagem da Unimed-BH. Todo esse trabalho foi organizado em um manual em que constam os marcos da gestão de crises e os critérios de classificação para tratativa para os pilares priorizados.

Desde a estruturação do Grupo de Gestão de Crises, algumas situações foram tratadas, contribuindo para potencializar a reputação positiva da Cooperativa no mercado.

Em 2019, como exemplo, vivemos uma das piores epidemias de dengue da nossa história, o que levou milhares de pessoas aos postos de atendimento em saúde de Belo Horizonte e Região Metropolitana. Em nossas unidades próprias, o cenário não foi diferente. Por isso, uma campanha foi desenvolvida para orientar os clientes a procurar os Centros de Promoção da Saúde como alternativas aos pronto-socorros.

A ação teve como objetivo oferecer um atendimento mais ágil a esses casos que, na maioria das vezes, podem ser solucionados em unidades ambulatoriais. Uma iniciativa que otimiza o percurso assistencial, garantindo ainda mais comodidade aos nossos clientes.

98

SUSPEITA DE DENGUE OU SINTOMAS DE GRIPE:

Consultório ou pronto-socorro?
Saiba em quais situações você pode procurar os Centros de Promoção da Saúde Unimed:

- DENGUE**
 - Febre
 - Dor muscular ou nas articulações
 - Dor de cabeça ou atrás dos olhos
 - Manchas na pele
 - Conjuntivite
 - Enjoo
 - Diarreia
- GRIPE**
 - Febre
 - Tosse
 - Congestão ou secreção nasal
 - Chieira no peito
 - Dor muscular

Confira no site da Unimed-BH o endereço e os horários de atendimento da unidade mais próxima de você.

Na presença dos sinais e sintomas abaixo, procure o pronto-socorro!

- Dor forte e contínua na barriga
- Sangramentos (boca, nariz, fezes, urina)
- Tontura ou desmaio
- Diminuição do volume da urina
- Vômitos frequentes
- Agitação ou muita sonolência
- Falta de ar ou dor para respirar

Unimed BH
Belo Horizonte

A campanha de comunicação orientou o percurso dos pacientes durante epidemia de arboviroses.

SUSTENTABILIDADE

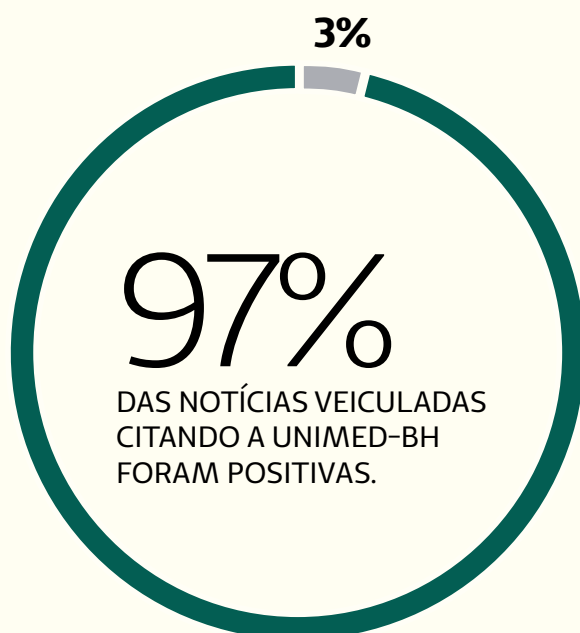
Uma evolução importante dos trabalhos de Gestão da Reputação se deu nas questões com foco em meio ambiente. Considerado um ponto de melhoria na pesquisa, a Cooperativa se movimentou ao longo do ano de 2019 para organizar as iniciativas de sustentabilidade já realizadas na casa e para mapear outras oportunidades. Diversos indicadores, como redução de impressão e economia de água e energia, passaram a ser acompanhados e monitorados, com vistas à redução do impacto socioambiental.

Saiba mais sobre as iniciativas com foco no meio ambiente no capítulo Sustentabilidade - Ambiental.

99

FAVORABILIDADE NA IMPRENSA

Um dos indicadores que mostram como nossa reputação é percebida no mercado é a forma como somos retratados na mídia. Por isso, a Unimed-BH atua proativamente na busca de espaços qualificados na imprensa, com o objetivo de promover a marca e gerar percepção positiva sobre nossa atuação no mercado. Em 2019, 97% das notícias veiculadas citando a Unimed-BH foram positivas.



- Positivas
- Negativas

INOVAÇÃO

Com o olhar sempre voltado para as novas tendências, investimos no desenvolvimento tecnológico e na melhoria dos processos.

O Encontro de Cooperados de 2019 teve como tema “Conexões humanas na era digital”, com foco na relação complementar dos seres humanos com a tecnologia.



Cultura da inovação

Estamos em constante evolução e somos referência em soluções em saúde, não só dentro do Sistema Unimed – como também no mercado de saúde suplementar.

101

Atenta às mudanças que a tecnologia traz para o mercado de saúde, a nossa cooperativa vem acompanhando de perto as novas tendências mundiais. O uso de Inteligência Artificial e de outros recursos tecnológicos, como aplicativos e plataformas digitais, já faz parte da nossa realidade.

Para a Unimed-BH, a inovação é um dos fatores que contribuem para nos tornar mais competitivos, trazendo benefícios para os clientes, cooperados, colaboradores, parceiros e sociedade.



INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Em 2019, ampliamos o uso de Inteligência Artificial (IA) em nossos processos, com o objetivo de gerar ainda mais eficiência, otimizando o trabalho das equipes e contribuindo para melhorar a experiência do cliente.

Afim de melhorar a experiência do cliente na obtenção de autorizações para exames e procedimentos, foi criado um projeto em parceria com uma das principais startups de IA, a Kunumi: Inteligência Artificial na Autorização. Com o uso de algoritmos, foi possível tornar o processo de autorização mais dinâmico. Em um ano, registramos 38% de automatização das guias encaminhadas para a auditoria.



O projeto foi construído a partir de uma extensa base de dados (em torno de 2,5 milhões de transações), a partir da qual foi desenvolvido um algoritmo preditivo composto por 949 parâmetros que, por meio da técnica Gradient Boosting (árvore de decisão), permite calcular uma nota de probabilidade de autorização para exames e cirurgias solicitados pelos clientes.

Na sequência, o algoritmo foi integrado ao sistema de gestão da Unimed-BH, de forma que a tomada de decisão por aprendizado de máquina fosse realizada em tempo real a cada solicitação processada. As permissões que não são liberadas automaticamente são encaminhadas para os médicos auditores, mas, ainda assim, o algoritmo aprende a decisão em um processo cíclico.

Outro projeto desenvolvido com o uso de algoritmos é o Repositório de diagnósticos clínicos (comorbidades), que sistematiza e gerencia dados sobre diagnósticos dos clientes Unimed-BH. O projeto nasceu com o propósito de reunir todas as informações sobre o perfil de doenças dos clientes da Unimed-BH em uma única base de dados.

Uma das aplicações desenvolvidas visou à organização a partir das classificações e da gravidade das doenças dos clientes, considerando modelos consagrados na literatura, gerando um perfil epidemiológico da carteira. Outra aplicação possibilitou correlacionar gravidade das comorbidades dos clientes com os desfechos adversos de interesse, como utilização do plano, internação ou óbito. O foco do projeto é trazer melhorias no serviço prestado ao cliente, traçando ações mais proativas na detecção e encaminhamento dos pacientes para programas e intervenções em saúde.

INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIO A PARTIR DE DADOS

Transformar dados em conhecimentos aplicados ao negócio é um dos objetivos do Programa de Residência em Ciência de Dados (DataLab), realizado em parceria com o Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Em 2019, a iniciativa chegou à sua 2ª edição, promovendo a capacitação de colaboradores e o intercâmbio de informações na área.

O sucesso do DataLab está na formação de uma equipe multidisciplinar, formada por colaboradores de diversas áreas e por estudantes. Na última edição, dez colaboradores das Superintendências da Tecnologia da Informação e de Provedimento de Saúde participaram do programa, além de quatro bolsistas da UFMG, alunos de Ciência da Computação.

103

20

COLABORADORES PARTICIPARAM
DO DATALAB, CONSIDERANDO
AS DUAS TURMAS DO CURSO



O DataLab é mais uma oportunidade de desenvolvimento e aprendizado dos colaboradores na área de Ciência de Dados. Na foto, os formandos de 2019.



TROCA DE CONHECIMENTOS ENTRE MÉDICOS

Em 2019, desenvolvemos os primeiros projetos-piloto de telessaúde na nossa cooperativa, com iniciativas que conectam dois médicos em consultórios diferentes para a troca de informações e melhoria da experiência dos clientes. As ações estão em conformidade com a Resolução 1.643 do Conselho Federal de Medicina (CFM), vigente desde 2002.

As chamadas teleinterconsultas são realizadas em uma parceria entre dois Centros de Promoção da Saúde Unimed: Conceição do Mato Dentro e Pedro I. O serviço permite que médicos cooperados troquem ideias sobre os casos, facilitando o acesso dos clientes a especialistas, sem a necessidade de deslocamento. Desde o início do projeto-piloto, em março de 2019, já foram realizadas 109 consultas nas especialidades de dermatologia e cardiologia.

Os médicos assistentes (médico de família e clínico) recebem e acompanham o paciente no consultório em Conceição do Mato Dentro. Quando ele percebe que é necessária a consulta com o especialista, aciona a unidade da Pedro I, em Belo Horizonte.

104

109
CONSULTAS

34
DE CARDIOLOGIA

75
DE DERMATOLOGIA

96
PACIENTES

4
MÉDICOS

+ de 22
HORAS DE CONVERSAS MÉDICAS

No serviço de teleinterconsulta, os clientes têm acesso a consultas com especialistas, com a troca de experiências e informações entre médicos localizados em unidades diferentes.

Na foto, os cooperados Walter dos Santos, da Medicina de Família, e Marcus Henrique Xavier, da Dermatologia, em uma teleinterconsulta.



FORTALECENDO A INTERCOOPERAÇÃO

Criada em 2016 pela Unimed-BH e a Unimed Vitória, a UNIO é uma empresa de tecnologia em saúde que oferece soluções digitais para outras operadoras do Sistema Unimed. Em 2018, outras singulares aderiram à empresa, que agora conta com mais três sócias: Central Nacional Unimed, Seguros Unimed e Unimed Porto Alegre. Cada uma das singulares-membras detém 20% de participação na empresa.

Em 2019, a empresa se consolidou como referência em desenvolvimento de softwares, soluções em tecnologia e aplicativos (web e mobile) personalizados para operadoras de planos de saúde. Atualmente, nove singulares do Sistema Unimed já utilizam sua tecnologia, incluindo as sócias. Na Unimed-BH, um exemplo é o SOL, nova solução que está sendo preparada para substituir o Consultório On-Line, que foi totalmente desenvolvido a partir de tecnologias da UNIO.

105

PROJETO HORIZONTES

A Consultoria Horizontes tem a finalidade de compartilhar conhecimento, levando o know-how e as ferramentas e soluções desenvolvidas dentro da nossa cooperativa para outras singulares do Sistema Unimed. Em 2019, mais clientes foram conquistados, ampliando a área de atuação do projeto para mais estados. Ao todo, foram 16 contratos.

Além disso, realizamos dois bootcamps (treinamentos) em 2019. A metodologia funciona como uma imersão dentro dos processos da Cooperativa, possibilitando que outras singulares conheçam de perto nossas boas práticas e aprendam com diversas áreas.

O Bootcamp (treinamento) de BI e Analytics foi a grande novidade de 2019. O encontro reuniu em dois dias 18 participantes de 14 singulares de várias partes do Brasil. Os visitantes conheceram de perto as iniciativas, as metodologias e processos da Unimed-BH.





JUNTOS INOVAMOS

Estimular a cultura da inovação é um compromisso da Unimed-BH. Um dos reflexos dessa diretriz é o projeto Juntos Inovamos, que insere a inovação no dia a dia da Cooperativa. A iniciativa reconhece, todos os anos, as ideias inovadoras propostas por colaboradores e as boas práticas já desenvolvidas na Cooperativa. A plataforma do projeto fica disponível durante o ano todo para a inscrição de boas ideias.

Em 2019, pelo segundo ano consecutivo, o encerramento do Juntos Inovamos foi realizado dentro da **3ª edição do Meetup de Inovação**. O evento é um momento de troca de ideias e de interação, com a presença de diversos palestrantes externos que são referência em suas áreas de atuação.

Confira alguns destaques do projeto:



Juntos inovamos em números

+ de 365 INSCRIÇÕES NA PLATAFORMA, COM A PARTICIPAÇÃO DE COLABORADORES DE TODAS AS ÁREAS DA COOPERATIVA.

4

INICIATIVAS FORAM PREMIADAS:

- MELHOR IDEIA ADMINISTRATIVA: JUNTOS PELA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE.
- MELHOR IDEIA ASSISTENCIAL: USO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA PREVER INTERNAÇÃO LONGA.
- BOA PRÁTICA ADMINISTRATIVA: IDENTIFICAÇÃO DE VARIABILIDADE E DESVIOS NOS PROCESSOS DE COLETA, VALORAÇÃO E AUDITORIA.
- BOA PRÁTICA ASSISTENCIAL: GOVERNANÇA CLÍNICA NAS UNIDADES AMBULATORIAIS E NO CENTRO MÉDICO UNIMED-BH.



Saiba mais sobre iniciativas de inovação para médicos cooperados no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Médicos Cooperados

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

INOVAÇÃO



Na categoria de Boa Prática Assistencial, o case reconhecido pelo Juntos Inovamos foi o “Governança Clínica nas unidades ambulatoriais e no Centro Médico Unimed-BH”. O time Unimed-BH desenvolveu e implantou uma ferramenta de Governança Clínica que, com transparência, permite ao cooperado acompanhar mensalmente seus resultados em indicadores pré-estabelecidos e estruturar, juntamente com o gestor clínico, planos de ação para melhoria do desempenho.



Em 2019, o Meetup percorreu todas as unidades próprias, promovendo interação e debate sobre inovação.

TALKS UNIMED-BH

Em 2019, o Talks Unimed-BH se firmou como um grande evento de tendências e inovação em Belo Horizonte. Com um olhar voltado para as grandes transformações que estão acontecendo no mundo, o Talks trouxe debates enriquecedores sobre O Futuro do Trabalho e Experiência do Cliente.

Nessa edição, o ciclo de palestras e debates reuniu 300 pessoas no nosso auditório do Ed. Inconfidentes. Ao fazer uma interface com outros setores, o Talks mostrou como empresas que atuam em negócios completamente diferentes do setor de saúde têm tratado o tema “Trabalho e as relações pessoais no ambiente profissional”.

Na pauta do evento, os palestrantes discutiram a importância de ouvir mais as novas gerações e sobre como a tecnologia vem impactando o mercado de trabalho. Também foram debatidos a importância da inclusão, a abertura das corporações para a diversidade, questões sobre gênero, os conflitos entre gerações e as mudanças nas relações de trabalho.

Uma das palestrantes, Grazi Mendes, Head of People da consultoria ThoughtWorks, falou da experiência da sua empresa em ampliar o olhar e abrir os processos seletivos para diversos públicos.



QUEM FAZ A UNIMED-BH

Médicos cooperados, clientes, colaboradores e rede de serviços. Para cada um dos nossos públicos, uma forma de cuidar.



MÉDICOS COOPERADOS

Como cooperativa, valorizamos o trabalho médico e a participação contínua nas decisões.

Em 2019, registramos uma média de 3,7 mil médicos cooperados nas duas Assembleias Gerais realizadas.



Cuidado e relacionamento

Somos uma cooperativa de trabalho médico e, por isso, temos o cuidado como vocação. Todos os dias, cuidamos de pessoas, buscando oferecer a melhor experiência em saúde. E também cuidamos de quem cuida: os médicos cooperados.

111

Para isso, desenvolvemos uma série de ações de relacionamento que atendem a cada perfil de cooperado, com os objetivos de promover uma maior aproximação com a Cooperativa, informar, atualizar e apoiar as decisões coletivas.

Assim, a Cooperativa vem aprimorando a atenção a cada um que constrói a nossa história e cuidando daqueles que, todos os dias, entregam qualidade em saúde para os nossos clientes e contribuem para a sustentabilidade da Unimed-BH.

A participação crescente dos médicos cooperados tem feito a diferença nos últimos anos e não seria de outra maneira em 2019. Registramos a média de 3,7 mil cooperados nas Assembleias Gerais realizadas no ano para a tomada de decisão conjunta. E, graças a essa participação, muitos resultados foram colhidos em 2019.

Os números positivos refletem o foco no bem comum. Em razão disso, tivemos mais uma distribuição recorde de recursos em 2019: R\$ 1,16 bilhão em remuneração e R\$ 531 milhões em benefícios, totalizando mais de quase R\$ 1,7 bilhão. Destes, R\$ 137,5 milhões foram destinados à Produção Complementar, que passou a adotar os indicadores do Índice de Qualidade Assistencial (IQA) para o rateio de parte do benefício (R\$ 12,5 milhões).

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
MÉDICOS COOPERADOS

Na Assembleia de março, os cooperados aprovaram o novo critério opcional para aposentadoria.

O engajamento cada vez maior nas decisões da Cooperativa também resultou em uma importante evolução em nossa política de benefícios. A partir de uma proposta construída pelo Conselho Social, os cooperados aprovaram um novo critério opcional para a aposentadoria, que flexibilizou a antiga regra dos 100 (soma de idade e tempo de cooperação).

Agora, aqueles que tiverem interesse em se aposentar receberão o valor disponível em sua cota capital, o saldo no Plano de Previdência e um percentual do Fundo do Pró-família, que é proporcional à soma da idade e do tempo de cooperação, não inferior a 90. Além disso, o aposentado contará com a manutenção do plano de saúde, benefício que é submetido à validação da Assembleia Geral todos os anos. O novo critério foi aprovado em março de 2019 e, até dezembro, 19 cooperados foram beneficiados.

CERCA DE
R\$ 1,7 BILHÃO
EM REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

MÉDICOS COOPERADOS

O cooperado emérito Ari Américo Araújo foi convidado para conhecer e avaliar o sistema de adesão do Instituto Unimed-BH.



113

EMÉRITO

A Unimed-BH também cuidou de estabelecer relação crescente com os eméritos, que são aqueles cooperados que se aposentaram, mas têm intenção de manter algum vínculo social com a Cooperativa. Eles foram convidados para eventos, como o Encontro de Cooperados, e atividades socioculturais. Essa é mais uma forma de reconhecer e valorizar aqueles que tanto contribuíram com a nossa história.

O cooperado emérito Ari Américo Araújo foi convidado também para validar um novo sistema desenvolvido pelo Instituto Unimed-BH, que permitirá que pessoas de fora da Cooperativa, especialmente os eméritos, possam contribuir por meio de doação para o Programa Sociocultural.

EVENTOS

Para ampliar as oportunidades de participação, foram realizados 35 eventos em 2019, entre eles estão os Cafés do Cooperado, Fóruns de Ideias e Unimed-BH Convida. Com o tema “Conexões humanas na era digital”, tivemos em outubro o 14º Encontro de Cooperados, que recebeu 2.454 participantes. Fizeram parte da programação os palestrantes Cezar de Faria, do Morgan Stanley; Edson Amaro, do Hospital Albert Einstein; Pedro Aihara, do Corpo de Bombeiros; e Don Peppers, escritor e a maior referência em **experiência do cliente** em todo o mundo.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
MÉDICOS COOPERADOS

114

Don Peppers, maior autoridade mundial em experiência ao cliente, foi um dos palestrantes.

O bombeiro Pedro Aihara destacou a importância da humanização das relações e convidou os cooperados a se lembrarem da razão da escolha pela profissão.



Edson Amaro, do Albert Einstein, falou sobre o uso de tecnologia e dados na medicina.

O cenário econômico foi tema da palestra de Cezar de Faria, da Morgan Stanley, que ressaltou o papel de referência da Unimed-BH no mercado.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
MÉDICOS COOPERADOS



Os vencedores da 4ª edição do Rede de Inovação foram premiados no Encontro de Cooperados.

No 14º Encontro de Cooperados, foram conhecidos também os cooperados autores das propostas vencedoras da 4ª edição do Rede de Inovação, que teve como tema “Qual a sua ideia para a evolução do trabalho médico, visando contribuir, cada vez mais, com a melhor experiência do cliente?”.

Em primeiro lugar, ficou a ideia “Cartão de pré-natal on-line”, do cooperado Renato Janone Domont. O segundo lugar, ficou para o projeto “Converse com seu médico”, da cooperada Marília Mendes Costa. E em terceiro lugar, foram reconhecidas duas sugestões: “Flexibilização bilateral da agenda”, da cooperada Claudia Carvalho Sathler de Melo, e “Reforçando cuidados”, do cooperado Sergio Henrique Takeuchi.

Veja os destaques de 2019:

5.544

COOPERADOS ATIVOS

107

NOVOS COOPERADOS



116

RELACIONAMENTO

9.075

VISITAS REALIZADAS
AOS COOPERADOS
EM SEU LOCAL
DE ATENDIMENTO.

99,6%

É A MÉDIA DE SATISFAÇÃO
COM AS VISITAS.

1.975

ATENDIMENTOS
PRESENCIAIS NA CASA
DO COOPERADO.

28.106

CONTATOS REALIZADOS
COM ANALISTAS
DE RELACIONAMENTO
VIA TELEFONE.

3.779

COOPERADOS
VACINADOS EM 2019.

EVENTOS

35

EVENTOS
PROMOVIDOS
PARA
COOPERADOS.

3.741

COOPERADOS
NA ASSEMBLEIA
DE MARÇO.

3.688

COOPERADOS
NA ASSEMBLEIA
DE DEZEMBRO.

2.454

PRESENTES
NO ENCONTRO
DE COOPERADOS

66,38%

DE PARTICIPAÇÃO

66,59%

DE PARTICIPAÇÃO

44,15%

DE PARTICIPAÇÃO

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
MÉDICOS COOPERADOS

70%

DOS COOPERADOS ESTÃO
SATISFEITOS COM O MODELO
DE REMUNERAÇÃO VARIÁVEL
DA UNIMED-BH, SEGUNDO
PESQUISA DATAFOLHA 2019.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISA

O diretor de Provisão de Saúde, José Augusto Ferreira, apresenta aos cooperados o cenário da concorrência que impulsionou a evolução do modelo de remuneração variável.



EVOLUÇÃO DO MODELO DE REMUNERAÇÃO

Um dos compromissos permanentes da gestão é a valorização contínua do trabalho médico. E, em 2019, demos mais um passo nesse sentido com a evolução do nosso bem-sucedido modelo de remuneração variável. A partir de janeiro de 2020, os cooperados contarão com o Índice de Desempenho e Competitividade (IDC), que garante ganhos progressivos vinculados à meta de Despesas Médicas por rede ou produto (sinistralidade).

A cada 0,5% de redução na sinistralidade, os cooperados recebem o dobro em incremento: 1%. Quanto mais economia gerada para a Cooperativa, mais os cooperados podem ganhar.

A proposta de evolução do modelo surgiu no âmbito do Conselho Social, que recomendou a criação de indicadores específicos do Unifácil para fins de remuneração, com o objetivo de trazer melhor desempenho e maior competitividade para os nossos produtos.

Lembrando que a meta de ponto de partida será diferente de acordo com a rede: Ampla ou Unifácil.

A sinistralidade (DM) geral da Cooperativa continua a valer para a parcela de remuneração de 10%.

Atendendo a uma solicitação dos médicos cooperados, o Índice de Qualidade Assistencial (IQA) também evoluiu, com treinamentos cada vez mais aderentes à prática médica. Outra novidade foram os podcasts, nova mídia digital de áudio com conteúdos institucionais e da área da saúde que permite o acesso a atualizações em qualquer ambiente onde o cooperado estiver. **Clique AQUI e saiba mais sobre o IDC.**

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

MÉDICOS COOPERADOS



A cooperada Claudia Navarro, presidente do Conselho Regional de Medicina de Minas Gerais (CRM-MG), na posse dos novos delegados da Cooperativa.

NOVOS DELEGADOS

Em outubro, foi realizada mais uma eleição de delegados para o mandato 2019-2023, com a participação de 4.155 cooperados. Os participantes tiveram a oportunidade de escolher seus representantes por especialidade para compor a Assembleia Geral de Delegados, instância responsável pelo julgamento dos recursos de Processos Administrativo-Disciplinares.

Ao todo, 106 delegados foram eleitos, o que representa uma renovação de 64% dos membros. Os delegados compõem o Conselho Social, junto com os membros dos Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico-Societário, do Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop) e do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH.

4.155

COOPERADOS PARTICIPARAM
DA ELEIÇÃO DE DELEGADOS.




MAIS QUALIDADE E PRATICIDADE

Ao longo de 2019, o Conselho Social também trouxe outras contribuições expressivas para a Cooperativa. Uma delas foi a recomendação para que fossem desenvolvidos protocolos e linhas de cuidado, com vistas à melhoria contínua da assistência e da experiência dos clientes.

Foi assim que nasceram as Diretrizes de Qualidade Assistencial (DQAs), construídas com base nas melhores práticas médicas em todo o mundo, com o objetivo de servir de apoio para as decisões clínicas. Os cooperados puderam opinar sobre o material por meio de consultas públicas, e o conteúdo final foi validado pelos Comitês de Especialidades. Atualmente, já estão disponíveis 11 DQAs no Site do Cooperado.

119

As Diretrizes de Qualidade Assistencial podem ser acessadas no Site do Cooperado.



**A MEDICINA AVANÇA.
CONCEITOS TAMBÉM.**

Para te ajudar a acompanhar essas evoluções, oferecendo sempre a melhor assistência, a Unimed-BH disponibilizará a você conteúdos técnicos relevantes, além das Diretrizes de Qualidade Assistencial (DQA).

Desenvolvida a partir da sugestão do Conselho Social, a iniciativa visa apoiá-lo na condução de casos clínicos diversos, a partir de orientações atualizadas para a sua reflexão.

Fique ligado e aproveite os conteúdos para pensar, avaliar e fazer a diferença no cuidado com os nossos clientes.

**PENSE. AVALIE.
#FAÇAADIFERENÇA**



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

MÉDICOS COOPERADOS



Cooperados participaram de Mosaicos Criativos com os temas obesidade e absenteísmo.

Além disso, alguns cooperados foram convidados para participar de Mosaicos Criativos com o objetivo de pensar soluções estratégicas para a Unimed-BH. Em 2019, foram realizados dois encontros, que discutiram os temas obesidade e absenteísmo. Os médicos também participaram de oficinas para avaliação de impacto dos projetos culturais do Instituto Unimed-BH.

Para tornar o dia a dia dos médicos cooperados ainda mais prático e dinâmico, o Consultório On-Line passou por diversas evoluções durante o ano. E, a partir de 2020, a ferramenta será substituída pelo SOL, que conta com uma interface mais moderna e eficiente, concentrando na mesma plataforma diversas soluções sistêmicas. Na fase de teste, 55 cooperados foram liberados para utilizar o SOL e propor melhorias de usabilidade.

79%

DOS COOPERADOS ESTÃO SATISFEITOS
COM A COOPERATIVA, SEGUNDO
PESQUISA DATAFOLHA 2019.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISA

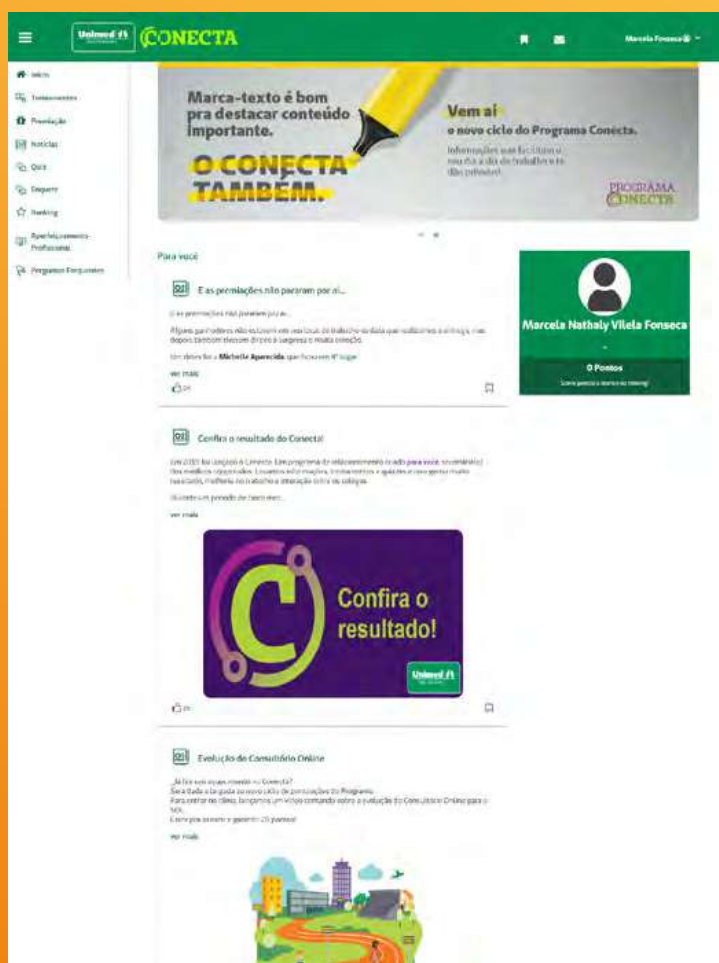
RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

MÉDICOS COOPERADOS

CANAL CONECTA

Em 2019, mais uma novidade entrou no ar: o canal Conecta, site voltado para o relacionamento com os(as) secretários(as) que atuam nos consultórios dos médicos cooperados. O objetivo é aprimorar cada dia mais o contato da nossa cooperativa com esses profissionais, levando informações, dicas e orientações. O Programa é uma importante ferramenta para garantir, ainda mais, a melhor experiência do cliente.

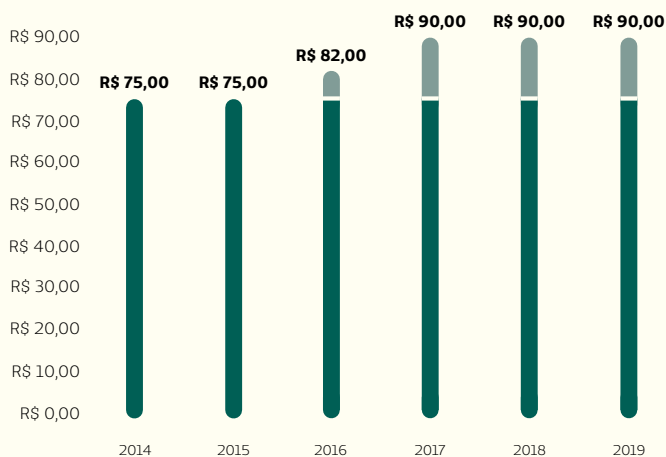
121



O canal Conecta é destinado ao relacionamento com secretários dos consultórios dos cooperados.

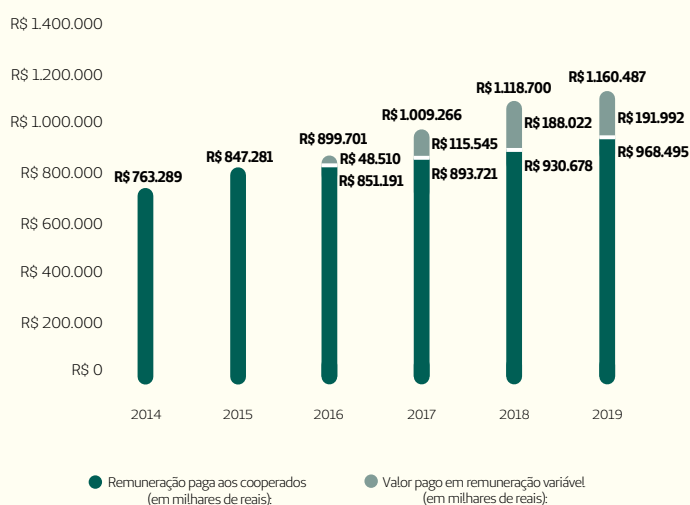
RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

MÉDICOS COOPERADOS



EVOLUÇÃO DO VALOR DE REFERÊNCIA PAGO AO COOPERADO PELA CONSULTA EM CONSULTÓRIO

Desde 2016, a Unimed-BH conta com um modelo de pagamento que considera os resultados da Cooperativa e indicadores individuais de qualidade. Com isso, o valor da consulta pode chegar a R\$ 90. De sua implementação até o fechamento de 2019, mais de R\$ 544 milhões foram transferidos aos médicos somente com a remuneração variável.



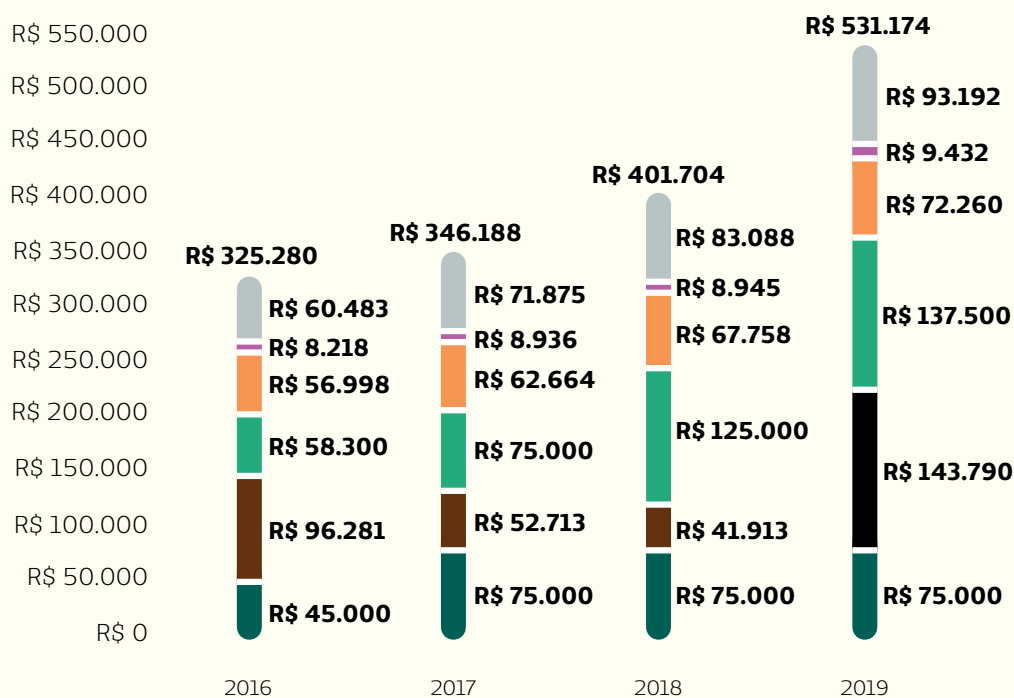
REMUNERAÇÃO PAGA AO COOPERADO

Valorizar o trabalho médico é um compromisso permanente da Unimed-BH. Por isso, em 2019, foram mais de R\$ 1,16 bilhões transferidos aos cooperados em forma de remuneração, o que corresponde a R\$ 41,7 milhões a mais que em 2018.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

MÉDICOS COOPERADOS

TRANSFERÊNCIA DE RECURSOS AOS COOPERADOS NA FORMA DE BENEFÍCIOS E SOBRES

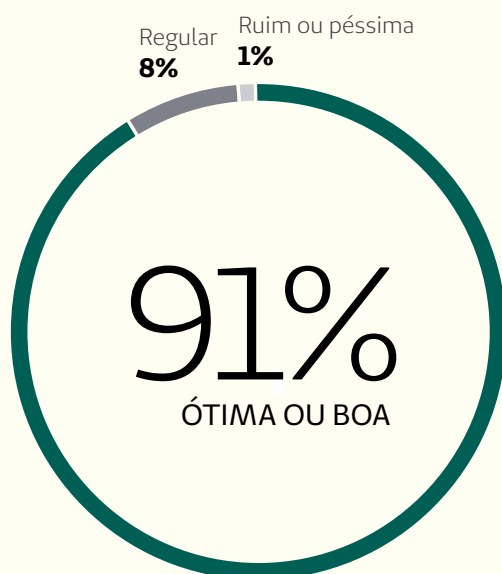


- Aportes na Previdência Unimed-BH
- Recursos à disposição da Assembleia
- Remuneração do Capital Social
- Descontos do Plano de Saúde
- Sobras destinadas ao Pró-família
- Produção Complementar
- Participação Pontuada

Mais de R\$ 531 milhões foram transferidos aos médicos cooperados na forma de benefícios e sobras em 2019, um valor recorde. Destes, R\$ 137,5 milhões foram para a Produção Complementar, paga na produção de dezembro de 2019. Com o fechamento do exercício e a apuração dos resultados, a Assembleia Geral de março de 2020 deverá decidir ainda sobre a destinação de mais de R\$ 143,7 milhões.

AVALIAÇÃO GERAL DOS COOPERADOS SOBRE A UNIMED-BH

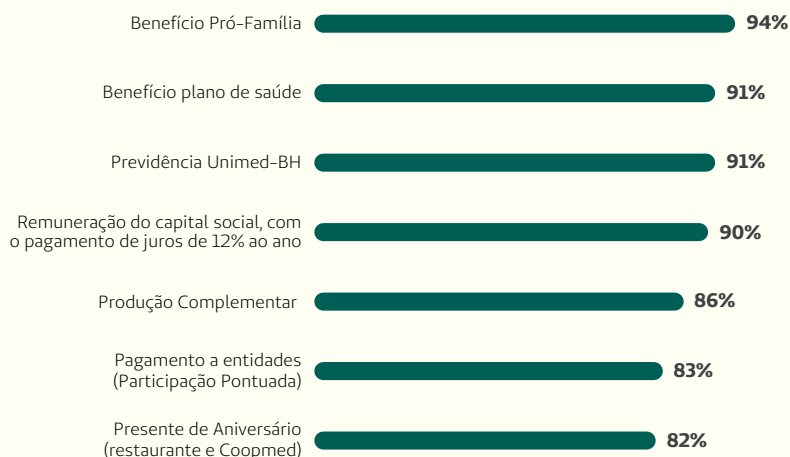
Segundo o Datafolha, 91% dos médicos cooperados, ao avaliar a Cooperativa, a consideram como Ótima ou Boa.



124

AVALIAÇÃO DOS COOPERADOS SOBRE OS BENEFÍCIOS

Os bons resultados da Cooperativa têm assegurado, ano a ano, a distribuição de recursos na forma de benefícios para os cooperados. De acordo com o Datafolha, o Pró-família é o benefício melhor avaliado pelos cooperados, com 94%, seguido do Plano de Saúde e da Previdência, ambos com 91%.



PERCEPÇÃO DA MARCA PELOS COOPERADOS

De acordo com a Pesquisa Datafolha 2019, 98% dos cooperados percebem a Unimed-BH como uma cooperativa que atinge resultados positivos e 97% que é confiável. Dentre os atributos da marca, também se destacam a competência na gestão e a atuação com responsabilidade social cooperativista, ambas com 97%.



CLIENTES

Na Unimed-BH, os clientes estão no centro do cuidado. Trabalhamos para garantir sempre a melhor experiência em saúde.

As ações com o foco do cliente refletem nosso compromisso com a qualidade da assistência.



Foco do Cliente

Cuidar da saúde é o nosso propósito e, por isso, temos no cliente nosso principal foco de atuação.

127

No centro da nossa estratégia, estão mais de 1,28 milhão de beneficiários, que nos movem todos os dias na busca pela excelência, reforçando o nosso compromisso com a satisfação e a melhor experiência assistencial.

Investimos continuamente em rede, acesso, tecnologia e inovação, com o objetivo de garantir aos nossos clientes uma assistência de qualidade. Da inteligência artificial até a inauguração de novas unidades assistenciais, passando pelo treinamento das equipes e corpo clínico, o foco do cliente está no topo das prioridades do nosso time.

ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES DOS CLIENTES

Ouvir, tratar e solucionar as demandas de nossos clientes de forma rápida e resolutiva foram algumas das nossas principais metas em 2019. Entendemos que a satisfação de nossos clientes passa obrigatoriamente por uma escuta ativa e pela forma como lidamos com suas manifestações. Por isso, diversos avanços foram registrados nesse sentido. O número de manifestações dos clientes, por exemplo, teve uma redução significativa, passando de 18,8 mil em 2018 para 15,8 em 2019. Ou seja, uma queda de 15%, fruto de melhorias efetivas em todos os pontos de contato do cliente conosco.

Tivemos melhora também no tempo médio de espera dos clientes para retorno de uma demanda do Fala Cliente, que caiu de 7,6 dias úteis em janeiro para 4,4 dias úteis em dezembro, o que representa uma redução de 42%. E também cuidamos de reavaliar os canais de manifestação com a unificação em um só sistema para o melhor gerenciamento das demandas.

Saiba mais sobre o projeto de resposta a todos os públicos no capítulo Nosso jeito de fazer – Reputação

TIVEMOS UMA
REDUÇÃO DE

15%

NO NÚMERO ABSOLUTO
DE MANIFESTAÇÕES DOS CLIENTES,
COMPARADO A 2018.



AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Com o objetivo de promover a melhor assistência e experiência aos clientes, em 2019, o uso do Net Promoter Score (NPS), que já era aplicado nas unidades da Rede Própria, foi ampliado também para a rede prestadora. Com isso, os atendimentos são avaliados conforme o seu grau de satisfação e recomendação, possibilitando uma atuação mais qualificada em prol da melhoria dos serviços. O NPS é uma metodologia criada nos Estados Unidos, que mensura o grau de lealdade dos clientes. Em 2020, a avaliação também integrará o Índice de Qualidade Assistencial (IQA).

88%

*DOS CLIENTES ESTÃO SATISFEITOS
COM A UNIMED-BH, SEGUNDO
PESQUISA DATAFOLHA.*

38%

*DOS CLIENTES MENCIONAM COMO
PRINCIPAL MOTIVO DE SATISFAÇÃO
OS MÉDICOS COOPERADOS.*

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISA

A avaliação da experiência e da satisfação dos clientes por meio do NPS - Net Promoter Score nos permite avançar em mais melhorias para 2020.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

CLIENTES

Mas as iniciativas para os clientes não param por aí. Em maio, a Unimed-BH e a Drogeria Araujo firmaram uma parceria inédita no setor de saúde em Minas Gerais. Os nossos clientes passaram a ter acesso a descontos especiais na compra de fármacos na maior rede de drogarias do estado. A lista contém mais de 700 medicamentos, entre eles: neurológicos, para hipertensão, colesterol, asma, tireoide e osteoporose. Mais uma iniciativa realizada pela Cooperativa em prol da saúde e o bem-estar de seus clientes.

129

+ DE
700

*MEDICAMENTOS COM DESCONTO
PARA CLIENTES UNIMED-BH ESTÃO
DISPONÍVEIS NAS UNIDADES DA
DROGARIA ARAUJO.*

O diretor-presidente da Unimed-BH, Samuel Flam, e presidente da Drogeria Araujo, Modesto Araujo, assinam parceria.



CORPO, MENTE E ALMA

A Unimed-BH desenvolve iniciativas que contribuem para um cuidado integral da saúde. O Festival Desperta, que foi realizado nos dias 31 de maio, 1º e 2 de junho, foi uma dessas ações.

O evento chamou a atenção da população para um olhar ampliado sobre a saúde, destacando a importância do bem-estar do corpo, da mente e da alma.

Realizado em praças de Betim e Belo Horizonte, o festival deu continuidade e ampliou as ações de promoção da saúde já realizadas pela Cooperativa, somando às iniciativas culturais e sociais desenvolvidas pelo Instituto Unimed-BH.

Grandes atrações ocuparam as praças das duas cidades, como Zélia Duncan, Falamansa, Maurício Tizumba, entre outros, em um evento que reuniu mais de 25 mil pessoas em três dias de eventos.

