



relatório
gestão e sustentabilidade

2017

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



Mensagem do presidente

G4-1; G4-2



Aldo Pricladnitzki
Presidente da Unimed VTRP



“A vida é muito curta para ser pequena.”

Benjamin Disraeli



Somos uma cooperativa de médicos. Diariamente, nos consultórios, orientamos nossos pacientes para que levem uma vida

mais saudável, com a prática regular de atividades físicas e a manutenção de uma dieta equilibrada. O cuidado com as pessoas está na nossa essência.

Em 2017, reforçamos ainda mais o foco na saúde integral e preventiva, com o lançamento da campanha Mude 1 Hábito. Isso mesmo: apenas um! Sabemos que é mais fácil iniciar com pequenas mudanças. Afinal,

toda grande realização começa com um primeiro passo.

Enquanto operadora de planos de saúde, este é justamente um dos maiores desafios para a continuidade do nosso negócio: promover a saúde das pessoas para que vivam com mais qualidade. Trata-se de uma das premissas para que a demanda de recursos em saúde não se torne insustentável. Analisando de forma simplificada, estamos diante da velha máxima: “Melhor prevenir do que remediar”.

Na busca de novas alternativas, no ano que passou transformamos a cooperativa em um terreno fértil para a inovação. Exercitamos a empatia e com novas dinâmicas de trabalho conseguimos ampliar a escuta de nossos principais públicos de relacionamento.

Médicos cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, governo e sociedade foram convidados a compartilhar ideias, participar de processos e se envolveram nas mais diversas questões da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo (Unimed VTRP).

Foi neste contexto que, juntos, conseguimos evoluir em muitos aspectos. Nas interações com o cliente, esse foi um ano marcado pelo amplo uso da tecnologia. Não podemos deixar de mencionar a conclusão da implantação do Sistema Integrado de

Gestão do Atendimento (Siga), em todos os consultórios médicos. Ele veio para deixar a cooperativa mais próxima, facilitar o relacionamento, proporcionar maior comodidade e, sobretudo, agilizar o processo de atendimento.

Também avançamos em um importantíssimo projeto voltado à melhoria da qualidade assistencial: o uso da metodologia DRG – sigla em inglês para *Diagnosis Related Groups*. Esta é uma iniciativa de longo prazo, para que - a partir da análise do histórico de internações hospitalares na nossa região – possamos gerar uma padronização e sermos mais assertivos na prestação destes serviços.

Estamos inovando e nos preparando para o futuro, mas sempre com a preocupação em manter o já reconhecido nível de excelência. Em 2017, a Unimed VTRP mais uma vez

conquistou a Acreditação – maior certificação do país na área de saúde suplementar.

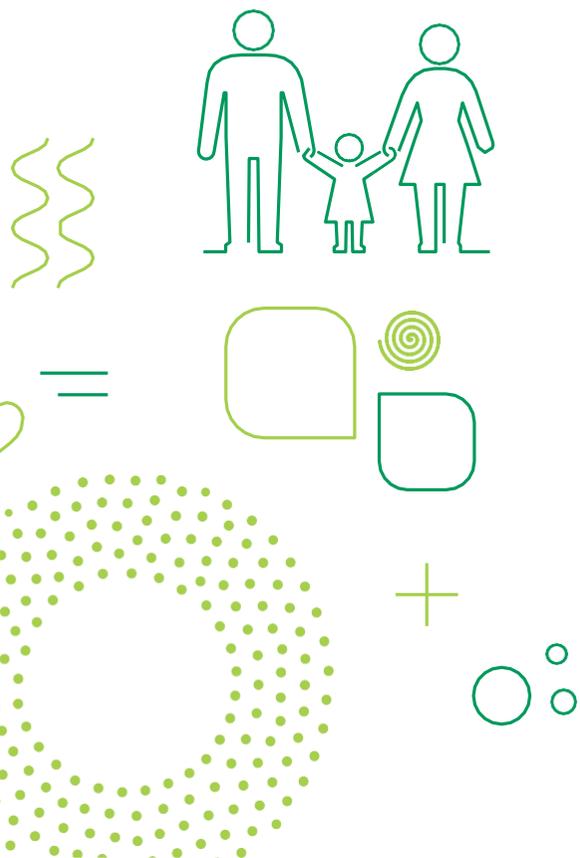
Mas nosso comprometimento com a saúde vai muito além das obrigações pertinentes ao plano de saúde. Prezamos pelo equilíbrio econômico, social e ambiental. Nossas diretrizes estão alinhadas ao Pacto Global e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODSs), com inúmeras evidências que podem ser conferidas ao longo deste relatório.

Por fim, saliento que as páginas a seguir compõem um documento de construção coletiva. Todas as sugestões são muito bem-vindas. Então, sinta-se à vontade para colaborar no desenvolvimento da próxima edição.

Boa leitura!

A construção deste relatório

G4-18; G4-20; G4-21; G4-29; G4-30; G4-32



Há 17 anos a Unimed VTRP compartilha em modo público relatórios sobre suas atividades. Esta é a sexta edição consecutiva que segue padrões internacionais estabelecidos pela Global Reporting Initiative (GRI) e, assim como nos últimos três anos, nos moldes da versão G4 – opção Essencial.

Orientada por essas diretrizes, a cooperativa expõe seu desempenho, impactos econômicos, ambientais e sociais de sua atuação. Além de fazer uma retrospectiva do ano que passou, o documento se debruça sobre o futuro, apresentando projetos, oportunidades e compromissos para o amanhã.

Nossos passos até aqui

G4-18; G4-22; G4-28; G4-31



1

Para selecionar os temas pertinentes a este relatório, a Unimed VTRP mais uma vez convidou representantes de todos os seus públicos de relacionamento.