130



O Festival Desperta levou saúde e bem-estar para praças de BH e Betim.



CONFIRA ALGUNS NÚMEROS SOBRE O DESPERTA:

38

HORAS DE
PROGRAMAÇÃO

4

PRAÇAS

84

ATRAÇÕES

36

ATIVIDADES
CULTURAIS

465

ARTISTAS E
INSTRUTORES

AMPLIAÇÃO DA REDE EM BETIM [102-49]

No dia 10 de abril de 2019, demos um importante passo para o fortalecimento da assistência à saúde na região de Betim. Com a inauguração do Hospital Unimed – Unidade Betim, localizado no bairro Riacho das Areias, ampliamos o número de leitos para atendimento dos nossos mais de 135 mil clientes no município e região.

R\$ 250 milhões

FORAM INVESTIDOS NO NOVO HOSPITAL EM BETIM,
CONSTRUÍDO INTEGRALMENTE COM RECURSOS PRÓPRIOS
DA COOPERATIVA

131

97%

DOS CLIENTES RECOMENDAM O NOVO HOSPITAL UNIMED -
UNIDADE BETIM, SEGUNDO PESQUISA DATAFOLHA 2019

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISA

O novo Hospital Unimed –
Unidade Betim foi
inaugurado em abril.
Na foto, nossa diretoria
com as autoridades que
prestigiaram a solenidade.



Com capacidade instalada para 300 leitos e projeto inovador, a nova unidade possui as mais avançadas tecnologias do setor de saúde aliadas ao cuidado. Um sistema de correio pneumático, que liga todas as áreas do hospital, agiliza a circulação de medicamentos e exames entre os setores, reduzindo o tempo de atendimento ao cliente. Além disso, as estruturas possuem isolamento acústico e de calor em todas as áreas e reservatório de água pluvial para irrigação.

Na ala da Maternidade e da Pediatria, foram planejadas uma área de recreação infantil e uma brinquedoteca. Além disso, todas as janelas dos quartos são voltadas para um jardim, privilegiando a iluminação natural. Para as grávidas, há ainda os quartos PPP (sigla para pré-parto, parto e puerpério imediato), desenvolvidos para oferecer cuidado e aconchego à mulher, sem que seja necessário abrir mão dos mais avançados recursos para um parto seguro. A sala de espera do pronto-socorro infantil é separada da sala dos adultos e conta com um espaço lúdico e acolhedor, tornando o ambiente hospitalar mais amigável.

CERCA DE

100 milATENDIMENTOS FORAM REALIZADOS NO NOVO
HOSPITAL UNIMED - UNIDADE BETIM EM 2019.

QUASE

1.000

PARTOS

+ DE

82 mil

ATENDIMENTOS EM PRONTO-SOCORRO

QUASE

7 mil

INTERNAÇÕES



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

CLIENTES

133



O novo hospital conta com capacidade instalada para 300 leitos.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

CLIENTES

A solenidade de inauguração da ponte contou com a presença do prefeito de Betim, Vittorio Mediolí.



134

Em 2020, mais uma entrega importante da Cooperativa foi feita para a comunidade: a Ponte Unimed/Betim. Um empreendimento que vai facilitar a rotina e beneficiar milhares de pessoas que trafegam na região do hospital todos os dias, entre as quais estão nossos médicos cooperados, clientes e colaboradores da Unimed-BH.

NOVOS SERVIÇOS PARA O FORTALECIMENTO DA ASSISTÊNCIA

Com a inauguração da nova unidade em Betim, a estrutura do antigo hospital passou a abrigar um novo serviço: a Clínica Unimed, com atendimentos em Clínica Médica e Pediatria. As consultas nessas especialidades são agendadas para o mesmo dia, trazendo mais conforto para os clientes que passam a contar com mais uma alternativa ao pronto-socorro.

A Clínica Unimed, localizada na Avenida Governador Valadares, no Centro, abriu as portas no dia 16 de junho de 2019. O funcionamento é das 9h às 20h30, durante sete dias por semana, inclusive nos fins de semana e feriados. Em sete meses de operação, o serviço registrou 13.250 consultas em Clínica Médica, 6.367 em Pediatria, 1.012 procedimentos e 660 cirurgias ambulatoriais.

PERCURSO ASSISTENCIAL [102-2]

Visando a uma maior qualidade no atendimento aos pacientes pediátricos, a Unimed-BH fez a migração de parte de seu corpo clínico dessa especialidade para o Hospital Infantil São Camilo Unimed. Assim, os clientes contam com uma estrutura especializada de referência, garantindo maior conforto e conveniência aos clientes.





MAIS DO QUE TRATAR, PREVENIR

Acreditamos que o cuidado com a saúde vai muito além do tratamento das doenças. Por isso, investimos em ações de prevenção e direcionamos nosso olhar, com especial atenção, aos pacientes mais sensíveis, como idosos e doentes crônicos.

Para se ter uma ideia, iniciativas de promoção da saúde, como o Unibaby, Viver Bem e o de Perda de Peso, reuniram mais de 34 mil clientes em 2019.

A Unimed-BH oferece, ainda, outros 16 programas destinados à melhoria da qualidade de vida e à prevenção de doenças.



34 mil CLIENTES PARTICIPARAM DE ATIVIDADES
VOLTADAS À MUDANÇA DE HÁBITOS EM 2019.

BALANÇO DAS INICIATIVAS DE ATENÇÃO À SAÚDE

GERENCIAMENTO DE CASOS COMPLEXOS

Gerenciamento de casos (adulto e infantil)	6.984 pacientes
Cuidados paliativos	804 pacientes
Ventilação mecânica	449 pacientes

AÇÕES EM SAÚDE

Desospitalizações	6.673 pacientes
Intervenções específicas	1.696 pacientes
Procedimento Padronizado em Obstetrícia (PPO)	5.859 pacientes
Procedimento Padronizado em Pediatria (PPP)	16.610 pacientes
Procedimento Padronizado em Clínica Médica (PPCM)	10.546 pacientes

GERENCIAMENTO DE CASOS CRÔNICOS E CONDIÇÕES DE RISCO

Programa de Puericultura	25.107 acompanhados
Programa de Atenção à Criança e ao Adolescente	94.074 acompanhados
Programa de Neuropediatria	13.000 acompanhados
Programa de Atenção Obstétrica	7.839 acompanhados
Programa de Atenção Homeopática (adulto e infantil)	34.383 acompanhados
Programa de Atenção ao Idoso	33.215 acompanhados
Programa Cuidado por Inteiro	3.440 acompanhados
Programa de Saúde Cardiovascular	50.337 acompanhados
Programa de Atenção ao Diabético (adulto e infantil)	15.533 acompanhados
Programa de Doenças Respiratórias (DPOC, asma – adulto e infantil)	18.976 acompanhados
Programa de Atenção ao Portador de Doenças Renais	1.237 acompanhados
Programa de Saúde Mental	9.120 acompanhados

PREVENÇÃO DE DOENÇAS

Vacinação	27.721 clientes
Grupo de Reeducação Alimentar (adulto e infantil)	243 participantes
Grupo de Cessação do Tabagismo	250 participantes

PROMOÇÃO DA SAÚDE

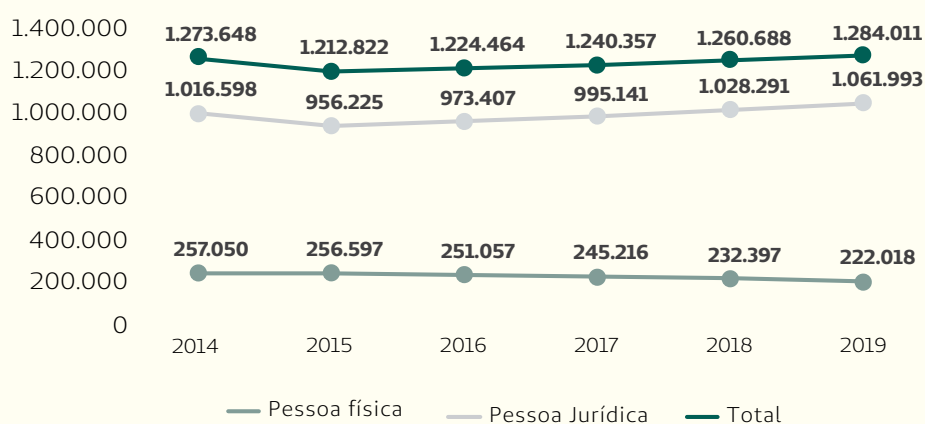
Unibaby	9.889 visitas domiciliares
Grupo Perda de Peso	5.680 participantes
Grupo Viver Bem	18.266 participantes
Grupo de Gestante	457 participantes

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

CLIENTES

COMPORTAMENTO DA CARTEIRA DE CLIENTES POR TIPO DE CONTRATAÇÃO

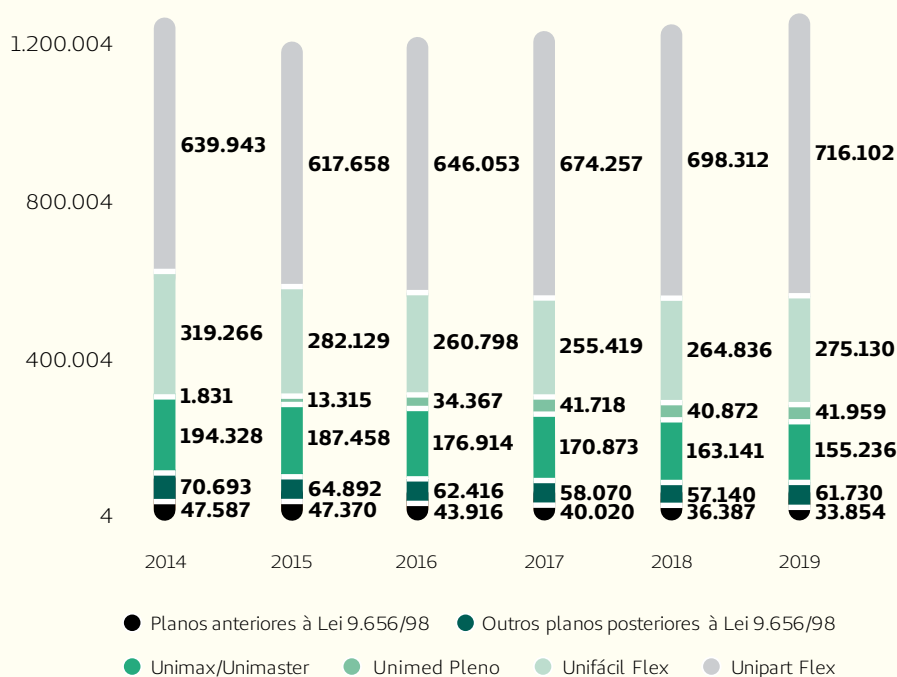
Tivemos mais um recorde de carteira para a Unimed-BH. Isso nos posicionou na contramão do mercado, uma vez que a Saúde Suplementar perdeu clientes em 2019. Além do saldo positivo em nossa carteira, conseguimos ampliar em 33.702 beneficiários nossa carteira de planos coletivos.



137

EVOLUÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES POR PRODUTO

Em 2019, registramos um saldo positivo de 23.323 clientes em nossa carteira, o que contribuiu para aumentar em 1 p.p. nossa participação de mercado, que agora é de 54%. Um dos destaques do ano foi o Unipart Flex, que teve um crescimento de 17.790 clientes, seguido do Unifácil, com 10.294 beneficiários a mais.



PERCEPÇÃO DA MARCA UNIMED-BH PELOS CLIENTES (2019)

Uma cooperativa confiável, séria, ética, moderna e sólida. É assim que nossos clientes nos percebem, segundo a Pesquisa Datafolha 2019. Além disso, 94% dos clientes consideram que a Unimed-BH disponibiliza atendimento por médicos qualificados.



COLABORADORES

Cuidar de quem Cuida. Valorizamos e desenvolvemos nossos colaboradores, com foco nos melhores resultados e na experiência.

A Semana Interna de Prevenção de Acidentes – SIPAT de 2019 contou com a presença do tenente do Corpo de Bombeiros Pedro Aihara, que falou sobre o autocuidado.



Para viver bem com o trabalho

Um dos pilares do nosso negócio é atuar com foco no cliente, oferecendo sempre qualidade e excelência em nossos serviços.

140

E, para isso, nosso compromisso é promover as melhores experiências para o colaborador se sentir cuidado no ambiente de trabalho, em um ambiente propício para equilibrar desenvolvimento profissional e qualidade de vida.

Com esse propósito, o Programa Bem Mais Você avançou em seu segundo ano de vida, com lançamento de novas iniciativas:

BEM MAIS DE CASA

Para a Unimed-BH, promover uma boa experiência para os colaboradores é um valor. Melhor ainda quando podemos comemorar importantes marcos, como os 10, 20 e 30 anos de casa. Para celebrar em 2019 todas as unidades receberam um evento especial, com a participação da diretoria.

Ao lado do nosso diretor-presidente, Samuel Flam, os colaboradores mais antigos e seus respectivos tempos de casa: Danilo Queiroz (30 anos), Socorro da Conceição (31 anos), Túlio Ferreira (19 anos) e Nelson José de Araújo (30 anos).

485

COLABORADORES CELEBRARAM,
EM 2019, SUA ATUAÇÃO HÁ PELO
MENOS 10 ANOS NA COOPERATIVA



BEM MAIS TRANQUILA

Pensado com todo cuidado para as novas mães que trabalham em nossas equipes, o Bem Mais Tranquila começou em 2018 com a Sala de Amamentação na Unidade Inconfidentes. Em 2019, mais três unidades ganharam o espaço, que dá a oportunidade para as mães retirarem e armazenarem o leite durante o horário de trabalho, após retorno da licença-maternidade.

Em 2019, o Bem Mais Tranquila também cresceu com a oferta de informações especiais para as colaboradoras grávidas, abono das ausências em decorrência das consultas de pré-natal, comprovadas por atestado médico, além da entrega do kit para as gestantes.

141



No retorno ao trabalho, as mães ainda ganham um presente especial para manter a lembrança do bebê bem pertinho durante o expediente.



A analista Fabiana Muramatsu participou do Bem Mais Tranquila antes da chegada do Felipe e agradeceu: "Achei ótimo poder contar com o programa nesta minha segunda gestação. É muito bem-vindo esse cuidado especial".

83

GESTANTES ADERIRAM AO BEM
MAIS TRANQUILA EM 2019.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

COLABORADORES

BEM MAIS PREPARADO

Cuidar do colaborador também é oferecer iniciativas para o seu desenvolvimento profissional. Em 2019, o ciclo anual de Avaliação de Competências abrangeu 4.128 colaboradores de toda a Cooperativa. Para os profissionais que atuam nas áreas administrativas, evoluímos com a oportunidade da autoavaliação pelo colaborador, além da avaliação pela liderança, trazendo uma visão mais completa para o momento do feedback. O resultado foi a construção do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), uma construção conjunta em que o colaborador é protagonista dos avanços em sua carreira ao longo dos próximos 12 meses.

A campanha interna contou com a participação de colaboradores para compartilhar suas experiências e dar dicas para cada uma das fases do ciclo.

142



A Danielle Silva, analista na Gerência de Relacionamento com Cliente Corporativo, valorizou a importância do feedback da liderança para ser promovida.

[Clique aqui para assistir ao depoimento.](#)



Somente no Hospital Unimed – Unidade Contorno, foram cerca de 300 homenageados entre colaboradores e médicos do corpo clínico.

RECONHECIMENTO

Todo bom desempenho merece ser valorizado. Por isso, ao longo do ano, dedicamos momentos especiais nas unidades para os eventos do Bem Mais Reconhecer. A cada encontro, colaboradores que se destacaram em suas atividades e na assistência ao cliente são homenageados e recebem um certificado como agradecimento.



Cuidando do corpo e da mente

O Programa Bem Mais Você inclui uma frente de atuação dedicada aos cuidados com a saúde: o Bem Mais Saudável, que reúne um pacote de iniciativas para o cuidado do corpo e da mente, lançado em 2019.

Uma das ações com foco na saúde do corpo foi a oferta da avaliação de bioimpedância em todas as unidades. Durante três meses, os colaboradores tiveram acesso a atendimentos individuais em diversos horários, contemplando todos os turnos de trabalho. Nutricionistas de uma empresa parceira ofereceram informações personalizadas para cada colaborador que se inscreveu e participou da ação.

143



1.303

COLABORADORES FORAM ATENDIDOS
PELA AVALIAÇÃO DE BIOIMPEDÂNCIA.



VACINAÇÃO

Para cuidar do corpo, também realizamos a campanha anual de vacinação contra influenza, em todas as unidades da Cooperativa, e contra o sarampo, nas unidades assistenciais.

3.817

DOSES DE VACINA FORAM APLICADAS
EM NOSSOS COLABORADORES.

2.005

DOSES CONTRA O SARAMPO E 1.318 DOSES
DA TRÍPLICE BACTERIANA ACELULAR
DO TIPO ADULTO FORAM APLICADAS.

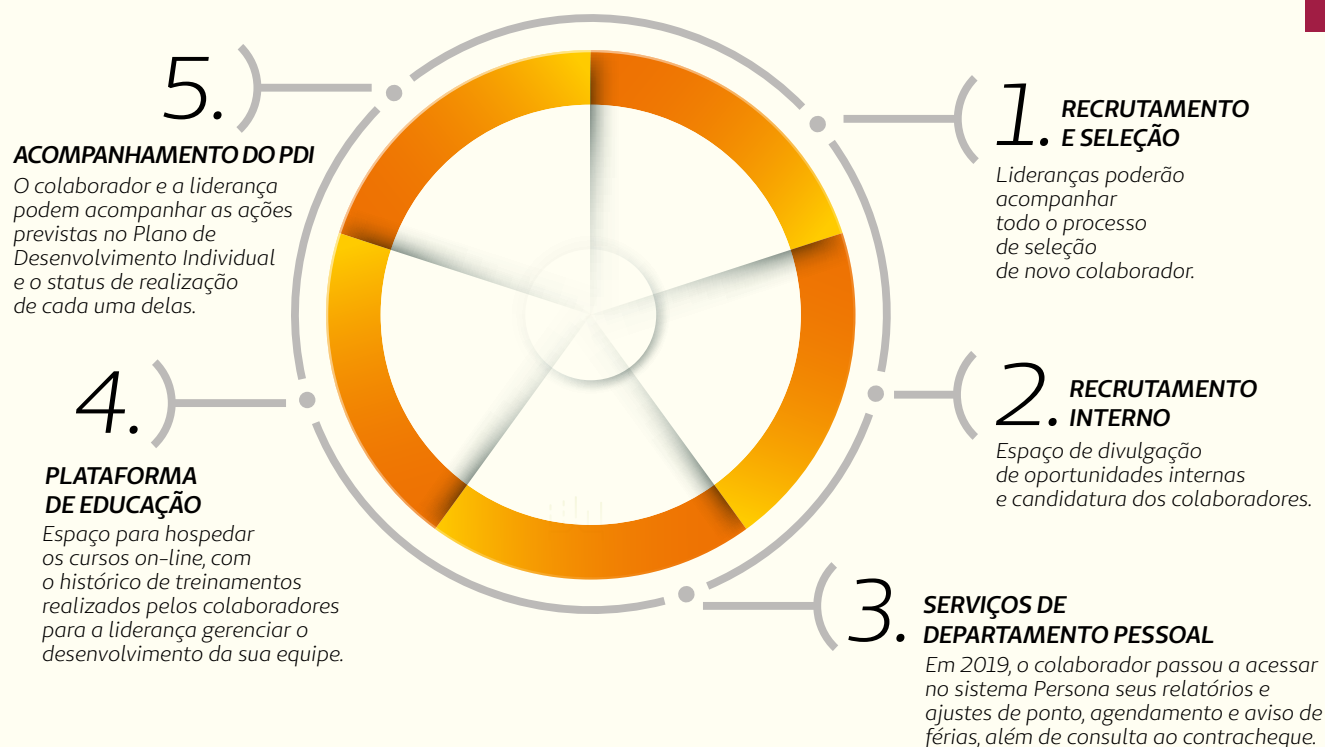


Tecnologia que gera autonomia

A inovação contínua está no nosso DNA. E porque é valor para a Cooperativa, também precisa gerar valor para nossos colaboradores. Por isso, ao longo de 2019, foram feitos vários investimentos com foco no desenvolvimento do Persona, nosso sistema on-line de gestão de pessoas que integra vários serviços, inclusive com frentes personalizadas para as lideranças, contribuindo para a melhoria da experiência.



144



Outra novidade é que, agora, os colaboradores têm, na palma das mãos, acesso à assistente virtual via WhatsApp, para tirar suas dúvidas sobre administração de pessoal. É só salvar o número da assistente no celular e enviar a mensagem para iniciar a interação. Essa é só a primeira fase do projeto, que será ampliado em 2020 com a abertura de chamados diretamente pelo WhatsApp.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

COLABORADORES

O WhatsApp também começou a ser usado pela equipe de Recrutamento e Seleção no contato com candidatos para as vagas de Enfermagem. E a sua primeira interação com a Unimed-BH acontece em uma entrevista por videochamada.

Dialogando com nosso compromisso de atuar com o Foco do Cliente, em 2019 a Unimed-BH criou o canal Fale com a Unimed-BH, para que os colaboradores, na condição de beneficiário do plano de saúde, registrem manifestações, tirem dúvidas ou façam sugestões de melhorias. As demandas são recebidas diretamente pela área que cuida do atendimento ao cliente.

145



Tá com Dúvidas? Chama a Manu!

Olha quanta coisa você pode perguntar pra ela sem sair do seu local de trabalho:

- 1 Como posso incluir dependente/agregado no plano de saúde?
- 2 Como devo agendar/programar minhas férias?
- 3 Como faço para alterar o meu vale transporte?
- 4 Quantos dias tenho direito na licença paternidade?
- 5 Como faço para solicitar 2ª via de crachá?

A Manu, nossa **atendente virtual**, está sempre à disposição no **WhatsApp** para responder suas **dúvidas sobre nossos serviços de RH**.

Salve o número
99872-7550
e experimente.



A assistente virtual da Unimed, a Manu, foi disponibilizada a todos os colaboradores via WhatsApp.

Marca empregadora

Somos uma marca que valoriza e cuida dos colaboradores e, para tornar nosso trabalho ainda mais visível para o mercado, ampliamos nossa participação no LinkedIn, a rede social que hoje é referência nacional no âmbito profissional. Investimos na página Dia a Dia, um espaço exclusivo para mostrar as principais iniciativas internas, sempre valorizando a perspectiva do colaborador e imagens do nosso ambiente de trabalho.

Também é valor para a Unimed-BH que nossos colaboradores sejam promotores da marca. Então, incentivamos sua atuação como multiplicadores de conteúdos institucionais e experiências em seus perfis profissionais. Para orientá-los nesse sentido, promovemos o LinkedIn Day, com a presença da gerente Relacionamento do LinkedIn, Débora Nogueira, que trouxe diversas dicas importantes para o uso da rede.

Como marca empregadora, também cuidamos de atrair novos talentos para fazer parte do nosso time. Em 2019, lançamos uma iniciativa pioneira destinada a estudantes e recém-formados na área de Computação e Sistemas de Informação: o Decola Unimed-BH. O programa recrutou profissionais com visão empreendedora, com os objetivos de oferecer um treinamento exclusivo na área de Tecnologia da Informação e inserir os jovens na cultura de inovação da Cooperativa.

Oito jovens foram contratados para fazer parte do ciclo de treinamentos do Decola e, ao longo de 2019, desenvolveram várias iniciativas de inovação em TI. No crachá, levam o nome de Agentes de Inovação.



DIVERSIDADE

Em 2019, chegamos à 15ª edição do Programa de Capacitação para Pessoas com Deficiência (PCD). A Unimed-BH abre uma seleção externa para profissionais interessados em participar de uma formação técnica diferenciada, que amplia as chances de inserção no mercado de trabalho, seja na Cooperativa ou em outras empresas.

Para a nossa cooperativa, a diversidade também está quando oferecemos oportunidade para o primeiro emprego de adolescentes. É o que acontece com nossos programas Jovem Aprendiz e Mensageiros. Em 2019, 135 adolescentes, de 16 a 18 anos, participaram das iniciativas.

147



Nossa colaboradora da Gerência Jurídica Ana Paula Duarte (ao centro na foto) participou da recepção a uma das turmas de 2019 para contar a sua experiência com a deficiência e dizer como foi bem acolhida pela Unimed-BH e pela equipe.

22

JOVENS SE FORMARAM
EM 2019 NO PROGRAMA
DE CAPACITAÇÃO



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

COLABORADORES

Aqui na Unimed-BH, valorizamos a igualdade de gênero ao garantir a participação plena e efetiva das mulheres e oferecermos oportunidades para nosso quadro feminino ocupar cargos de liderança, sem qualquer tipo de discriminação. Tanto que 76% do nosso quadro de colaboradores é composto por mulheres. Em 2018, esse percentual foi de 75,4%.

148

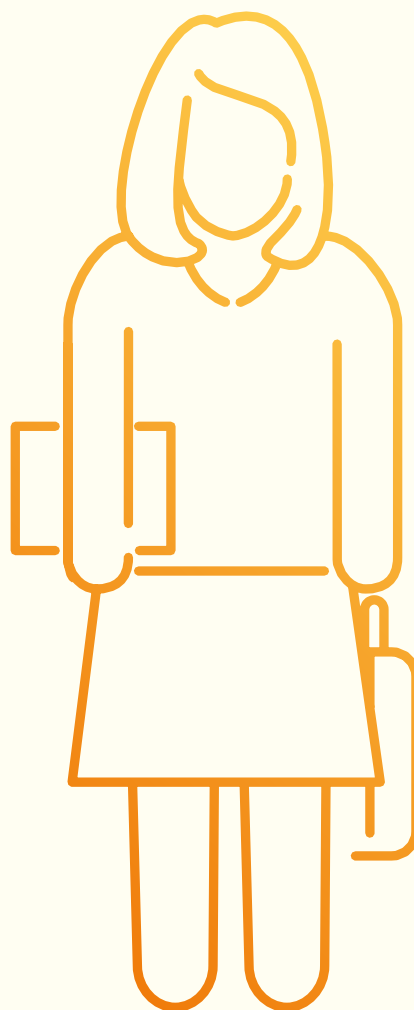
[102-8]

1.215COLABORADORES
NA EQUIPE ADMINISTRATIVA**4.057**PROFISSIONAIS
DEDICADOS À ASSISTÊNCIA
EM SAÚDE AOS CLIENTES**4.019**

MULHERES

1.253

HOMENS

67%DAS LIDERANÇAS
SÃO MULHERES

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

COLABORADORES

Para comemorar o Dia Internacional da Mulher (8 de março), promovemos ações direcionadas, com foco nas colaboradoras. Uma delas foi a realização de um café especial com a nossa diretora Comercial e de Relacionamento Institucional, Mercês Fróes.



“Com orgulho, somos muitas, somos fortes.” Esse foi o conceito da nossa campanha do Dia da Mulher, em que convidamos colaboradoras e cooperadas para contar suas histórias.

Clique aqui para assistir ao vídeo.



Nossa diretora Comercial e de Relacionamento Institucional recebeu colaboradoras para um café da manhã especial e um bate-papo informal.



Valorização das pessoas

Ao longo do ano, destacamos a importância das pessoas em nosso dia a dia. Aproveitamos algumas datas especiais para esses reconhecimentos a cooperados e colaboradores. Confira:

DIA DAS MÃES

Parabenizamos nossas mães colocando em pauta o tema “Maternidade Real”. Médicas cooperadas e colaboradoras foram protagonistas da campanha para contar como conciliam a dedicação aos filhos com a profissão.

[Veja aqui o vídeo da campanha.](#)

150

DIA DOS PAIS

Todo pai adora mostrar a foto dos filhos. Pegamos carona nessa boa ideia para fazer a nossa homenagem interna e publicamos fotos dos nossos papais colaboradores ao lado de seus pequenos ou mais crescidos.



No Dia dos Pais, os colaboradores puderam enviar fotos com os filhos para publicação nos canais de comunicação. Na foto, Pedro Laender, gerente de Planejamento, Processos e Projetos, com sua filha Júlia.

DIA DAS CRIANÇAS

Nada melhor do que comemorar essa data em família. Promovemos uma tarde de domingo no cinema de quatro shoppings, em Belo Horizonte, Contagem e Betim, para contemplar colaboradores de todas as unidades. Com inscrição prévia, pais e mães puderam levar seus filhos para assistir a um filme infantil. Em nossa unidade administrativa, também realizamos uma manhã especial com a visita dos filhos dos colaboradores ao local de trabalho dos pais.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

COLABORADORES



Após serem recebidas com um café da manhã, mais de 130 crianças visitaram as estações de trabalho com direito a “crachazinho” personalizado com seus nomes.

151

DIA DA ENFERMAGEM

É tradição em todas as nossas unidades assistenciais comemorar o Dia Internacional da Enfermagem, celebrado em 12 de maio. No calendário corporativo da Cooperativa, a data é reconhecida como oportunidade para valorizar e reconhecer os profissionais da enfermagem, que estão diretamente envolvidos no dia a dia de assistência aos nossos clientes e representam 42% do nosso quadro de colaboradores.



É tradição. Todos os anos também fazemos uma pausa em maio, em todas as unidades assistenciais, quando são celebrados o Dia Internacional da Enfermagem e o Dia do Profissional de Saúde.

REDE DE SERVIÇOS

Estar presente onde o cliente precisa, em tempo oportuno e com os recursos adequados. É assim que nossa rede de serviços está estruturada.

Na 3ª edição do Selo de Excelência, foram reconhecidos 30 prestadores.



Compromisso com a qualidade assistencial [416-1]

Com trabalho integrado e foco nas necessidades e expectativas do cliente, Rede Própria e Rede Credenciada compartilham a responsabilidade de atuar em prol da melhoria contínua dos processos. Tudo pela oferta da melhor experiência em saúde.

153

Promover iniciativas para melhorar cada vez mais a experiência do cliente, antecipando as suas necessidades em seus diferentes pontos de contato com nossos serviços é a nossa prioridade. E é também um compromisso que compartilhamos com médicos cooperados, colaboradores e rede prestadora.

ESTÍMULO À MELHORIA CONTÍNUA

Iniciativas voltadas para otimização dos processos e melhoria contínua, que permitem assegurar a oferta de serviço com qualidade e segurança, têm sido fortes alavancas para permitir à Cooperativa avançar ainda mais.

Entre essas ações, está o Selo de Excelência Assistencial, que chegou à sua 3ª edição em 2019. Foram 30 unidades da rede reconhecidas, entre hospitais, clínicas oncológicas e serviços de imagem. Estes últimos participaram da avaliação pela primeira vez.

SELOS DE EXCELÊNCIA EM NÚMEROS

CATEGORIA	NÚMERO DE PARTICIPANTES
Selo Hospitalar	19
Selo da Oncologia	7
Selo dos Serviços de Imagem	61
Selo da Nefrologia	3
Selo da Anatomia Patológica	15
Selo da Radiologia	3

154

Com metas estabelecidas a partir de indicadores de qualidade, que têm como principal pilar a avaliação que nossos clientes fazem sobre o cuidado recebido durante todo o seu percurso assistencial, a análise do desempenho dos prestadores é feita por meio de auditorias realizadas por instituição terceira isenta. As instituições participantes do programa recebem adicional em remuneração de acordo com os resultados alcançados em cada ciclo de avaliações. Em constante evolução, já está prevista para 2020 a ampliação do Selo de Excelência Assistencial com a inclusão de três novas categorias: Anatomia Patológica, Nefrologia e Radioterapia. **Veja como nossos serviços têm evoluído nas avaliações realizadas desde o lançamento do programa, nas dimensões Acesso, Experiência do Cliente, Segurança Desempenho e Certificação:**

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE HOSPITAIS
POR DIMENSÕES CONQUISTADAS

DIMENSÕES	2017	2018	2019
★★★★★	2	6	8
★★★★	7	6	5
★★★	5	2	3

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CLÍNICAS ONCOLÓGICAS
POR DIMENSÕES CONQUISTADAS

DIMENSÕES	2018	2019
★★★★★	3	5
★★★★	2	-
★★★	-	1

ACREDITAÇÃO EM REDE

De forma pioneira no Brasil, a Unimed-BH iniciou, em 2019, a implantação da Acreditação Internacional em Rede por Linhas de Cuidado. A metodologia avalia todo o percurso do cliente na Rede Assistencial Própria da Cooperativa – e não apenas em uma unidade ou serviço – com visão sistêmica da experiência e aprimoramento contínuo dos padrões de excelência, seguindo critérios internacionais de segurança.

Nesse modelo de acreditação, são considerados aspectos como o fornecimento de serviços seguros e eficazes, a organização das urgências e emergências, a acessibilidade e a eficiência dos sistemas de informação, a continuidade do cuidado, a organização e a integração das equipes profissionais.

155

Os padrões para Rede de Atenção à Saúde da Health Standards Organization (HSO) são a base do sistema de avaliação da qualidade, com o objetivo de aprimorar nossa cultura de qualidade, segurança e atendimento centrado nos usuários e familiares, considerando todos os aspectos da prestação de serviços.

Como parte do compromisso com a qualidade da assistência, conquistamos em 2019 creditações importantes de nossos serviços. A Maternidade Unimed – Unidade Grajaú conta com a HIMSS 6, que certifica instituições de saúde no uso de Tecnologia da Informação. E todos os laboratórios da Rede Própria também são chancelados pelo Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC), com base no cumprimento de normas de qualidade. Ainda, a Maternidade, o Hospital Unimed – Unidade Contorno e o Hospital Unimed – Unidade Contagem contam com o selo ONA 3 pela excelência na gestão.

A Unimed-BH também é certificada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) por meio da Resolução Normativa 277, com nota 99,7 em 100, e pela ISO 9001/2015, norma de gestão da qualidade aplicada a empresas, produtos e serviços, com foco em eficiência administrativa e satisfação dos clientes.

JUNTOS PELA QUALIDADE

Para incentivar o desenvolvimento contínuo dos serviços na rede, apoiando cooperados, unidades próprias e credenciadas na identificação de oportunidades de melhoria em seus processos, a Cooperativa conta, desde 2013, com um programa interno de qualidade.

Em visitas periódicas aos prestadores e aos cooperados, uma equipe multidisciplinar de enfermeiros avalia a estrutura e os processos de cada serviço, com foco na qualidade e na segurança assistencial.

Em 2019, das 550 unidades assistenciais elegíveis para o programa de qualificação, 512, ou seja, 93%, apresentaram conformidade nos processos de gestão e assistenciais. As 38 instituições restantes continuam em acompanhamento, sendo assessoradas pelos auditores para o aprimoramento de suas atividades.

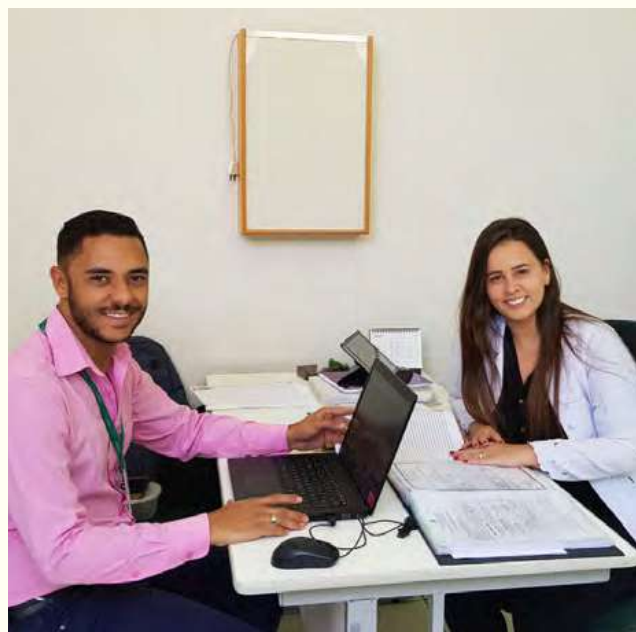
156

542 e 3.664

UNIDADES
ASSISTENCIAIS

COOPERADOS RECEBERAM VISITAS
DA EQUIPE DE QUALIFICAÇÃO DA REDE EM 2019

Sancler Pereira, colaborador da Gerência de Rede da Unimed-BH, e Kézia Barreto da Silva Jota, fisioterapeuta e sócia-proprietária do Núcleo Especializado em Fisioterapia de Esmeraldas – NEFES, realizam reunião de alinhamento durante auditoria de qualidade.



SUFICIÊNCIA DE REDE E SUSTENTABILIDADE DO NEGÓCIO

Para avançar ainda mais em qualidade e acesso, a Unimed-BH realiza periodicamente a análise da demanda por atendimentos em toda a nossa área de atuação. Com esse trabalho, a partir de 2015, novos credenciamentos foram suspensos. Além disso, com base nos resultados alcançados pelos prestadores nas avaliações de qualidade conduzidas pela Cooperativa, revisamos o portfólio de instituições parceiras. Em 2019 foram realizados 27 descredenciamentos e mantivemos a parceria com o número de prestadores necessário para garantir o acesso a cada tipo de serviço que ofertamos ao público.

157

NOSSO CUIDADO EM NÚMEROS

Para cumprir o desafio de oferecer assistência integral à saúde dos mais de 1,28 milhão de clientes que confiam nos nossos serviços, a Rede Unimed-BH conta com 340 unidades assistenciais entre hospitais, clínicas e laboratórios próprios e credenciados.

Estrategicamente distribuídos em nossa área de atuação, em 2019, essas unidades garantiram aos nossos clientes acesso a mais de 6 milhões de consultas eletivas, 1,5 milhão de consultas de urgência, 25,8 milhões de exames e terapias, além de 166 mil internações.

CONFIRA OS DESTAQUES DE NOSSA REDE DE SERVIÇOS:

13

UNIDADES
ASSISTENCIAIS
PRÓPRIAS

327

PRESTADORES
CREDENCIADOS

7,5 milhões

CONSULTAS ELETIVAS
E DE URGÊNCIA

25,8 milhões

DE EXAMES E TERAPIAS SEQUENCIAIS

166 mil

INTERNAÇÕES

4.408

LEITOS EM NOSSA REDE PRÓPRIA
E CREDENCIADA





EVOLUÇÃO DOS MODELOS DE REMUNERAÇÃO

Modelos de remuneração eficazes são um desafio em todo o sistema de saúde no mundo todo. Para aprimorar a forma de pagamento de prestadores, a Unimed-BH vem desenvolvendo gabaritos assistenciais padronizados para o pagamento de alguns tipos de procedimentos cirúrgicos. O trabalho contribui para a criação de uma nova lógica assistencial com foco na coordenação do cuidado e na otimização dos recursos.

Além dos gabaritos, para o tratamento de situações clínicas como pneumonia e infecção do trato urinário, já foi negociado com um de nossos parceiros a mudança na remuneração, baseando-se no agrupamento de pacientes de acordo com suas características clínicas e com o consumo de recursos.

Com isso, é possível contribuir para a utilização racional de recursos na Rede Própria e Rede Credenciada. Em 2020, a Unimed-BH pretende não só expandir as negociações dos novos modelos de remuneração como também estabelecer novas parcerias com a rede credenciada.

Ainda a partir dos procedimentos gerenciados, temos feito o monitoramento da razão de permanência, das condições adquiridas graves e das Internações com Condições Sensíveis à Atenção Primária (ICSAP) nos hospitais que fazem parte do Selo de Excelência Assistencial Unimed-BH. Com o acompanhamento de indicadores de eficiência, a remuneração das internações na rede pode receber incremento de até 4% com base nos resultados alcançados pelas instituições nos serviços prestados aos nossos clientes.

O CUIDADO COM A REDE ASSISTENCIAL

Para promover o alinhamento de todas as unidades assistenciais das redes própria e credenciada às diretrizes e estratégias da Cooperativa, temos aprimorado continuamente o nosso modelo de relacionamento com os serviços de saúde.

Com o maior índice de satisfação já registrado em pesquisa feita com os prestadores, 87%, em 2019, o trabalho contou com mais de 1.550 visitas dos analistas de relacionamento aos serviços. Encontros que têm como foco o acompanhamento das rotinas de trabalho, o esclarecimento de dúvidas, a solução de demandas e o compartilhamento de orientações importantes sobre nossas iniciativas e projetos.

O relacionamento com a rede também se dá via Canal Direto de Atendimento, por meio de ligações telefônicas (4002-2030) e com o apoio do Fala Prestador, ferramenta on-line que permite o registro de solicitações diversas com acompanhamento das soluções de tickets e do histórico das tratativas de cada demanda.

159

+ DE

1.550

VISITAS DOS ANALISTAS DE
RELACIONAMENTO AOS PRESTADORES
FORAM REALIZADAS EM 2019.

8.752

ATENDIMENTOS
REALIZADOS POR MEIO
DO CANAL DIRETO.

18.583

SOLICITAÇÕES REGISTRADAS VIA
FALA PRESTADOR, COM MAIS DE 84%
DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS
DENTRO DO PRAZO ESTABELECIDO
PARA AS TRATATIVAS.

87%

DE SATISFAÇÃO
DOS PRESTADORES
COM A ÁREA
DE RELACIONAMENTO.

88%

É A SATISFAÇÃO
COM A UNIMED-BH.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
REDE DE SERVIÇOS

DIÁLOGO E PARTICIPAÇÃO

Em 2019, o Café do Prestador permaneceu na agenda da diretoria da Unimed-BH como uma das iniciativas mais relevantes para aproximar a cooperativa das lideranças da rede de serviços.

Em quatro edições, que contaram com 50 participantes, os encontros ofereceram espaço aberto para o diálogo sobre os desafios da assistência e os processos envolvidos no atendimento aos clientes e para a tratativa de temas de interesse diversos.

160

4

EDIÇÕES DO CAFÉ DO PRESTADOR REALIZADAS COM A PARTICIPAÇÃO DE 50 REPRESENTANTES DA REDE DE SERVIÇOS UNIMED-BH.

Cerca de 50 representantes dos prestadores de serviço em saúde de nossa rede participaram das 4 edições do Café do Prestador.



Percurso do cliente em nossa Rede Própria

Na Unimed-BH, qualidade em saúde significa fazer para o cliente o que precisa ser feito, em tempo oportuno e com os recursos adequados. Com isso em mente, a assistência que prestamos em nossa Rede Própria é organizada de forma a oferecer um amplo percurso para o atendimento completo às necessidades dos clientes.

161

UNIMED PLENO E O CUIDADO INTEGRAL DA SAÚDE

Na Unimed-BH, a promoção do cuidado integral é um compromisso. Em consonância com os melhores sistemas de saúde do mundo, a Unimed-BH atua na Atenção Primária à Saúde, que potencializa resultados em indicadores assistenciais e maior equidade na distribuição do cuidado.

Essa é a base do Unimed Pleno, lançado em 2013, que oferece aos clientes o acompanhamento por um médico de referência, responsável por um cuidado integral e de acesso facilitado, potencializando o vínculo. Além disso, o médico de referência é responsável por coordenar a jornada do paciente na rede de serviços, contribuindo para a eficiência do sistema.

Em 2019, a carteira de clientes Unimed Pleno foi de 41.959 vidas, acompanhadas em cinco clínicas de referência: Clínica Unimed Pleno – Unidade Santa Efigênia, Clínica Unimed Pleno – Unidade Pedro I, Clínica Unimed Pleno – Unidade Betim, Clínica Unimed Pleno – Contagem e Clínica Unimed Pleno – Unidade Barreiro).

UNIMED PLENO EM NÚMEROS:

45

MÉDICOS
COOPERADOS
FORMAM O
CORPO CLÍNICO

30

COOPERADOS
DA MEDICINA
DE FAMÍLIA
E COMUNIDADE

8

COOPERADOS
DA CLÍNICA
MÉDICA

7

COOPERADOS
DA PEDIATRIA

115 mil

CONSULTAS
REALIZADAS EM 2019,
UMA MÉDIA DE 2,7
CONSULTAS POR CLIENTE

EXAMES LABORATORIAIS E DE IMAGEM

Nossa Rede Própria oferece serviços de excelência para apoio diagnóstico. Assim, além de contar com os prestadores que atuam na área, nossos clientes podem fazer exames laboratoriais e de imagem nas próprias unidades assistenciais Unimed-BH.

Em evolução contínua, os serviços ganharam estrutura ainda mais moderna em 2019. Entre os destaques do trabalho realizado, está a troca do parque tecnológico do Laboratório Unimed-BH, que oferecerá mais agilidade na disponibilização dos resultados dos exames.

Além dessa importante melhoria, ampliamos a disponibilidade dos Serviços de Imagem no Hospital Unimed - Unidade Betim. O investimento contemplou aquisição de equipamentos e incorporação de tecnologias. Tudo para garantir que nossos clientes tenham experiência positiva na utilização de nossos serviços em toda a rede assistencial.

162

SERVIÇOS OFERECIDOS AOS CLIENTES POR UNIDADE

Hospital Unimed - Unidade Contorno	Ressonância Magnética, Tomografia computadorizada, Raio-X, Ultrassonografia, Ecocardiografia, Endoscopia
Hospital Unimed - Unidade Betim	Ressonância Magnética, Tomografia computadorizada, Raio-X, Ultrassonografia, Endoscopia
Hospital Infantil São Camilo	Raio-X, Ultrassonografia, Posto de Coleta
Unidade Contagem	Tomografia computadorizada, Raio-X, Ultrassonografia
Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Pedro I	Posto de Coleta, Raio-X, Ultrassonografia
Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Santa Efigênia	Posto de Coleta, Raio-X, Ultrassonografia
Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Barreiro	Posto de Coleta
Clínica Unimed Betim	Posto de Coleta

TERAPIA MEDICAMENTOSA ASSISTIDA

Dedicado à administração de imunobiológicos por via endovenosa e subcutânea, a Rede Assistencial Própria Unimed-BH disponibiliza, desde 2016, com um Centro de Terapia Medicamentosa Assistida – CTMA, localizado no Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Santa Efigênia. Lá são realizados tratamentos para artrite reumatoide, artrite psoriásica, doença de Crohn, espondilite anquilosante, esclerose múltipla, entre outros.

Com estrutura preparada para oferecer máximo conforto e segurança aos pacientes, o CTMA atendeu cerca de 400 clientes distintos em 2019, com aproximadamente 530 infusões de imunobiológicos por mês. Tudo com o acompanhamento de uma equipe de médicos, farmacêuticos, enfermeiros e técnicos.

163

400

CLIENTES UTILIZARAM O CENTRO
DE TERAPIA MEDICAMENTOSA
ASSISTIDA EM 2019

CERCA DE

530

INFUSÕES DE IMUNOBIOLÓGICOS
FORAM REALIZADAS POR MÊS.

DESOSPITALIZAÇÃO E CUIDADOS PÓS-HOSPITALARES

Uma das etapas importantes da assistência é a pós-internação. Por isso, a Unimed-BH atua para promover a melhor experiência do cliente na desospitalização e nos cuidados pós-hospitalares. Ao identificar clientes em condições clínicas favoráveis para a continuidade do tratamento em domicílio, realizamos a desospitalização e passamos a atendê-los em casa.

A ação, além de gerar ganhos em humanização do cuidado, reduz a permanência hospitalar desnecessária, gerando ganhos para a Cooperativa, para a rede prestadora e principalmente para os clientes, que têm garantia de continuidade da assistência em um ambiente familiar.

No domicílio, clientes adultos e pediátricos contam com atenção integrada de profissionais de equipe interdisciplinar que prestam cuidados de diferentes níveis de complexidade. Entre os clientes atendidos, temos cerca de 300 pacientes sob suporte ventilatório e 240 pacientes em Cuidados Paliativos.

ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

Os clientes Unimed-BH também contam com um Serviço de Atendimento Móvel exclusivo. Com Central de Atendimento que funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, o serviço disponibiliza tanto atendimentos pré-hospitalares (pacientes em emergência fora do ambiente assistencial) quanto remoções (transporte de pacientes entre unidades assistenciais).

O atendimento é prestado por equipe multidisciplinar composta por médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem treinados em diretrizes internacionais e protocolos próprios que permitem a identificação dos níveis de urgência das ocorrências para a adequada priorização das solicitações. Todo o sistema de atendimento é informatizado, e os veículos são rastreados, permitindo o acompanhamento em tempo real da localização e dos deslocamentos.

164

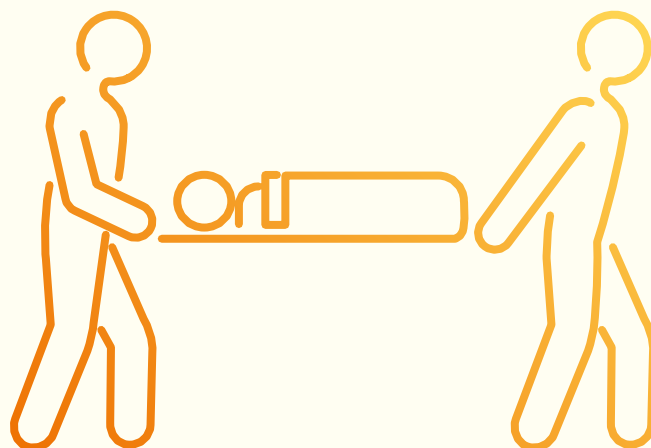
OS NÚMEROS DOS ATENDIMENTOS TRADUZEM A
MAGNITUDE DO SERVIÇO QUE, EM 2019, REGISTROU:

136.371

CHAMADOS TELEFÔNICOS

42.640ATENDIMENTOS
COM AMBULÂNCIA**5.835**

ORIENTAÇÕES ASSISTENCIAIS



ASSISTÊNCIA PERINATAL

Nossas maternidades próprias contam com estrutura física e recursos técnicos para proporcionar um parto seguro e adequado, como suítes de parto, jardins e áreas privadas para deambulação no trabalho de parto e recuperação pós-parto. Além disso, as equipes são preparadas para a atenção especializada em gestação de alto risco e cuidados especiais com apoio multiprofissional e de terapia intensiva em adultos. Desde 2016, a Maternidade Unimed – Unidade Grajaú faz parte do Programa Parto Adequado, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e Institute for Healthcare Improvement (IHI).

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
REDE DE SERVIÇOS

CONFIRA OS GRANDES NÚMEROS DA ASSISTÊNCIA PERINATAL:

MATERNIDADE DO HOSPITAL UNIMED - UNIDADE BETIM

**28 LEITOS E 3 SUÍTES PARA PARTO
COM ÁREA PRIVATIVA E 3 SALAS
DE PARTO/CESARIANA**

MATERNIDADE UNIMED - UNIDADE GRAJAÚ

**60 LEITOS E 3 SUÍTES PARA PARTO
E 3 SALAS DE PARTO/CESARIANA**

AS UNIDADES SÃO RESPONSÁVEIS
POR 38% DE TODOS OS PARTOS
DE CLIENTES UNIMED

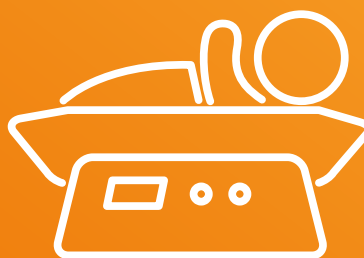
EM 2019, FORAM **6.249 PARTOS**
REALIZADOS, COM **TAXA DE PARTO**
NORMAL DE 39%

165

TERAPIA INTENSIVA NEONATAL

**40 LEITOS, SENDO 10 DEDICADOS
A CUIDADOS NEONATAIS
INTERMEDIÁRIOS**

**703 RECÉM-NASCIDOS ADMITIDOS EM 2019, O QUE
REPRESENTA 45% DE TODOS OS ATENDIMENTOS
EM UTI NEONATAL DA REDE UNIMED-BH.**



Além dos serviços assistenciais, para que a experiência das nossas clientes seja completa no pós-parto, oferecemos o serviço de registro do bebê em nossas unidades. A ação possibilita aos clientes vivenciar com tranquilidade esse momento tão especial, sem preocupação com a emissão da certidão de nascimento.

Em 2019, 398 registros foram realizados no Hospital Unimed – Unidade Betim e, na Maternidade Unimed – Unidade Grajaú, 3.456 certidões de nascimento foram emitidas.

166

ATENDIMENTO AMBULATORIAL E DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

As unidades ambulatoriais da Rede Própria da Unimed-BH são estrategicamente localizadas para oferecer atendimento regionalizado de qualidade em toda a nossa área de atuação. Ao todo, a rede conta com três Centros de Promoção da Saúde em Belo Horizonte, um em Betim e um em Contagem, além da recém-inaugurada Clínica Unimed em Betim. Além desses serviços, os clientes têm à disposição, 24 horas por dia, três prontos atendimentos (PA) próprios, um em Belo Horizonte, um em Betim e um em Contagem.

1.712.048

É A SOMA DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS EM NOSSAS UNIDADES AMBULATORIAIS (CENTROS DE PROMOÇÃO DA SAÚDE, CENTRO MÉDICO UNIMED E CLÍNICA UNIMED).

54%

DOS ATENDIMENTOS EM PRONTO-SOCORRO FORAM REALIZADOS EM UNIDADES DA REDE PRÓPRIA UNIMED-BH.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
REDE DE SERVIÇOS

TERAPIA INTENSIVA

Os serviços de terapia intensiva disponíveis para os clientes Unimed-BH na Rede Própria estão em todas as nossas unidades hospitalares. Um destaque de 2019 foi o novo espaço de Terapia Intensiva do Hospital Infantil São Camilo Unimed. Essa nova UTI possui 20 leitos para atendimento de crianças e adolescentes, contribuindo para fortalecer a assistência pediátrica em nossa rede.

Em 2019, o hospital teve uma taxa de ocupação média de 70,67%, com atendimento realizado por equipe de 23 médicos cooperados, 48 técnicos de enfermagem, 13 enfermeiros e 14 fisioterapeutas, além de fonoaudiólogo, psicóloga e assistente social.

167

O novo espaço conta com 20 leitos para atendimento pediátrico



Foco do Cliente

Para apoiar nossos clientes na busca pelo serviço de saúde mais adequado às suas necessidades, em 2019, a Cooperativa passou a disponibilizar em seu site (www.unimedbh.com.br) uma versão mais completa do Guia de Rede de Atendimento Unimed-BH – área onde são consultadas informações gerais sobre as unidades assistenciais que compõem a rede.

Agora, além da possibilidade de acesso aos dados referentes ao Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde – QUALISS, criado pela ANS, os clientes poderão consultar os resultados alcançados pelos hospitais, serviços de endoscopia, fisioterapia, imagem e oncologia nas avaliações do Selo de Excelência Assistencial Unimed-BH e do Net Promoter Score (NPS).

168

Está disponível no portal a categoria a que a instituição pertence no Selo de Excelência Assistencial, programa que valoriza a experiência do cliente e fomenta melhorias nos processos internos da nossa rede, e a nota do NPS, avaliação feita pelo próprio cliente sobre sua experiência com o atendimento recebido.



O Guia de Rede de Atendimento Unimed-BH está disponível no site unimedbh.com.br.

152

SERVIÇOS JÁ DISPONÍVEIS
(NPS)

87

SERVIÇOS JÁ DISPONÍVEIS
(SELO DE EXCELÊNCIA)

A iniciativa permite que o público conheça ainda melhor os serviços com os quais pode contar em toda nossa área de atuação e visa à valorização do esforço das unidades próprias e credenciadas Unimed-BH pela qualificação contínua da assistência prestada.



PARCERIA PELA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Diante de um cenário econômico incerto e da acirrada concorrência no setor de saúde, temos unido esforços com as instituições que fazem parte da rede credenciada para garantir a satisfação dos clientes. Todas as manifestações registradas por clientes em nossos canais de comunicação são acompanhados, e são elaborados planos de ação.

As propostas de atuação são compartilhadas com os prestadores citados nos relatos, e a responsabilidade pelo retorno ao cliente é compartilhada. Manifestações como insatisfação com o atendimento, demora no acesso a um serviço e cobranças realizadas foram os principais motivos de insatisfação de clientes com a rede em 2019.

REDE PRÓPRIA

UNIDADES DA REDE PRÓPRIA E ANO DE INAUGURAÇÃO OU INCORPORAÇÃO DO SERVIÇO

1. Central de Operação do Atendimento Domiciliar (1999)
2. Central de Operação do Atendimento Móvel (2001)
3. Maternidade Unimed - Unidade Grajaú (2004)
4. Centro de Promoção da Saúde, Pronto Atendimento e Clínica Unimed Pleno - Unidade Contagem (2009)
5. Hospital Unimed - Unidade Contorno (2009)
6. Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Pedro I (2013)
7. Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Conceição do Mato Dentro (2013)
8. Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Betim (2014)
9. Centro Médico Unimed (2014)
10. Clínica Unimed Pleno - Unidade Betim (2014)
11. Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Santa Efigênia (2016)
12. Hospital Infantil São Camilo Unimed (2016)
13. Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Barreiro (2018)
14. Hospital Unimed - Unidade Betim (2019)
15. Clínica Unimed (2019)

170

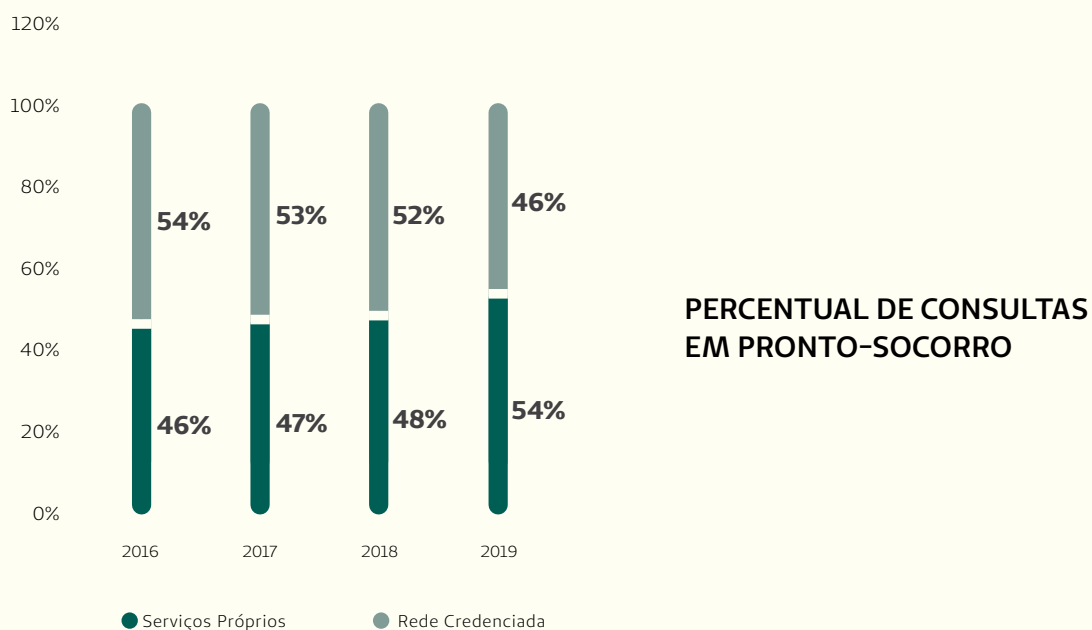
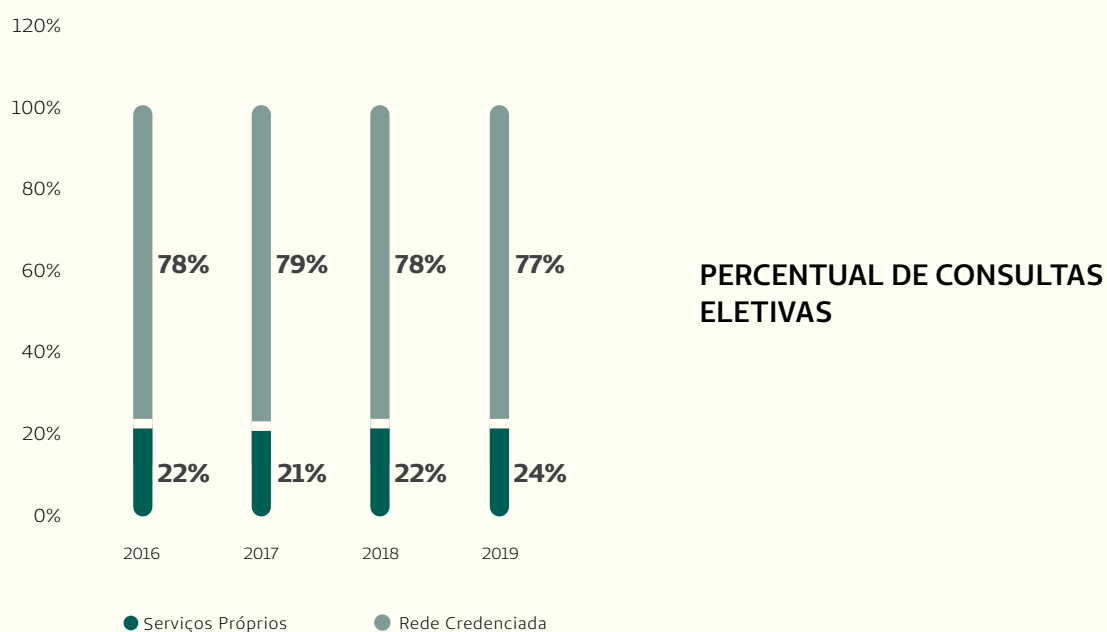


RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

REDE DE SERVIÇOS

PARTICIPAÇÃO DA REDE PRÓPRIA NA ASSISTÊNCIA AOS CLIENTES

Os Serviços Próprios são a base da nossa Rede de Serviços, fundamentais para a qualidade do atendimento que prestamos aos nossos clientes. Ao longo de 2019, sua participação na assistência cresceu em alguns serviços, como é o caso das consultas em pronto-socorro e das internações.

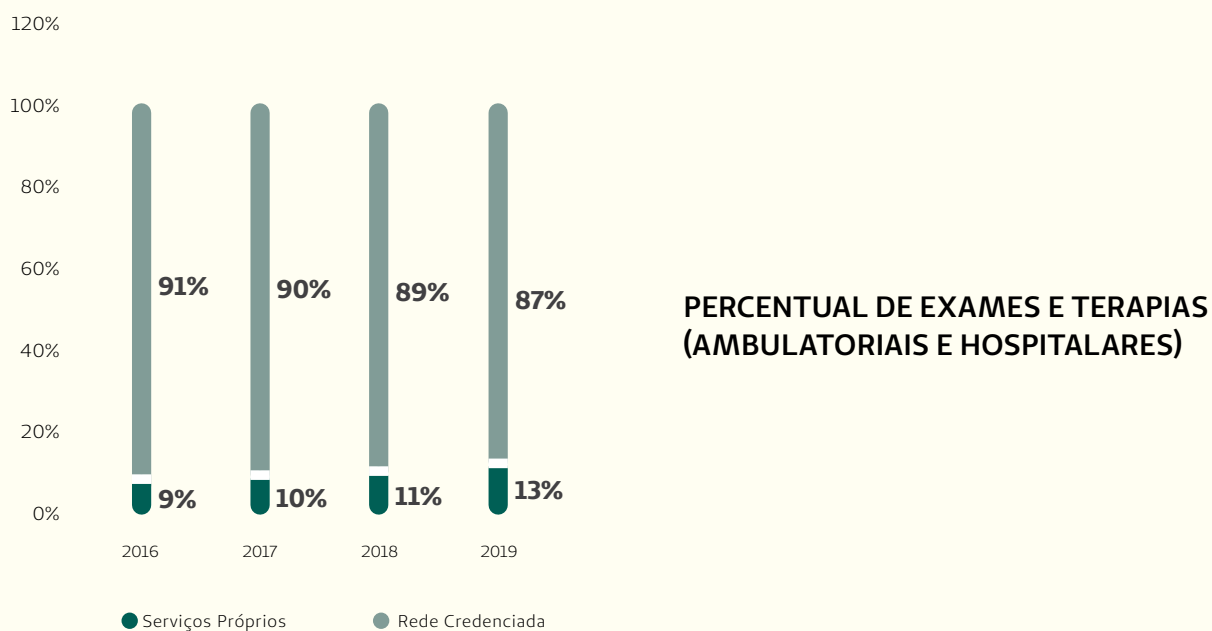
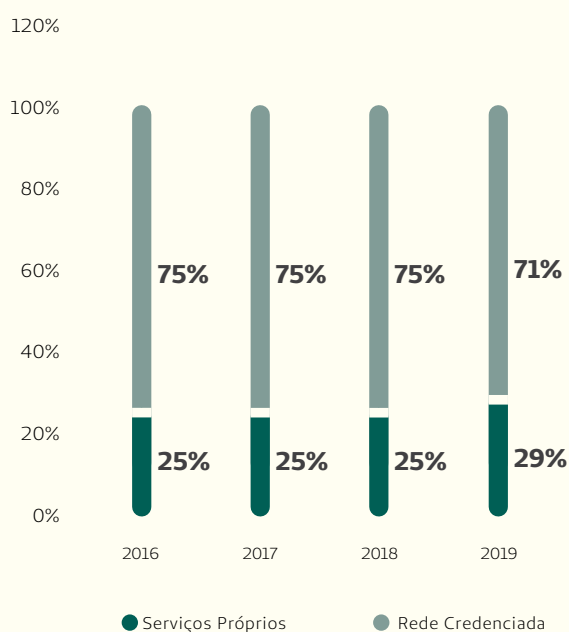


RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

REDE DE SERVIÇOS

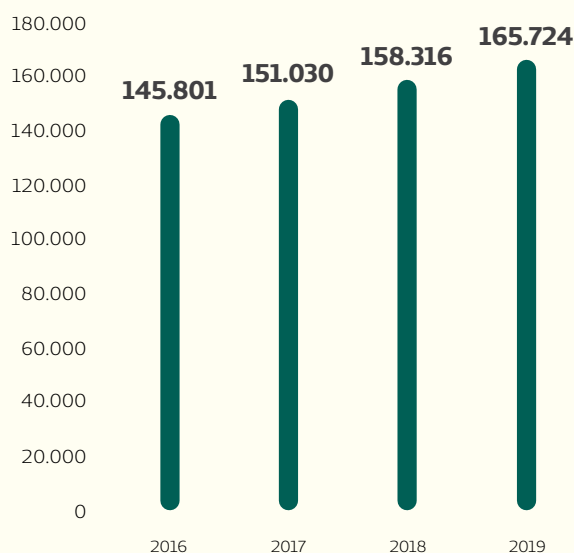
PARTICIPAÇÃO DA REDE PRÓPRIA NA ASSISTÊNCIA AOS CLIENTES

Os Serviços Próprios são a base da nossa Rede de Serviços, fundamentais para a qualidade do atendimento que prestamos aos nossos clientes. Ao longo de 2019, sua participação na assistência cresceu em alguns serviços, como é o caso das consultas em pronto-socorro e das internações.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

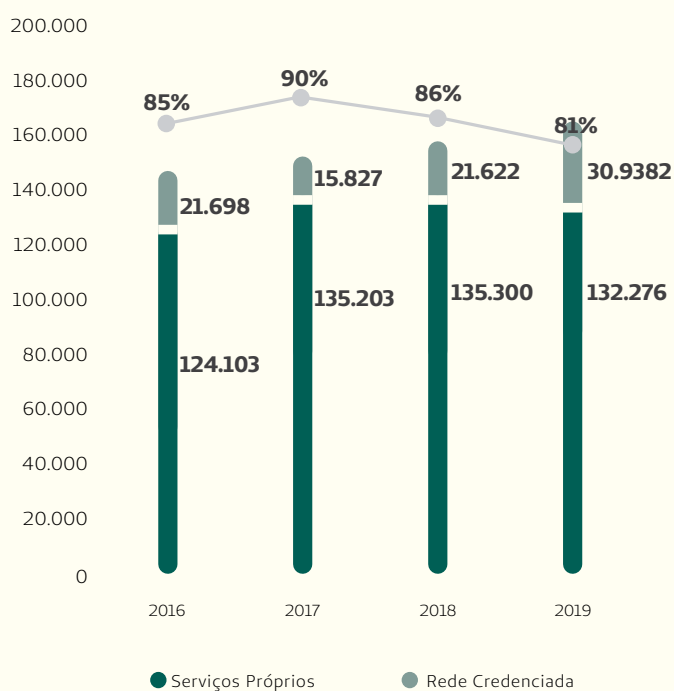
REDE DE SERVIÇOS



EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE INTERNAÇÕES (2016-2019)

Mais de 165 mil internações foram asseguradas pela Unimed-BH em 2018, um crescimento de cerca de 5% em relação ao ano anterior.

173

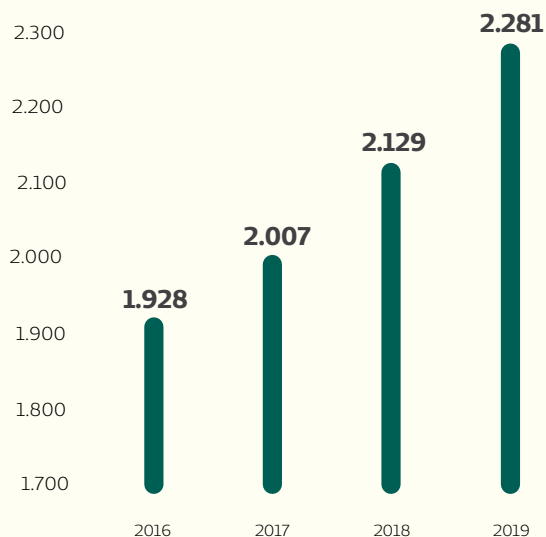


EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE INTERNAÇÕES EM HOSPITAIS COM ACREDITAÇÃO ONA E/OU CERTIFICAÇÃO ISO (2016-2019)

81% das internações realizadas em nossa rede de serviços, própria e credenciada, foram em hospitais acreditados ou certificados. O percentual sofreu uma ligeira queda, seguindo a tendência do ano anterior.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

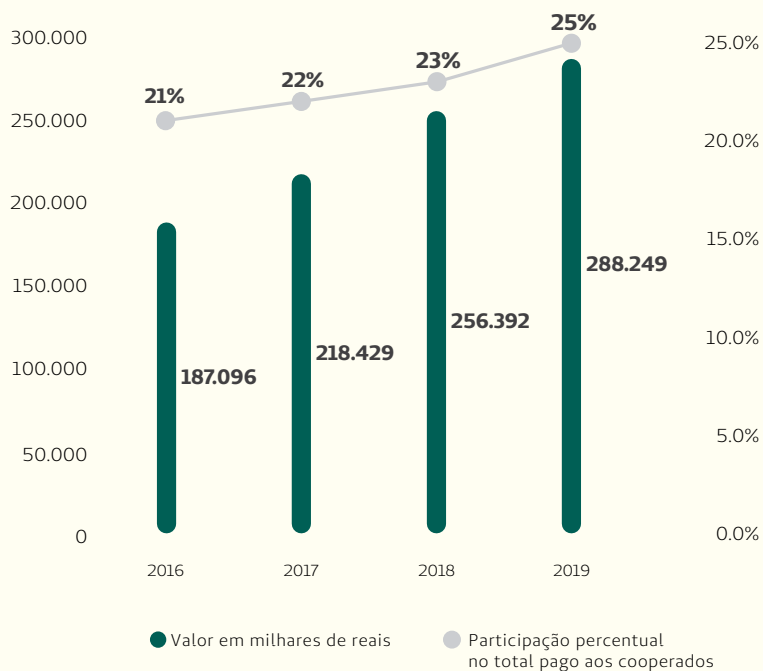
REDE DE SERVIÇOS



EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE COOPERADOS ATUALES NOS SERVIÇOS PRÓPRIOS (2016-2019)

O número de médicos cooperados que realiza pelo menos uma produção por ano nos Serviços Próprios cresceu nos mesmos patamares nos últimos três anos. Em 2019, o crescimento foi de 7% em comparação ao ano anterior.

174



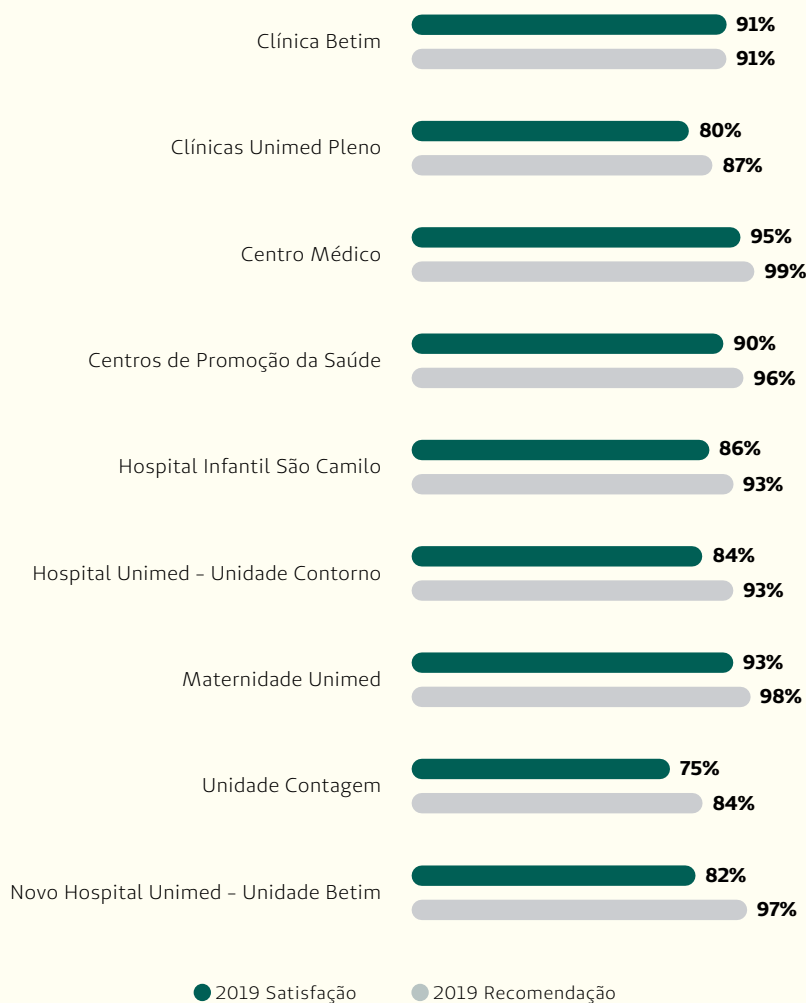
REMUNERAÇÃO DOS COOPERADOS NOS SERVIÇOS PRÓPRIOS E SUA PARTICIPAÇÃO NA REMUNERAÇÃO TOTAL PAGA AOS COOPERADOS (2016 - 2019)

Os Serviços Próprios asseguraram, em 2019, mais de R\$ 288 milhões em honorários para os médicos cooperados e representam 24,8% do total pago aos cooperados.

SATISFAÇÃO E RECOMENDAÇÃO DOS CLIENTES COM OS SERVIÇOS PRÓPRIOS (2019)

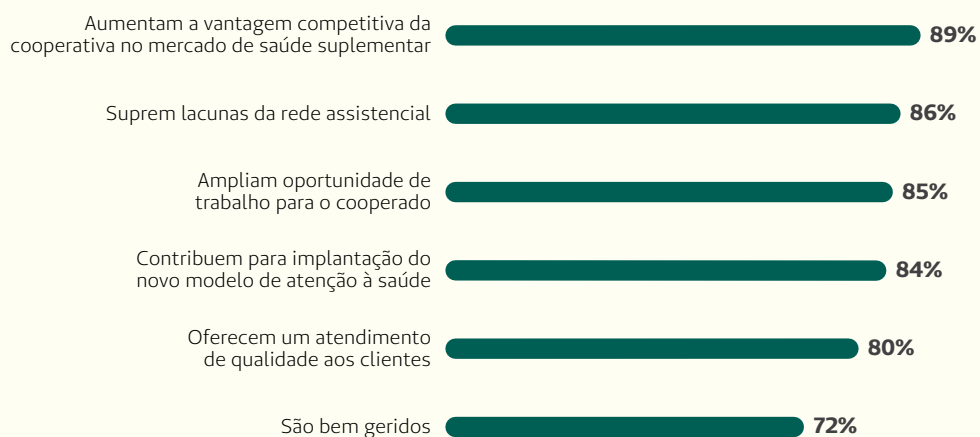
Os Serviços Próprios contam atualmente com alto grau de recomendação e satisfação dos clientes. Em média, 9 entre 10 clientes indicam nossas unidades assistenciais. No topo está o nosso Centro Médico Unimed, que conta com 95% de satisfação dos clientes e 99% de recomendação. Outros destaques são nossa Maternidade Unimed - Unidade Grajaú, com 93% de satisfação e 98% de recomendação e os nossos Centros de Promoção da Saúde, com 90% de satisfação e 96% de recomendação.

175



AVALIAÇÃO DOS COOPERADOS QUANTO A ESTRATÉGIA DOS SERVIÇOS PRÓPRIOS (2019)

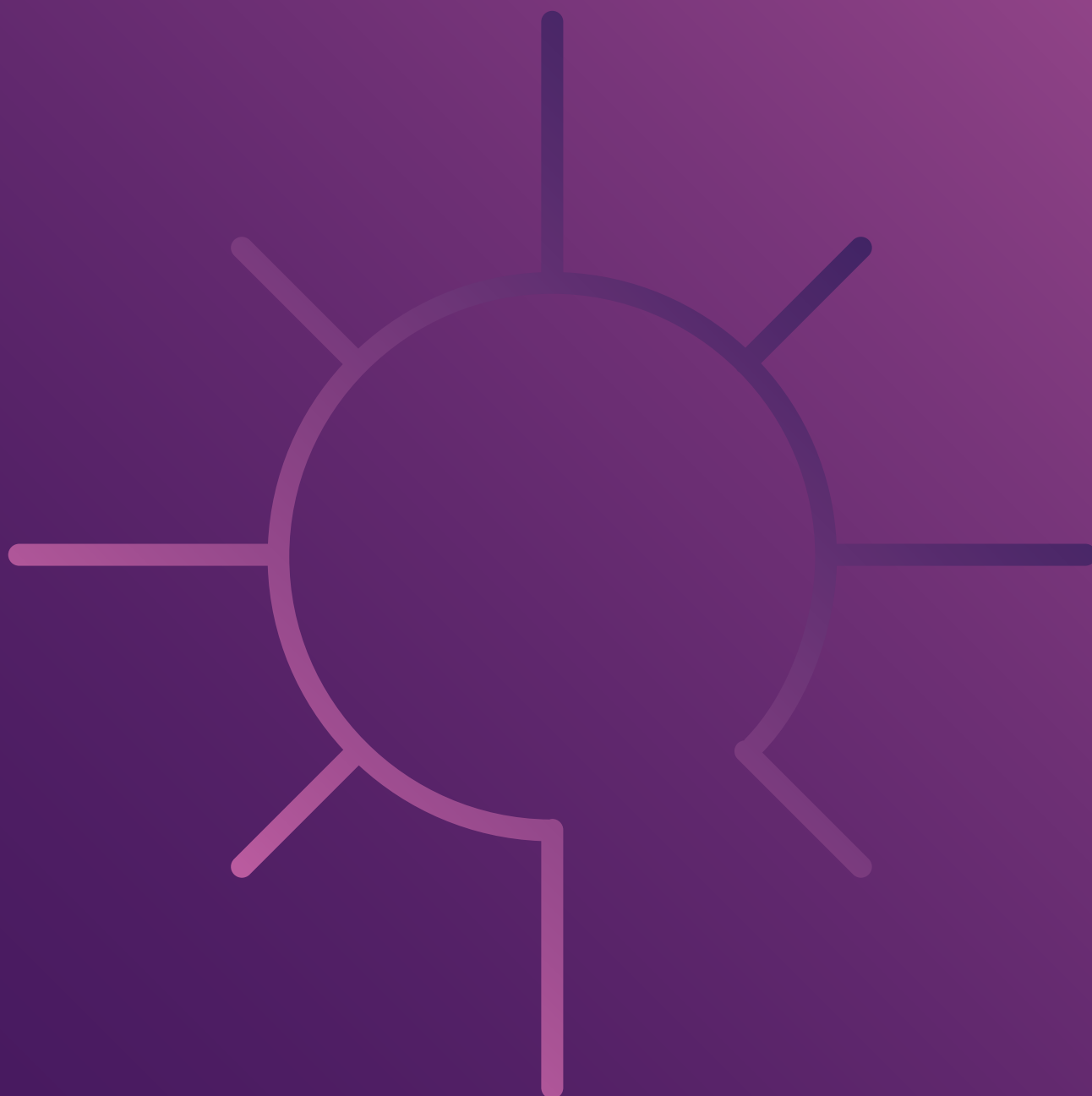
Os Serviços Próprios contribuem para aumentar a vantagem competitiva da Unimed-BH no mercado de Saúde Suplementar. Esta foi a avaliação de 89% dos cooperados, segundo Pesquisa Datafolha 2019. Além disso, 85% dos médicos também consideram que as unidades próprias ampliam as oportunidades de trabalho para os cooperados.





O AMANHÃ

Construir a Unimed-BH do futuro está em nossas mãos. Juntos, cumprindo o propósito de cuidar da saúde.



MENSAGEM DA DIRETORIA

A vida merece cuidado. E o amanhã também. Por isso, temos o compromisso de fazer para a nossa cooperativa as melhores escolhas.

Como cooperativa, tomamos decisões conjuntas, sempre com foco na perenidade e na sustentabilidade.





Compromisso com o futuro

Quando assumimos a gestão desta Cooperativa, firmamos uma série de compromissos que tem como fio condutor a sustentabilidade e a perenidade de nossa cooperativa.

179

Como médicos cooperados, temos a responsabilidade de cuidar da Unimed-BH como um todo, sempre privilegiando o bem comum e o que é melhor para cooperados, clientes, colaboradores e parceiros.

Em 2019, como pudemos ver neste Relatório de Gestão, seguimos firmes na diretriz de “fazer o que é certo, não o que é fácil” e, com isso, conquistamos, juntos, bons resultados para a nossa cooperativa. Os avanços são notórios e motivo de muito orgulho para nós, cooperados. Agora, chegou o tempo de iniciarmos um novo ano em nossa cooperativa. Tempo de renovarmos alguns compromissos importantes. Tempo de escolher como queremos estar no futuro.

O futuro que enxergamos é de um realismo esperançoso, e acreditamos sempre que a participação crescente dos médicos cooperados responde e fortalece nossa vocação cooperativista. Seguiremos reforçando nossas instâncias de participação e um diálogo aberto e franco, certos de que a nossa cooperativa é fruto de nossas escolhas e que nas escolhas conjuntas está nossa maior força.

Somos uma cooperativa que está prestes a completar 50 anos de atuação. Uma empresa sólida e perene, que só se sustenta por tantos anos neste mercado porque temos mantido nosso olhar no futuro e os pés firmes no chão. E porque nos aprimoramos continuamente. Continuar evoluindo requer uma estrutura de governança sólida e eficiente e pessoas preparadas e capacitadas para conduzir nossa Unimed-BH, para que todos nós, médicos cooperados, clientes, colaboradores, parceiros e sociedade, tenhamos uma cooperativa amanhã.

A solidez e a eficiência nos trarão resultados. Resultados que nos permitirão continuar desenvolvendo e aprimorando nossos modelos de remuneração e transferindo recursos aos médicos cooperados na forma de honorários e benefícios, assegurados por meio de critérios cada vez mais meritocráticos.

Com a gestão responsável dos recursos, reforçaremos nosso papel de referência no mercado, atuando sempre com foco no cliente. Lembrando que o que nos move são as pessoas, não podemos nos esquecer de investir nas relações e nas conexões humanas. Temos a responsabilidade de construir uma cooperativa cada vez mais sustentável, que seja percebida de forma positiva pelo mercado que continue sendo a principal escolha dos nossos clientes.

Sabemos que, assim como nos anos anteriores, 2020 será um ano desafiador, tanto no cenário econômico quanto no assistencial, com o surgimento de novas doenças e epidemias, como o coronavírus. Contamos com cada um de vocês – cooperados, clientes, colaboradores e parceiros – para que, como um só time, possamos responder a cada um desses desafios de forma eficaz, ética e responsável.

E para que sigamos firmes no nosso propósito: juntos, com você, cuidando da saúde. Afinal, o futuro merece. Os cooperados e nossa Unimed-BH também.



Samuel Flam
Diretor-Presidente



Eudes Arantes Magalhães
Diretor Administrativo-Financeiro



José Augusto Ferreira
Diretor de Provimento
de Saúde



Maria da Mercês Quintão Fróes
Diretora Comercial e de
Relacionamento Institucional



Múcio Pereira Diniz
Diretor de Serviços Próprios

COMPROMISSOS

Como um só time, avançar rumo a novas conquistas é um foco permanente em nossa cooperativa.

Com foco do cliente, manteremos nossa diretriz de promover a melhor experiência em saúde.



O futuro merece

Apesar de incerto, precisamos fazer as melhores escolhas para assegurar o futuro. Veja algumas frentes em que estamos avançando para 2020.

DEMORA O SOL

182

Em 2019, a Unimed-BH deu continuidade ao processo de evolução do Consultório On-Line, plataforma que integra os consultórios dos cooperados aos prestadores, facilitando a rotina da assistência e o dia a dia dos clientes. Ao longo do ano, diversas novas funcionalidades e aplicações foram desenvolvidas e experimentadas, sempre com base nas colaborações e sugestões encaminhadas pelos médicos.

Em fevereiro de 2020, a Cooperativa entregou mais uma evolução nesse sentido: o SOL. Com interface mais moderna e intuitiva, a ferramenta potencializará o relacionamento da Unimed-BH com seus médicos cooperados, com sua rede de prestadores e com seus clientes. A nova solução, que será aprimorada ao longo do ano, vai unificar as funcionalidades que, até então, eram feitas em seis diferentes plataformas, além de novas melhorias sugeridas pelos cooperados.

SAÚDE CONECTADA

Um entendimento ampliado do cuidado. Uma iniciativa que conecta médicos e pacientes com unidades de atendimento, laboratórios e outros pontos da rede:



NOVO APP UNIMED-BH PARA CLIENTES.
A melhor experiência em saúde começa com você.

Busca por geolocalização
Agora, é possível fazer busca por localização e agendar consulta para o mesmo dia.
Boim demais, não acha?

Baixe o aplicativo e experimente, em primeira mão, essa e outras funcionalidades. Veja na intranet.

Unimed BH
Cooperativa de Saúde

O aplicativo Saúde Conectada é uma das etapas do projeto e tem como objetivo melhorar a experiência do cliente.



esse é o Saúde Conectada. O projeto, desenvolvido pela Unimed-BH, faz uso de várias tecnologias disponibilizadas pela revolução digital para oferecer aos clientes um modelo de atenção personalizado e focado em suas necessidades.

Sistemas como o SOL (que substituirá o Consultório On-Line) e aplicativos mobile passam a integrar uma rede com pontos de contato inovadores, que vão desde nossa rede prestadora, passando por Unidades Próprias, consultórios, até chegar aos smartphones em posse de cada cliente.

Iniciado em 2019, o Saúde Conectada coloca o paciente no centro do cuidado. Todas as informações geradas em seus atendimentos, exames e até por seus dispositivos vestíveis integram uma base que oferece oportunidades ilimitadas de cuidado. Além disso, o projeto abre possibilidades no campo da teleconsulta, do telediagnóstico e da teleinterconsulta, com iniciativas-piloto já em andamento em Conceição do Mato Dentro.

A perspectiva da Cooperativa é que, até 2021, essa solução inovadora já esteja completamente à disposição de nossos clientes, aprimorando nossa forma de cuidar e posicionando a Unimed-BH como líder em inovação aplicada à saúde em nossa região.

IQA 4.0

Promover a melhoria contínua da remuneração médica é um dos nossos objetivos fundamentais. Em 2019, demos mais um passo nesse sentido com a criação do Índice de Desempenho e Competitividade (IDC). E, em 2020, conforme recomendação do Conselho Social, continuaremos avançando com o Índice de Qualidade Assistencial (IQA) em sua versão 4.0. Algumas propostas, sugeridas pelo conjunto de cooperados, já estão sendo estudadas e, em breve, serão submetidas aos Comitês de Especialidades para avaliação e validação. Elas visam à simplificação do modelo e contemplam aspectos como a redução do número de indicadores e um olhar mais específico para as especialidades, os locais de atendimento e a complexidade do paciente.

TELESSAÚDE

A Unimed-BH traz a inovação em seu DNA. O Centro de Inovação da Cooperativa, em parceria com a área de Qualidade Assistencial, vem trabalhando em diversos projetos que fazem uso dos benefícios oferecidos pelo conceito de telessaúde. O objetivo é aprimorar os serviços prestados aos beneficiários e criar novas possibilidades de trabalho para os cooperados, ao mesmo tempo em que acompanha as novas tendências da medicina. Confira algumas iniciativas que vêm sendo



desenvolvidas como projetos-piloto: teleinterconsulta, em Conceição do Mato Dentro; telepsicologia, em parceria com a startup Psicologia Viva; TeleAVC; e telenfermagem e teleconsulta para clientes Unimed Pleno. Em 2020, com a pandemia do novo coronavírus, e em conformidade com a regulamentação vigente, lançamos a Consulta On-line Coronavírus e o Telemonitoramento Domiciliar.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Desde 2018, o Brasil passou a integrar o grupo de países que possuem uma Lei Geral de Proteção de Dados. Essa regulamentação tem como objetivo assegurar o direito à privacidade e à proteção de dados pessoais dos indivíduos por meio de práticas que garantem transparência e segurança e resguardam direitos fundamentais dos cidadãos.

Para se adequar ao novo cenário regulatório, a Unimed-BH tem tomado uma série de iniciativas que visam a preparar seus colaboradores e sistemas para o cumprimento integral dessa nova legislação que entrará em vigor em agosto de 2020. O principal foco é a segurança dos clientes.

Foi constituído um grupo multidisciplinar para realizar as adequações necessárias à nova legislação. Diversas frentes de trabalho estão em andamento com foco em ajustes de controles, revisão de políticas e processos, avaliação de riscos, fortalecimento da cultura de privacidade por meio de campanhas e treinamento, dentre outros.

GESTÃO DA REPUTAÇÃO

Dando sequência ao trabalho de Gestão da Reputação, realizado em 2019, realizaremos em 2020 uma nova pesquisa para avaliar a percepção da marca Unimed-BH no mercado. Desta vez, o Reputation Institute ampliará o escopo de públicos ouvidos, como resultado dos trabalhos de mapeamento e priorização.

DESENVOLVIMENTO

Em 2020, ofertaremos mais oportunidades de qualificação e preparação para os cooperados em gestão cooperativista. Esse trabalho é desenvolvido em parceria com a Fundação Dom Cabral, presidida por Antonio Batista, e o Sistema Ocemg, presidido por Ronaldo Scucato.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

COMPROMISSOS

Reforçamos ainda mais nosso compromisso com a solidez e com a perenidade de nossa cooperativa, reforçadas por iniciativas que promovem aumento da nossa competitividade no mercado, com a valorização contínua do trabalho médico, com a promoção da qualidade assistencial e com a melhoria da experiência do cliente.

Juntos, com você, cuidando da saúde.

A Unimed-BH na luta contra a COVID-19

Diante da pandemia do novo coronavírus, a Unimed-BH se organizou e se estruturou rapidamente. Tudo para poder oferecer o melhor cuidado não só para cada cliente, mas também para cooperados, colaboradores, comunidades que apoiamos e a sociedade em geral.

186



COMITÊ DE CRISE

O primeiro passo foi criar um Comitê de Crise, formado por uma equipe integralmente dedicada. As ações vão desde a implementação de novos serviços até a elaboração de campanhas educativas. Sempre seguindo as orientações dos órgãos nacionais e internacionais de saúde.

NOSSO CUIDADO COM OS CLIENTES

Consulta On-line

Fomos pioneiros na criação desse serviço, que oferece aos clientes com sintomas de COVID-19 a opção de consultar um médico sem sair de casa. Com isso, evitamos a corrida ao pronto-socorro e ainda contribuímos para reduzir os riscos de transmissão da doença.

+ de 27 mil

CONSULTAS ON-LINE REALIZADAS ATÉ 22/6.

+ de 100

MÉDICOS NO ATENDIMENTO.

62,5%

DE REDUÇÃO NO NÚMERO DE CONSULTAS EM PRONTO ATENDIMENTO, EVITANDO EXPOR OS CLIENTES AO RISCO DE CONTÁGIO.

A Consulta On-line foi lançada no dia 18 de março para trazer mais segurança e comodidade aos clientes com sintomas suspeitos da doença.



Consulta on-line coronavírus

A Unimed-BH disponibiliza consultas on-line para casos suspeitos da doença. É só seguir os seguintes passos:

- ◆ Antes de ir ao pronto atendimento ou outra unidade de saúde, acesse unimedbh.com.br/coronavirus e faça a autoavaliação.
- ◆ Se o resultado se enquadrar na definição de caso suspeito, o paciente será encaminhado para uma consulta on-line com o médico.
- ◆ Caso o isolamento domiciliar seja indicado, a Unimed-BH oferece telemonitoramento para acompanhar o paciente e a evolução do seu quadro clínico.

unimedbh.com.br

100 - Nº 24.788-1

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

COMPROMISSOS**Telemonitoramento domiciliar**

Passamos a monitorar os cientes com sintomas da doença e que estão em isolamento domiciliar. Nossos profissionais acompanham a evolução do quadro clínico e indicam o melhor percurso assistencial para cada caso.

+ de 28 mil

CLIENTES MONITORADOS ATÉ 18/6.

Novo canal de atendimento

Levamos a nossa Central de Atendimento, o 4020-4020, para o WhatsApp.

+ de 77,2 mil

ATENDIMENTOS ATÉ 22/6.

Ampliação da capacidade de atendimento

Mapeamos nossa Rede Própria e identificamos oportunidades de ampliação de mais de 200 leitos.

Para isso, adequamos a estrutura do Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I, que se tornou uma unidade hospitalar temporária, e reativamos o Hospital Betim Centro, que estava funcionando apenas com consultórios.

50

NOVOS LEITOS DE UTI ADULTO.

10

NOVOS LEITOS DE UTI PEDIÁTRICA.

160

NOVOS LEITOS
DE INTERNAÇÃO.

Uma das ações foi a adaptação do Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I, com capacidade para 120 leitos hospitalares temporários.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019 COMPROMISSOS

Com as visitas presenciais restritas para evitar maiores riscos de contágio pela COVID-19, os pacientes internados na Terapia Intensiva passaram a receber a visita dos familiares de forma virtual.



189

Cuidados no dia a dia da assistência

- *Estruturamos uma triagem especial nos hospitais.*
- *Estamos apoiando os médicos, em consultório, na melhor conduta para o atendimento de casos suspeitos.*
- *Reagendamos as cirurgias eletivas.*
- *Restringimos as visitas em nossas unidades.*
- *Ampliamos a validade das guias de autorizações de exames e procedimentos para 60 dias.*
- *Passamos a oferecer a Visita Virtual para pacientes internados em nossas UTIs, diminuindo assim o risco de contágio.*

NOSSO CUIDADO COM OS MÉDICOS COOPERADOS

Segurança financeira

Para trazer segurança financeira aos médicos cooperados que precisaram reduzir a carga de trabalho nos consultórios em decorrência do isolamento social, disponibilizamos a antecipação de 70% dos valores de produção.

Além disso, os médicos cooperados infectados pela COVID-19 continuam sendo remunerados durante o período de afastamento.

Apoio para a compra de equipamentos de proteção individual

Para os cooperados que estão atendendo em consultório, estamos concedendo ainda um acréscimo no valor da consulta para ajudar na compra de EPIs.

Consulta On-line para Especialidades

Essa opção foi estendida para os consultórios dos médicos cooperados durante o momento de pandemia. O formato é baseado nos termos da lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, regulamentada pela portaria nº 467, de 20 de março de 2020, do Ministério da Saúde.

Campanhas educativas e informativas

São campanhas que vão desde a orientação sobre procedimentos, normas, uso de EPIs, fluxo de encaminhamento dos casos suspeitos até as atualizações necessárias, de acordo com a orientação dos órgãos competentes.

Apoio psicológico

Os médicos cooperados e demais profissionais da assistência têm atendimento psicológico à sua disposição.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
COMPROMISSOS**Consulta eletiva on-line Unimed-BH**

Mais uma forma de acompanhar o seu cliente.



Durante a pandemia de Covid-19, você, cooperado(a), poderá optar por atender o seu cliente de um jeito diferente: **pela tela do computador.**

O novo serviço é uma forma de orientar os clientes e dar seguimento ao atendimento nesse período.

VEJA O QUE VOCÊ PRECISA PARA TER ACESSO AO SISTEMA DE ATENDIMENTOS ON-LINE.

- 1 Ter liberação para atender consultas presenciais na Unimed-BH. Só serão possíveis atendimentos a clientes já atendidos anteriormente de forma presencial.
- 2 Assinalar o Termo de Aceite disponível na página principal do site dos cooperados - www.unimedbh.com.br/cooperados
- 3 Realizar o curso "Tutorial para Consulta Eletiva On-line", disponível em www.universidadeunimedbh.com.br

Após 6 horas úteis da finalização do curso e aceite do termo, você receberá um e-mail com as orientações necessárias e os acessos à ferramenta.

Acesse agora o site dos cooperados e saiba mais!



Formato baseado nos termos da autorização prevista na Lei nº 13.989, de 15/4/2020 e regulamentado pela Portaria nº 467, de 20/3/2020 do Ministério da Saúde.

1. Com o sucesso da Consulta On-line Coronavírus, a medida foi estendida para os cooperados que desejarem realizar atendimentos pela internet em seus consultórios.

2. Podcasts com foco no novo coronavírus foram lançados para os cooperados pela Universidade Corporativa.

3. Treinamentos com foco na segurança dos médicos na assistência também foram disponibilizados.



NOSSO CUIDADO COM A REDE PRESTADORA

Segurança financeira

Para trazer segurança financeira também aos hospitais parceiros, estendemos o benefício de antecipação de 70% dos valores de produção à rede credenciada.

Trabalho em conjunto

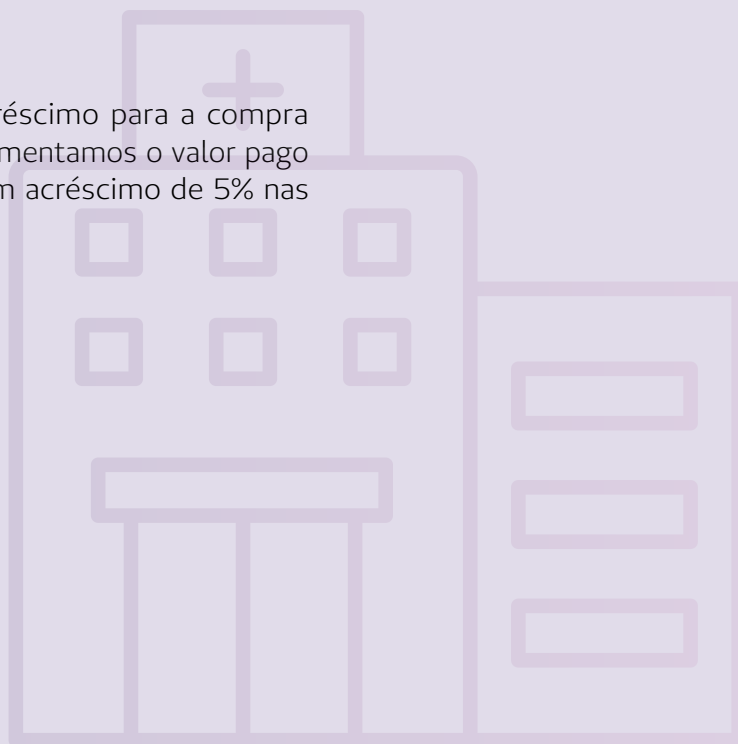
Estamos trabalhando em sintonia com a rede prestadora e fornecedores. Por meio de uma parceria com a Central dos Hospitais, apoiamos a aquisição e a logística de distribuição de equipamentos de proteção individual, materiais e medicamentos. Também estamos auxiliando com a intermediação para importação de equipamentos.

Relacionamento

Estamos acompanhando, de forma sistemática, a oferta de leitos de Terapia Intensiva em nossa rede credenciada, para garantir aos clientes com quadro de COVID-19 a melhor assistência. Também ampliamos e intensificamos as comunicações com os hospitais parceiros e compartilhamos fluxos de referência para os atendimentos.

Auxílio para a compra de EPI

Oferecemos para a nossa rede credenciada um acréscimo para a compra de equipamentos de proteção individual. Também aumentamos o valor pago pelos atendimentos em pronto-socorro e demos um acréscimo de 5% nas diárias de internação.





NOSSO CUIDADO COM OS COLABORADORES

Home office

Ampliamos o home office para nossas equipes administrativas, trazendo mais segurança para os colaboradores e suas famílias.

Acolhimento psicológico

Estamos oferecendo aos nossos colaboradores um serviço de acolhimento psicológico e emocional. E, ainda, coach com especialista para apoiar as lideranças neste momento.

Preparação das equipes

Adotamos rigorosos protocolos de saúde e higiene e treinamos nossas equipes assistenciais.

Reforço no time

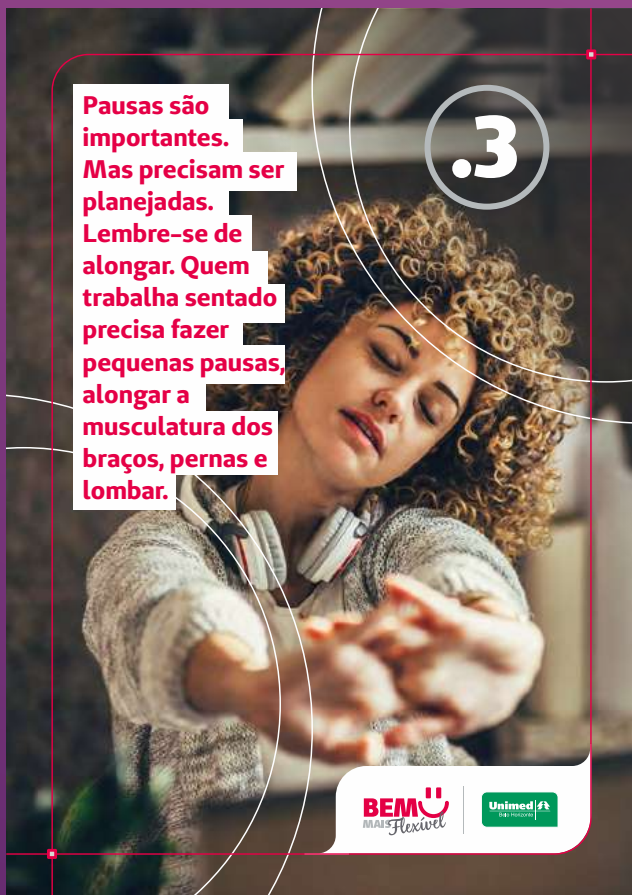
Foram feitas mais de 350 novas contratações para vários cargos ligados à área de saúde, como enfermeiro, técnico de enfermagem e auxiliar de farmácia.

Uma das iniciativas com foco nos colaboradores foi a ampliação do home office. Na foto, Niara Azevedo, da Gerência de Desenvolvimento de Informações para o Negócio, trabalhando de casa.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
COMPROMISSOS

194



3

Pausas são importantes. Mas precisam ser planejadas. Lembre-se de alongar. Quem trabalha sentado precisa fazer pequenas pausas, alongar a musculatura dos braços, pernas e lombar.

BEM
MAIS Flexível

Unimed BH



4

Nada de pijama. Lembre-se que você pode ser chamado para uma reunião virtual a qualquer momento. É de bom tom estar vestido adequadamente para o trabalho.

BEM
MAIS Flexível

Unimed BH

Com a ampliação do trabalho remoto, os colaboradores receberam uma cartilha com dicas para o dia a dia.



NOSSO CUIDADO COM A COMUNIDADE

Responsabilidade social

O Instituto Unimed-BH mobilizou cooperados e colaboradores para captar recursos para a compra de cestas básicas e produtos de higiene.

- 750 cestas básicas foram entregues para famílias do projeto Escola de Artes Instituto Unimed-BH, do Aglomerado Morro das Pedras.
- Foram beneficiados participantes de projeto social do Aglomerado Santa Lúcia e catadores de materiais recicláveis da Redesol MG (Cooperativa Central Rede Solidária dos Trabalhadores de Materiais Recicláveis de Minas Gerais), grupo que é apoiado pelo Instituto Unimed-BH há mais de 10 anos.

Para sensibilizar a comunidade sobre os cuidados e prevenção à COVID-19, também foram realizadas campanhas educativas. Além disso, o Instituto Unimed-BH doou mais de 23 mil máscaras para mais de 20 instituições de Belo Horizonte, Betim e Contagem. Esse montante é fruto da doação de dois fornecedores parceiros, dos quais a Unimed-BH adquiriu máscaras para os seus profissionais.

195

750

*CESTAS BÁSICAS FORAM ENTREGUES
PARA FAMÍLIAS DAS CRIANÇAS E
ADOLESCENTES DO PROJETO ESCOLA
DE ARTES INSTITUTO UNIMED-BH, DO
AGLOMERADO MORRO DAS PEDRAS.*



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
COMPROMISSOS

Famílias beneficiadas pelos projetos do Instituto Unimed-BH também receberam cestas básicas e produtos de higiene doados por médicos cooperados e colaboradores.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

COMPROMISSOS

Parceria com a Prefeitura de Belo Horizonte

Disponibilizamos nossa plataforma de Consulta On-line para a Prefeitura de BH. Assim, os pacientes da saúde pública podem se consultar com médicos do SUS através do nosso sistema.

197

Prefeitura de Belo Horizonte
13 de abril às 14:14

A Prefeitura, em parceria com a Unimed-BH, oferece para os pacientes atendidos pelo SUS-BH a modalidade de consulta on-line para casos suspeitos de Coronavírus.

Para agendar a consulta, acesse consultacoronavirus.pbh.gov.br ou utilize o PBH APP. Após confirmar o cadastro no SUS-BH, será disponibilizada a tela para escolha da data e horário da teleconsulta, dentro da disponibilidade da rede SUS.

#prefeiturabh

CORONAVÍRUS • COVID-19
EM BELO HORIZONTE

PACIENTES SUS-BH PODEM REALIZAR CONSULTA ON-LINE EM CASOS SUSPEITOS DE COVID-19.
ACESSE CONSULTACORONAVIRUS.PBH.GOV.BR

167 comentários 69 compartilhamentos

Consulta pela internet para quem tem suspeita de Covid-19.

SUS-BH + PREFEITURA DE BELO HORIZONTE

CPF:

Data de Nascimento:

consultacoronavirus.pbh.gov.br

A Prefeitura Municipal de Belo Horizonte, em parceria com a Unimed-BH, oferece para os pacientes atendidos pelo SUS-BH a modalidade de consulta on-line para casos suspeitos de Coronavírus. A consulta on-line é realizada através do sistema de telemedicina, permitindo que o paciente seja atendido por um médico do SUS-BH, dentro da disponibilidade da rede SUS. Para agendar a consulta, acesse consultacoronavirus.pbh.gov.br ou utilize o PBH APP. Após confirmar o cadastro no SUS-BH, será disponibilizada a tela para escolha da data e horário da teleconsulta, dentro da disponibilidade da rede SUS.

Consultar

Como parte de nosso compromisso com a sociedade, disponibilizamos para a Prefeitura de Belo Horizonte a ferramenta da consulta on-line para que médicos do SUS atendam a pacientes da rede pública.

Campanhas educativas

Nossas campanhas de marketing estão circulando nas ruas, nos veículos de comunicação e nas redes sociais, reforçando a importância das regras de higiene, etiqueta social, isolamento, reforço do cuidado com os idosos, protocolos para saída e entrada em casa e sobre o uso correto de máscaras.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

COMPROMISSOS

Saúde e bem-estar

Com foco na qualidade de vida neste período de isolamento social, passamos a disponibilizar em nossas redes sociais conteúdos sobre saúde e bem-estar.

O Circuito Unimed Ativa saiu das ruas para ganhar espaço nas casas, com dicas de cuidado com o corpo. O Festival Desperta também ganhou sua versão on-line, com três focos: corpo, mente e alma. E, em uma iniciativa inédita, promovemos o Unimed House Run para incentivar a corrida, mesmo dentro de casa.

Além disso, divulgamos em nossas redes sociais os trabalhos dos parceiros do Instituto Unimed-BH.

COMO POSSO ME PROTEGER DO CORONAVÍRUS?

Lave as mãos com água e sabão, por pelo menos 20 segundos várias vezes ao dia, ou higienize com álcool em gel 70%.

Se estiver doente, evite contato físico com outras pessoas.

Evite tocar os olhos, nariz e boca com as mãos sujas.

Ao tossir ou espirrar, cubra nariz e boca com lenço descartável ou com o braço. Nunca utilize as mãos.

Não compartilhe objeto de uso pessoal, como talheres, toalhas, pratos e copos.

Evite aglomerações e mantenha ambientes ventilados.

QUAIS SÃO OS SINTOMAS DO NOVO CORONAVÍRUS?

CORRIMENTO NASAL (CORIZA)

DORES PELO CORPO

TOSSE

FEBRE

CONGESTÃO NASAL

DOR DE GARGANTA

Se você estiver com os sintomas e esteve em algum país no exterior nos últimos 14 dias, ou teve contato com caso suspeito ou caso confirmado para o novo coronavírus nos últimos 14 dias, procure um pronto-atendimento.

Se você **não** é um caso suspeito mas possui algum dos sintomas acima, evite ir ao pronto-atendimento e procure seu médico de referência ou acesse o agendamento on-line unimedbh.com.br para marcar uma consulta.

Campanhas com dicas sobre prevenção e proteção foram veiculadas em todos os nossos canais oficiais.



RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA

Entrevista coletiva

Realizada no dia 19 de março para divulgar a Consulta On-line e o telemonitoramento domiciliar, a coletiva teve repercussão em aproximadamente 30 veículos, entre TV, rádio, jornal impresso e canais digitais.

Boletins informativos

Estamos emitindo boletins, de segunda a sexta-feira, sobre o cenário epidemiológico com foco nos jornalistas.

Equipe de especialistas

Nossos médicos cooperados, das mais diversas especialidades, são fonte recorrente da imprensa para trazer esclarecimentos para a população. Além dos infectologistas, outros especialistas estão sendo indicados como fontes, como geriatras para falar sobre os cuidados com os idosos, psiquiatras para falar sobre o isolamento social e a saúde mental, endocrinologistas que orientam sobre os cuidados com diabéticos e ainda os cardiologistas que falam de temas como hipertensão e outras doenças que afetam o coração.

Não é por um. É por todos.

Em entrevista coletiva, o diretor-presidente, Samuel Flam, e o diretor de Provimento de Saúde, José Augusto Ferreira, lançaram a Consulta On-line Coronavírus e sensibilizaram a população sobre a importância do isolamento social.





RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

SOBRE ESTE RELATÓRIO

200



Um compromisso com a transparência e a prestação de contas [102-52]

Este Relatório é uma publicação anual da Unimed-BH, como parte do seu compromisso com a transparência e com a prestação de contas.

Pelo sexto ano consecutivo, o documento é apresentado em formato digital, utilizando as estruturas de relatório da Global Reporting Initiative – GRI. Pela segunda vez, são aplicados os padrões GRI STANDARDS: CORE OPTION. Essa organização internacional sem fins lucrativos dedica-se a disseminar padrões para o relato dos desempenhos econômico, ambiental e social das empresas, considerados boas práticas de governança.

Entre os benefícios dos padrões, está o engajamento das partes interessadas na definição dos temas relevantes, identificados como materiais. No processo, identificam-se desafios e oportunidades a partir dos impactos da organização na perspectiva dos públicos. Dessa forma, é possível direcionar nossa estratégia de sustentabilidade e promover melhorias contínuas.

ENGAJAMENTO DOS PÚBLICOS [102-40, 102-42, 102-43, 102-54]

Este relatório foi elaborado de acordo com os padrões GRI STANDARDS: CORE OPTION. Para sua elaboração, em 2019, as equipes internas da Unimed-BH foram apoiadas por consultoria especializada. A mesma empresa foi responsável pela auditoria interna deste relatório, verificando todos os protocolos técnicos. A seguir, as etapas do projeto:

Identificação

Para engajar as equipes, são identificados, a cada dois anos, os temas prioritários a serem tratados no relatório. A última pesquisa de materialidade foi realizada em 2018, considerando os indicadores captados pelo Reputation Institute, em pesquisa de Reputação realizada em 2017 com clientes, cooperados, colaboradores, sociedade e prestadores de serviços de saúde. Também foram feitas entrevistas com diretores e pesquisa eletrônica com lideranças. Os públicos indicaram os tópicos da GRI de maior impacto na Cooperativa. Foram pré-selecionados 33 temas.

Priorização

Médicos cooperados, clientes, colaboradores, prestadores de serviços de saúde, o Sistema Unimed e a comunidade são públicos importantes da Unimed-BH, que possui áreas dedicadas a esse relacionamento. Neste ciclo bianual de aplicação dos padrões GRI, optou-se pelo engajamento de cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores e prestadores de serviços de saúde e sociedade em geral.

Validação

Associados à metodologia de mensuração da reputação organizacional, em 2018 também foram aplicados questionários eletrônicos aos superintendentes e gerentes da Unimed-BH, além de entrevistas presenciais com os diretores, a fim de contribuir para a definição dos temas mais relevantes a serem abordados. A consulta ficou aberta por 13 dias em 2018 e obteve um engajamento de 27 lideranças. Com isso, definiu-se uma matriz composta por 19 temas materiais.

Análise

O conjunto dos aspectos materiais identificados pautou a análise do desempenho da Unimed-BH em 2018 e em 2019. Todos os leitores são convidados para opinar sobre este relatório, contribuindo para a melhoria contínua do processo de relato e da gestão da Cooperativa. A totalidade do público que avaliou o Relatório de Gestão 2018 considerou que o documento contribuiu para uma melhor compreensão do trabalho da Unimed-BH, que a linguagem é de fácil entendimento, que o formato utilizado facilita a consulta e que as informações apresentadas são relevantes.



O processo de definição da materialidade [102-46]

202



TEMAS RELEVANTES

Matriz de materialidade

O resultado do engajamento de cooperados, colaboradores, clientes, sociedade e prestadores de serviço de saúde foi analisado sob dois eixos: o impacto dos temas no cenário da Cooperativa e a importância para os públicos de relacionamento, considerando a totalidade das respostas.

A matriz gerada identificou 19 temas relevantes em ambas as perspectivas, definidos como aspectos materiais pela metodologia. Outros nove temas que figuraram no limite da materialidade estão refletidos nos capítulos relatados, em função de seu caráter estratégico e da importância atribuída pelos públicos.

Aspectos materiais e limites

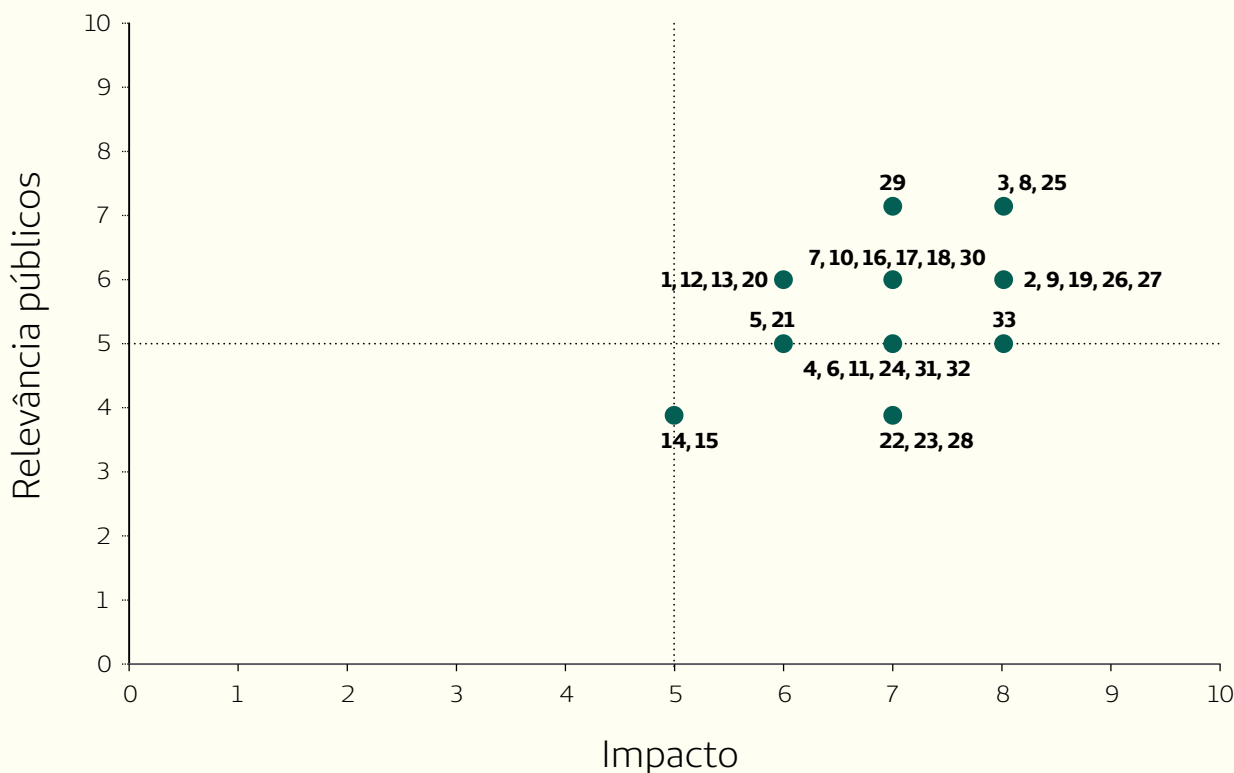
As páginas seguintes apresentam a matriz de materialidade e a lista dos temas avaliados, com os 19 aspectos materiais em destaque. Para cada um, indica-se o limite dentro ou fora da organização, conforme o tema seja material para os públicos interno e externo, respectivamente.

Forma de gestão e divulgações

Os capítulos apresentados abordam os temas relevantes, descrevendo a estratégia da Cooperativa, a forma como tais aspectos são geridos e seus indicadores. Este relatório cobre 59 divulgações, segundo os Standards da GRI, além de métricas historicamente publicadas. Somam-se, ainda, os principais resultados das pesquisas anuais feitas pelo Instituto Datafolha.

Os conteúdos estão organizados sob a perspectiva do relacionamento com os públicos: clientes, cooperados, prestadores de serviços de saúde, colaboradores e comunidades.

Matriz de materialidade



VEJA O QUE CADA NÚMERO SIGNIFICA:

1	Desempenho econômico
2	Presença no mercado
3	Sinistralidade
4	Transparência em políticas e práticas relacionadas à fixação de preços e coberturas
5	Gestão da cadeia de fornecedores
6	Remuneração do cooperado
7	Comunicação e relacionamento com o cooperado

Matriz de materialidade

8	Inovação em saúde (ensino, pesquisa, tecnologia em saúde – desenvolvimento e inovações)
9	Gestão da marca, posicionamento de mercado e reputação
10	Regulação e conformidade com leis e regulamentos externos e internos (Compliance)
11	Materiais (origem e uso)
12	Energia
13	Água
14	Gestão das emissões de gases causadores do efeito estufa
15	Estratégia voltada para a gestão do impacto da mudança climática na saúde e mitigação de riscos
16	Efluentes e resíduos
17	Geração de emprego e renda
18	Retenção de colaboradores reduzindo a rotatividade de profissionais
19	Saúde e Segurança do Trabalho
20	Treinamento e educação
21	Não discriminação, respeito à diversidade e a minorias
22	Ações voltadas para as comunidades e gestão dos impactos das operações no entorno
23	Acesso
24	Retorno de investimentos sociais

Matriz de materialidade

25	Saúde e Segurança do Cliente
26	Qualificação dos prestadores de serviços e rede credenciada
27	Qualidade dos serviços assistenciais
28	Judicialização da saúde (atendimento por meio de liminares)
29	Satisfação do cliente
30	Ações de promoção e prevenção da saúde
31	Canais de relacionamento (mecanismos de queixas e reclamações)
32	Processos de gestão para garantir a privacidade do cliente
33	Desempenho dos planos (pedidos negados e taxa de reclamação)

 Temas materiais


 Temas não materiais ou limítrofes

Tabela de impacto e limite [102-44, 102-46, 102-47]

TEMA MATERIAL	IMPACTO INTERNO	IMPACTO EXTERNO	PÚBLICO IMPACTADO
Desempenho econômico	X	X	Cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade
Presença no mercado	X	X	Cooperados, colaboradores, clientes
Sinistralidade	X	X	Cooperados, clientes e prestadores de serviço
Comunicação e relacionamento com o cooperado	X		Cooperados e colaboradores
Inovação em saúde (ensino, pesquisa, tecnologia em saúde – desenvolvimento e inovações)	X	X	Cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade
Gestão da marca, posicionamento de mercado e reputação	X	X	Cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade
Regulação e conformidade com leis e regulamentos externos e internos (Compliance)	X	X	Cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade
Energia	X		Cooperados e colaboradores
Água	X	X	Cooperados, colaboradores e sociedade
Efluentes e resíduos	X	X	Cooperados, colaboradores e sociedade
Geração de emprego e renda	X	X	Cooperados, colaboradores, clientes e sociedade
Retenção de colaboradores reduzindo a rotatividade de profissionais	X		Cooperados, colaboradores e clientes
Saúde e Segurança do Trabalho	X		Cooperados, colaboradores, clientes, prestadores de serviço e sociedade
Treinamento e Educação	X	X	Cooperados, colaboradores, clientes e sociedade
Saúde e Segurança do Cliente	X	X	Cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade
Qualificação dos Prestadores de serviços e Rede credenciada	X	X	Cooperados, colaboradores, clientes e sociedade
Qualidade dos Serviços Assistenciais	X	X	Cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade
Ações de promoção e prevenção da saúde	X	X	cooperados, colaboradores, clientes, prestadores de serviço e sociedade



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS

Como empresa signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas – ONU, a Unimed-BH promove e estimula o desenvolvimento sustentável e o respeito aos Direitos Humanos. Por isso, este relatório traz, ao longo de seu conteúdo, inserções de Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS aderentes à atuação e às contribuições da Cooperativa.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019

DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

205

Unimed Belo Horizonte Cooperativa
de Trabalho Médico



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2019

A Unimed-BH Cooperativa de Trabalho Médico é formada por 5.544 médicos cooperados e conta com 34 municípios em sua área de atuação. Em 2019, a Cooperativa completou 48 anos de fundação com 1.368.573 clientes em carteira, conforme cadastro na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). As contraprestações efetivas de assistência à saúde foram de R\$ 4.215 milhões e, desse total, R\$ 3.346 milhões foram destinados aos eventos indenizáveis líquidos, como remuneração da assistência prestada aos clientes, números que indicam a consolidação da operação da Unimed-BH e a sua relevância na saúde suplementar brasileira.

206

POLÍTICA DE DESTINAÇÃO DE SOBRAS

A Unimed-BH apura seus resultados levando em conta os atos cooperativos, auxiliares e não-cooperativos. Os atos cooperativos são aqueles praticados entre as cooperativas e seus associados e pelas cooperativas entre si, quando associadas, para a consecução dos objetivos sociais, correspondendo ao valor dos serviços efetivamente realizados pelos cooperados, conforme definido no artigo nº 79 da Lei nº 5.764/71.

Os atos auxiliares são aqueles que contribuem para a prestação de serviço do médico cooperado. Correspondem à utilização de hospitais, clínicas, laboratórios e outros serviços de saúde. Já os atos não-cooperativos não têm relação com os médicos cooperados, sendo alheios ao propósito principal da Cooperativa.

Seguindo a legislação vigente, o Fundo de Reserva recebeu 10% do resultado dos atos cooperativos. O Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (Fates) recebeu 5% do resultado dos atos cooperativos e 100% do resultado dos atos auxiliares e não-cooperativos. As sobras à disposição dos médicos cooperados, em Assembleia Geral Ordinária, equivalem a 85% do resultado dos atos cooperativos.

Reconhecimentos

A Unimed-BH conta com uma presença expressiva nos principais rankings de negócio do país, que evidenciam a solidez da Cooperativa. Em 2019, foi a 1ª operadora de planos de saúde a aparecer no ranking geral das maiores empresas brasileiras, segundo a revista Época 360°. Na revista Istoé – As melhores da Dinheiro, figurou como o 2º maior plano de saúde do país. No Valor 1000, a cooperativa foi o 5º maior plano de saúde do Brasil. E, na Exame Melhores e Maiores, ocupa a 6ª posição no segmento de saúde.

No âmbito cooperativista, a Unimed-BH recebeu o Prêmio SomosCoop, do Sistema OCB – Organização das Cooperativas do Brasil, sendo a única a conquistar a categoria máxima: Ouro em Excelência em Gestão. Além disso, também foi destaque nas categorias Governança e Melhoria Contínua.

Desempenho da Unimed-BH: sustentabilidade econômico-financeira

Uma pesquisa realizada pelo Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS) em 2019 mostrou que ter um plano de saúde é o terceiro

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2019

maior desejo do brasileiro. À frente estão apenas educação e casa própria. Mas, apesar disso, o crescimento do número de beneficiários foi pouco expressivo no intervalo de um ano (0,2% entre outubro de 2018 e outubro de 2019, segundo o IESS).

Um dos motivos está no fato de que a economia brasileira atravessou momentos difíceis nos últimos anos e, em 2019, começou a dar sinais tímidos de recuperação. E um dos maiores impactos na Saúde Suplementar está associado ao trabalho informal que, segundo pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), alcançou patamar recorde no ano.

De acordo com o estudo, o número de empregados sem carteira assinada chegou a 11,9 milhões de pessoas no trimestre encerrado em outubro, enquanto os trabalhadores autônomos chegaram a 24,4 milhões no mesmo período. Como a proporção de beneficiários de planos coletivos e empresariais nas carteiras das operadoras ainda se mantém no patamar dos 80%, o crescimento do número de clientes depende diretamente da geração de postos formais de trabalho.

Sendo a sétima maior operadora de planos médico-hospitalares do Brasil em número de clientes, a Unimed Belo Horizonte está inserida nessa realidade. Mas os resultados de 2019 posicionam a cooperativa na contramão das estatísticas. Graças a uma política comercial de prospecção e cuidado com a negociação, além do diferencial competitivo pela qualidade, a operadora registrou um novo recorde histórico de clientes em sua carteira, fechando o ano com 1.368.573 beneficiários. Com isso, a participação de mercado da Unimed Belo Horizonte foi de 54%.

O crescimento da carteira de clientes, mesmo em um cenário complexo e desafiador, não foi o único resultado positivo do ano. O indicador de Contraprestações Efetivas, que corresponde à nossa receita líquida, foi de R\$ 4,2 bilhões, 7,61% maior do que em 2018. As Despesas Médicas ou sinistralidade foram de 79,38%, 2,66 pontos percentuais abaixo da meta estabelecida para o ano (82,04%). Já o indicador de Despesas Administrativas e Despesas de Comercialização registrou uma ligeira redução em relação a 2018 : 12,36, 0,76 pontos percentuais a mais. E a Margem Ebitda chegou a 11,03%.

Os indicadores de Despesas Administrativas e Despesas de Comercialização (12,36%), correspondente às despesas operacionais, e Margem Ebitda (11,03%) sofreram impactos importantes em 2019. Por ser uma cooperativa, a Unimed-BH segue regras específicas, previstas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC). Portanto, foi preciso uma adequação aos efeitos da norma ITG 2004 de 24/11/2017, que preconiza a contabilização dos dispêndios absorvidos pelo Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (Fates) em contas de resultado, sendo que o Fates nada mais é que um fundo formado pela destinação obrigatória dos lucros apurados em exercícios anteriores. Tal contabilização ocasionou uma distorção nesses indicadores e, após a reconciliação, a taxa de despesa operacional ajustada é de 10,31%, uma redução de 2,05 pontos percentuais, enquanto a margem Ebitda ajustada é alavancada em 2,05 pontos percentuais, perfazendo uma taxa de 13,08% em 2019. Importante salientar que a Margem Ebitda calculada corresponde à fórmula padronizada pela ANS, sendo que, neste caso, o único ajuste efetuado na reconciliação foi a eliminação do efeito da aplicação do ITG 2004.



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2019

Integridade e conformidade

A Cooperativa conta com processos estruturados e amplamente divulgados, demonstrando a transparência nos compromissos assumidos com todos os públicos. Em 2019, conquistou pela segunda vez o Selo Pró-Ética, da Controladoria Geral da União (CGU), evidenciando seus compromissos com o combate e a prevenção da corrupção.

Além disso, desde 2017 a Cooperativa conta com um Canal Confidencial para relatos e denúncias de situações e comportamentos contrários ao Código de Conduta e Relacionamento da Unimed-BH e às leis vigentes. Este canal é gerido por uma empresa terceira e independente, resguardando os denunciadores de qualquer prática de retaliação. Em 2019, 201 relatos foram registrados no Canal.

Qualidade com foco na experiência do cliente

A qualidade é o norte e está em todo trabalho realizado na Unimed-BH. É a principal diretriz das ações, tendo em vista a oferta da melhor assistência em saúde, seja em seus processos ou no atendimento ao cliente.

A Unimed-BH é protagonista em modelos inovadores de valorização por qualidade. Um deles é a remuneração variável, baseada em indicadores que compõem o Índice de Qualidade Assistencial (IQA), por meio do qual se remunera os médicos cooperados pelas melhores práticas médicas. Outro é o Selo de Excelência Assistencial, que reconhece os prestadores das redes Própria e Credenciada a partir da melhor experiência oferecida aos clientes.

O movimento em favor da qualidade também se reflete na busca por creditações e certificações das unidades que compõem a nossa rede de serviços próprios e gestão da Operadora. Em 2019, avançamos no compromisso de oferecer aos clientes a melhor experiência em saúde, com o projeto Acreditação Internacional em Rede. Os padrões para Rede de Atenção à Saúde da HSO – Health Standards Organization são a base do sistema de avaliação da qualidade.

Em 2019, a Unimed-BH teve três unidades acreditadas com ONA 3, que atesta a excelência em gestão e cultura organizacional de melhoria contínua: Maternidade Unimed – Unidade Grajaú, Hospital Unimed – Unidade Contorno e Unidade em Contagem. Além disso, a Maternidade Unimed – Unidade Grajaú também possui a acreditação HIMSS Analytics 6, que certifica as instituições de saúde no uso de Tecnologia da Informação. E todos os laboratórios da rede própria contam com o Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos – PALC.

A ANS também concedeu à Unimed-BH a certificação da RN 277, que reconhece as operadoras pela qualidade da prestação dos serviços e pela eficiência em gestão. Além disso, a cooperativa também conta com a certificação ISO 9001/2015, norma de gestão da qualidade aplicada a empresas, produtos e serviços com o objetivo de contribuir para a melhoria da eficiência administrativa e da satisfação dos clientes.

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2019

Reputação

Aliado aos resultados econômicos e financeiros, hoje, ter uma boa reputação é determinante para uma empresa ser bem avaliada pelo mercado. Muito mais que ter processos bem estruturados, é preciso gerar valor e ser percebido de maneira positiva por seus públicos de relacionamento. Por isso, a reputação é uma construção permanente.

Segundo pesquisa realizada em 2017 pelo Reputation Institute, instituição de referência em estudos na área, a Unimed Belo Horizonte tem uma reputação forte no mercado, fruto do trabalho ético, transparente e respeitoso, executado com dedicação e compromisso por médicos cooperados, colaboradores e parceiros para oferecer as melhores soluções em saúde para os nossos clientes. Manter a boa reputação da Unimed-BH e fortalecê-la tem sido um ponto de atuação importante na estratégia da Cooperativa. Por isso, desenvolvemos, desde 2018, um projeto para fazer a gestão dos bons resultados, levando em consideração os pontos fortes, já percebidos de forma positiva, a serem continuamente trabalhados, e as oportunidades de melhoria que impactam a percepção da marca.

Foi definido um Comitê de Imagem, Reputação e Sustentabilidade, composto pelos superintendentes de área, que se reúnem para tratar de temas concernentes ao gerenciamento da reputação e sustentabilidade. Além disso, foi desenvolvido um projeto para melhorar a efetividade da resposta para os públicos de relacionamento. A gestão de crise também foi intensificada, com a criação de um grupo específico para análise e tratativa de situações de crise.

Rede assistencial

Para cumprir sua missão de prestar assistência integral aos mais de 1,3 milhão de clientes, a Unimed-BH conta com uma rede de serviços composta por 340 unidades assistenciais, entre hospitais, clínicas e laboratórios próprios e credenciados. As unidades são organizadas em redes regionais, estrategicamente posicionadas para estarem presentes aonde o cliente precisa, em tempo oportuno e com os recursos adequados. Juntas, rede própria e credenciada realizaram 8,5 milhões de consultas médicas, 31 milhões de exames e terapias e 165 mil internações em 2019.

A qualidade desses prestadores de serviço em saúde é monitorada e reconhecida, há três anos, pelo Selo de Excelência Assistencial. A iniciativa da Unimed-BH tem como objetivo incentivar e promover efetivamente a melhoria da qualidade da assistência prestada aos seus clientes e aos demais usuários dos serviços na rede credenciada, que se beneficiam diretamente desse movimento. Em seu primeiro ciclo, foram premiados 14 hospitais que conquistaram pelo menos três das cinco dimensões do Selo: Segurança, Acesso, Desempenho, Certificação e Experiência do Cliente. No segundo ciclo, realizado em 2018, foram premiados 19 prestadores, entre hospitais e clínicas de oncologia. Em 2019, no terceiro ciclo do programa, foram 30 hospitais e serviços de oncologia e imagem premiados.

As unidades assistenciais próprias, incluindo hospitais e ambulatórios, contribuem para o atendimento aos pacientes e para a sustentabilidade da Cooperativa, realizando consultas médicas e atividades de atenção primária e promoção da saúde. Dentre os serviços oferecidos, incluem-se os Centros de Radiologia e Exames, Laboratório, Atendimento Móvel em Saúde (ambulâncias), Atenção Domiciliar e Saúde Ocupacional.



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2019

A rede é um dos eixos de sustentabilidade da Unimed-BH e a principal plataforma para inovar em gestão e em atenção à saúde. Também é importante para garantir o atendimento de excelência aos clientes. Por esses motivos, o fortalecimento e a melhoria contínua da Rede Própria Unimed-BH é um caminho percorrido ano a ano. Exemplo disso é o investimento em novas unidades e serviços. Em 2019, a cooperativa inaugurou um novo hospital em Betim, no qual investiu R\$ 250 milhões em recursos próprios. Além disso, a estrutura do antigo hospital na cidade passou a abrigar um novo serviço, a Clínica Unimed, com atendimento em Clínica Médica e Pediatria e consultas agendadas para o mesmo dia.

210

Atenção à saúde: foco do cliente

Além de promover melhorias na Rede Assistencial, a Unimed-BH realiza ações voltadas para o cuidado integral ao cliente. Seja na prevenção de doenças e na promoção da saúde, com as iniciativas realizadas nos Grupos de Promoção da Saúde presentes nas unidades ambulatoriais próprias, seja no cuidado prestado após a alta hospitalar, recebido pelos pacientes em acompanhamento pela Atenção Domiciliar.

Para identificar oportunidades de melhoria da experiência do cliente, a Unimed-BH passou a ouvir os clientes atendidos em toda a nossa rede por meio da metodologia Net Promoter Score - NPS, que mede a satisfação e o grau de recomendação dos serviços pelos clientes. Em 2019, os resultados da pesquisa passaram a ser compartilhados com os clientes.

Para incentivar o desenvolvimento contínuo da rede de atendimento, em 2013 a cooperativa deu início a um programa interno de qualidade. Em visitas periódicas aos prestadores e aos cooperados, uma equipe multidisciplinar de auditores em saúde avalia a estrutura e os processos de cada serviço com foco na proposição de ações que possam gerar avanços em qualidade e segurança assistencial. Em 2019, dos 550 serviços elegíveis ao programa de qualificação, 512, ou seja, 93% das unidades, apresentaram conformidade nos processos de gestão e assistenciais. Os 38 restantes seguem em acompanhamento, sendo assessorados pelos auditores para o aprimoramento de suas atividades.

Ao longo de 2019, também foram desenvolvidas as Diretrizes de Qualidade Assistencial (DQAs), construídas com base nas melhores práticas médicas em todo o mundo. O objetivo é que essas DQAs sirvam de apoio para as decisões assistenciais. Os cooperados puderam opinar sobre o material por meio de consultas públicas e o conteúdo final foi validado pelos Comitês de Especialidades. Atualmente, estão disponíveis 11 DQAs no Site do Cooperado.

Inovação

A inovação faz parte do dia a dia da Unimed-BH. Com o olhar sempre voltado para as novas tendências, a Cooperativa vem investindo no desenvolvimento tecnológico e na melhoria dos processos. O uso de Inteligência Artificial e de outros recursos tecnológicos, como aplicativos e plataformas digitais, já fazem parte da nossa realidade.

Em 2019, ampliamos o uso de Inteligência Artificial (IA) nos processos, com o objetivo de gerar ainda mais eficiência e otimizando o trabalho das equipes. Dois importantes projetos foram desenvolvidos e reconhecidos ao longo do ano: o uso da IA na autorização e o Repositório



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2019

de diagnósticos clínicos. O primeiro usa algoritmos para tornar o processo de autorização mais dinâmico. Em um ano, registramos 38% de automatização das guias encaminhadas para a auditoria. O segundo projeto sistematiza e gerencia dados sobre diagnósticos dos clientes Unimed-BH, reunindo em uma única base de dados todas as informações sobre o perfil de doenças dos clientes da Unimed-BH. O objetivo é proporcionar melhorias no serviço prestado ao cliente, traçando ações proativas na detecção e encaminhamento dos pacientes para programas de atenção à saúde e intervenções.

Outro projeto com foco na cultura da inovação é o Juntos Inovamos, que reconhece, todos os anos, as ideias inovadoras propostas por colaboradores e as boas práticas já desenvolvidas na cooperativa. Em 2019, foram registradas mais de 365 inscrições na plataforma do programa.

211

Relacionamento com os médicos cooperados

A Unimed-BH desenvolve uma série de ações de relacionamento que atendem a cada perfil de cooperado, com os objetivos de promover uma maior aproximação junto à Cooperativa, informar, atualizar e apoiar as decisões coletivas. Em 2019, foram realizadas 9.075 visitas aos médicos cooperados em seus locais de atendimento, com 99,6% de satisfação. Além disso, foram realizados 1.975 atendimentos na Casa do Cooperado e 28.106 contatos com analistas de relacionamento realizados por telefone.

A participação crescente dos médicos cooperados tem feito a diferença e, em 2019, uma média de 3,7 mil cooperados participou das Assembleias Gerais realizadas. Para ampliar as oportunidades de participação, foram realizados 35 eventos em 2019, entre eles estão Cafés do Cooperado, Fóruns de Ideias e Unimed-BH Convida. Com o tema “Conexões humanas na era digital”, em outubro, foi realizado o 14º Encontro de Cooperados, que recebeu 2.454 participantes.

Além disso, a cooperativa recebeu 107 novos cooperados em 2019. E, no mês de outubro, foi realizada mais uma eleição de delegados para o mandato 2019-2023, com a participação de 4.155 cooperados. Os participantes tiveram a oportunidade de escolher seus representantes por especialidade para compor a Assembleia Geral de Delegados, instância responsável pelo julgamento dos recursos de Processos Administrativos-disciplinares. Ao todo, 106 delegados foram eleitos, com uma renovação de 64% dos membros. Os delegados compõem o Conselho Social, junto com os membros dos Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico-societário, do Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop) e do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH.

Como resultado do ano, foi registrada mais uma distribuição recorde de recursos em 2019: R\$ 1,16 bilhões foram pagos em remuneração para os médicos cooperados e mais de R\$ 473 milhões foram distribuídos na forma de benefícios. Destes, por decisão da Assembleia Geral de Cooperados, R\$ 137,5 milhões foram destinados à Produção Complementar e R\$ 75 milhões ao aporte na Previdência.

O modelo de remuneração variável também evoluiu com a criação do Índice de Desempenho e Competitividade (IDC), que garante ganhos progressivos vinculados à meta de Despesas Médicas por rede ou local de atendimento (sinistralidade). A cada 0,5% de redução na sinistralidade, os cooperados recebem o dobro em incremento: 1%. Quanto mais economia gerada para a Cooperativa, mais os cooperados podem ganhar.

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2019

Relacionamento com os clientes

No centro da nossa estratégia da Unimed-BH estão mais de 1,3 milhão de clientes, reforçando o nosso compromisso com a satisfação e a melhor experiência assistencial. Por isso, a cooperativa investe continuamente em rede, acesso, tecnologia e inovação, com o objetivo de garantir uma assistência de qualidade.

Ouvir, tratar e solucionar as demandas de nossos clientes de forma rápida e resolutiva foram algumas das nossas principais metas em 2019. Sendo assim, com ações focadas na melhoria do relacionamento com este público, o número de manifestações dos clientes teve uma redução significativa, passando de 18,8 mil em 2018 para 15,8 em 2019. Ou seja, uma queda de 15%. Observou-se também uma melhoria no tempo médio de espera dos clientes para retorno de uma demanda do Fala Cliente, que caiu de 7,6 dias úteis em janeiro para 4,4 dias úteis em dezembro, o que representa uma redução de 42%.

A Unimed-BH também investiu em ações de prevenção com especial atenção, aos pacientes mais sensíveis, como idosos e doentes crônicos. Os grupos de promoção da saúde como o Unibaby, Viver Bem e o de Perda de Peso, reuniram mais de 34 mil clientes em 2019 para atividades voltadas à mudança de hábitos. A cooperativa oferece, ainda, outros 16 programas destinados à melhoria da qualidade de vida e à prevenção de doenças.

Eficiência e solidez econômico-financeira

Em 2019, um conjunto de estratégias, resultados e eventos contribuiu para fortalecer a solidez econômico-financeira da Unimed-BH. Um dos indicadores mais significativos é o crescimento de 16,57% no Patrimônio Líquido (PL) no ano, alcançando R\$ 2.114.153 mil. Além dos resultados positivos ao longo dos anos, o principal impulso tem sido a valorização do capital social dos cooperados. São R\$ 661.169 mil, que representam 31% do PL. Com isso, a Unimed-BH figura como a maior cooperativa mineira em patrimônio líquido, ativos totais e capital social de acordo com o Anuário de Informações Econômicas e Sociais do Cooperativismo Mineiro 2019, publicado pelo Sistema Ocemg.

A Cooperativa também fortaleceu a sua diretriz interna de responsabilidade na gestão, com foco no profissionalismo, na austeridade e no aumento da eficiência operacional. Como resultado, a Unimed-BH mantém o selo do Programa de Acreditação de Operadoras, concedido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A Cooperativa se classifica no nível 1, o mais alto da escala.

Responsabilidade social

O Instituto Unimed-BH, braço social da Cooperativa fundado em 2003, conduz o Programa de Responsabilidade Social em cinco linhas de atuação: cultura, comunidade, adoção de espaços públicos, voluntariado e meio ambiente.



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2019

Destaca-se o Programa Sociocultural, apontado pelo Ministério da Cultura como a maior iniciativa de fomento no país por meio do incentivo fiscal a pessoas físicas. Em 2019, o programa contou com a adesão de 5.162 cooperados e colaboradores incentivadores, que resultaram no valor de R\$14.643.480 captados que serão executados em cerca de 40 projetos previstos para 2020.

A cada ano, a seleção dos projetos envolve um processo cuidadoso de avaliação. Além do atendimento aos critérios da Política de Patrocínio da Unimed Belo Horizonte, cada ação é analisada e chancelada pelo Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH, formado por médicos cooperados. O acompanhamento das atividades e da prestação de contas é uma constante, com processos auditados e disponíveis para consulta no Ministério da Cultura.

213

PERSPECTIVAS E PLANOS DA ADMINISTRAÇÃO PARA EXERCÍCIOS SEGUINTE

Uma das pioneiras na organização do trabalho médico e da assistência à saúde no Brasil sob o modelo cooperativo, a Unimed-BH é, atualmente, referência no cenário da saúde suplementar do país. As medidas de austeridade e busca de eficiência na assistência à saúde e na operação, somadas ao engajamento das equipes na aplicação de novas tecnologias, asseguraram resultados positivos e permanecem como diretrizes para 2020.

Seguindo no caminho de melhoria contínua, a Cooperativa dará continuidade às ações pautadas na qualidade, eficiência, austeridade e inovação. O propósito cuidar da saúde e permanecer fazendo a diferença na vida das pessoas, dando cada passo em prol do bem comum e do desenvolvimento.

PRINCIPAIS INVESTIMENTOS

A Unimed-BH tem participação acionária de 14,38% (13,74% em 2018) na Unimed Participações S/A, holding do Sistema Unimed e controladora das empresas Unimed Seguradora, Unimed Administração e Serviços e Unimed Corretora, que representa os interesses das cooperativas e do Sistema Unimed junto às suas controladas, na condução dos negócios. A Unimed Participações atua de forma a sustentar as necessidades de capital das empresas controladas, captando recursos e acompanhando suas performances, sempre em busca de otimizar a rentabilidade dos investimentos das sócias. O investimento total está registrado pelo valor de R\$ 159.235 mil.

Com foco na melhoria da qualidade assistencial, a Unimed-BH inaugurou o Hospital Unimed – Unidade Betim. Quinto da rede própria, o novo hospital demandou investimentos de R\$ 250 milhões, totalmente realizados com recursos. A nova unidade amplia o acesso à saúde de mais de 125 mil clientes em Betim e região. O espaço ocupado pelo antigo hospital na cidade se tornou a Clínica Unimed, com atendimentos nas especialidades de Clínica Médica e Pediatria, com agendamento de consultas para o mesmo dia. O Hospital Infantil São Camilo Unimed ganhou



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2019

uma nova Unidade de Terapia Intensiva, com 20 leitos, equipamentos de ponta e com um time multidisciplinar com mais de 80 profissionais da área da saúde.

DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE FINANCEIRA

A Cooperativa participa de operações envolvendo ativos e passivos financeiros com o objetivo de gerir os recursos financeiros disponíveis gerados pelas operações. Os riscos associados a estes instrumentos são gerenciados por meio de estratégias conservadoras, visando liquidez, rentabilidade e segurança. Para as aplicações financeiras classificadas como “mantidos até o vencimento”, a Cooperativa tem a intenção e a capacidade financeira para mantê-las até o vencimento.

A abordagem da Cooperativa na Administração da liquidez é de cumprir com suas obrigações nos vencimentos. Em 2019, o índice de Liquidez Geral foi de 1,68 e, para o curto prazo, Liquidez Corrente, o índice foi de 1,57.

A carteira de aplicações da Cooperativa possui mais de 61,19% do seu total em títulos em liquidez imediata, ou seja, com possibilidade de resgate em até D+1. Tal estratégia leva em consideração as necessidades de fluxo de caixa da Cooperativa e permite a manutenção de títulos até o vencimento, privilegiando as taxas de rentabilidade contratadas, evitando deságio se negociadas antes do prazo.

Projeções de desembolsos e recebimentos são estabelecidos para administrar a liquidez da Unimed-BH, sendo monitoradas diariamente pela área de Tesouraria. A Cooperativa possui controles para gerenciar os recursos e garantir a suficiência para honrar seus compromissos. Não é prática da Cooperativa a obtenção de empréstimos bancários para suprir seu fluxo de caixa.

DIREITO DOS COOPERADOS

O capital social da Unimed-BH, pertencente a 5.544 cooperados (5.637 em 2018), é ilimitado quanto ao máximo, variando conforme o número de quotas-partes subscritas, não podendo, entretanto, para admissão de novos cooperados, ser inferior a R\$ 78 mil. A quota-parte é indivisível, intransferível mesmo entre associados, não podendo ser negociada de modo algum nem dada em garantia. Ao ser admitido na Unimed-BH, o cooperado subscreve, no mínimo, 7.762 quotas-partes no valor correspondente a R\$ 78 mil. Foi deliberada a integralização de capital no montante de R\$ 52.580 mil (R\$ 57.594 mil em 2018) através de juros sobre capital social, atualizado a 12%, e líquidos dos efeitos tributários.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

BALANÇOS PATRIMONIAIS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018

(Valores expressos em milhares de reais)

	Nota Explicativa	2019	2018
Ativo			
Ativo Circulante			
Disponível	5	137.871	152.865
Realizável		1.171.739	766.377
Aplicações Financeiras	6	803.756	456.455
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	15.e	242.993	49.395
Aplicações Livres		560.763	407.060
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	7	195.792	156.865
Contraprestação Pecuniária a Receber		79.424	93.974
Participação de Beneficiários em Eventos indenizáveis		51.615	47.931
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		64.753	14.960
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora	8	48.272	66.179
Créditos Tributários e Previdenciários	9	58.012	22.334
Bens e Títulos a Receber (i)	10	37.311	37.554
Despesas Antecipadas		407	631
Conta Corrente com Cooperados	11	28.189	26.359
Total do Ativo Circulante		1.309.610	919.242
Ativo não Circulante			
Realizável A Longo Prazo		1.079.698	1.102.117
Aplicações Financeiras	6	509.717	611.741
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	15.e	422.238	525.508
Aplicações Livres		87.479	86.233
Créditos Tributários e Previdenciários	9	4.954	6.187
Títulos e Créditos a Receber	10	1.098	4.759
Ativo Fiscal Diferido	20.b	88.557	82.832
Depósitos Judiciais e Fiscais	18	471.826	382.100
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo		3.546	14.498
Investimentos	12	246.651	206.846
Participações Societárias Avaliadas Pelo Método De Equivalência Patrimonial		192.437	142.935
Participações em Outras Sociedades		192.437	142.935
Participações Societárias pelo Método de Custo		32.495	41.578
Outros Investimentos		21.719	22.333
Imobilizado	13	954.537	904.900
Imóveis de Uso Próprio		801.464	616.258
Imóveis – Hospitalares		466.942	280.826
Imóveis – Não Hospitalares		334.522	335.432
Imobilizado de Uso Próprio		150.202	95.387
Imobilizado – Hospitalares		98.357	42.099
Imobilizado – Não Hospitalares		51.845	53.288
Imobilizações em Curso		1.203	192.416
Outras Imobilizações		1.668	839
Intangível	14	44.487	44.547
Total do Ativo não Circulante		2.325.373	2.258.410
Total do Ativo		3.634.983	3.177.652

215

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

BALANÇOS PATRIMONIAIS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018

(Valores expressos em milhares de reais)

	Nota Explicativa	2019	2018
Passivo e do Patrimônio Líquido			
Passivo Circulante			
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde.....	15	457.020	398.298
Provisão para Remissão.....		10.443	8.643
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS.....		38.329	66.237
Eventos a Liquidar de Operações de Assistência à Saúde.....		227.902	214.404
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados - Outros Prestadores.....		160.198	91.307
Outras Provisões Técnicas.....		20.148	17.707
Débitos de Operações de Assistência à Saúde.....		52.137	21.450
Contraprestações a Restituir.....		220	137
Receita Antecipada de Contraprestações.....		20.462	14.800
Comercialização sobre Operações.....		880	499
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde.....		28.309	5.703
Outros Débitos de Operações com Planos de Assistência à Saúde.....		2.266	311
Débitos de Operações Assist. à Saúde Não Relacion. c/ Pl. Saúde da OPS.....		15.301	38.496
Tributos e Encargos Sociais a Recolher.....	16	128.248	113.572
Tributos e Contribuições.....		128.248	113.572
Empréstimos e Financiamentos a Pagar.....	17	30.820	31.021
Débitos Diversos.....		94.124	98.948
Conta-Corrente de Cooperados.....	11	554	4.215
Total do Passivo Circulante		778.204	706.000
Passivo não Circulante			
Exigível a Longo Prazo			
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde.....	15	357.447	291.625
Provisão para Remissão.....		17.364	14.166
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS.....		153.408	132.756
Outras Provisões Técnicas.....		186.675	144.703
Provisões Judiciais.....	18	369.645	317.182
Provisão para contingência.....		369.645	317.182
Tributos e Contribuições a Recolher.....	16	-	1.735
Empréstimos e Financiamentos a Pagar.....	17	15.410	46.230
Débitos Diversos.....		124	1.177
Total do passivo não circulante.....		742.626	657.949
Patrimônio Líquido	19		
Capital Social.....		661.169	625.724
Reservas.....		1.309.194	1.145.801
Reservas de Reavaliação.....		24.524	25.700
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits.....		1.284.670	1.120.101
Lucros (Superávits) ou Prejuízos (Déficits) Acumulados ou Resultado.....		143.790	42.178
Total do Patrimônio Líquido.....	19	2.114.153	1.813.703
Total do Passivo e do Patrimônio Líquido.....		3.634.983	3.177.652

As notas explicativas anexas são parte integrante das demonstrações financeiras.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO SEGREGADOS POR ATO - EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018.

(Valores expressos em milhares de reais)

	Nota Explicativa	2019				2018			
		Ato Cooperativos		Ato Não	Total	Ato Cooperativos		Ato Não	Total
		Principais	Auxiliares	Cooperativo		Principais	Auxiliares	Cooperativo	
		Ingressos (Dispêndios)	Receitas	(Despesas)		Ingressos (Dispêndios)	Receitas	(Despesas)	
Contraprestações Efetivas de Operações com Plano de Assistência à Saúde.....	21	2.102.671	1.999.669	112.708	4.215.048	1.955.464	1.890.670	71.011	3.917.145
Receitas com Operação de Assistência à Saúde.....		2.161.446	2.059.329	120.649	4.341.424	1.990.332	1.952.739	80.442	4.023.513
Contraprestações Líquidas.....		2.189.036	2.079.442	122.358	4.390.836	2.006.097	1.958.272	80.672	4.045.041
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência a Saúde.....		(27.590)	(20.113)	(1.709)	(49.412)	(15.765)	(5.533)	(230)	(21.528)
(-) Tributos Diretos de Operações Com Planos de Assistência à Saúde da Operadora.....		(58.775)	(59.660)	(7.941)	(126.376)	(34.868)	(62.069)	(9.431)	(106.368)
Eventos Indenizáveis Líquidos.....	22	(1.561.865)	(1.636.713)	(147.464)	(3.346.042)	(1.483.325)	(1.492.225)	(79.454)	(3.055.004)
Eventos Conhecidos ou Avisados.....		(1.574.823)	(1.624.546)	(77.782)	(3.277.151)	(1.469.969)	(1.507.168)	(80.097)	(3.057.234)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados.....		12.958	(12.167)	(69.682)	(68.891)	(13.356)	14.943	643	2.230
Resultado das Operações com Planos de Assistência à Saúde.....	24	540.806	362.956	(34.756)	869.006	472.139	398.445	(8.443)	862.141
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde.....		926	708	42	1.676	882	661	29	1.572
Receitas Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora.....		97.157	126.800	13.509	237.466	95.700	145.771	9.318	250.789
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar.....		13.721	18.864	1.301	33.886	7.522	17.071	1.248	25.841
Receitas com Intercâmbio Eventual.....		60.149	104.339	3.331	167.819	84.114	124.158	4.899	213.171
Outras Receitas Operacionais.....		23.287	3.597	8.877	35.761	4.064	4.542	3.171	11.777
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde.....		(2.684)	(3.252)	(164)	(6.100)	(7.183)	(5.061)	(412)	(12.656)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde.....		(80.579)	(60.200)	(4.445)	(145.224)	(96.374)	(35.906)	(2.151)	(134.431)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde.....		(80.882)	(38.879)	(2.379)	(122.140)	(78.534)	(24.874)	(1.747)	(105.155)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças.....		(7.196)	(5.438)	(324)	(12.958)	(6.814)	(5.113)	(224)	(12.151)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde		7.380	-	-	7.380	7.717	-	-	7.717
Provisão para Perdas Sobre Créditos.....		119	(15.883)	(1.742)	(17.506)	(18.743)	(5.919)	(180)	(24.842)
Outras Despesas Operações De Assistência à Saúde Não Relacionadas Com Planos de Saúde da Operadora.....		(67.043)	(81.274)	(947)	(149.264)	(83.778)	(112.548)	(3.143)	(199.469)
Resultado Bruto.....		488.583	345.738	(26.761)	807.560	381.386	391.362	(4.802)	767.946
Despesas de comercialização.....		(22.041)	(16.715)	(968)	(39.724)	(18.821)	(14.058)	(611)	(33.490)
Despesas administrativas.....	25	(306.291)	(160.382)	(14.398)	(481.071)	(329.710)	(141.264)	(9.156)	(480.130)
Resultado Financeiro Líquido.....	26	(68.338)	2.881	81.943	16.486	(65.064)	2.292	78.600	15.828
Receitas Financeiras.....		18.252	13.718	82.704	114.674	19.121	13.779	79.098	111.998
Despesas Financeiras.....		(86.590)	(10.837)	(761)	(98.188)	(84.185)	(11.487)	(498)	(96.170)
Resultado Patrimonial.....		(4.104)	(3.214)	42.785	35.467	1.482	778	11.860	14.120
Receitas Patrimoniais.....		4.494	2.426	43.511	50.431	2.000	1.130	11.949	15.079
Despesas Patrimoniais.....		(8.598)	(5.640)	(726)	(14.964)	(518)	(352)	(89)	(959)
Resultado Antes dos Impostos e Participações.....		87.809	168.308	82.601	338.718	(30.727)	239.110	75.891	284.274
Imposto de renda.....	20	-	(27.362)	(14.434)	(41.796)	-	(52.176)	(16.560)	(68.736)
Contribuição social.....	20	-	(14.513)	(7.656)	(22.169)	-	(23.958)	(7.604)	(31.562)
Impostos Diferidos.....	20	-	4.177	2.204	6.381	-	14.992	4.758	19.750
Participação nas sobras.....		(5.297)	(4.058)	(237)	(9.592)	(5.941)	(4.466)	(195)	(10.602)
Resultado Líquido.....		82.512	126.552	62.478	271.542	(36.668)	173.502	56.290	193.124

As notas explicativas anexas são parte integrante das demonstrações financeiras.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO**DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADOS ABRANGENTES EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018**

(Valores expressos em milhares de reais)

	2019				2018			
	Atos Cooperativos		Ato Não Cooperativo	Total	Atos Cooperativos		Ato Não Cooperativo	Total
	Principais	Auxiliares			Principais	Auxiliares		
Sobras Líquida do Exercício	82.512	126.552	62.478	271.542	(36.668)	173.502	56.290	193.124
Resultados abrangentes	<hr/>							
Outros resultados abrangentes.....	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultado abrangente total	82.512	126.552	62.478	271.542	(36.668)	173.502	56.290	193.124

As notas explicativas anexas são parte integrante das demonstrações financeiras.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO**DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018.**

(Valores expressos em milhares de reais)

	Capital social	Reserva legal	Fates	Reserva pró-família	Reserva de Reavaliação	Resultados Acumulados	Total
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017	575.970	52.934	725.938	158.563	23.680	52.713	1.589.798
Incorporação HISC	-	(22.399)	-	-	1.816	-	(20.583)
Aumento (Redução) de Capital	-	-	-	-	-	-	-
Integralização de capital com Juros de Capital Próprio	57.594	-	-	-	-	-	57.594
Integralização de capital com entrada de novos cooperados	4.329	-	-	-	-	-	4.329
Devolução de capital	(12.169)	-	-	-	-	-	(12.169)
Reservas	-	-	-	-	-	-	-
Reversão de Fundos	-	10.878	-	-	-	-	10.878
Aporte no Fundo pró-família	-	-	-	52.713	-	(52.713)	-
Pagamento de benefícios do fundo pró-família	-	-	-	(9.897)	-	-	(9.897)
Total de transações de Capital e realização/constituição de reservas	49.754	(11.521)	-	42.816	1.816	(52.713)	30.152
Sobra líquida do exercício - Ato Cooperativo Principal	-	-	-	-	-	(36.668)	(36.668)
Absorção de despesas pelo uso do Fates no exercício	-	-	(85.977)	-	-	85.977	-
Realização da reserva de reavaliação	-	-	-	-	(312)	312	-
Constituição dos fundos obrigatórios	-	-	-	-	-	-	-
Fundo de Reserva 10% s/Sobra líquida do Exercício	-	4.962	-	-	-	(4.962)	-
Fates Estatutário 5% s/Sobra líquida do Exercício	-	-	2.481	-	-	(2.481)	-
Total do Resultado do Ato Cooperativo Principal e realização/constituição de reservas	-	4.962	(83.496)	-	(312)	42.178	(36.668)
Resultado com Ato Cooperativo Auxiliar e Ato não Cooperativo	-	-	-	-	-	229.792	229.792
Realização da reserva de reavaliação	-	-	-	-	(171)	171	-
IRPJ e CSLL sobre realização da reserva de reavaliação	-	-	-	-	-	-	-
IRPJ e CSLL sobre realização da reserva de reavaliação	-	-	-	-	58	(58)	-
IRPJ e CSLL sobre reversão (variação percentual atos coop.) da reserva de reavaliação	-	-	-	-	629	-	629
Constituição dos fundos obrigatórios	-	-	-	-	-	-	-
Fates - Resultado com Ato Cooperativo Auxiliar e Ato não Cooperativo	-	-	229.905	-	-	(229.905)	-
Total do Resultado do Ato Cooperativo Auxiliar e Ato não Cooperativo e realização/constituição de reservas	-	-	229.905	-	516	-	230.421
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018	625.724	46.375	872.347	201.379	25.700	42.178	1.813.703
Aumento (Redução) de Capital	-	-	-	-	-	-	-
Integralização de capital com Juros de Capital Próprio	52.580	-	-	-	-	-	52.580
Integralização de capital com entrada de novos cooperados	10.939	-	-	-	-	-	10.939
Devolução de capital	(28.074)	-	-	-	-	-	(28.074)
Reservas	-	-	-	-	-	-	-
Aporte no Fundo pró-família	-	-	-	42.178	-	(42.178)	-
Pagamento de benefícios do fundo pró-família	-	-	-	(12.069)	-	-	(12.069)
Total de transações de Capital e realização/constituição de reservas	35.445	-	-	30.109	-	(42.178)	23.376
Sobra líquida do exercício - Ato Cooperativo Principal	-	-	-	-	-	82.512	82.512
Absorção de despesas pelo uso do Fates no exercício	-	-	(86.273)	-	-	86.273	-
Realização da reserva de reavaliação	-	-	-	-	(379)	379	-
Constituição dos fundos obrigatórios	-	-	-	-	-	-	-
Fundo de Reserva 10% s/Sobra líquida do Exercício	-	16.916	-	-	-	(16.916)	-
Fates Estatutário 5% s/Sobra líquida do Exercício	-	-	8.458	-	-	(8.458)	-
Total do Resultado do Ato Cooperativo Principal e realização/constituição de reservas	-	16.916	(77.815)	-	(379)	143.790	82.512
Resultado com Ato Cooperativo Auxiliar e Ato não Cooperativo	-	-	-	-	-	189.030	189.030
Realização da reserva de reavaliação	-	-	-	-	(216)	216	-
IRPJ e CSLL sobre realização da reserva de reavaliação	-	-	-	-	-	-	-
IRPJ e CSLL sobre realização da reserva de reavaliação	-	-	-	-	74	(74)	-
IRPJ e CSLL sobre reversão (variação percentual atos coop.) da reserva de reavaliação	-	-	-	-	(655)	-	(655)
Outras	-	-	-	-	-	6.187	6.187
Constituição dos fundos obrigatórios	-	-	-	-	-	-	-
Fates - Resultado com Ato Cooperativo Auxiliar e Ato não Cooperativo	-	-	195.359	-	-	(195.359)	-
Total do Resultado do Ato Cooperativo Auxiliar e Ato não Cooperativo e realização/constituição de reservas	-	-	195.359	-	(797)	-	194.562
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019	661.169	63.291	989.891	231.488	24.524	143.790	2.114.153

As notas explicativas anexas são parte integrante das demonstrações financeiras.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018.
(Valores expressos em milhares de reais)

	2019	2018
Fluxo de caixa das atividades operacionais		
Resultado antes dos impostos.....	329.126	273.673
Ajustes ao Resultado:		
Atividades operacionais:		
Provisões de contingências.....	52.316	73.716
Juros líquidos de longo prazo.....	22.916	(74.803)
Equivalência patrimonial.....	(26.653)	(4.499)
Depreciações e amortizações.....	37.708	32.895
Baixa do ativo não circulante.....	3.854	2.389
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde.....	111.047	47938
Provisão para créditos de liquidação duvidosa.....	(10.400)	8.567
Juros sobre o capital social.....	52.580	57.594
Provisão para participação nos resultados.....	9.592	10.602
Provisão para Perda de Investimento.....	13.331	45
Aumento de Investimento por Incorporação de Sobras.....	(6.067)	(3.149)
	589.350	424.968
(Aumento) redução nos ativos operacionais:		
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde.....	(33.281)	10.926
Créditos de Oper. Assist. A Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora.....	22.662	(33.792)
Créditos Tributário e Previdenciário.....	(34.446)	62.595
Bens e Títulos a Receber.....	243	(11.401)
Despesas antecipadas.....	224	1.638
Conta Corrente de Cooperados.....	(1.830)	(2.308)
Títulos e Créditos a Receber.....	3.662	(352)
Depósitos judiciais e fiscais.....	(89.042)	(90.346)
Outros Créditos a Receber.....	10.953	(11.061)
Aumento (redução) nos passivos operacionais:		
Eventos a Liquidar de Operações de Assistência à Saúde.....	13.498	8.493
Contraprestações a Restituir.....	83	41
Receita Antecipada de Contraprestações.....	5.662	3.461
Comercialização sobre Operações.....	381	(742)
Débitos de Operações Assistência à Saúde.....	1.955	83
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde.....	22.606	(8.526)
Débitos de Operações Assit. A Saúde Não Relacionados com OPS.....	(23.194)	14.457
Débitos diversos.....	(15.472)	492
Conta corrente cooperados.....	(3.661)	3.042
Juros Pagos.....	(4.624)	(6.922)
Imposto de renda e contribuição social pagos.....	(51.023)	(91.477)
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais.....	414.706	273.269
Fluxo de caixa das atividades de investimento		
(Ingressos) / resgates de aplicações financeiras.....	(264.107)	5.577
Caixa Incorporado Hospital Infantil São Camilo.....	-	91
Aquisição de Investimentos.....	(22.839)	(24.121)
Baixa de Investimentos.....	7.996	-
Aquisição de ativo imobilizado.....	(81.648)	(145.497)
Aquisição de ativo intangível.....	(8.877)	(7.657)
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento.....	(369.475)	(171.607)
Fluxo de caixa das atividades de financiamento		
Empréstimos e Financiamentos a Pagar		
Pagamento de Financiamento.....	(31.021)	(30.943)
Aumento de capital.....	10.939	4.329
Pagamento fundo pró-família.....	(12.069)	(9.897)
Devolução de capital.....	(28.074)	(12.169)
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento.....	(60.225)	(48.680)
Aumento líquido do saldo de disponibilidades.....	(14.994)	52.982
Saldos de caixa e equivalentes de caixa no início do exercício.....	152.865	99.883
Saldos de caixa e equivalentes de caixa no final do exercício.....	137.871	152.865

As notas explicativas anexas são parte integrante das demonstrações financeiras.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018

(Valores expressos em milhares de reais)

	31/12/19	31/12/18
CONTRAPRESTAÇÕES.....	4.576.513	4.390.960
Contraprestações Líquidas.....	4.390.836	4.045.041
Outras Receitas Operacionais de Assist. à Saúde Não Relac. c/ Pl. de Saúde da OPS.....	218.035	250.575
Receitas relativas à construção de ativos próprios.....	27.454	125.439
Provisão para créditos de liquidação duvidosa.....	(10.400)	(8.567)
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde.....	(49.412)	(21.528)
EVENTOS INDENIZÁVEIS.....	(3.695.914)	(3.621.310)
Eventos Indenizáveis Líquidos.....	(3.110.563)	(2.920.339)
Outras Despesas Operacionais de Assist. à Saúde Não Relac. c/ Pl. de Saúde da OPS.....	(149.264)	(199.469)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros.....	(352.040)	(437.470)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados.....	(68.891)	2.230
Outros.....	(15.156)	(66.262)
VALOR ADICIONADO BRUTO.....	880.599	769.650
RETENÇÕES.....	(37.708)	(32.895)
Depreciação, amortização.....	(37.708)	(32.895)
VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE.....	842.891	736.755
VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA.....	145.024	128.294
Receitas financeiras.....	114.674	111.998
Outras receitas.....	30.350	16.296
VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR.....	987.915	865.049
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO.....	(987.915)	(865.049)
Pessoal:.....	(348.600)	(302.545)
Remuneração direta.....	(256.030)	(220.342)
Benefícios.....	(70.637)	(64.624)
FGTS.....	(21.933)	(17.579)
Impostos, taxas e contribuições:.....	(288.888)	(282.721)
Federais.....	(233.819)	(227.354)
Estaduais.....	(1.470)	(7845)
Municipais.....	(53.599)	(47.522)
Remuneração de capitais de terceiros:.....	(25.784)	(28.640)
Despesas Financeiras.....	(24.865)	(27.970)
Outros.....	(919)	(670)
Remuneração de capitais próprios:.....	(324.643)	(251.143)
Resultado Líquido.....	(271.542)	(193.124)
Realização da reserva de reavaliação.....	(521)	(425)
Despesas de juros de capital próprio.....	(52.580)	(57.594)

As notas explicativas anexas são parte integrante das demonstrações financeiras.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019 DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

1 Contexto operacional da Cooperativa

A Unimed Belo Horizonte Cooperativa de Trabalho Médico (doravante denominada Cooperativa, Unimed - BH, Entidade ou Operadora) é uma cooperativa de serviços médicos e hospitalares, constituída em 1º de abril de 1971 por médicos cooperados e tem por objetivo a defesa econômica e social do trabalho de seus cooperados, promovendo contratos para a prestação de serviços de assistência médico-hospitalares individuais, familiares e coletivos. É seu objetivo, ainda, a educação cooperativista de seus cooperados e a participação em campanhas de expansão do cooperativismo e de modernização de suas técnicas. A sua sede é em Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, atuando também nos municípios de Baldim, Betim, Barão de Cocais, Brumadinho, Caeté, Capim Branco, Catas Altas, Conceição do Mato Dentro, Confins, Contagem, Esmeraldas, Ibirité, Igarapé, Jaboticatubas, Juatuba, Lagoa Santa, Mario Campos, Matozinhos, Nova Lima, Nova União, Pedro Leopoldo, Raposos, Ribeirão das Neves, Rio Acima, Sabará, Santa Bárbara, Santa Luzia, Santana do Riacho, São Joaquim de Bicas, São José da Lapa, Sarzedo, Taquaraçu de Minas e Vespasiano.

2 Base de preparação

As demonstrações financeiras, foram elaboradas e estão sendo apresentadas de acordo com as políticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que compreendem os pronunciamentos do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) quando referendados pela ANS, inclusive as normas instituídas pela própria ANS, bem como as interpretações e as orientações emitidas por aquele Comitê.

A escrituração contábil segue o Plano de Contas Padrão da ANS e o modelo de apresentação das demonstrações financeiras a ser adotados obrigatoriamente pelas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde, conforme os critérios estabelecidos pela Resolução Normativa nº 435/2018 que revogou a Resolução Normativa nº 290/12 vigentes até 31/12/2018.

Todas as informações relevantes próprias das demonstrações financeiras, e somente elas, estão sendo evidenciadas, e correspondem àquelas utilizadas pela Administração na sua gestão.

As principais políticas contábeis aplicadas na preparação destas demonstrações financeiras estão definidas abaixo. Essas políticas foram aplicadas de modo consistente nos exercícios apresentados.

As demonstrações financeiras foram aprovadas e autorizadas para publicação pelo Conselho Fiscal em 17 de fevereiro de 2020.

2.1 Base de mensuração

As demonstrações financeiras, foram preparadas considerando o custo histórico como base de valor que, no caso de ativos financeiros disponíveis para venda e outros ativos e passivos financeiros (inclusive instrumentos derivativos, quando existentes), é ajustado para refletir a mensuração ao valor justo, incluindo os ativos adquiridos por combinação de negócios. Os ativos mantidos até o vencimento são avaliados ao custo amortizado, utilizando o método da taxa de juros efetiva, menos perdas por redução ao valor recuperável.

2.2 Mudanças nas políticas contábeis e divulgações

A Resolução Normativa nº 435/18 revogou a RN 290/12, alterando o modelo de Plano de Contas Padrão para as operadoras de planos de assistência à saúde. As modificações relevantes que impactam de forma significativa as demonstrações financeiras da Cooperativa tiveram efeito a partir de 2019.

A Cooperativa procedeu com o registro desta operação, em conformidade com a norma e para efeito de comparação, conforme disposições do CPC 23 - Políticas Contábeis, Mudança de Estimativa e Retificação de Erro, aplicou de forma retrospectiva como se tivesse sido sempre aplicada. Vide nota explicativa nº4.

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**

(Valores expressos em milhares de reais)

2.3. Moeda funcional e de apresentação

Estas demonstrações financeiras estão apresentadas em Reais, que é a moeda funcional do Grupo, ou seja, a moeda do principal ambiente econômico no qual esta atua. Todos os saldos foram arredondados para o milhar mais próximo, exceto quando indicado de outra forma.

2.4 Caixa e equivalentes de caixa

Caixa e equivalentes de caixa incluem caixa, depósitos bancários e outros investimentos de curto prazo de alta liquidez, com vencimentos originais de até três meses e com risco insignificante de mudança de valor e que visam a atender compromissos de curto prazo.

2.5 Aplicações financeiras

Incluem aplicações financeiras resgatáveis no prazo contratado e com risco insignificante de mudança de seu valor de mercado e com prazos de vencimentos superiores a três meses a contar da data da contratação registrada no curto prazo. As aplicações financeiras são apresentadas como ativo circulante, exceto aqueles com prazo de vencimento superior a 12 meses após a data do balanço. Todas as aplicações vinculadas às provisões técnicas foram registradas no ativo não circulante, observando o critério de indisponibilidade desse recurso financeiro.

2.6 Créditos de operações com planos de assistência à saúde

Os créditos de operações com planos de assistência à saúde são avaliados no momento inicial pelo valor presente e deduzidos da provisão para créditos de liquidação duvidosa, que considera os títulos vencidos há mais de 60 dias da data do fechamento do exercício para os clientes pessoa física e 90 dias para os clientes pessoa jurídica e clientes de intercâmbio e todos os demais títulos em aberto dos clientes que se enquadram nos critérios citados, após análise individual efetuada pela Administração.

2.7 Investimentos em participação de outras entidades

Os investimentos em sociedades não cooperativa, coligadas, destinados a complementar a atividade do ato cooperativo, são registrados e avaliados pelo método de equivalência patrimonial, reconhecido no resultado. Os Investimentos em sociedade cooperativa de qualquer grau são registrados pelo custo de aquisição, e seus resultados contabilizados, de acordo com o princípio da Competência, em conta de ingresso que integra a conta de investimento da investidora. A cada data de fechamento do balanço patrimonial, existindo evidência de que o investimento sofreu perda, é constituída a provisão para desvalorização.

Investimentos em entidades contabilizados pelo método da equivalência patrimonial

Os investimentos da Cooperativa em entidades contabilizadas pelo método da equivalência patrimonial compreendem suas participações em coligadas. As coligadas são aquelas entidades nas quais a Cooperativa, direta ou indiretamente, tenha influência significativa, mas não controle ou controle conjunto, sobre as políticas financeiras e operacionais.

2.8 Imobilizado***(i) Reconhecimento inicial e mensuração***

Os itens que compõem o grupo de imobilizado são reconhecidos pelo custo de aquisição, líquido de depreciação acumulada e/ou perdas acumuladas por redução ao valor recuperável, se for o caso. O custo histórico inclui também os gastos diretamente atribuíveis à aquisição dos itens e inclui os custos de financiamento relacionados com a aquisição de ativos qualificados, conforme Pronunciamento Técnico CPC 20 – Custos de Empréstimos. Quando partes significativas de um item do imobilizado têm diferentes vidas úteis, elas são registradas como itens separados (componentes principais) de imobilizado.

Os custos subsequentes são incluídos no valor contábil do ativo ou reconhecidos como um ativo separado, conforme apropriado, somente quando for provável que fluam benefícios econômicos futuros associados a esses custos e que possam ser mensurados com segurança. O valor contábil de itens ou peças substituídos é baixado. Todos os outros reparos e manutenções são lançados em contrapartida ao resultado do exercício, quando incorridos.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**

(Valores expressos em milhares de reais)

O método de depreciação linear é aplicado a todos os itens que compõem o grupo de imobilizado. A despesa de depreciação é registrada contra o resultado do exercício de acordo com sua estimativa de vida útil. A depreciação dos itens inicia-se a partir do momento em que os ativos estão instalados e prontos para uso. As vidas úteis e os valores residuais dos ativos são revisados anualmente.

(ii) Depreciação

A depreciação é calculada para amortizar o custo de itens do ativo imobilizado, líquido de seus valores residuais estimados. Valor residual de um ativo é o valor que a Cooperativa obterá com a venda do ativo depois de deduzir as despesas de vendas.

A depreciação é reconhecida no resultado, a partir da data em que os ativos estão disponíveis para uso, baseando-se no método linear em relação às vidas úteis estimadas de cada parte de um item do imobilizado, já que esse método é o que mais perto reflete o padrão de consumo dos benefícios econômicos futuros incorporados no ativo. A vida útil remanescente dos bens do ativo imobilizado foi revisada prospectivamente no ano de 2019 por empresa especializada. Em conformidade com o laudo emitido, as médias de depreciação das principais classes de ativo imobilizado estão descritas abaixo:

	Taxa média de depreciação	
	2019	2018
Edificações.....	2,00%	2,15%
Máquinas e equipamentos.....	16,59%	11,90%
Equipamentos de computação.....	17,86%	17,16%
Instalações.....	7,03%	11,05%
Móveis e utensílios.....	10,38%	12,46%
Veículos	13,09%	16,11%
Benfeitorias em imóveis de terceiros	14,82%	33,39%

2.9 Intangível

Os ativos intangíveis são mensurados ao custo no momento do seu reconhecimento inicial. Após o reconhecimento inicial, os ativos intangíveis são apresentados ao custo, menos amortização acumulada e perdas acumuladas e valor recuperável.

Ativos intangíveis com vida definida são amortizados ao longo da vida útil econômica e avaliados em relação à perda por redução ao valor recuperável sempre que houver indicação de perda de valor econômico do ativo. O período e o método de amortização para um ativo intangível com vida definida são revisados no mínimo ao final de cada exercício social. Mudanças na vida útil estimada ou no consumo esperado dos benefícios econômicos futuros desses ativos são contabilizadas por meio de mudanças no período ou método de amortização, conforme o caso, sendo tratadas como mudanças de estimativas contábeis. A amortização de ativos intangíveis com vida definida é reconhecida na demonstração do resultado na categoria de despesa consistente com a utilização do ativo intangível.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

A vida útil remanescente dos bens do intangível foi revisada, prospectivamente, no ano de 2019 por empresa especializada. Em conformidade com o laudo emitido, a amortização do ativo intangível corresponde a:

	Taxa média de depreciação	
	2019	2018
Software	18,75%	37,54%
Marca Hospital Infantil São Camilo	5,00%	5,00%
Acordo de não competitividade	20,00%	20,00%
Carteira de Clientes	20,00%	-

2.10 Redução ao valor recuperável de ativos não financeiros (impairment)

O imobilizado e outros ativos não circulantes, inclusive os ativos intangíveis, são revistos anualmente para se identificar evidências de perdas não recuperáveis ou, ainda, sempre que eventos ou alterações nas circunstâncias indicarem que o valor contábil pode não ser recuperável. Quando este for o caso, o valor recuperável é calculado para verificar se há perda. Quando houver perda, ela é reconhecida pelo montante em que o valor contábil do ativo ultrapassa seu valor recuperável, que é o maior entre o preço líquido de venda e o valor em uso de um ativo. Para fins de avaliação, os ativos são agrupados no menor grupo de ativos para o qual existem fluxos de caixa identificáveis separadamente.

2.11 Tributação

2.11.1 Impostos sobre contraprestações

O PIS e a COFINS são calculados pelas alíquotas de 0,65% e 4%, respectivamente, com base no critério cumulativo, para os atos principais, auxiliares e não cooperativos, deduzindo-se as corresponsabilidades cedidas, a parcela das contraprestações pecuniárias destinada à constituição de provisões técnicas e o valor referente às indenizações correspondentes aos eventos ocorridos, efetivamente pagos, deduzidos das importâncias recebidas a título de transferência de responsabilidades, conforme determina a legislação fiscal. Os valores apurados em relação ao ato cooperativo estão sendo questionados judicialmente. Dessa maneira, os montantes devidos são depositados mensalmente em juízo e estão devidamente provisionados no passivo.

O Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN) é calculado à alíquota de 3% sobre o faturamento. Nos termos da legislação, a Cooperativa está autorizada a deduzir da base de cálculo do ISSQN o valor recebido de terceiros e repassado a seus cooperados e a credenciados para a prática de ato cooperativo auxiliar, a título de remuneração pela prestação dos serviços, conforme Lei Municipal nº 8.725/03.

2.11.2 Imposto de renda e contribuição social - Correntes

A tributação sobre o resultado contábil dos atos auxiliares e não cooperativos, ajustado pelas adições e exclusões definidas na legislação fiscal, compreende o imposto de renda e a contribuição social. O imposto de renda é computado à alíquota de 15%, acrescido do adicional de 10% para os resultados que excederem R\$ 240 no período de 12 meses, enquanto a contribuição social é calculada à alíquota de 9%, reconhecida pelo regime de competência. As inclusões ao resultado de despesas, temporariamente não dedutíveis, ou exclusões de receitas, temporariamente não tributáveis, consideradas na apuração do resultado tributável corrente geram créditos ou débitos tributários diferidos. As antecipações ou os valores passíveis de compensação são demonstrados no ativo circulante ou não circulante, de acordo com a previsão de sua realização.

2.11.3 Impostos diferidos

O imposto de renda e a contribuição social diferidos são calculados sobre as diferenças temporárias na data do balanço, considerando as diferenças entre as bases fiscais e contábeis de ativos e passivos. As alíquotas desses impostos, definidas atualmente para determinação desses créditos diferidos, são de 25% para o imposto de renda e de 9% para a contribuição social.

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**

(Valores expressos em milhares de reais)

O valor contábil dos impostos diferidos ativos é revisado em cada data do balanço e baixado na extensão em que não é mais provável que lucros tributáveis serão gerados para permitir que todo ou parte do ativo tributário diferido venha a ser utilizado. Impostos diferidos ativos não registrados são revisados a cada data do balanço e são reconhecidos na extensão em que se torna provável que lucros tributáveis futuros permitirão que os ativos tributários diferidos sejam recuperados.

Impostos diferidos ativos e passivos são mensurados à taxa de imposto que é esperada de ser aplicável no ano em que o ativo será realizado ou o passivo liquidado, com base nas taxas de imposto que foram promulgadas na data do balanço.

2.12 Instrumentos financeiros**2.12.1 Ativos financeiros**

A Cooperativa classifica seus ativos financeiros sob as seguintes categorias: ativos financeiros mensurados pelo valor justo por meio do resultado, ativos financeiros mantidos até o vencimento e empréstimos e recebíveis. A classificação depende da finalidade para a qual os ativos financeiros foram adquiridos. A Administração determina a classificação de seus ativos financeiros no reconhecimento inicial. Qualquer ganho ou perda no desreconhecimento também é reconhecido no resultado.

a. Ativos financeiros mensurados pelo valor justo por meio do resultado

Um ativo financeiro é classificado como mensurado pelo valor justo por meio do resultado caso seja classificado como mantido para negociação ou designado como tal no momento do reconhecimento inicial. Os custos da transação são reconhecidos no resultado conforme incorridos. São mensurados pelo valor justo e mudanças no valor justo, incluindo ganhos com juros e dividendos, são reconhecidos no resultado do exercício.

b. Ativos financeiros mantidos até o vencimento

Ativos financeiros não derivativos, com vencimentos fixos são classificados como mantidos até o vencimento quando a Cooperativa tiver manifestado intenção e capacidade financeira para mantê-los até o vencimento. Após a avaliação inicial, os investimentos mantidos até o vencimento são avaliados ao custo amortizado, utilizando o método da taxa de juros efetiva, menos perdas por redução ao valor recuperável. O custo amortizado é calculado levando em consideração qualquer desconto ou prêmio sobre a aquisição e as taxas ou os custos incorridos. A amortização dos juros efetivos é incluída na rubrica receitas financeiras, na demonstração do resultado.

c. Empréstimos e recebíveis

Incluem-se nessa categoria os empréstimos concedidos e os recebíveis que são ativos financeiros não derivativos com pagamentos fixos ou determináveis, não cotados em um mercado ativo. São incluídos como ativo circulante, exceto aqueles com prazo de vencimento superior a 12 meses após a data do balanço (estes são classificados como ativos não circulantes). Os empréstimos e recebíveis da Cooperativa compreendem o contas a receber de clientes, demais contas a receber e caixa e equivalentes de caixa, exceto os investimentos de curto prazo. Os empréstimos e recebíveis são contabilizados pelo custo amortizado, usando o método da taxa de juros efetiva.

A Cooperativa avalia, na data do balanço, se há evidência objetiva de que um ativo financeiro ou um grupo de ativos financeiros está registrado por valor acima de seu valor recuperável (*impairment*).

2.12.2 Passivos financeiros

Passivos financeiros são classificados, no reconhecimento inicial, como empréstimos e financiamentos, ou contas a pagar, conforme o caso. Passivos financeiros são inicialmente reconhecidos a valor justo e, no caso de empréstimos e financiamentos e contas a pagar, são acrescidos do custo da transação diretamente relacionado.

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

A mensuração subsequente dos passivos financeiros depende de sua classificação, que pode ser da seguinte forma:

a. Empréstimos e financiamentos

Após reconhecimento inicial, empréstimos e financiamentos sujeitos a juros são mensurados subsequentemente pelo custo amortizado, utilizando o método da taxa de juros efetivos. Ganhos e perdas são reconhecidos na demonstração do resultado no momento da baixa dos passivos, bem como durante o processo de amortização pelo método da taxa de juros efetivos.

2.13 Apuração de resultado

São classificadas como “Contraprestações Efetivas de Planos de Assistência à Saúde”, o resultado líquido dos ingressos (receitas), acrescidas das receitas de transferências de responsabilidades (intercâmbio) e deduzidas as variações das provisões técnicas, os abatimentos, cancelamentos e restituições, registrados por período de implantação do plano, natureza jurídica da contratação, modalidade da cobertura e classificados de acordo com os atos cooperativos principais, auxiliares e não cooperativos.

As receitas com as contraprestações de operações de assistência à saúde são reconhecidas na demonstração do resultado pelo respectivo período de cobertura contratual, respeitando o princípio da competência dos exercícios.

As despesas de comissões são reconhecidas na demonstração de resultado em consonância com as receitas correspondentes.

As despesas com intercâmbios (serviços prestados por outras Unimeds) são reconhecidas no momento em que avisadas pelas prestadoras.

As demais receitas e despesas são reconhecidas na demonstração de resultado observando-se o regime de competência dos exercícios.

2.14 Atos cooperativos e não cooperativos

Os Atos Cooperativos são aqueles praticados entre as cooperativas e seus associados, e pelas cooperativas entre si quando associadas, para a consecução dos objetivos sociais, correspondendo ao valor dos serviços efetivamente realizados pelos cooperados, conforme definido no art. 79 da Lei nº 5.764/71.

Os Atos Auxiliares são aqueles que auxiliam o médico cooperado na sua prestação de serviços. Correspondem à utilização de hospitais, clínicas e laboratórios, e, sem essa estrutura, não se poderia praticar a medicina.

Os Atos Não Cooperativos são aqueles que não têm relação com os médicos cooperados, alheios ao propósito principal da Cooperativa médica. Como exemplo, cita-se a assistência odontológica, na qual nenhum dentista é cooperado da Unimed - BH e também os dispêndios com médicos não cooperados no atendimento de urgência e emergência em pronto-socorro hospitalar.

Os critérios de alocação dos dispêndios e das despesas gerais, bem como o faturamento e as demais receitas operacionais com atos cooperativos e não cooperativos, são como se segue:

Os custos diretos (eventos indenizáveis líquidos) da Cooperativa são identificados por ato cooperativo e ato não cooperativo.

O faturamento em coparticipação e custo operacional são classificados em ato cooperativo e não cooperativo, de acordo com o evento ocorrido. Para o faturamento na modalidade de pré-pagamento, é efetuado um rateio proporcional ao custo direto desta modalidade.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019 DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

As despesas e as demais receitas indiretas são segregadas proporcionalmente ao faturamento apurado para o ato cooperativo e não cooperativo, desde que não seja possível separar objetivamente o que pertence a cada espécie de despesa ou receita.

2.15 Ajuste a valor presente de ativos e passivos

O ajuste a valor presente de ativos e passivos monetários de curto prazo é calculado, e somente registrado, se considerado relevante em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto. Para fins de registro e determinação de relevância, o ajuste a valor presente é calculado levando em consideração os fluxos de caixa contratuais e a taxa de juros explícita, e em certos casos implícita, dos respectivos ativos e passivos. Com base nas análises efetuadas e na melhor estimativa da Administração, a Cooperativa concluiu que o ajuste a valor presente de ativos e passivos monetários circulantes é irrelevante em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto e, dessa forma, não efetuou nenhum ajuste a valor presente dos ativos e passivos.

2.16 Informações por segmento

Em função da concentração de suas atividades no desenvolvimento e na prestação de serviços de operadora de plano de saúde e assistência médico e hospitalar, a Cooperativa está organizada em uma única unidade de negócio. Os serviços prestados pela Cooperativa, embora destinados a diversos segmentos de negócios da economia dos seus clientes, não são controlados e gerenciados pela Administração como segmentos independentes. Dessa maneira, os resultados da Cooperativa são acompanhados, monitorados e avaliados de forma integrada.

2.17 Novas normas e interpretações ainda não efetivas

Uma série de novas normas ou alterações de normas e interpretações serão efetivas para exercícios iniciados após 1º de janeiro de 2020. A Cooperativa não adotou essas alterações na preparação destas demonstrações financeiras e também não planeja adotar essas normas de forma antecipada, com exceção da PEONA SUS conforme descrito abaixo.

Resoluções normativas da ANS

RN 442/2018 – Altera a Resolução Normativa – RN nº 393, de 9 de dezembro de 2015, que dispõe sobre os critérios de constituição de Provisões Técnicas a serem observados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde. Inclui a Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados ocorridos no SUS – PEONA SUS e Provisão para Insuficiência de Contraprestação/Prêmio – PIC.

Ambas as provisões poderão ser constituída gradualmente, de forma linear, ao longo de trinta e seis meses, a partir de janeiro de 2020.

A Cooperativa declina da opção de constituição gradual da PEONA SUS, permitida apenas a partir de 1º de janeiro de 2020, e dada a possibilidade de constituição integral até 1º de janeiro de 2020, decide pela contabilização do montante total de R\$ 67.555 apurado conforme metodologia padronizada ANS em 31/12/2019.

Em relação a Provisão para Insuficiência de Contraprestação/Prêmio – PIC, em conformidade com a metodologia regulatória, não foi apurado valor a ser constituído.

O Comitê de Pronunciamentos Contábeis emitiu os seguintes pronunciamentos:

CPC 06 (R2) – Operações de Arrendamento Mercantil – Correlação às Normas Internacionais de Contabilidade – IFRS 16;

CPC 47 – Receita de Contrato com Cliente – Correlação às Normas Internacionais de Contabilidade – IFRS 15;

CPC 48 – Instrumentos Financeiros – Correlação às Normas Internacionais de Contabilidade – IFRS 9;



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

Em conformidade com o Ofício-Circular nº1/2017/GGAME/DIRAD-DIOPE/DIOPE da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), as Operadoras de planos de saúde devem continuar aplicando as normas vigentes, até que a ANS se manifeste sobre a aplicação dos referidos CPC's.

3 Julgamentos, estimativas e premissas contábeis significativas

A preparação das demonstrações financeiras da Cooperativa requer que a Administração faça julgamentos e estimativas e adote premissas que afetam os valores apresentados de receitas, despesas, ativos e passivos, bem como as divulgações de passivos contingentes, na data-base das demonstrações financeiras. Os resultados reais podem divergir dessas estimativas.

No processo de aplicação das políticas contábeis da Cooperativa, a Administração fez os seguintes julgamentos, que têm efeito mais significativo sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras:

3.1 Perda por redução ao valor recuperável de ativos não financeiros

Uma perda por redução ao valor recuperável existe quando o valor contábil de um ativo ou unidade geradora de caixa excede o seu valor recuperável, o qual é o maior entre o valor justo menos custos de venda e o valor em uso. O cálculo do valor justo menos custos de vendas é baseado em informações disponíveis de transações de venda de ativos similares ou preços de mercado menos custos adicionais para descartar o ativo.

O cálculo do valor em uso é baseado no modelo de fluxo de caixa descontado. Os fluxos de caixa derivam do orçamento para os próximos cinco anos e não incluem atividades de reorganização com as quais a Cooperativa ainda não tenha se comprometido ou investimentos futuros significativos que melhorarão a base de ativos da unidade geradora de caixa objeto de teste. O valor recuperável é sensível à taxa de desconto utilizada no método de fluxo de caixa descontado, bem como aos recebimentos de caixa futuros esperados e à taxa de crescimento utilizada para fins de extrapolação.

3.2 Vida útil e valor residual dos bens do ativo imobilizado e intangível

Conforme descrito na Nota Explicativa nº 2.8 e 2.9, a depreciação do ativo imobilizado é calculada pelo método linear de acordo com a vida útil dos bens. A vida útil é baseada em laudos de consultores externos que são revisados regularmente. A vida útil e os valores residuais estão corretamente avaliados e apresentados nas demonstrações financeiras.

3.3 Impostos

Existem incertezas com relação à interpretação de regulamentos tributários complexos e ao valor e época de resultados tributáveis futuros. Dada a natureza de longo prazo e a complexidade dos instrumentos contratuais existentes, diferenças entre os resultados reais e as premissas adotadas, ou futuras mudanças nessas premissas, poderiam exigir ajustes futuros na receita e despesa de impostos já registrada.

A Cooperativa constitui provisões, com base em estimativas cabíveis, para possíveis consequências de auditorias por parte das Autoridades Fiscais das respectivas jurisdições em que opera. O valor dessas provisões baseia-se em vários fatores, como experiência de auditorias fiscais anteriores e interpretações divergentes dos regulamentos tributários pela entidade tributável e pela Autoridade Fiscal responsável. Essas diferenças de interpretação podem surgir numa ampla variedade de assuntos, dependendo das condições vigentes no respectivo domicílio da Cooperativa.

Julgamento significativo da Administração é requerido para determinar o valor do imposto diferido ativo que pode ser reconhecido, com base no prazo provável e no nível de lucros tributáveis futuros, com estratégias de planejamento fiscal futuras.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019 DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

3.4 Provisões

As provisões são reconhecidas quando a Cooperativa tem uma obrigação presente (legal ou não formalizada) em consequência de um evento passado, é provável que benefícios econômicos sejam requeridos para liquidar a obrigação e uma estimativa confiável do valor da obrigação possa ser feita. Quando a Cooperativa espera que o valor de uma provisão seja reembolsado, no todo ou em parte, por exemplo, por força de um contrato de seguro, o reembolso é reconhecido como um ativo separado, mas apenas quando o reembolso for praticamente certo.

O lançamento contábil referente a provisões é efetuado pela essência da operação, o fato de a operadora ter que liquidar uma obrigação, amigável ou judicialmente, não altera o registro contábil no resultado das operadoras, esse conceito é o que preconiza a aplicação da essência econômica sobre a forma jurídica.

A Cooperativa reconhece provisão técnica para: Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA), Benefício de Remissão Concedido e Benefício de Remissão a Conceder, sendo essa última classificada como Outras Provisões Técnicas. Essas provisões referem-se a estimativas atuariais para fazer frente ao pagamento dos eventos ocorridos e que não tenham sido registrados contabilmente e para garantia das obrigações decorrentes das cláusulas contratuais de remissão das contraprestações. O cálculo dessas provisões deve ser apurado conforme metodologia definida por atuário legalmente habilitado, em Nota Técnica Atuarial de Provisão (NTAP) devidamente aprovada pela DIOPE/ANS.

a. Provisões técnicas para benefícios de remissão concedido

A Resolução Normativa nº 393/15 determina a constituição da Provisão de benefícios de remissão concedido para garantia das obrigações decorrentes das cláusulas contratuais de remissão das contraprestações referentes à cobertura de assistência à saúde, quando existentes. Entende-se por remissão o fato de os beneficiários ficarem isentos do pagamento das contraprestações, por um prazo predeterminado, em função da ocorrência do evento gerador conforme definido em contrato.

b. Provisões de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)

Conforme disposto na Resolução Normativa no 393/15, a Cooperativa deve constituir mensalmente PEONA, estimada atuarialmente para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente.

A PEONA é estimada com base em triângulos de *run-off* mensais, partindo do pressuposto de que os avisos referentes a eventos ocorridos nos últimos 12 meses se desenvolverão de forma similar àquela observada em períodos de ocorrência anteriores.

c. Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados ocorridos no SUS – PEONA SUS

Referente à estimativa do montante de eventos originados no Sistema Único de Saúde (SUS), que tenham ocorrido e que não tenham sido avisados à Operadora. Prevê o Art. 4º da RN 393/2015, após alterações produzidas pela RN 442/2018, que a referida provisão técnica inserida pelo inciso II-A deve ser apurada conforme metodologia atuarial definida por atuário legalmente habilitado e descrita em NTAP. Porém, faculta para as operadoras que não possuam metodologia atuarial própria, no Art. 12-B, da RN 393/2015, a possibilidade de cálculo da PEONA SUS nos moldes do Anexo VIII desta mesma RN - Bases técnicas para o cálculo da PEONA SUS por operadoras que não possuem metodologia atuarial própria. A Cooperativa, neste primeiro momento, optou pela metodologia padrão proposta pela ANS, e posteriormente estudará métodos próprios, a serem apresentados à ANS quando oportuno.

d. Ressarcimento ao SUS

O ressarcimento ao SUS, criado pelo art. 32 da Lei nº 9.656/1998 e regulamentado pelas normas da ANS é a obrigação legal das operadoras de planos privados de assistência à saúde de restituir as despesas do Sistema Único de Saúde no eventual atendimento de seus beneficiários que estejam cobertos pelos respectivos planos.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**

(Valores expressos em milhares de reais)

e. Eventos a liquidar de operações de assistência à saúde

Correspondem aos valores líquidos a pagar aos médicos cooperados, aos hospitais, aos laboratórios, às clínicas e aos demais conveniados, contemplando o provisionamento dos eventos avisados, independentemente da apresentação do documento fiscal pelo prestador.

f. Provisão para Prêmios/Contraprestações Não Ganhas (PPCNG)

Compreendem as parcelas de contribuições não ganhas, relativas ao período de cobertura do risco, nos contratos em pré-pagamento, constituída e revertida mensalmente, no último dia do mês, em relação ao risco decorrido. A Cooperativa não emite uma única fatura com mais de uma competência, assim o cálculo *pro rata* dar-se-á apenas na primeira emissão de cobrança, após isso o faturamento é por única competência.

g. Outras Provisões Técnicas

O grupo “Outras Provisões Técnicas” contempla a Provisão de benefícios de remissão a conceder que é complementar a Provisão de benefícios de remissão concedido, já que, deve ser constituída enquanto não ocorrido o evento gerador do benefício de remissão, para a cobertura, nas condições contratuais pactuadas, dos compromissos assumidos com os beneficiários com direito a tal cobertura. A metodologia de cálculo leva em consideração a expectativa de permanência dos titulares no plano até a sua saída por falecimento e a partir deste momento, os custos relacionados à permanência dos dependentes no plano por período definido em contrato, uma vez que, estarão isentos do pagamento das contraprestações. Esta provisão foi aprovada pela ANS em 2017.

h. Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas

A Cooperativa reconhece provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas. A avaliação da probabilidade de perda inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico, bem como a avaliação dos advogados externos. As provisões são revisadas e ajustadas para levar em conta alterações nas circunstâncias, tais como prazo de prescrição aplicável, conclusões de inspeções fiscais ou exposições adicionais identificadas com base em novos assuntos ou decisões de tribunais.

Esses critérios de classificação da estimativa da probabilidade de perda são igualmente utilizados em relação às multas administrativas aplicadas pela ANS que estejam sendo discutidas judicialmente e garantidas através de depósito integral do valor reputado indevido em razão da ilegalidade da aplicação da penalidade.

Quando uma entidade está sujeita à obrigação legal, é improvável que essa obrigação não seja reconhecida nas demonstrações contábeis. Uma obrigação originada em lei só poderá ser tratada como remota ou possível se houver um fato específico que suporte esse julgamento, por exemplo, uma jurisprudência pacificada”.

4 Reapresentação de valores correspondentes

Os valores correspondentes relativos ao balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2018 e informações contábeis relativas às demonstrações dos resultados, das mutações do patrimônio e dos fluxos de caixa do exercício findo em 31 de dezembro de 2018, estão sendo reapresentadas, em conformidade com o CPC 23 – Políticas Contábeis, Mudança de Estimativa e Erro e CPC 26(R1) – Apresentação das demonstrações contábeis, em decorrência:

(i) da reclassificação das despesas pagas com recursos do RATES que devem ser registradas no resultado ao invés do patrimônio líquido, desta forma, a Companhia efetuou a reclassificação no montante de R\$ 85.977 mil decorrente da adoção da ITG 2004.

(ii) durante o exercício de 2019, para atender as regras da RN nº 435/2018 emitida pela ANS, que dispõe sobre Plano de Contas Padrão da ANS e o modelo de apresentação das demonstrações financeiras a ser adotados obrigatoriamente pelas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde, a Cooperativa procedeu com o registro desta operação e para efeito de comparação, conforme disposições do CPC 23 – Políticas, Mudanças de Estimativas e Retificação de Erros, aplicou de forma retrospectiva a RN435 como se tivesse sido sempre aplicada desde o exercício de 2018.

Um resumo dos efeitos da reapresentação no Balanço Patrimonial e nas demonstrações de resultados, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa encerrados em 31 de dezembro de 2018, estão apresentados a seguir:

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

4.1 Reconciliação do Balanço Patrimonial em 31/12/2018

Ativo	2018	Reclassificação	2018
Ativo Circulante			
Disponível.....	152.865		152.865
Realizável.....	766.377		766.377
Aplicações Financeiras	456.455		456.455
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas.....	49.395		49.395
Aplicações Livres.....	407.060		407.060
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	156.865	-	156.865
Contraprestação Pecuniária a Receber.....	93.974		93.974
Participação de Beneficiários em Eventos indenizáveis.....	-	47.931	47.931
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde.....	14.960		14.960
Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde.....	47.931	(47.931)	-
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora	66.179		66.179
Créditos Tributários e Previdenciários	22.334		22.334
Bens e Títulos a Receber (i).....	37.554		37.554
Despesas Antecipadas.....	631		631
Conta Corrente com Cooperados	26.359		26.359
Total do ativo circulante.....	919.242		919.242
Ativo não Circulante			
Realizável A Longo Prazo.....	1.102.117		1.102.117
Aplicações Financeiras	611.741		611.741
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas.....	525.508		525.508
Aplicações Livres.....	86.233		86.233
Créditos Tributários e Previdenciários	6.187		6.187
Títulos e Créditos a Receber	4.759		4.759
Ativo Fiscal Diferido.....	82.832		82.832
Depósitos Judiciais e Fiscais	382.100		382.100
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo.....	14.498		14.498
Investimentos.....	184.513	22.333	206.846
Participações Societárias Avaliadas Pelo Metodo De Equivalência Patrimonial	-	142.935	142.935
Participações em Outras Sociedades.....	-	142.935	142.935
Participações Societárias pelo Método de Custo	-	41.578	41.578
Outros Investimentos.....	184.513	(162.180)	22.333
Imobilizado	927.233	(22.333)	904.900
Imóveis de Uso Próprio	638.591	(22.333)	616.258
Imóveis – Hospitalares.....	293.081	(12.255)	280.826
Imóveis – Não Hospitalares.....	345.510	(10.078)	335.432
Imobilizado de Uso Próprio.....	95.387		95.387
Imobilizado – Hospitalares.....	42.099		42.099
Imobilizado – Não Hospitalares.....	53.288		53.288
Imobilizações em Curso	192.416		192.416
Outras Imobilizações	839		839
Intangível.....	44.547		44.547
Total do ativo não circulante.....	2.258.410		2.258.410
Total do Ativo.....	3.177.652		3.177.652

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**

(Valores expressos em milhares de reais)

	2018	Reclassificação	2018
Passivo e do Patrimônio Líquido			
Passivo Circulante			
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	398.298		398.298
Provisão para Remissão	8.643		8.643
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS	66.237		66.237
Outras Provisões Técnicas	17.707	(17.707)	-
Eventos a Liquidar de Operações de Assistência à Saúde	214.404		214.404
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados - Outros Prestadores	91.307	-	91.307
Outras Provisões Técnicas		17.707	17.707
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	21.450		21.450
Contraprestações a Restituir	137		137
Receita Antecipada de Contraprestações	14.800		14.800
Comercialização sobre Operações	499		499
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	5.703		5.703
Outros Débitos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	311		311
Débitos de Operações Assist. à Saúde Não Relacion. c/ Pl. Saúde da OPS	38.496		38.496
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	113.572		113.572
Tributos e Contribuições	113.572		113.572
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	31.021		31.021
Débitos Diversos	98.948		98.948
Conta-Corrente de Cooperados	4.215		4.215
Total do passivo circulante	706.000		706.000
Passivo não Circulante			
Exigível a Longo Prazo			
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	291.625		291.625
Provisão para Remissão	14.166		14.166
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS	132.756		132.756
Outras Provisões Técnicas	144.703		144.703
Provisões Judiciais	317.182		317.182
Provisão para contingência	317.182		317.182
Tributos e Contribuições a Recolher	1.735		1.735
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	46.230		46.230
Débitos Diversos	1.177		1.177
Total do passivo não circulante	657.949		657.949
Patrimônio Líquido			
Capital Social	625.724		625.724
Reservas	1.146.066	(265)	1.145.801
Reservas de Reavaliação	25.700		25.700
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits	1.120.366	(265)	1.120.101
Lucros (Superávits) ou Prejuízos (Déficits) Acumulados ou Resultado	41.913	265	42.178
Total do patrimônio líquido	1.813.703		1.813.703
Total do Passivo e do Patrimônio Líquido	3.177.652		3.177.652

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

4.2 Reconciliação da Demonstração do Resultado do Exercício e abrangente Segregado Por Ato em 31/12/2018

	2018				Reclassificação	2018				
	Atos Cooperativos		Ato Não Cooperativo	Total		Atos Cooperativos	Atos Cooperativos		Ato Não Cooperativo	Total
	Principais	Auxiliares				Principais	Principais	Auxiliares		
	Ingressos (Dispêndios)	Receitas (Despesas)		Ingressos (Dispêndios)		Ingressos (Dispêndios)	Receitas (Despesas)			
Contraprestações Efetivas de Operações com Plano de Assistência à Saúde.....	1.955.464	1.890.670	71.011	3.917.145	-	1.955.464	1.890.670	71.011	3.917.145	
Eventos Indenizáveis Líquidos.....	(1.483.325)	(1.492.225)	(79.454)	(3.055.004)	-	(1.483.325)	(1.492.225)	(79.454)	(3.055.004)	
Resultado das Operações com Planos de Assistência à Saúde.....	472.139	398.445	(8.443)	862.141	-	472.139	398.445	(8.443)	862.141	
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde.....	882	661	29	1.572		882	661	29	1.572	
Receitas Assistência a Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora.....	95.700	145.771	9.318	250.789	-	95.700	145.771	9.318	250.789	
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência a Saúde.....	(7.183)	(5.061)	(412)	(12.656)		(7.183)	(5.061)	(412)	(12.656)	
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde.....	(96.374)	(35.906)	(2.151)	(134.431)	-	(96.374)	(35.906)	(2.151)	(134.431)	
Outras Despesas Operações De Assistência à Saúde Não Relacionadas Com Planos de Saúde da Operadora.....	(83.778)	(112.548)	(3.143)	(199.469)		(83.778)	(112.548)	(3.143)	(199.469)	
Resultado Bruto.....	381.386	391.362	(4.802)	767.946	-	381.386	391.362	(4.802)	767.946	
Despesas de comercialização.....	(18.821)	(14.058)	(611)	(33.490)		(18.821)	(14.058)	(611)	(33.490)	
Despesas administrativas.....	(243.733)	(141.264)	(9.156)	(394.153)	(85.977)	(329.710)	(141.264)	(9.156)	(480.130)	
Resultado Financeiro Líquido.....	(65.064)	2.292	78.600	15.828	-	(65.064)	2.292	78.600	15.828	
Resultado Patrimonial.....	1.482	778	11.860	14.120	-	1.482	778	11.860	14.120	
Resultado Antes dos Impostos e Participações.....	55.250	239.110	75.891	370.251	(85.977)	(30.727)	239.110	75.891	284.274	
Impostos e Participações.....	(5.941)	(65.608)	(19.601)	(91.150)		(5.941)	(65.608)	(19.601)	(91.150)	
Resultado Líquido.....	49.309	173.502	56.290	279.101	(85.977)	(36.668)	173.502	56.290	193.124	
RESULTADOS ABRANGENTES										
Sobras Líquidas.....	49.309	173.502	56.290	279.101	(85.977)	(36.668)	173.502	56.290	193.124	
Resultados Abrangentes										
Outros resultados abrangentes.....	-	-	-	-	-					
Resultado Abrangente Total.....	49.309	173.502	56.290	279.101	(85.977)	(36.668)	173.502	56.290	193.124	

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**

(Valores expressos em milhares de reais)

4.3 Reconciliação da mutação do patrimônio líquido em 31/12/2018

	Capital social	Reserva legal	Fates	Reserva pró-família	Reserva de Reavaliação	Resultados Acumulados	Total
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO 2017	575.970	52.934	725.938	158.563	23.680	52.713	1.589.798
Incorporação HISC	-	(22.399)	-	-	1.816	-	(20.583)
Aumento (Redução) de Capital							
Integralização de capital com Juros de Capital Proprio	57.594	-	-	-	-	-	57.594
Integralização de capital com entrada de novos cooperados	4.329	-	-	-	-	-	4.329
Devolução de capital	(12.169)	-	-	-	-	-	(12.169)
Reservas							
Reversão de Fundos	-	10.878	-	-	-	-	10.878
Aporte no Fundo pró-família	-	-	-	52.713	-	(52.713)	-
Pagamento de benefícios do fundo pró-família	-	-	-	(9.897)	-	-	(9.897)
Sobra líquida do exercício Ato Cooperativo Principal	-	-	-	-	-	(36.668)	(36.668)
Absorção de despesas pelo uso do FATES no exercício	-	-	(85.977)	-	-	85.977	-
Realização da reserva de reavaliação	-	-	-	-	(312)	312	-
Constituição dos fundos obrigatórios							
Fundo de Reserva 10% s/Sobra líquida do Exercício	-	4.962	-	-	-	(4.962)	-
Fates Estatutário 5% s/Sobra líquida do Exercício	-	-	2.481	-	-	(2.481)	-
Resultado com Ato Cooperativo Auxiliar e Ato não Cooperativo	-	-	-	-	-	229.792	229.792
Realização da reserva de reavaliação	-	-	-	-	(171)	171	-
IRPJ e CSLL sobre realização da reserva de reavaliação							
IRPJ e CSLL sobre realização da reserva de reavaliação	-	-	-	-	58	(58)	-
IRPJ e CSLL sobre reversão (variação percentual atos coop.) da reserva de reavaliação	-	-	-	-	629	-	629
Constituição dos fundos obrigatórios							
Fates - Resultado com Ato Cooperativo Auxiliar e Ato não Cooperativo	-	-	229.905	-	-	(229.905)	-
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO 2018	625.724	46.375	872.347	201.379	25.700	42.178	1.813.703

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

4.4 Reconciliação do fluxo de caixa em 31/12/2018

	2018	Reclassificação	2018
Fluxo de caixa das atividades operacionais			
Resultado antes dos impostos	359.650	(85.977)	273.673
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	359.246		273.269
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento.....	(171.607)		(171.607)
Fluxo de caixa das atividades de financiamento			
Empréstimos e Financiamentos a Pagar			
Pagamento de Financiamento	(30.943)		(30.943)
Aumento de capital.....	4.329		4.329
Pagamento fundo pró-família	(9.897)		(9.897)
Devolução de capital	(12.169)		(12.169)
Utilização de Fundos	(85.977)	85.977	-
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento.....	(134.657)		(48.680)
Aumento líquido do saldo de disponibilidades	52.982		52.982
Saldos de caixa e equivalentes de caixa no início do exercício.....	99.883		99.883
Saldos de caixa e equivalentes de caixa no final do exercício	152.865		152.865

4.5 Reconciliação do Valor Adicionado em 31/12/2018

	31/12/18	Reclassificação	31/12/18
CONTRAPRESTAÇÕES.....	4.390.960		4.390.960
EVENTOS INDENIZÁVEIS	(3.535.333)		(3.621.310)
Eventos Indenizáveis Líquidos.....	(2.920.339)		(2.920.339)
Outras Despesas Operacionais de Assist. à Saúde Não Relac. c/ Pl. de Saúde da OPS.....	(199.469)		(199.469)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	(351.493)	(85.977)	(437.470)
Varição da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados.....	2.230		2.230
Outros.....	(66.262)		(66.262)
VALOR ADICIONADO BRUTO	855.627		769.650
RETENÇÕES.....	(32.895)		(32.895)
VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE	822.732		736.755
VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA	128.294		128.294
VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR.....	951.026		865.049
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	(951.026)		(865.049)
Pessoal.....	(302.545)		(302.545)
Impostos, taxas e contribuições.....	(282.721)		(282.721)
Remuneração de capitais de terceiros.....	(28.640)		(28.640)
Remuneração de capitais próprios.....	(337.120)		(251.143)
Resultado líquido.....	(279.101)	85.977	(193.124)
Realização da reserva de reavaliação.....	(425)		(425)
Despesas de juros de capital próprio.....	(57.594)		(57.594)

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

5 Disponível

	31/12/2019	31/12/2018
Caixa	66	67
Depósitos à vista e aplicações de liquidez imediata.....	137.805	152.798
Total do disponível (caixa e equivalentes de caixa).....	137.871	152.865

As disponibilidades são mantidas com a finalidade de atender a compromissos de caixa de curto prazo e não para investimentos ou outros fins. O "Caixa e equivalentes de caixa" são mantidos com bancos e instituições financeiras que possuem *rating* AAA, em escala nacional com base na agência de *rating* (Standard & Poor's) remunerados através de fundos referenciado DI com remuneração média de 97% do CDI, correspondente a 5,97% (6,41% em 2018).

A RN nº 435/2018 determinam que as aplicações financeiras devem ser destacadas, independentemente de apresentarem as características definidas pelas práticas brasileiras de contabilidade para enquadramento em "Caixa e equivalente de caixa", quais sejam: prazo de vencimento de até 90 dias, alta liquidez, prontamente conversíveis em um montante conhecido de caixa, sujeitas a um insignificante risco de mudança de valor e visam a atender a compromissos de curto prazo.

6 Aplicações financeiras

	31/12/2019	31/12/2018
Circulante		
Cotas de fundos de investimentos de renda fixa (a).....	426.155	306.495
Cotas de fundos de investimentos de renda fixa Garantidor (a) (d)	52.789	49.395
Certificados de depósito bancário (CDB) - Livre (a).....	57.284	59.397
Certificados de depósito bancário (CDB) Garantidor (a) (d)	3.205	-
Depósito a prazo com garantia especial (DPGE)	77.322	41.168
Depósito a prazo com garantia especial (DPGE/LF) Garantidor (d).....	105.881	-
Letras Financeiras do Tesouro (LFT - LTN) Garantidor(c) (d).....	81.120	-
	803.756	456.455
Não Circulante (b)		
Depósito a prazo com garantia especial (DPGE)	72.163	73.832
Certificados de Depósito Bancário (CDB).....	15.318	12.401
Depósito a prazo com garantia especial (DPGE) Custodiado (d).....	102.263	181.264
Certificados de Depósito Bancário (CDB) Custodiado (a) (d).....	-	5.662
Letras Financeiras do Tesouro (LFT - LTN) Custodiado (c) (d).....	115.360	204.028
Cotas de Fundos de Investimentos de Renda Fixa (FIDC) Custodiado (b) (d).....	204.613	134.554
	509.717	611.741
Total do Circulante e Não Circulante	1.313.473	1.068.196

Indicadores:

SELIC	5,97%	6,40%
CDI.....	5,97%	6,41%

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

Título	2018					Valor Contábil	Valor justo	Nível Hierarquia Valor Justo
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 3 anos	De 3 a 5 anos	Acima de 5 anos			
Valor justo por meio do resultado.....	392.258	53.358	10.839	-	-	456.455	457.266	
Cotas de fundos de investimentos.....	306.418	-	77	-	-	306.495	306.496	2
Cotas de fundos Custodiado.....	49.395	-	-	-	-	49.395	49.395	2
Depósitos a prazo - CDB.....	36.445	22.952	-	-	-	59.397	59.699	2
Depósitos a prazo - DPGE/LF.....	-	30.406	10.762	-	-	41.168	41.676	2
Letras do Tesouro (LFT/LTN).....	-	-	-	-	-	-	-	1
Títulos mantidos até o vencimento.....	155.593	37.056	419.092	-	-	611.741	610.498	
Depósito a prazo com garantia especial (DPGE).....	-	-	73.832	-	-	73.832	74.205	2
Certificado de Depósito Bancário (CDB).....	-	-	12.401	-	-	12.401	12.494	2,3
Depósito a prazo (DPGE) Custodiado.....	-	13.083	168.181	-	-	181.264	181.860	2
Certificados de Depósito Bancário (CDB) Custodiado.....	-	2.614	3.048	-	-	5.662	5.679	2
Letras Financeiras do Tesouro (LFT - LTN) Custodiado.....	21.039	21.359	161.630	-	-	204.028	201.706	1
Cotas de Fundos de Investimento de RF (FIDC) Custodiado.....	134.554	-	-	-	-	134.554	134.554	2
Total Geral.....	547.851	90.414	429.931	-	-	1.068.196	1.067.764	
Total do Circulante.....						456.455		
Total do não Circulante.....						611.741		

As informações sobre a exposição da Cooperativa a riscos e de metodologia de mensuração do valor justo estão incluídas na Nota Explicativa nº 27.

7 Créditos de operações com planos de assistência à saúde

	31/12/2019	31/12/2018
Contraprestação Pecuniária a Receber.....	89.520	106.942
(-) Provisão Para Perdas Sobre Créditos (a).....	(10.096)	(12.968)
	79.424	93.974
Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		
Participação Dos Beneficiários em Eventos Indenizados (b).....	53.259	49.789
(-) Provisão Para Perdas Sobre Créditos (a).....	(1.644)	(1.858)
	51.615	47.931
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde.....	67.015	19.782
(-) Provisão Para Perdas Sobre Créditos (a).....	(2.262)	(4.822)
	64.753	14.960
	195.792	156.865

(a) O montante constituído é considerado pela Administração como suficiente para fazer face às eventuais perdas na realização dos créditos de operações com planos de assistência à saúde. A provisão é constituída conforme descrito na Nota Explicativa nº 2.6.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

(b) As Contraprestações Efetivas são apropriadas à receita no mês de competência, considerando-se o período de cobertura do risco, quando se tratar de contratos com preços preestabelecidos.

O detalhamento da idade dos principais títulos que compõem os créditos de operações com planos de assistência à saúde é o seguinte:

240

	A vencer	Vencidos				Total
		1 a 30 dias	31 a 60 dias	61 a 90 dias	Mais de 90 dias	
Contraprestação Pecuniária a Receber	43.470	26.803	12.402	1.808	5.037	89.520
Participação dos Beneficiários	48.922	2.347	1.098	232	660	53.259
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	44.533	14.074	7.662	389	357	67.015
	136.925	43.224	21.162	2.429	6.054	209.794

	A vencer	Vencidos				Total
		1 a 30 dias	31 a 60 dias	61 a 90 dias	Mais de 90 dias	
Contraprestação Pecuniária a Receber	38.710	46.928	13.223	2.615	5.466	106.942
Participação dos Beneficiários	44.720	2.717	1.142	208	1.002	49.789
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	19.782	-	-	-	-	19.782
	103.212	49.645	14.365	2.823	6.468	176.513

A movimentação da provisão para perdas sobre créditos é como se segue:

	31/12/2018			31/12/2019
	Saldo inicial	Adição	(Reversão)	Saldo final
Contraprestação Pecuniária a Receber	12.968	103.852	(106.724)	10.096
Participação dos Beneficiários	1.858	14.141	(14.355)	1.644
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	4.822	6.670	(9.230)	2.262
	19.648	124.663	(130.309)	14.002

	31/12/2017			31/12/2018
	Saldo inicial	Adição	(Reversão)	Saldo final
Contraprestação Pecuniária a Receber	17.078	6.224	(10.334)	12.968
Participação dos Beneficiários	2.145	1.325	(1.612)	1.858
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	10	4.947	(135)	4.822
	19.233	12.496	(12.081)	19.648

As informações sobre a exposição da Cooperativa a riscos e de metodologia de mensuração do valor justo estão incluídas na Nota Explicativa nº 27.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

8 Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com o plano de saúde da operadora

	31/12/2019	31/12/2018
Intercâmbio a receber.....	30.882	57.070
(-) Provisão para perdas sobre créditos (a).....	(1.106)	(1.832)
Operadoras de planos e assistência à saúde	29.776	55.238
Contas a receber	23.086	19.784
(-) Provisão para perdas sobre créditos (a).....	(5.907)	(9.878)
Outros Créditos Operacionais de Plano de Saúde da Operadora (PSO).....	17.179	9.906
Outros Créditos Operac. Prestação de SMH (Serviço Médico Hospitalar).....	1.325	1.100
(-) Provisão para perdas sobre créditos (a).....	(8)	(65)
Outros Créditos Operac. Prestação de SMH	1.317	1.035
Total.....	48.272	66.179

(a) O montante total de provisão para perdas, no valor de R\$ 7.021 (R\$ 11.775 em 2018), é considerado pela Administração como suficiente para fazer face às eventuais perdas na realização dos créditos de operações com outras operadoras ou com créditos a receber de prestação de serviços de assistência médico-hospitalar. A provisão é constituída conforme descrito na Nota Explicativa nº 2.6.

A variação da conta de Provisão para perdas sobre créditos relacionadas ao intercâmbio, ocorreu em função das regras vigentes no qual a totalidade do contrato é provisionado na existência de pelo menos uma parcela em aberto a mais de 90 dias.

O detalhamento da idade dos principais títulos que compõem os créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com o plano de saúde da operadora é o seguinte:

	Vencidos					
	A vencer	1 a 30 dias	31 a 60 dias	61 a 90 dias	Mais de 90 dias	Total
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	27.840	1.964	489	256	333	30.882
Outros Créditos Operacionais de PSO.....	14.453	1.512	912	421	5.788	23.086
Outros Créditos Operac. Prestação de SMH	1.214	69	35	2	5	1.325
	43.507	3.545	1.436	679	6.126	55.293
	Vencidos					
	A vencer	1 a 30 dias	31 a 60 dias	61 a 90 dias	Mais de 90 dias	Total
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	47.195	9.705		48	122	57.070
Outros Créditos Operacionais de PSO.....	11.017	1.470	715	630	5.952	19.784
Outros Créditos Operac. Prestação de SMH	745	348	-	-	7	1.100
	58.957	11.523	715	678	6.081	77.954

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

A movimentação da provisão para perdas sobre créditos é como se segue:

	31/12/2018			31/12/2019
	Saldo inicial	Adição	(Reversão)	Saldo final
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	1.832	19.023	(19.749)	1.106
Outros Créditos Operacionais de PSO.....	9.878	32.808	(36.779)	5.907
Outros Créditos Operac. Prestação de SMH	65	511	(568)	8
	11.775	52.342	(57.096)	7.021
	31/12/2017			31/12/2018
	Saldo inicial (Reapresentado)	Adição	(Reversão)	Saldo final
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	22	9.544	(7.734)	1.832
Outros Créditos Operacionais de PSO.....	1.610	10.066	(1.798)	9.878
Outros Créditos Operac. Prestação de SMH	1	893	(829)	65
	1.633	20.503	(10.361)	11.775

9 Créditos tributários e previdenciários

	31/12/2019	31/12/2018
Circulante		
Imposto de renda a compensar (a)	38.279	16.895
Contribuição Social sobre o Lucro Líquido a Compensar (a)	5.527	132
Imposto de Renda Retido na Fonte (IRRF).....	7.846	3.185
Crédito com Imposto Sobre Serviços (ISS) (b).....	3.031	1.640
Outros créditos tributários.....	3.331	482
Total Circulante.....	58.012	22.334
Não Circulante		
Crédito PIS e COFINS	534	534
IRRF sobre Aplicações Financeiras	4.420	5.653
Total Não Circulante.....	4.954	6.187
Total do Circulante e Não Circulante	62.966	28.521

(a) Referem-se a créditos gerados por antecipações efetuadas por estimativa ao longo do ano (saldo negativo de IRPJ), e na impossibilidade de compensação dentro do próprio exercício, esses créditos passam com os valores em aberto, sendo objeto de compensação no exercício imediatamente subsequente.

(b) A Prefeitura Municipal de Belo Horizonte, desde 2003, estabeleceu uma regra específica de retenção na fonte do ISSQN, na qual o tomador dos serviços retém o tributo quando o prestador também está estabelecido na própria cidade de Belo Horizonte, independentemente da regra nacional, estabelecida na Lei Complementar nº 116/03, sendo transferida a responsabilidade tributária em casos específicos e enumerados.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

10 Bens e títulos a receber

	31/12/2019	31/12/2018
Circulante		
Adiantamento a fornecedores.....	4.354	6.572
Antecipação a prestadores de serviços (a).....	9.480	17.937
Adiantamento a outras operadoras - Unimed.....	-	751
Estoque de material de uso.....	21.219	10.172
Cheques em custódia.....	-	4
Adiantamento a funcionários.....	1.230	1.295
Outros créditos.....	628	823
Total Circulante.....	37.311	37.554
Não Circulante		
Outros Títulos a Receber.....	623	622
(-) Provisão para perdas sobre créditos.....	(181)	(181)
Antecipações a prestadores de serviços (a).....	656	4.318
Total Não Circulante.....	1.098	4.759
Total do Circulante e Não Circulante.....	38.409	42.313

(a) Referem-se à antecipação do pagamento da prestação pelos serviços de prestadores da área médica, como clínicas, hospitais e laboratórios, que será descontado da prestação do serviço a pagar, realizáveis até janeiro de 2021, atualizado por 100% do CDI mais SPREAD variável de 0,20 a 0,40% ao mês.

11 Conta-corrente com cooperados

	31/12/2019	31/12/2018
Saldos ativos		
Adiantamento a cooperados (a).....	28.189	26.359
Total Ativo Circulante.....	28.189	26.359
Saldos passivos		
Conta-corrente com cooperados.....	554	4.215
Total Passivo Circulante.....	554	4.215

(a) Refere-se às contribuições efetuadas pela Unimed - BH a entidades culturais para utilização dos benefícios permitidos pela Lei nº 8.313 (Lei Rouanet), que são descontados do pagamento da produção médica dos cooperados no exercício subsequente.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

12 Investimentos

	31/12/2019	31/12/2018
Avaliados pelo MEP		
UNIO Soluções em Tecnologia Ltda (a).....	7.505	15.529
Unimed Participações S/A. (b).....	159.235	127.406
Unimed Seguradora S/A (c).....	25.696	-
	192.437	142.935
Avaliadas pelo Custo de Aquisição		
Central Nacional Unimed (d).....	6.361	3.933
Unimed Seguradora S/A (c).....	-	15.492
Federação Interfederativa das Coop. de Trabalho Médico (d).....	13.146	9.941
Credicom Ltda. (d).....	5.986	4.969
Fundo Mútuo de Participações.....	5.946	5.946
Outros Investimentos.....	1.056	1.297
	32.495	41.578
Imóveis destinados a renda (e).....	21.719	22.333
Total dos investimentos.....	246.651	206.846

(a) A Cooperativa adquiriu 50% das quotas de participação da UNIO Soluções em Tecnologia Ltda, tendo objeto social da sociedade a criação, implantação e operação de soluções de sistemas de informação; o licenciamento e a cessão dos direitos de uso de programas de computadores; e o treinamento e consultoria para a implementação e operação de seus produtos e serviços. O Acordo de quotistas e registro da alteração contratual foi protocolado na JUCEES em 26/12/2017. Em 2019 houve uma remodelagem societária com a entrada de novos investidores, com isso o percentual de participação passou a ser igualitário corresponde a 20% para cada investidora. A receita pela negociação das ações representou R\$ 15.544.

(b) A Cooperativa tem participação acionária de 14,38% (13,74% em 2018) na Unimed Participações S/A., holding do Sistema Unimed e controladora das empresas Unimed Seguradora, Unimed Administração e Serviços e Unimed Corretora. A Unimed Participações S/A. dedica-se a representar os interesses das cooperativas e do Sistema Unimed perante as controladas na condução dos negócios. Anualmente são reavaliados os critérios de influência significativa nas entidades, sendo constatada para este exercício a existência de influência por existência de administradores em comum desde 30/05/2017.

(c) Investimentos foram efetuados na participação acionária da Unimed Seguradora S.A., totalizam 1,92% de participação. A Unimed Seguradora S.A., sociedade de capital fechado, dedica-se à negociação de seguros, sujeita à fiscalização da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), órgão subordinado ao Ministério da Fazenda. Em função da participação da acionária na Unimed Participações que detêm o controle da Unimed Seguradora, juntamente com o critério de influência significativa, reclassificamos este investimento em 2019 pelo método do MEP.

(d) Em 2019 houve aumento do investimento referente a incorporação de sobras e juros sobre capital no valor de R\$ 6.067 (R\$ 3.149 em 2018).

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

A tabela a seguir apresenta um resumo das informações financeiras do investimento na Unimed

Parcela do balanço da Coligada

	31/12/2019		
	Unimed Participações S/A. (b)	UNIO Soluções em Tecnologia Ltda (a)	Unimed Seguradora SA (c)
Ativo circulante	23.032	1.261	1.664.053
Ativo não circulante.....	1.093.241	37.054	1.416.939
Passivo circulante.....	9.334	789	312.506
Passivo não circulante.....	65	-	1.431.989
Patrimônio líquido.....	1.106.875	37.526	1.336.497
Parcela de receita e lucro da coligada			
Receita	130.468	4.412	582.572
Lucro líquido	121.904	478	208.915
Valor contábil do investimento.....	159.235	7.505	25.696
Equivalência patrimonial.....	22.663	(27)	4.017
Outros resultados (ato não cooperativo).....	-	-	6.187

Tabela de movimentação do grupo de investimento:

Participações societárias pelo método de equivalência patrimonial

	31/12/2018					31/12/2019
	Saldo inicial	Adições	Baixas	MEP	Transferência	Saldo final
UNIO Soluções em Tecnologia (a).....	15.528		(7.996)	(27)		7.505
Unimed Participações S/A Ltda (b).....	127.406	9.166		22.663		159.235
Unimed Seguradora S/A (c).....				10.204	15.492	25.696
	142.935	9.166	(7.996)	32.840	15.492	192.437

Investimentos registrados a custo

	31/12/2018					31/12/2019
	Saldo inicial	Adições	Baixas	Equalização Sobras/Juros	Transferência	Saldo final
Central Nacional Unimed (d).....	3.933			2.428		6.361
Unimed Seguradora S/A.....	15.492				(15.492)	
Unimed Odonto.....	5.946					5.946
Federação Interfederativa das Coop. de Trabalho Médico (d).....	9.941	642		2.563		13.146
Credicom Ltda. (d).....	4.969			1.017		5.986
Outros Investimentos (d).....	1.297	13.031		59		14.387
	41.578	13.673		6.067	(15.492)	45.826
(-) Provisão para perda de Outros Investimentos		(13.331)				(13.331)
	41.578	342		6.067	(15.492)	32.492

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**

(Valores expressos em milhares de reais)

(c) Correspondem a imóveis destinados a renda:

IMOVEIS DESTINADOS A RENDA

	2019	2018
Custo de Aquisição		
Terrenos a renda.....	10.078	10.078
Edificações a renda.....	20.226	20.226
(-)Depreciação Acumulada		
(-) Depreciação Edificações a renda.....	(8.585)	(7.971)
	21.719	22.333

Movimentação do grupo Imóveis Destinado a Renda

Imóveis destinados a renda

	31/12/2018			31/12/2019
	Saldo inicial	Adições	Baixas	Saldo final
Terrenos a renda	10.078			10.078
Edificações a renda	20.226			20.226
(-) Depreciação Edificações a renda	(7.971)	(614)		(8.585)
	22.333	(614)		21.719

Conforme determinação do órgão regulador, no qual veda as operadoras de planos privados de assistência à saúde modificar o custo de aquisição do seu Ativo Imobilizado bem como das Propriedades para Investimento, os valores destes bens são mantidos a custo de aquisição.

Os valores das receitas de aluguel relacionadas aos imóveis destinados a renda correspondem a R\$ 5.230 (R\$ 4.643 em 2018).

O valor justo destes bens, avaliado por empresa especializada em conformidade com laudo emitido em outubro/2019, compreendem a soma de R\$ 80.793.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

13 Imobilizado

	31/12/2019		31/12/2018	
	Custo	Depreciação acumulada	Valor líquido	Valor líquido
Terrenos.....	207.665	-	207.665	178.253
Edificações.....	660.260	(66.460)	593.800	438.006
Máquinas e equipamentos.....	134.070	(43.832)	90.238	51.418
Equipamentos de computação.....	33.501	(17.221)	16.280	15.739
Instalações.....	27.632	(6.220)	21.412	12.478
Móveis e utensílios.....	28.055	(9.191)	18.864	11.882
Veículos.....	5.306	(1.900)	3.406	3.869
Benfeitorias em imóveis de terceiros.....	2.232	(564)	1.668	839
Imobilizado em construção.....	1.204	-	1.204	192.416
	1.099.925	(145.388)	954.537	904.900

Demonstramos a seguir a movimentação dos saldos relativos ao ativo imobilizado no exercício de 2019 e 2018:

	31/12/2018	Adições	Baixas	Transferência	31/12/2019
Terrenos (b).....	178.253	188	-	29.224	207.665
Edificações (a) (b).....	493.157	-	-	167.103	660.260
Máquinas e equipamentos.....	88.670	38.444	(2.957)	9.913	134.070
Equipamentos de computação.....	29.037	5.359	(895)	-	33.501
Instalações.....	17.675	258	(160)	9.859	27.632
Móveis e Utensílios.....	19.744	8.355	(482)	438	28.055
Veículos.....	5.991	590	(1.275)	-	5.306
Benfeitorias em imóveis de terceiros.....	1.232	1.000	-	-	2.232
Imobilizado em construção (a).....	192.416	27.454	(2.129)	(216.537)	1.204
	1.026.175	81.648	(7898)	-	1.099.925
Depreciação edificações.....	(55.151)	(11.309)	-	-	(66.460)
Depreciação máquinas e equipamentos.....	(37.252)	(8.594)	2.014	-	(43.832)
Depreciação equipamentos de computação.....	(13.298)	(4.747)	824	-	(17.221)
Depreciação instalações.....	(5.197)	(1.060)	37	-	(6.220)
Depreciação móveis e utensílios.....	(7.862)	(1.744)	415	-	(9.191)
Depreciação veículos.....	(2.122)	(592)	814	-	(1.900)
Depreciação benfeitorias em imóveis de terceiros.....	(393)	(171)	-	-	(564)
	(121.275)	(28.217)	4.104	-	(145.388)
	904.900	53.431	(3.794)	-	954.537

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

	31/12/2017	Adições	Baixas	Transferência	Incorporação (c)	31/12/2018
Terrenos.....	184.754	2.300	(10.078)	-	1.277	178.253
Edificações.....	484.257	339	(20.672)	13.323	15.910	493.157
Máquinas e equipamentos.....	75.014	9.912	(616)	1.293	3.067	88.670
Equipamentos de computação.....	23.866	4.244	(99)	870	156	29.037
Instalações.....	16.692	18	(71)	953	83	17.675
Móveis e Utensílios.....	19.020	888	(569)	(528)	933	19.744
Veículos.....	3.634	2.357	-	-	-	5.991
Benfeitorias em imóveis de terceiros.....	1.680	-	(448)	-	-	1.232
Imobilizado em construção.....	83.953	125.439	(1.065)	(15.911)	-	192.416
	<u>892.870</u>	<u>145.497</u>	<u>(33.618)</u>	<u>-</u>	<u>21.426</u>	<u>1.026.175</u>
Depreciação edificações.....	(52.181)	(10.982)	8.012	-	-	(55.151)
Depreciação máquinas e equipamentos.....	(31.307)	(6.184)	357	(118)	-	(37.252)
Depreciação equipamentos de computação.....	(10.594)	(2.779)	40	35	-	(13.298)
Depreciação instalações.....	(4.202)	(1.029)	43	(9)	-	(5.197)
Depreciação móveis e utensílios.....	(6.883)	(1.299)	228	92	-	(7.862)
Depreciação veículos.....	(1.761)	(361)	-	-	-	(2.122)
Depreciação benfeitorias em imóveis de terceiros.....	(432)	(281)	320	-	-	(393)
	<u>(107.360)</u>	<u>(22.915)</u>	<u>9000</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>(121.275)</u>
	<u>785.510</u>	<u>122.582</u>	<u>(24.618)</u>	<u>-</u>	<u>21.426</u>	<u>904.900</u>

(a) As principais adições ocorridas no Ativo Imobilizado em 2019 estão relacionadas à implantação do Hospital Unimed Betim e implementação da capacidade tecnológica assistencial;

(b) As baixas de terrenos e edificações se referem a transferência para o grupo de Investimento referente a imóveis destinados a renda, conforme nota explicativa nº 12. Demais baixas ocorridas no Ativo Imobilizado em 2019 estão relacionadas a venda por Leilão através da GPLeiloes.

14 Intangível

	2019		2018	
	Custo	Amortização acumulada	Valor líquido	Valor líquido
Aquisição de Carteiras de OPS.....	2.200	(147)	2.053	-
Software (a).....	94.217	(74.817)	19.400	20.961
Marca Hospital Infantil São Camilo.....	2.906	(435)	2.471	2.616
Acordo de não competitividade.....	2.032	(1.219)	813	1.220
Ágio sobre rentabilidade futura (<i>goodwill</i>) do Hospital Infantil São Camilo.....	19.750	-	19.750	19.750
	<u>121.105</u>	<u>(76.618)</u>	<u>44.487</u>	<u>44.547</u>

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**

(Valores expressos em milhares de reais)

15 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

	31/12/2019	31/12/2018
Provisão de Benefícios de Remissão Concedido	27.807	22.809
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS (c).....	191.737	198.993
Eventos ocorridos e não avisados PEONA – Outros Prestadores (a).....	92.643	91.307
Eventos ocorridos e não avisados PEONA – SUS (a).....	67.555	-
Eventos a liquidar (b)	227.902	214.404
Outras Provisões Técnicas (d).....	206.823	162.410
Total (e).....	814.467	689.923
Total circulante.....	457.020	398.298
Total não circulante.....	357.447	291.625

a. Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – Outros Prestadores (PEONA)

A prática contábil para constituição da PEONA está descrita na Nota Explicativa nº 3.4, item “b”.

b. Provisão de eventos a liquidar de operações com assistência à saúde

A provisão de eventos a liquidar, regulamentada pela RN 393/16, é constituída para fazer frente aos valores a pagar por eventos avisados até a data-base de cálculo, de acordo com a responsabilidade retida pela operadora, observados os seguintes critérios:

O registro contábil dos eventos a liquidar deverá ser realizado pelo valor integral cobrado pelo prestador ou apresentado pelo beneficiário, no primeiro momento da identificação da ocorrência da despesa médica, 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.

A identificação da ocorrência da despesa médica será entendida como qualquer tipo de comunicação estabelecida entre o prestador ou o beneficiário e a própria operadora, ou terceiro que preste serviço de intermediação de recebimento de contas médicas à operadora, que evidencie a realização de procedimento assistencial a beneficiário da operadora.

c. Provisão de eventos a liquidar – SUS

A provisão do SUS, conforme art. 32 da Lei nº 9656/98, trata do ressarcimento pelas operadoras de acordo com normas definidas pela ANS, os serviços de atendimento à saúde previstos nos respectivos contratos, prestados a seus consumidores e respectivos dependentes, em instituições públicas ou privadas, conveniadas ou contratadas, integrantes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Em 30 de setembro de 2011, a ANS publicou a Instrução Normativa (IN) nº 5, que determinou a classificação integral dos montantes provisionados para esses eventos no passivo circulante, independentemente do prazo estimado de liquidação.

A partir de 2016, para os valores que estão garantidos por depósitos judiciais, os registros estão contabilizados como passivo não circulante, em conformidade com o Órgão Regulador. Os valores correspondentes a esses depósitos somam em 2019 a quantia de R\$ 153.408 (R\$ 132.756 em 2018).

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

d. Outras Provisões Técnicas

A Provisão de benefícios de remissão a conceder, por ser não obrigatória, constitui o grupo "Outras Provisões Técnicas" e teve metodologia de cálculo, com contabilização imediata, aprovada pela ANS em 2017 de acordo com o Ofício nº: 341/2017/COAOP/GEAOP/GGAME/DIRAD-DIOPE/DIOPE.

e. Ativos garantidores das provisões técnicas

Por determinação da RN nº 392/15, foi solicitado à ANS o registro de vinculação de ativos para garantir as provisões técnicas e a custódia de títulos mobiliários, a seguir demonstrado:

	31/12/2019	31/12/2018
Provisões técnicas com ativos garantidores		
Provisões Técnicas Vinculadas		
Provisão de benefícios de remissão concedido (circulante).....	10.443	8.643
Provisão de benefícios de remissão concedido (não circulante).....	17.364	14.166
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS - (circulante).....	30.854	58.935
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS - (não circulante).....	153.408	132.756
Provisão de Benefício de Remissão a Conceder - (circulante).....	20.148	17.707
Provisão de Benefício de Remissão a Conceder - (não circulante).....	186.675	144.703
PEONA.....	92.643	91.307
PEONA - SUS.....	67.555	-
Eventos a Liquidar (i).....	14.471	8.541
Total das Provisões Técnicas Vinculadas as Garantias Financeiras.....	593.561	476.758
Provisões Técnicas com Lastro de aplicação financeiras		
Eventos a Liquidar (i).....	213.167	198.540
Provisão de Eventos a Liquidar SUS (Débitos Prescritos).....	7.475	7.302
Débitos últimos 60 dias por meio de corresponsabilidade (Inciso IV, § 1º do art. 2º da RN nº 392, de 2015).....	264	7.323
Total das Provisões Técnicas.....	814.467	689.923
Ativos Garantidores		
Garantia em imóveis (ii).....	27.304	28.178
Aplicações financeiras garantidoras (iii) - (Curto e Longo prazo).....	665.231	574.903
Depósito Judicial SUS.....	153.408	132.756
Total dos Ativos Garantidores.....	845.943	735.837

(i) A garantia financeira dos eventos a liquidar corresponde aos valores em aberto e que tenham sido avisados nos últimos 30 dias, conforme os critérios dispostos nas Resoluções Normativas nºs 227/10 e 392/15, que regulamentam o procedimento de reconhecimento contábil dos valores referentes à provisão de eventos a liquidar com operações de assistência à saúde.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

(ii) Adicionalmente, em 2012, a Cooperativa encaminhou as certidões de ônus de alguns imóveis de sua propriedade, visando à sua vinculação às provisões técnicas da ANS. Houve deferimento por meio do ofício encaminhado pela ANS nº 171/2013/GGAME(GEHAЕ)/DIOPE/ANS datado de 31 de janeiro de 2013.

(iii) Em atendimento às Resoluções Normativas 392/15 da ANS, a operadora mantém ativos garantidores em aplicações financeiras em contas específicas.

16 Tributos e encargos sociais a recolher

252

	31/12/2019	31/12/2018
IRPJ/CSLL a Recolher.....	-	325
ISSQN a Recolher	5.394	3.005
INSS, IRRF e FGTS sobre folha de pagamento.....	11.664	10.525
COFINS e PIS.....	-	2.915
IR retido na fonte (i).....	101.811	87.056
INSS retido de terceiros a recolher.....	4.703	5.009
Outros	4.676	6.472
Total.....	128.248	115.307
Total circulante.....	128.248	113.572
Total não circulante.....	-	1.735

(i) Trata-se, substancialmente, de retenções na fonte sobre a folha de pagamentos de médicos cooperados.

17 Empréstimos e financiamentos

Com intuito de obter recursos para implantação de duas unidades assistenciais e um complexo assistencial e de pesquisa no Município de Belo Horizonte, a Unimed celebrou Contrato de Financiamento perante o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), no valor de R\$ 185.201 em 18 de maio de 2013. Com garantia para essa captação, a Unimed BH mantém aplicações financeiras que garantem o valor correspondente a três parcelas, que em 31 de dezembro de 2019 monta a R\$ 8.559 (R\$ 9.232 em 2018). Adicionalmente, foi cedida fiduciariamente em favor do BNDES a totalidade dos direitos creditórios advindos de contratos de prestação de serviços celebrados com determinados clientes da Cooperativa listados em contrato. A instituição financeira responsável pela administração dos recursos é o Banco Santander.

A amortização dar-se-á em 72 prestações mensais e sucessivas, tendo iniciado o pagamento da primeira parcela em 15 de julho de 2015, com compromisso de liquidação da última parcela até 15 de junho de 2021.

Os juros apurados serão exigíveis trimestralmente, nos meses de março, junho, setembro e dezembro de cada ano, no período compreendido de 2013 a 2015, e mensalmente a partir de 15 de julho 2015, inclusive, com as parcelas de amortização do principal, e no vencimento ou na liquidação desse contrato. O total dos juros pagos em 2019 foi de R\$ 4.624 e de principal foi R\$ 31.021, totalizando R\$ 35.645 (R\$ 37.865 em 2018) a título de pagamento de financiamentos.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

O saldo em 31 de dezembro de 2019 referente à parcela de R\$ 46.230, é apresentado conforme abaixo:

	Taxa média a.a.	31/12/2019	31/12/2018
Empréstimos e financiamentos			
BNDES.....	6,21%	46.230	77.251
Circulante.....		30.820	31.021
Não circulante.....		15.410	46.230
		46.230	77.251

Cláusulas restritivas

Os financiamentos existentes não possuem cláusulas restritivas relacionadas ao cumprimento de índices econômico-financeiros *covenants*. No entanto, existem determinadas condições não financeiras que são pré-requisitos para que a dívida não seja considerada integralmente vencida e exigível. Em 31 de dezembro de 2019 a Cooperativa alcançou integralmente todas as seguintes cláusulas de *covenants* contratuais:

- (a) Redução do quadro de pessoal da Cooperativa sem atendimento ao disposto no inciso V da cláusula décima quarta.
- (b) A existência de sentença condenatória transitada em julgado em razão da prática de atos, pela Cooperativa, que importem em trabalho infantil, trabalho escravo ou crime contra o meio ambiente.
- (c) A constituição, sem prévia autorização do BNDES, de penhor ou gravame sobre os direitos dados em garantia ao BNDES de acordo com as cláusulas do contrato.
- (d) Aplicação dos recursos concedidos pelo BNDES em finalidade diversa da prevista em contrato.
- (e) Existência de desembolsos, na data da diplomação como Deputado(a) Federal ou Senado(a), de pessoa que tenha qualquer vínculo com a Cooperativa de modo que se possa identificar que a associação ou fundação é pessoa interposta do referido parlamentar, com fundamento no art. 54, inciso I, alínea "a", da Constituição Federal.

A dívida com juros futuros está programada para ser paga conforme demonstrado a seguir:

	31/12/2019	31/12/2018
2019.....	-	35.708
2020.....	32.928	33.150
2021.....	15.888	15.903
Total.....	48.816	84.764

As informações sobre a exposição da Cooperativa a riscos e de metodologia de mensuração do valor justo estão incluídas na Nota Explicativa nº 27.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

Contratos de fiança

A Cooperativa possui contratos de prestação de fiança em nome do fiador Sicoob Credicom – Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Médicos e Profissionais da Área de Saúde do Brasil LTDA, afim de Garantir principalmente Contratos de Prestação de Assistência Médica, que monta em R\$ 14.657 em 31/12/2019.

18 Provisões judiciais

A Cooperativa registrou provisões, as quais envolvem considerável julgamento por parte da Administração, para riscos tributários, trabalhistas e cíveis para as quais é provável que uma saída de recursos envolvendo benefícios econômicos seja necessária para liquidar a obrigação e uma estimativa razoável possa ser feita do montante dessa obrigação. A avaliação da probabilidade de perda inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico, bem como a avaliação dos advogados externos. A Cooperativa revisa suas estimativas e considera as provisões existentes suficientes para cobrir eventuais perdas relacionadas a esses processos. Abaixo demonstramos o montante das provisões constituídas e os respectivos montantes depositados em juízo:

254

	31/12/2019		31/12/2018	
	Depósitos judiciais	Provisão	Depósitos judiciais	Provisão
Processos com depósitos judiciais				
COFINS sobre ato cooperativo (a).....	180.065	177.019	148.599	145.602
PIS sobre ato cooperativo (a).....	30.767	30.016	25.654	24.911
ISSQN.....	35.727	35.090	14.862	15.561
Taxa Suplementar de Saúde – ANS.....	49.714	24.045	40.401	18.067
Trabalhista (b).....	8.658	38.401	6.067	32.573
SUS.....	153.408	-	132.756	-
Outros.....	13.487	92	13.761	92
	471.826	304.663	382.100	236.806
Processos sem depósitos judiciais				
PIS (a).....	-	7.806	-	7.668
Cíveis.....	-	32.791	-	48.888
Outros.....	-	24.385	-	23.820
	-	64.982	-	80.376
	471.826	369.645	382.100	317.182

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

Demonstramos a seguir a movimentação dos saldos relativos aos depósitos judiciais e provisões para riscos no exercício de 2019:

255

	Depósitos judiciais			
	31/12/2018	Adição	Baixa	31/12/2019
COFINS sobre ato cooperativo (a).....	148.599	31.466	-	180.065
PIS sobre ato cooperativo (a).....	25.654	5.113	-	30.767
ISSQN.....	14.862	20.865	-	35.727
Taxa Suplementar de Saúde - ANS.....	40.401	9.313	-	49.714
Trabalhista.....	6.067	4.284	(1.693)	8.658
SUS.....	132.756	20.652	-	153.408
Outros.....	13.761	873	(1.147)	13.487
	382.100	92.566	(2.840)	471.826

A Contrapartida do depósito judicial SUS está sendo mencionada na Nota 15 – Provisões técnicas de operações de assistência à saúde.

	Provisões judiciais			
	31/12/2018	Adição	Baixa	31/12/2019
Processos com depósitos judiciais				
COFINS sobre ato cooperativo (a).....	145.602	31.417	-	177.019
PIS sobre ato cooperativo (a).....	24.911	5.105	-	30.016
ISSQN.....	15.561	19.529	-	35.090
Taxa Suplementar de Saúde - ANS.....	18.067	5.978	-	24.045
Trabalhista (b).....	32.573	10.782	(4.954)	38.401
Outros.....	92	-	-	92
	236.806	72.811	(4.954)	304.663
Processos sem depósitos judiciais				
PIS (a).....	7.668	138	-	7.806
Cíveis.....	48.888	5409	(21.506)	32.791
Outros.....	23.820	572	(7)	24.385
	80.376	6.119	(21.513)	64.982
	317.182	78.931	(26.468)	369.645



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

As principais provisões constituídas estão abaixo listadas:

a. Fiscais

PIS e COFINS sobre ato cooperativo

A Receita Federal considera, para efeito da tributação do IR e da CSLL, que as sociedades cooperativas que obedecerem ao disposto na legislação específica não terão incidência desses tributos sobre suas atividades econômicas, de proveito comum, sem objetivo de lucro, mais especificamente sobre os atos cooperativos praticados, não sendo, a princípio, extensivo esse entendimento para o PIS e a COFINS. Foram impetrados os Mandados de Segurança nºs 1999.38.00.035821-3 (COFINS) e 1999.38.00.035820-0 (PIS) visando a suspender a exigibilidade desses dois tributos, quando da pretensão da Receita Federal em efetuar a tributação sobre o resultado do ato cooperativo principal. Os valores estão sendo depositados em juízo e devidamente provisionados pelo fato de serem considerados uma obrigação legal.

b. Trabalhistas

A principal provisão trabalhista constituída refere-se à ação interposta pelo Sindicato de BH, julgado procedente em 1ª instância, aguardando decisão do recurso no Tribunal Superior do Trabalho, cujo montante atualizado corresponde a R\$ 9.889.

c. Processos avaliados com risco de perda possível

A Cooperativa responde por ações de natureza tributária, cível e trabalhista, cujo desfecho é considerado como perda possível e, assim, nenhuma provisão foi constituída. O montante total das ações classificadas como perda possível, objeto de atualização no exercício de 2019, monta a R\$ 419.247 (R\$ 226.592 em 2018, não atualizado), correspondente a processos trabalhistas, cíveis e outros, avaliados como perda possível por nossos advogados correspondente a 11.188 pedidos (10.385 em 2018).

As obrigações legais estão reconhecidas nas demonstrações contábeis, independente do julgamento da perda, uma obrigação originada em lei só poderá ser tratada como remota ou possível se houver um fato específico que suporte esse julgamento, por exemplo, uma jurisprudência pacificada.

d. Ativos contingentes

Em atendimento ao Pronunciamento Técnico CPC 25 - Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes, a Cooperativa não reconhece em seu balanço ativos contingentes. Conforme aquele pronunciamento, os ativos contingentes surgem normalmente de evento não planejado ou de outros não esperados que dão origem à possibilidade de entrada de benefícios econômicos para a entidade. Os ativos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, uma vez que pode tratar-se de resultado que nunca venha a ser realizado. Porém, quando a realização do ganho é praticamente certa, então o ativo relacionado não é um ativo contingente e o seu reconhecimento é adequado.

Lei Complementar nº157/2016

Em razão da entrada em vigor da LC nº 157/2016 (que inseriu o inciso XXIII ao art. 3º da LC n. 116/2003), o ISSQN deixou de ser devido no domicílio do prestador de serviços e passou a ser devido no domicílio do tomador de serviços, o que na prática significa que a Cooperativa deveria deixar de recolher o ISSQN somente para o município de Belo Horizonte e passaria a recolher para todos os municípios onde estão os seus tomadores de serviços.

Posteriormente, foi ajuizada a ADIN nº 5835 para questionar a constitucionalidade da alteração legislativa, oportunidade em que, em decisão publicada no dia 04/04/2018, o Supremo Tribunal Federal concedeu medida cautelar para suspender a eficácia do artigo 1º da Lei Complementar n.º 157/2016 na parte que trata da modificação do art. 3º, incisos XXIII, XXIV e XXV da LC nº 116/2003, bem como de todas as legislações locais editadas para dar-lhe execução.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

Tendo em vista que as decisões proferidas na ADIN vinculam todos os contribuintes, o Legislativo e o Poder Judiciário, restou suspensa a eficácia da alteração promovida pelo art. 1º da LC n.º 157/2016, de forma que o ISSQN sobre o serviço prestado pela Cooperativa voltou a ser devido no município de Belo Horizonte.

Considerando que a medida cautelar não é definitiva e a questão ainda será apreciada pelo Plenário do Supremo Tribunal Federal, como forma de se resguardar contra eventuais recolhimentos indevidos, a Cooperativa ajuizou seis ações e vêm realizando os depósitos judiciais do ISSQN da parcela controversa, mantendo-se os recolhimentos ao município de Belo Horizonte da parte incontroversa, ou seja, o ISSQN decorrente dos serviços prestados aos tomadores que estão localizados em Belo Horizonte.

19 Patrimônio líquido

a. Capital social

O capital social pertencente a 5.544 cooperados (5.637 em 2018) é ilimitado quanto ao máximo, variando conforme o número de quotas-partes subscritas, não podendo, entretanto, ser inferior a R\$ 78, sendo dividido em quotas-partes de valor unitário igual de R\$ 10,00 (dez reais).

A quota-parte é indivisível, intransferível mesmo entre associados, não podendo ser negociada de modo algum, nem dada em garantia, e todo o seu movimento de subscrição, realização e restituição será sempre escriturado no Livro de Matrícula.

Ao ser admitido na Cooperativa, o associado deverá subscrever, no mínimo, 7.762 quotas-partes no valor correspondente a R\$ 78, e não serão atribuídos juros ao capital social a integralizar.

Juros sobre o capital social

Na Assembleia Geral Extraordinária de 4 de dezembro de 2013, ficou estabelecido que a Cooperativa irá remunerar o capital social em 12%, incorporando o valor ao próprio capital social. No entanto, a Lei nº 5.764/71, no §3º, do art. 24, veta às cooperativas distribuírem qualquer espécie de benefício às quotas-partes do capital ou estabelecer outras vantagens ou privilégios, financeiros ou não, em favor de quaisquer associados ou terceiros, excetuando-se os juros até o máximo de 12% (doze por cento) ao ano que incidirão sobre a parte integralizada. De acordo com a previsão estatutária, a Cooperativa poderá atribuir juros ao capital social integralizado, atendendo à legislação em vigor. Dessa forma, por deliberação da diretoria executiva foram incorporados ao capital social 12% sobre as quotas-partes integralizadas no montante de R\$ 52.580 (R\$ 57.594 em 2018) através de juros sobre capital social.

Diferentemente das Sociedades Anônimas em relação aos Juros Sobre o Capital Próprio, previstos no art. 9º da Lei nº 9.249/95, calculados sobre o patrimônio líquido e que possui característica de dividendos, em que a CVM orienta a reversão do valor na última linha do resultado conforme deliberação CVM nº 207, de 13 de dezembro de 1996, não há previsão para reversão dos juros sobre o capital social das cooperativas, que por sua vez não têm a característica de pagamento de dividendos, uma vez que as sociedades cooperativas apenas são autorizadas a atualizarem o valor do capital social até o limite de 12% ao ano, mas não podem, de forma alguma, distribuir dividendos. Se, porventura, vierem a ter sobras, de acordo com o art. 4º, inciso VII da Lei nº 5.764/71, as sobras líquidas do exercício deverão retornar, proporcionalmente, às operações realizadas pelo associado, salvo deliberação em contrário da Assembleia Geral.

Dessa forma, a Cooperativa registrou os juros sobre o capital social à conta de despesas financeiras e incorporou o valor líquido dos efeitos tributários à cota capital de cada cooperado, atualizando-as em 12%.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019 DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

b. Reservas e fundos

O Fundo de reserva legal é constituído através da destinação de 10% das sobras líquidas dos atos cooperativos principais verificadas no encerramento de cada exercício, bem como da reversão dos créditos não reclamados no prazo de cinco anos, de auxílios e doações sem destinação especial e destina-se a suprir eventuais perdas e atender ao desenvolvimento das atividades sociais, sendo indivisível entre os cooperados. Nos casos de dissolução e liquidação da Cooperativa, ela deverá realizar o ativo social para saldar o passivo e reembolsar os associados de suas quotas-partes, destinando o remanescente, inclusive o dos fundos indivisíveis, ao Banco do Brasil, conforme previsto no inciso VI do art. 68 da Lei nº 5.764/71 e Lei nº 8.029/90.

O Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (FATES) é constituído através da destinação de 5% das sobras líquidas do exercício dos atos cooperativos principais e pelo resultado apurado nos atos cooperativos auxiliares e não cooperativos. O Fundo é indivisível e destina-se à prestação de assistência aos cooperados e seus dependentes legais e aos empregados da Cooperativa. No caso de liquidação e dissolução da Cooperativa, o referido Fundo terá destinação que for aprovada em Assembleia Geral.

Foram destinados no exercício de 2019, com recursos do FATES, os montantes de R\$ 86.273 (R\$ 85.977 em 2018) que se referem a pagamentos para entidades de classe de médicos cooperados e pagamentos de plano de previdência complementar no montante de R\$ 76.262 (R\$ 76.313 em 2018) para os médicos cooperados, conforme item “c - previdência complementar” adiante.

O Fundo Pró-Família é constituído através da destinação de um percentual das sobras líquidas a ser fixado pela Assembleia Geral, bem como através de outras destinações determinadas pela Assembleia Geral Ordinária dos cooperados.

O Fundo Pró-Família destina-se ao pagamento de benefício aos herdeiros do médico cooperado falecido ou ao próprio médico cooperado que, respeitadas as normas e os critérios definidos no Estatuto e Regimento Interno da Cooperativa, aprovado pelo Conselho de Administração, requerer sua demissão da Cooperativa em virtude da sua idade e do tempo de cooperativa ou em decorrência de aposentadoria por invalidez permanente.

c. Previdência complementar

Em 2008, por deliberação da Assembleia Geral Extraordinária, foi implantado um plano de previdência complementar para os médicos cooperados da Cooperativa, estruturado na modalidade de Contribuição Definida, administrado pela Fundação Petrobrás de Seguridade Social - PETROS. Em 2013, foi aprovada a transferência do plano para o Unimed Fundo de Pensão Multipatrocinado que teve a aprovação pela Previc em 2014. Os aportes compreendem o valor de R\$ 76.262 (R\$ 76.313 em 2018).

A Unimed BH tem como compromisso assumido em Assembleia a revisão da continuidade do administrador do plano de previdência privada a cada cinco anos. O objetivo é validar a segurança e a rentabilidade dos recursos; avaliar a qualidade do atendimento e da prestação de serviços e identificar as oportunidades do mercado para portabilidade.

Inexiste solidariedade entre eles e entre suas respectivas patrocinadoras ou instituidoras.

d. Recomposição do Resultado

Os efeitos dos gastos relativos ao FATES estão registrados em despesas administrativas conforme nota explicativa 25, em atendimento ao ITG2004. A anulação dos efeitos destes registros, transitando por resultado mas tendo como origem os recursos do fundo do FATES, estão sendo apresentados conforme quadro abaixo, em

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

atendimento à lei 5764/71 que define a política nacional de Cooperativismo:

	2019				2018			
	Atos Cooperativos		Ato Não	Total	Atos Cooperativos		Ato Não	Total
	Principais	Auxiliares	Cooperativo		Principais	Auxiliares	Cooperativo	
Sobras líquida do exercício	82.512	126.552	62.478	271.542	(36.668)	173.502	56.290	193.124
(+/-) Ajustes no Resultado								
(+) Absorção de despesas pelo uso do FATES no exercício	86.273	-	-	86.273	85.977	-	-	85.977
(+/-) Realização da Reserva de Reavaliação.....	379	95	47	521	312	86	27	425
(+/-) Equivalência Patrimonial.....	-	-	6.187	6.187	-	-	-	-
(=) Saldo a destinar	169.164	126.647	68.712	364.523	49.621	173.588	56.317	279.526
(-) Fundo de Reserva 10%.....	(16.916)	-	-	(16.916)	(4.962)	-	-	(4.962)
(-) Fates Estatutário 5%.....	(8.458)	-	-	(8.458)	(2.481)	-	-	(2.481)
(-) Fates - Resultado com Ato Cooperativo Auxiliar e Ato não Cooperativo	-	(126.647)	(68.712)	(195.359)	-	(173.588)	(56.317)	(229.905)
Sobras (Perdas) à disposição AGO	143.790	-	-	143.790	42.178	-	-	42.178

20 Imposto de renda e contribuição social

a. Reconciliação da taxa efetiva

A reconciliação da despesa do Imposto de Renda e da Contribuição Social, incidentes sobre os atos auxiliares e não cooperativos, no resultado dos exercícios, compreendendo suas alíquotas nominais e efetivas, pode ser demonstrado seguinte forma:

	31/12/2019		31/12/2018	
	IR	CSLL	IR	CSLL
Resultado antes dos impostos e participações.....	338.718	338.718	370.251	370.251
Participação nas sobras.....	(9.592)	(9.592)	(10.602)	(10.602)
Resultado antes da tributação	329.126	329.126	359.649	359.649
Resultado positivo do ato Cooperativo (i).....	(82.512)	(82.512)	(49.309)	(49.309)
Juros sobre capital social cooperado (ii).....	(72.260)	-	(67.758)	-
Provisão sistema único de saúde.....	(8.092)	(8.092)	29.479	29.479
Provisão para contingências.....	12.494	12.494	(1.731)	(1.731)
Inovação Tecnológica.....	(799)	(799)	(1.374)	(1.374)
Outras	3.898	3.898	13.976	13.976
Base de Cálculo.....	174.059	246.319	282.932	350.690
IR / CS	41.796	22.169	68.736	31.562
IR / CS Diferidos.....	(4.692)	(1.689)	(14.522)	(5.228)
Efeito líquido registrado no resultado do exercício.....	37.104	20.480	54.214	26.334
Alíquota efetiva	21%	8%	29%	10%

(i) Em conformidade com os arts. 193 e 194 do Regulamento do Imposto de Renda (Decreto 9580 de 2018), a Cooperativa não terá incidência do imposto sobre suas

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**

(Valores expressos em milhares de reais)

atividades econômicas. Somente pagará o imposto sobre os resultados positivos das operações e das atividades estranhas à sua finalidade. Dessa forma, os resultados dos atos cooperativos que se referem à atividade econômica principal da Cooperativa são excluídos da base de cálculo do imposto de renda e da contribuição social.

(ii) A Cooperativa registrou os juros sobre o capital social à conta de despesas financeiras pelo valor bruto e incorporou o valor líquido dos efeitos tributários à cota capital de cada cooperado, conforme Nota Explicativa nº 19a.

b. Imposto de renda e contribuição social diferidos

A Cooperativa, em consonância com a Resolução no 998/04 do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que aprovou a NBC T 19.2, contabilizou o Imposto de Renda e a Contribuição Social diferidos, classificados no ativo não circulante, no montante de R\$ 88.557 (R\$ 82.832 em 2018), conforme segue:

	31/12/2019	31/12/2018
Diferenças temporárias.....	90.274	83.963
Reserva de reavaliação.....	(1.717)	(1.131)
	88.557	82.832

A estimativa de recuperação dos créditos tributários é revisada, no mínimo, anualmente, levando em consideração diversas premissas financeiras e de negócios consideradas no encerramento do exercício e aprovadas pela Administração da Cooperativa. Consequentemente, as estimativas estão sujeitas a não se concretizarem no futuro, tendo em vista as incertezas inerentes às provisões.

c. Lei nº 12.973, de 14 de maio 2014

A partir de 2015, tornou-se obrigatória a aplicabilidade da referida lei, que extinguiu o então Regime Tributário de Transição (RTT). A diferença positiva verificada em 2015 entre o valor de ativo na contabilidade societária e no FCONT foi adicionada na determinação do lucro real na data da adoção inicial.

21 Receitas com operação de assistência à saúde

	31/12/2019	31/12/2018
Contraprestações Emitidas.....	5.165.541	4.681.043
(-) Cancelamentos de Contraprestações.....	(2.385)	(879)
(-) Contraprestações Transferidas.....	(629.149)	(505.768)
(-) Descontos.....	(143.171)	(129.355)
Contraprestações Líquidas.....	4.390.836	4.045.041
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde.....	(49.412)	(21.528)
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora.....	(126.376)	(106.368)
Contraprestações Efetivas de Operações de Assistência à Saúde.....	4.215.048	3.917.145

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**

(Valores expressos em milhares de reais)

22 Eventos indenizáveis líquidos

	31/12/2019	31/12/2018
Despesa com Eventos	(3.645.174)	(3.363.610)
Glosas.....	19.276	(3.367)
Recuperação por Coparticipação.....	348.747	309.743
Eventos Conhecidos ou Avisados	(3.277.151)	(3.057.234)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados.....	(68.891)	2.230
Eventos Indenizáveis Líquidos.....	(3.346.042)	(3.055.004)

23 Informações sobre Corresponsabilidade Cedida e Corresponsabilidade Assumida em 2018 e 2019

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

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

A edição da RN 446, de 01 de novembro de 2019, acrescentou o artigo 3º-A e um Capítulo V ao Anexo da RN nº 435, de 2018, que estabelece às operadoras informarem a segregação dos valores contabilizados em 2018 referentes às contraprestações de corresponsabilidade cedida e às despesas assistenciais, respectivamente grupos 31171 e 41111:

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

b) segregação dos saldos contábeis do exercício de 2018 referentes ao grupo 41111 - Despesa com Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados de Assistência Médico Hospitalar, de acordo com o desdobramento contábil para esse grupo implantado a partir de 2019 para 411X1 pela Resolução Normativa nº 435/2018;

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

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

Contraprestações de corresponsabilidade cedida de assistência Médico-Hospitalar (grupo 31171)	Corresponsabilidade Cedida em Preço Pré-estabelecido		Corresponsabilidade Cedida em Preço Pós-estabelecido	
	2018	2019	2018	2019
1 – Cobertura Assistencial com preço preestabelecido	5.818	6.357	432.189	544.148
1.1 – Planos Individual/Familiares depois da Lei	-	73	4.835	4.420
1.2 – Planos Individuais/Familiares depois da Lei	-	-	24.915	30.725
1.3 – Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	75.166	86.330
1.4 – Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	34	39	119.271	160.942
1.5 – Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	-	-	1.448	1.762
1.6 – Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	5.784	6.245	206.554	259.969
2 – Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido	-	18	15.809	22.321
2.3 – Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	18	-	-
2.4 – Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	-	-	5.373	12.703
2.5 – Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	-	-	1.802	2.352
2.6 – Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	-	-	8.634	7.266
Total	5.818	6.375	447.998	566.469

Eventos/Sinistros conhecidos ou avisados de assistência a saúde médico Hospitalar (grupo 411x1)	Carteira Própria (Beneficiários da Operadora)		Corresponsabilidade Assumida (Beneficiários de outras operadoras)	
	2018	2019	2018	2019
1 – Cobertura Assistencial com preço preestabelecido	(2.552.824)	(2.709.800)	(5.908)	(14.532)
1.1 – Planos Individual/Familiares depois da Lei	(35.567)	(32.799)	-	-
1.2 – Planos Individuais/Familiares depois da Lei	(726.492)	(772.517)	-	-
1.3 – Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	(68.033)	(66.727)	-	-
1.4 – Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	(670.152)	(721.169)	-	-
1.5 – Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	(16.926)	(17.409)	-	-
1.6 – Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	(1.035.654)	(1.099.179)	(5.908)	(14.532)
2 – Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido	(43.031)	(58.282)	(424.137)	(494.537)
2.3 – Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	-	-
2.4 – Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	(7.313)	(6.513)	-	-
2.5 – Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	(23.474)	(40.559)	-	-
2.6 – Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	(12.244)	(11.210)	(424.137)	(494.537)
Total	(2.595.855)	(2.768.082)	(430.045)	(509.069)

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

24 Resultado com operações não relacionadas com plano de saúde

	31/12/2019	31/12/2018
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde.....	1.676	1.572
Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionados com Plano de Saúde da Operadora.....	237.466	250.789
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar.....	33.886	25.841
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual.....	167.819	213.171
Outras Receitas Operacionais.....	35.761	11.777
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde.....	(6.100)	(12.656)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde.....	(145.224)	(134.431)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde.....	(122.141)	(105.155)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças.....	(12.957)	(12.151)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde.....	7.380	7.717
Provisão para Perdas Sobre Créditos.....	(17.506)	(24.842)
Outras Despesas Operacionais De Assistência À Saúde Não Relacionadas Com Plano De Saúde Da Operadora.....	(149.264)	(199.469)
Despesas Com Operações De Intercâmbio Eventual.....	(139.349)	(191.049)
Outras Despesas Operacionais.....	(9.915)	(8.420)

25 Despesas administrativas

	31/12/2019	31/12/2018
Despesas com Pessoal Próprio.....	(171.343)	(168.054)
Despesas com Serviços de Terceiros.....	(63.738)	(59.960)
Despesas com Localização e Funcionamento.....	(82.088)	(70.691)
Despesas com Publicidade e Propaganda Institucional.....	(25.554)	(20.949)
Despesas com Tributos.....	(9.179)	(14.899)
Despesas Administrativas Diversas (a).....	(129.169)	(145.577)
Despesas Administrativas.....	(481.071)	(480.130)

(a) Refere-se a gastos relativos a publicações, contribuições, despesas judiciais e gastos relativos a utilização do FATES.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**

(Valores expressos em milhares de reais)

26 Resultado financeiro líquido

	31/12/2019	31/12/2018
Receitas Financeiras		
Juros de aplicações financeiras.....	78.354	77.791
Receitas por recebimentos em atraso.....	27.278	25.433
Outras receitas.....	9.042	8.774
	114.674	111.998
Despesas Financeiras		
Impostos e contribuições sobre transações financeiras.....	(1.063)	(442)
Descontos Concedidos.....	(12.963)	(13.523)
Juros sobre o Capital Social (Nota 19a).....	(72.260)	(67.758)
Encargos sobre tributos.....	(1.092)	(241)
Outras despesas.....	(10.810)	(14.206)
	(98.188)	(96.170)
Resultado financeiro líquido.....	16.486	15.828

27 Instrumentos financeiros e gerenciamento de riscos**a. Análise dos instrumentos financeiros**

A Cooperativa participa de operações envolvendo ativos e passivos financeiros com o objetivo de gerir os recursos financeiros disponíveis gerados pelas operações. Os riscos associados a esses instrumentos são gerenciados por meio de estratégias conservadoras, visando a liquidez, rentabilidade e segurança. A avaliação de tais ativos e passivos financeiros em relação aos valores de mercado é feita por meio de informações disponíveis e metodologias de avaliação apropriadas. Entretanto, a interpretação dos dados de mercado e métodos de avaliação requerem considerável julgamento e estimativas para se calcular o valor de realização mais adequado. Como consequência, as estimativas apresentadas podem divergir se utilizadas hipóteses e metodologias diferentes.

O valor justo dos ativos e passivos financeiros é incluído no valor pelo qual o instrumento poderia ser trocado em uma transação corrente entre partes dispostas a negociar, e não em uma venda ou liquidação forçada. Os valores contábeis, tais como aplicações financeiras, contas a receber e a pagar e outros referentes aos instrumentos financeiros constantes nos balanços patrimoniais, quando comparados com os seus valores que poderiam ser obtidos na sua negociação em um mercado ativo ou, na ausência destes, com o valor presente líquido ajustado com base na taxa vigente de juros no mercado, representam efetivamente o valor justo.

b. Gerenciamento dos riscos financeiros

A gestão de risco é realizada pela gerência financeira, segundo as políticas aprovadas pela Administração. A gerência financeira identifica, avalia e protege a Cooperativa contra eventuais riscos financeiros. A gerência financeira estabelece princípios para a gestão de risco global, bem como para áreas específicas, como risco de taxa de juros, risco de crédito e investimento de excedentes de caixa.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

A Cooperativa possui exposição para os seguintes riscos resultantes de instrumentos financeiros: i) risco de mercado; ii) risco de crédito; e iii) risco de liquidez.

Risco de mercado

Risco de mercado é o risco de alterações nos preços de mercado – tais como taxas de câmbio, taxas de juros e preços de ações – afetarem os ganhos da Cooperativa ou o valor de seus instrumentos financeiros. O objetivo do gerenciamento de risco de mercado é gerenciar e controlar as exposições a riscos de mercado, dentro de parâmetros aceitáveis, e ao mesmo tempo otimizar o retorno.

A Cooperativa não utiliza derivativos para gerenciar riscos de mercado. Todas essas operações são conduzidas dentro das orientações estabelecidas pela Administração. A Cooperativa não aplica contabilidade de *hedge* para gerenciar a volatilidade no resultado.

(i) *Risco de taxas de juros*

A Cooperativa não possui alto o risco do fluxo de caixa ou valor justo associado com taxa de juros para seus financiamentos. A Cooperativa não trabalha com instrumentos derivativos e todas as contas estão atreladas a taxas básicas da economia brasileira, principalmente Certificado de Depósito Interbancário (CDI).

(ii) *Risco cambial*

A Cooperativa não está exposta a riscos cambiais.

Análise de sensibilidade

Os instrumentos financeiros da Cooperativa que são sensíveis a variáveis de mercado com impacto na liquidez são representados por aplicações financeiras e títulos e valores mobiliários. O risco atrelado a aplicações financeiras, títulos e valores mobiliários e financiamentos da Cooperativa estão em sua maioria vinculados ao CDI. Essas operações indexadas ao CDI estão registradas a custo amortizado, conforme atualizações periódicas de acordo com as cotações divulgadas pelas instituições financeiras. Visando a apresentar a sensibilidade nas aplicações financeiras, títulos e valores mobiliários e financiamentos, aos quais a Cooperativa estava exposta em 31 de dezembro de 2019, foi realizada uma Análise de Sensibilidade dos efeitos nos seus resultados, advindos de uma alta na taxa CDI de 25% e 50%, para passivos financeiros atrelados a taxas variáveis e redução do CDI de 25% e 50% para ativos financeiros atrelados a taxas variáveis, demonstrado como segue:

	31/12/2019 (12 meses adiante)		
	Cenário Provável CDI	Cenário Possível CDI	Cenário Remoto CDI
Risco nas taxas de juros			
Taxas efetiva.....	5,97%	5,97%	5,97%
Taxas CDI conforme cenários.....	5,97%	4,48%	2,99%
Ativos financeiros atrelados a juros variáveis	1.313.473	1.313.473	1.313.473
Efeito no resultado:			
- Conforme a taxa efetiva (5,97% a.a.).....	78.414	78.414	78.414
- Conforme cenários de <i>stress</i> (receita financeira).....	78.414	58.811	39.207
Passivos financeiros atrelados a juros variáveis	46.230	46.230	46.230
Efeito no resultado:			
- Conforme a taxa efetiva (6,21% a.a.).....	2.871	2.871	2.871
- Conforme cenários de <i>stress</i> (despesa financeira).....	2.871	3.589	4.306
Efeito líquido no resultado	-	18.885	37.772

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

Risco de crédito

Risco de crédito é o risco de a Cooperativa incorrer em perdas financeiras caso um cliente ou uma contraparte em um instrumento financeiro falhe em cumprir com suas obrigações contratuais. Esse risco é principalmente proveniente das contas a receber de clientes e de instrumentos financeiros da Cooperativa. O valor contábil dos ativos financeiros representa a exposição máxima do crédito.

A área operacional analisa e avalia a qualidade do crédito do cliente, levando em consideração sua posição financeira, experiência passada e outros fatores. Os limites de riscos individuais são determinados com base em históricos, os projetos individuais são monitorados individualmente visando a manter um nível alto de recebimento dentro dos prazos esperados.

A Cooperativa limita sua exposição a riscos de crédito ao investir em sua maioria em aplicações de renda fixa. A Administração monitora ativamente as classificações de créditos e, uma vez que a Cooperativa tenha investido apenas em aplicações de renda fixa, aquela não espera que nenhuma contraparte falhe em cumprir com suas obrigações. As aplicações financeiras são concentradas em títulos públicos e bancos de 1ª linha, classificadas em AA+ e AA-, pelas principais agências de rating. A exposição máxima do risco do crédito na data das demonstrações financeiras foi:

	31/12/2019	31/12/2018
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 5).....	137.871	152.865
Aplicações Financeiras (Nota 6).....	1.313.473	1.068.196
Contas a receber de clientes (Notas 7 e 8).....	265.087	254.467
Outros valores a receber (Nota 10).....	16.141	31.029
	1.732.572	1.506.557

O detalhamento da idade dos principais saldos que compõem o Contas a receber de clientes, bem como a movimentação da provisão para perdas sobre tais valores, está apresentado nas Notas Explicativas nºs 7 e 8.

Outros valores a receber da nota 10, foram ajustados pelas contas de estoque, adiantamento a funcionários e PDD.

Risco de liquidez

Risco de liquidez é o risco de a Cooperativa encontrar dificuldades em cumprir as obrigações associadas com seus passivos financeiros que são liquidados com pagamentos em caixa ou com outro ativo financeiro. A abordagem da Cooperativa na Administração da liquidez é de garantir, na medida do possível, que sempre terá liquidez suficiente para cumprir com suas obrigações no vencimento, tanto em condições normais como de estresse, sem causar perdas inaceitáveis ou risco de prejudicar a reputação da Cooperativa.

Para administrar a liquidez do caixa, são estabelecidas premissas de desembolsos e recebimentos futuros, sendo monitoradas diariamente pela área de Tesouraria da Cooperativa. A Cooperativa possui controle dos projetos e aplicações financeiras para gerenciar os saldos líquidos suficientes para honrar seus compromissos, sendo o risco de liquidez considerado pela administração como pouco relevante, frente à gestão dos recebimentos. Em geral, a Cooperativa não recorre a empréstimos bancários para suprir seu fluxo de caixa.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

A seguir, estão os vencimentos contratuais de passivos financeiros na data da demonstração financeira. Esses valores são brutos e não descontados, incluem pagamentos de juros contratuais e excluem o impacto dos acordos de compensação.

31 de dezembro de 2019

	Valor contábil	Total	2 meses ou menos	2-12 meses	1-2 anos	Mais que 2 anos
Passivos financeiros não derivativos						
267 Débitos de Operações de Assistência à Saúde.....	52.137	52.137	52.137	-	-	-
Débitos de Operações Assist. à Saúde Não Relacion. c/ Pl. Saúde da OPS.....	15.301	15.301	15.301	-	-	-
Financiamentos.....	46.230	48.816	5.628	27.300	15.888	-
Débitos diversos.....	98.248	98.248	98.248	-	-	-
Conta-Corrente de Cooperados.....	554	554	554	-	-	-
	211.470	215.056	171.868	27.300	15.888	-

31 de dezembro de 2018

	Valor contábil	Total	2 meses ou menos	2-12 meses	1-2 anos	Mais que 2 anos
Passivos financeiros não derivativos						
Débitos de Operações de Assistência à Saúde.....	21.450	21.450	21.450	-	-	-
Débitos de Operações Assist. à Saúde Não Relacion. c/ Pl. Saúde da OPS.....	38.496	38.496	38.496	-	-	-
Financiamentos.....	77.251	84.761	6.090	29.617	33.151	15.904
Débitos diversos.....	100.125	100.125	100.125	-	-	-
Conta-Corrente de Cooperados.....	4.215	4.215	4.215	-	-	-
	241.537	249.047	170.376	29.617	33.151	15.904

Os fluxos de entradas (saídas), divulgados na tabela acima, representam os fluxos de caixa contratuais não descontados relacionados aos passivos financeiros derivativos mantidos para fins de gerenciamento de risco e que normalmente não são encerrados antes do vencimento contratual.

c. Gestão de capital

Os objetivos da Cooperativa ao administrar seu capital são os de salvaguardar a capacidade de continuidade da Cooperativa para oferecer retorno aos cooperados e benefícios às outras partes interessadas, além de manter uma estrutura de capital ideal para reduzir esse custo. Em 31 de dezembro de 2019, a Cooperativa possui, aproximadamente, 40% (38% em 2018) do seu ativo total registrado como Caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras (Títulos e valores mobiliários).

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

d. Estimativa do valor justo

Os valores justos informados no balanço patrimonial não refletem mudanças futuras na economia, tais como taxas de juros, alíquotas de impostos e outras variáveis que possam ter efeito sobre sua determinação.

O quadro a seguir apresenta os principais instrumentos financeiros contratados, assim como os respectivos valores justos:

268

	31/12/2019		31/12/2018	
	Valor Contábil	Valor Justo	Valor Contábil	Valor Justo
Caixa e equivalentes de caixa				
Depósitos à vista e aplicações financeiras.....	137.871	137.871	152.865	152.865
Títulos e valores mobiliários				
Títulos e valores mobiliários.....	1.313.473	1.313.473	1.068.196	1.067.764
Custo amortizado				
Contas a receber de clientes.....	265.087	265.087	254.467	254.467
Outros valores a receber.....	16.141	16.141	31.029	31.029
Fornecedores (*).....	405.064	405.064	424.425	424.425
Empréstimos.....	46.230	46.230	77.251	77.251

(*) Provisão de Eventos a Liquidar para SUS, Eventos a Liquidar de Operações de Assistência à Saúde, Débitos de Operações de Assistência à Saúde, Débitos de Operações Assist. à Saúde Não Relacion. c/ Pl. Saúde da OPS e Débitos Diversos

Os saldos referentes às aplicações financeiras e Títulos e valores mobiliários são substancialmente correspondentes ao valor justo em virtude de suas taxas de remuneração serem baseadas em sua maioria na variação do CDI.

Os saldos das Contas a receber de clientes, contas a pagar aos fornecedores e adiantamentos de clientes decorrem diretamente das operações da Cooperativa, sendo mensurados pelo custo amortizado, e estão registrados pelo seu valor original, deduzido de provisão para perdas e ajuste a valor presente quando aplicável ou relevante. Os adiantamentos de clientes não estão sujeitos a encargos financeiros.

e. Hierarquia de valor justo

O CPC 46 (Mensuração do valor justo) define valor justo como o preço que seria recebido pela venda de um ativo ou pago pela transferência de um passivo em uma transação não forçada entre participantes do mercado na data de mensuração. Essa norma também aborda que a mensuração de ativo ou passivo a valor justo é pautada nas premissas que os participantes do mercado utilizam para precificação e estabelece uma hierarquia de valor justo cujo propósito consiste na classificação, por prioridade, das informações aplicadas para a definição dessas premissas. A hierarquia do valor justo prioriza informações disponibilizadas em mercados ativos para instrumentos idênticos (dados observáveis) aquelas com baixo grau de transparência (dados não observáveis). Abaixo são detalhados os três níveis de hierarquia:

Nível 1 - As informações são preços cotados (sem ajustes) em mercados ativos para ativos ou passivos idênticos a que a Entidade possa ter acesso na data da mensuração.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

Nível 2 – As informações excluem os preços cotados em mercados ativos incluídos no Nível 1 e abrangem informações substancialmente observáveis pelo prazo integral do ativo ou passivo: preços cotados em mercados ativos para ativos ou passivos similares; preços cotados em um mercado inativo para ativos ou passivos idênticos; ou informações corroboradas pelo mercado.

Nível 3 – As informações não são observáveis para o ativo ou passivo, contudo correspondem aos melhores dados disponíveis pela Cooperativa na data de mensuração do valor justo, podendo incluir os próprios dados da Entidade.

A tabela que apresenta os valores contábeis e os valores justos dos ativos e passivos financeiros, incluindo os seus níveis na hierarquia do valor justo, estão apresentados na Nota Explicativa nº 5.

Ativos financeiros não mensurados ao valor justo

	2019		2018	
	Mantidos até o vencimento	Empréstimos e recebíveis	Mantidos até o vencimento	Empréstimos e recebíveis
Caixa e equivalentes de caixa.....	-	137.871	-	152.865
Títulos e valores mobiliários.....	593.404	-	611.741	-
Contas a receber de clientes.....	-	265.087	-	254.467
Outros valores a receber.....	-	16.141	-	31.029

Não houve alterações de nível hierárquico no exercício de 2019 em relação a 2018.

f. Operações com instrumentos financeiros derivativos

A Cooperativa não possuía contratos com operações financeiras relacionados a instrumentos financeiros derivativos nos exercícios de 2019 e 2018.

28 Margem de solvência

A RN nº 209/09 da ANS dispõe sobre os critérios de manutenção de Recursos Próprios Mínimos e constituição de Provisões Técnicas a ser observados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde.

O Patrimônio Mínimo Ajustado (PMA) representa o valor mínimo do Patrimônio Líquido, tomando como capital-base o valor de R\$ 8.790 fixado na RN nº 209/09 e posteriores alterações, multiplicado pelo fator $K = 6,68\%$ que equivale a R\$ 587.

O capital da Cooperativa é de R\$ 661.169, portanto, não há valor a ser garantido, conforme previsto na resolução.

Margem de solvência – Determina o nível econômico que o patrimônio líquido das Operadoras de Planos de Saúde deverá atingir. Esse critério deve ser observado mensalmente. Corresponde à suficiência do patrimônio líquido ajustado para cobrir o maior montante entre os seguintes valores:

(i) 0,20 (zero vírgula vinte) vezes a soma dos últimos 12 (doze) meses: de 100% (cem por cento) das contraprestações líquidas na modalidade de preço preestabelecido, e de 50% (cinquenta por cento) das contraprestações líquidas na modalidade de preço pós-estabelecido, que representou R\$ 818.727 (R\$ 757.703 em 2018).



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Valores expressos em milhares de reais)

(ii) 0,33 (zero vírgula trinta e três) vezes a média anual dos últimos trinta e seis meses da soma de: 100% (cem por cento) dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço preestabelecido e de 50% (cinquenta por cento) dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço pós-estabelecido, que representou R\$ 948.146 (R\$ 858.693 em 2018).

A margem de solvência apresentada é de R\$ 943.786 (R\$ 858.693 em 2018) e o patrimônio líquido ajustado em conformidade com as normas da ANS é de R\$ 1.904.572 (R\$ 1.645.341 em 2018).

A Cooperativa apresenta suficiência tanto para o cálculo do patrimônio mínimo ajustado quanto para a margem de solvência. Dessa maneira, não há necessidade de utilizar o cálculo proporcionalizado a 77,90% (70,52% em 2018), acumulados em dezembro de 2019, conforme disposto pela RN 313/12.

29 Transações com partes relacionadas

A Cooperativa considera como partes relacionadas as pessoas ou as entidades que estão relacionadas com a Unimed BH, considerando as premissas do CPC 05 - Partes Relacionadas. Divulgação sobre partes relacionadas, que considera, principalmente, influência significativa, membros do pessoal-chave da administração, entidades coligadas, controladas e empresas de um mesmo grupo econômico. Nesse sentido, as demais entidades integrantes do sistema Unimed não são consideradas partes relacionadas.

As transações realizadas pela Cooperativa com partes relacionadas estão representadas principalmente por seus cooperados que compreendem:

Contraprestações a receber (ativo) no montante de R\$ 2.588 (R\$ 2.696 em 2018)

Aplicações financeiras (ativo) no montante de R\$ 36.365 (R\$ 36.367 em 2018)

Adiantamentos a cooperados (ativo) no montante de R\$ 28.189 (R\$ 26.359 em 2018)

Eventos indenizáveis a liquidar (passivo) no montante de R\$ 61.266 (R\$ 64.225 em 2018)

Conta-corrente com cooperados (passivo) no montante de R\$ 554 (R\$ 4.215 em 2018)

Custos (resultado) no montante de R\$ 1.292.930 (R\$ 1.249.724 em 2018).

Despesa com utilização do FATES (resultado) no montante de R\$ 86.273 (R\$ 85.977 em 2018).

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS** [102-55]

(Valores expressos em milhares de reais)

a. Remuneração dos administradores

Durante o exercício de 2019, a remuneração dos administradores da Cooperativa totalizou R\$ 9.653 (R\$ 8.683 em 2018). Tal montante foi apropriado no resultado dos respectivos exercícios como despesa, não existindo benefícios de longo prazo concedidos aos administradores da Cooperativa.

271

Dr. Samuel Flam
Diretor-presidente

Dra. Maria das Mercês Quintão Fróes
Diretor comercial e de relacionamento institucional

Dr. Eudes Arantes Magalhães
Diretor administrativo financeiro

Dr. Jose Augusto Ferreira
Diretor de provimento de saúde

Dr. Múcio Pereira Diniz
Diretor de serviços próprios

Edson Dimas Frainz
Contador
CRC-MG 60984/O-2
Suelen Amélia de Almeida
Atuária
MIBA 2179

O acompanhamento e constituição das provisões técnicas conforme notas: 3.4 a), b) e f) e nota 15, é efetuado por atuário. Os valores destas provisões técnicas com metodologia de cálculo, consubstanciado em Nota Técnica Atuarial de Provisões - NTAP, estão devidamente conferidos e reconhecido no balanço da Cooperativa, conforme assinatura do atuário responsável pelo cálculo das provisões nestas peças.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019 DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Aos Conselheiros e Diretores da
Unimed Belo Horizonte Cooperativa de Trabalho Médico
Belo Horizonte – MG

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da Unimed Belo Horizonte Cooperativa de Trabalho Médico (Cooperativa), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2019 e as respectivas demonstrações do resultado, 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, compreendendo as políticas contábeis significativas e outras informações elucidativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Unimed Belo Horizonte Cooperativa de Trabalho Médico em 31 de dezembro de 2019, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada “Responsabilidades dos auditores 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.

Outros assuntos – Demonstração do valor adicionado

A demonstração do valor adicionado (DVA) referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019, elaborada sob a responsabilidade da administração da Cooperativa, cuja apresentação não é requerida às cooperativas, foi submetida a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a auditoria das demonstrações financeiras da Cooperativa. Para a formação de nossa opinião, avaliamos se essa demonstração está reconciliada as demais demonstrações financeiras e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico CPC 09 – Demonstração do Valor Adicionado. Em nossa opinião, essa demonstração do valor adicionado foi adequadamente preparada, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse Pronunciamento Técnico e está consistente em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras e o relatório dos auditores

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

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

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

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis a entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, 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.



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

**RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES
SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**

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

Responsabilidades dos auditores 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.
- Concluimos 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 financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.
- Obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente referente às informações financeiras das entidades ou atividades de negócio do grupo para expressar uma opinião sobre as demonstrações financeiras. Somos responsáveis pela direção, supervisão e desempenho da auditoria do grupo e, conseqüentemente, pela opinião de auditoria.

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.

Belo Horizonte, 17 de fevereiro de 2020

KPMG Auditores Independentes
CRC SP-014428/O-6 F-MG

Fernando Antonio Rodrigues Alfredo
Contador CRC 1SP252419/O-0



RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Com a determinação de cumprir as atribuições que lhe confiaram os médicos cooperados da Unimed-BH, o Conselho Fiscal buscou entender, acompanhar e exercer contínua fiscalização sobre as operações, atividades e serviços da Cooperativa.

Para tanto, além das avaliações rotineiras e sistemáticas da demonstração de resultado, movimentações e atividades contábeis e financeiras, procuramos acompanhar as mudanças da Cooperativa, decorrentes de medidas aprovadas em Assembleias Gerais, para fazer frente aos novos rumos da Saúde Suplementar no Brasil.

Os membros do Conselho Fiscal da Unimed-BH, no uso de suas atribuições estatutárias, tendo examinado o Relatório de Administração, Balanço Patrimonial, Demonstração de Resultados, Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido, as Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras, relativos ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019 e com base no Parecer dos Auditores Independentes – KPMG recomendam sua aprovação na Assembleia Geral Ordinária a ser realizada em 26 de março de 2020.

Agradecemos aos colaboradores, secretárias, gerentes, superintendentes e diretores da Unimed-BH pelo incentivo e apoio ao Conselho Fiscal no desempenho de suas funções.

A participação dos membros suplentes os Doutores Claudia Teixeira da Costa Lodi, Marcos Tadeu Mourão e Sérgio Lages Murta a quem muito agradecemos, foi imprescindível para que chegássemos ao final do mandato com a consciência de ter cumprido o nosso dever.

Belo Horizonte, 17 de fevereiro de 2020.

Claudia Ayres Vilela

Evandro Silva Ruas

Luiz Antônio dos Reis Lazarini

ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GRI

275



Materiality Disclosures Service” revisou o Índice de Conteúdo do GRI, onde as referências para as divulgações 102-40 a 102-49 estão claramente apresentadas e alinhadas com as sessões apropriadas no corpo do relatório. Esse serviço foi realizado na versão em português do relatório.

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GRI

276

GRI 101: FUNDAMENTOS 2016						
DIVULGAÇÕES GERAIS						
GRI STANDARD			Página/Informações	Omissões	Verificação Externa	ODS
GRI 102 Divulgações Gerais 2016	102-1	Relate o nome da organização.	Unimed-BH Cooperativa de Trabalho Médico.			
	102-2	Relate as principais marcas, produtos e serviços.	135			
	102-3	Relate a localização da sede da organização.	26			
	102-4	Relate o número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	26			
	102-5	Relate a natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	8			
	102-6	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	26			
	102-7	Relate o porte da organização:	25 e 27			
	102-8	Relate o número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero.	148			ODS 8 - Meta 8.5 e ODS 10 - Meta 10.3

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GRI

GRI STANDARD			Página/Informações	Omissões	Verificação Externa	ODS
277 GRI 102 Divulgações Gerais 2016	102-9	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	Para prestar assistência à saúde, a Unimed-BH conta com os médicos cooperados e uma rede de serviços próprios e credenciados. A Cooperativa movimenta, ainda, uma cadeia de 5.214 fornecedores de produtos e serviços, medicamentos, materiais e equipamentos médicos (em 2018, eram 4.414). As empresas são qualificadas com base na norma ISO 9001:2015, permitindo verificar, quando da contratação, o potencial para atender à demanda e a conformidade com a legislação vigente. Há também pesquisas para avaliar os fornecedores quanto à qualidade.			
	102-10	Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização.	Inauguração em 2019 do Hospital Unimed - Unidade Betim e Clínica Unimed.			
	102-11	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	88			

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GRI

278

GRI STANDARD		Página/Informações	Omissões	Verificação Externa	ODS
GRI 102 Divulgações Gerais 2016	102-12	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.			
	102-13	Liste a participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização:			
	Estratégia				
	102-14	Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização (p. ex.: diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	5 e 6		

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GRI

GRI STANDARD		Página/Informações	Omissões	Verificação Externa	ODS	
GRI 102 Divulgações Gerais 2016	Ética e Integridade					
	102-16	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	10			ODS 16 - Meta 16.3
	Governança					
	102-18	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais.	84			ODS 16 - Meta 16.3
	Engajamento dos Stakeholders					
	102-40	Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.	201			ODS 16 - Meta 16.3
	102-41	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	100% dos empregados são cobertos por acordos de negociação coletiva.			ODS 8 - Meta 8.8
	102-42	Relate a base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.	201			ODS 8 - Meta 8.8
102-43	Relate a abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.	201			ODS 8 - Meta 8.8	

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GRI

280

GRI STANDARD		Página/Informações	Omissões	Verificação Externa	ODS
	Engajamento dos Stakeholders				
	102-44 Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	206			ODS 16 - Meta 16.3
	Práticas de Relato				
GRI 102 Divulgações Gerais 2016	102-45 Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização.	Este Relatório de Sustentabilidade cobre todas as unidades da Unimed-BH.			
	102-46 Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos.	202 e 206			
	102-47 Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	206			
	102-48 Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Nenhuma			
	102-49 Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	131			
	102-50 Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	Este relatório cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019.			
	102-51 Data do relatório anterior mais recente (se houver).	16 de março de 2019.			

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GRI

GRI STANDARD			Página/Informações	Omissões	Verificação Externa	ODS
GRI 102 Divulgações Gerais 2016	Práticas de Relato					
	102-52	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.).	201			
	102-53	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	relatoriodegestao@unimedbh.com.br			
	102-54	Relate a opção "de acordo" escolhida pela organização.	201			
	102-55	Índice de Conteúdo da GRI	274			
	102-56	Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	não houve verificação externa			
GRI STANDARD			Página/Informações	Omissões	Verificação Externa	ODS
Tema Material: Desempenho Econômico						
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	86			
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	86			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	86			
GRI-201 Desempenho Econômico 2016	202-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	85 e 86			ODS 8 - Meta 8.1/ Meta 8.2 ODS 9 - Meta 9.1/ Meta 9.4/ Meta 9.5

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GRI

GRI STANDARD			Página/Informações	Omissões	Verificação Externa	ODS
Tema Material: Presença no Mercado						
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	A Diretoria Executiva e os Conselhos da Unimed-BH são formados por médicos cooperados eleitos por seus pares. Todos os membros atuam na área de abrangência geográfica da Cooperativa. O artigo 10 e 4 do Estatuto social exige que o cooperado atue nas regiões atendidas pela Unimed-BH.			
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes				
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão				
GRI-202 Desempenho Econômico 2016	202-2	Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local				
Tema Material: Energia						
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	77			
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	77			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	77			
GRI-302 Energia 2016	302-1	Consumo de energia	77			ODS 7 - Meta 7.2/ Meta 7.3 ODS 8 - Meta 8.4 ODS 12 - Meta 12.2 ODS 13 - Meta 13.1

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GRI

GRI STANDARD			Página/Informações	Omissões	Verificação Externa	ODS
Tema Material: Água						
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	77			
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	77			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	77			
GRI-303 Água 2016	303-1	Total de retirada de água por fonte	77			ODS 6 - Meta 6.3 / Meta 6.4 ODS 8 - Meta 8.4
Tema Material: Resíduos						
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	76			
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	76			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	76			
GRI-306 Resíduos e Efluentes 2016	306-2	Resíduos por tipo e método de disposição.	76			ODS 3 - Meta 3.9 ODS 6 - Meta 6.3 ODS 12 - Meta 12.4/ Meta 12.5

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GRI

GRI STANDARD			Página/Informações	Omissões	Verificação Externa	ODS
Tema Material: Geração de emprego						
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	146			
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	146			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	146			
GRI-401 Emprego e totalidade 2016	401-1	Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados	Em 2019, foram contratados 1.609 profissionais, 79% mulheres e 27% com idades entre 27 e 33 anos. A taxa de rotatividade no ano foi de 22,73%, sendo 17,28% entre as mulheres e 4,94% entre os homens. Em 2018, foram contratados 953 profissionais, 75,34% mulheres e 35,79% com idades entre 27 e 33 anos. A taxa de rotatividade no ano foi de 15,51%, sendo 11,42% entre as mulheres e 4,10% entre os homens.			ODS 5 - Meta 5.1 ODS 8 - Meta 8.5/ Meta 8.6 ODS 10 - Meta 10.3
Tema Material: Saúde e segurança no trabalho						
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	143			
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	143			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	143			
GRI-403 Saúde e segurança do colaborador 2016	403-1	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	A Unimed-BH conta com 155 empregados atuando em Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA), representando 2,98% do total de empregados. Em 2018, eram 126, 2,56% do total.			ODS8 - Meta 8.8

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GRI

GRI STANDARD			Página/Informações	Omissões	Verificação Externa	ODS
Tema Material: Treinamento						
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	142			
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	142			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	142			
GRI-404 Treinamento 2016	404-1	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	O número médio de horas de treinamento realizado pelos empregados foi de 39,8h. Em 2018, esse número médio de horas de treinamento realizado pelos empregados foi de 25,6h.			ODS 4 - Meta 4.3/ Meta 4.4/ Meta 4.5 ODS 5 - Meta 5.1 ODS 8 - Meta 8.2/ Meta 8.5 ODS 10 - Meta 10.3
Tema Material: Saúde e Segurança do cliente						
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	155			
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	155			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	47			
GRI-416 Saúde e Segurança do consumidor 2016	416-1	Percentual de categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	153			

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GRI

GRI STANDARD			Página/Informações	Omissões	Verificação Externa	ODS
Temas materiais que não tem divulgações GRI.						
Tema Material: Inovação						
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	101			
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	101			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	101			
		Ações de Inovação	100			
Tema Material: Sinistralidade						
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	53			
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	53			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	53			
		índice de Sinistralidade	53			ODS 8 - Meta 8.1/ Meta 8.2 ODS 9 - Meta 9.1 / Meta 9.4/ Meta 9.5

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GRI

GRI STANDARD			Página/Informações	Omissões	Verificação Externa	ODS
Tema Material: Comunicação e relacionamento com os Cooperados						
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	45			
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	45			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	45			
		Índice de satisfação do cooperado	45			ODS 16 - Meta 16.6
Tema Material: Gestão da marca, posicionamento e reputação						
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	95			
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	95 a 98			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	31 e 39			
		Índice de reputação	99			ODS 16 - Meta 16.6
Tema Material: Regulação, Conformidade com leis e regulamentos internos e externos						
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	91			
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	91			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	91			
		Número de relatos registrados e tratados	91			ODS 16 - Meta 16.3

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GRI

GRI STANDARD			Página/Informações	Omissões	Verificação Externa	ODS
Tema Material: Qualificação dos prestadores de serviço e rede credenciada						
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	153			
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	153			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	154			
		Número de certificações na rede credenciada	154			ODS 16 - Meta 16.6
Tema Material: Qualificação dos serviços assistenciais						
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	153			
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	153			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	154			
		Número de unidades certificadas (Selo de Excelência Assistencial,)	154			ODS 16 - Meta 16.6
Tema Material: Promoção de saúde e prevenção de doenças						
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	136			
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	136			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	136			
		Número de ações de promoção de saúde prevenção de doenças	136			ODS 3

RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2019
ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GRI

289

PACTO GLOBAL	CONEXÃO GRI - STANDARD
Princípio 1: Respeitar e Apoiar os Direitos Humanos	413-1
Princípio 3: As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva	102-41
Princípio 6: Eliminar a discriminação no emprego.	102-8, 202-1, 202-2, 401-1, 404-1, 406-1
Princípio 7: As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais	302-1, 303-1, 305-1, 305-2, 305-3
Princípio 8: Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental	302-1, 303-1, 305-2, 305-3, 306-2, 307-1
Princípio 9: Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis	302-4
Princípio 10: As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.	102-16, 205-1, 205-2