2

Como a última pesquisa havia sido realizada há dois anos, a cooperativa entendeu que era necessário fazer uma nova consulta. Separou os públicos em dois grupos: sua gestão (diretoria médica, gerências e coordenadores) e demais partes interessadas (médicos cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, poder público, singulares Unimed e comunidade).

3

Uma amostra de 183 pessoas respondeu a um questionário online, em novembro de 2017.

4

Foram então definidos os macro temas do relatório. Entre os assuntos que mais estão em pauta na Cooperativa, os entrevistados optaram por destacar o custo assistencial, inovação e promoção e prevenção à saúde.

5

Depois, entre 44 indicadores, a gestão da Unimed VTRP elencou os 30 mais relevantes, divididos em seis dimensões (econômico, ambiental, práticas trabalhistas e trabalho decente, direitos humanos, sociedade e responsabilidade pelo produto). Dentre esses temas pré-selecionados, o segundo grupo também teve a missão de opinar sobre aqueles que consideravam mais importantes.

6

Na sequência foi feito um cruzamento de interesses, compondo assim a pesquisa necessária para a construção da matriz de materialidade. Os indicadores que apareceram com pontuação mais alta, em ambos os grupos, são os relatados neste documento.

7

G4-23; G4-26; G4-28; G4-31

Este ano, esse processo ganhou uma etapa valiosa para o seu fechamento: a pesquisa ainda foi validada em um encontro presencial com nove representantes dos públicos de relacionamento. O encontro foi mediado pelo consultor do Instituto Unimed RS, Adael Juliano Schultz, e pela coordenadora de Gestão de Sustentabilidade da Unimed VTRP, Jelci Danieli.



“Transparência e credibilidade são dois valores que ficaram evidentes para mim, ao receber o convite para participar deste encontro. Ter a oportunidade de opinar, receber feedback e, assim, construir junto, apenas validou ainda mais minha crença nos benefícios da cocriação. A Unimed cumpre seu papel social ao estabelecer diálogos que agregam, não apenas à cooperativa, mas à sociedade de forma geral. Parabéns esta exemplar iniciativa.”

Graziela Muniz, cliente de Plano Familiar

O conteúdo deste relatório refere-se ao período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2017.

Dúvidas, comentários e/ou sugestões podem ser encaminhadas para o e-mail sustentabilidade@unimedvtrp.com.br ou para o telefone (51) 3714-7135.



Matriz de Materialidade

G4-19; G4-22



- Econômico
- Ambiental
- Dimensão Social
- Direitos Humanos
- Sociedade
- Responsabilidade pelo produto

INDICADORES

Econômico

1. Desempenho econômico
2. Impactos econômicos indiretos
3. Presença no mercado

Ambiental

4. Água
5. Biodiversidade
6. Conformidade com a legislação ambiental
7. Efluentes e resíduos
8. Energia

Dimensão Social

9. Diversidade e igualdade de oportunidades
10. Emprego
11. Relações trabalhistas
12. Saúde e segurança no trabalho
13. Treinamento e educação

Direitos Humanos

14. Liberdade de associação e negociação coletiva
15. Não-discriminação
16. Investimento
17. Trabalho infantil
18. Trabalho forçado ou análogo ao escravo

Sociedade

19. Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade
20. Combate à corrupção
21. Comunidades locais
22. Concorrência desleal
23. Conformidade com leis e regulamentos
24. Políticas públicas

Responsabilidade pelo produto

25. Conformidade com leis e regulamentos
26. Privacidade do cliente
27. Rotulagem de produtos e serviços
28. Saúde e segurança do cliente

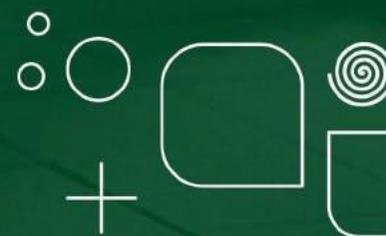


índice

1. O nosso negócio	9
1. Sobre a Unimed	10
2. Identidade Corporativa	13
3. Lideranças	14
4. Produtos e serviços	18
5. Participação de mercado	22
6. Carteira de clientes	23
7. Inovação	25
2. Nossas relações	27
1. Colaboradores	29
2. Médicos cooperados	37
3. Prestadores de serviços	44
4. Fornecedores	46
5. Governo e sociedade	48
6. Clientes	52
3. Cuidar de você. Esse é o plano	59
1. Mude 1 Hábito	61
2. Programas de prevenção e atenção à saúde	63
3. Rede de atendimento – serviços próprios	66
4. DRG – o futuro da qualidade assistencial	69
4. Saúde financeira	72
5. Muito além do plano de saúde	81
1. Desempenho social – sociedade	82
2. Desempenho ambiental	95
6. Premiações e reconhecimentos	100
Expediente	102
Demonstrações Financeiras Encerradas em 31/12/2017	103
Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras	178
Parecer do Conselho Fiscal	183
Índice Remissivo GRI	184



O *nosso* negócio



1.1 Sobre a Unimed

G4-3; G4-7; G4-9; G4-13



O Sistema Unimed, que em **2017** completou **50** anos, reúne **347** cooperativas médicas pelo Brasil. São as singulares. Todas atuam como operadoras de planos de saúde, com gestão autônoma e independente.

Unimed VTRP

No Rio Grande do Sul, a Unimed VTRP está entre as maiores. Foi fundada há **46** anos e abrange **59** municípios dos vales do Taquari, do Rio Pardo e região do Jacuí. Entre os planos de saúde foi pioneira nesta região, e até hoje se mantém líder de mercado.

Tem sede em **Lajeado** e conta com **sete** unidades regionais.
G4-5



Sede da Unimed VTRP fica na Avenida Pirai,
nº 155, em Lajeado

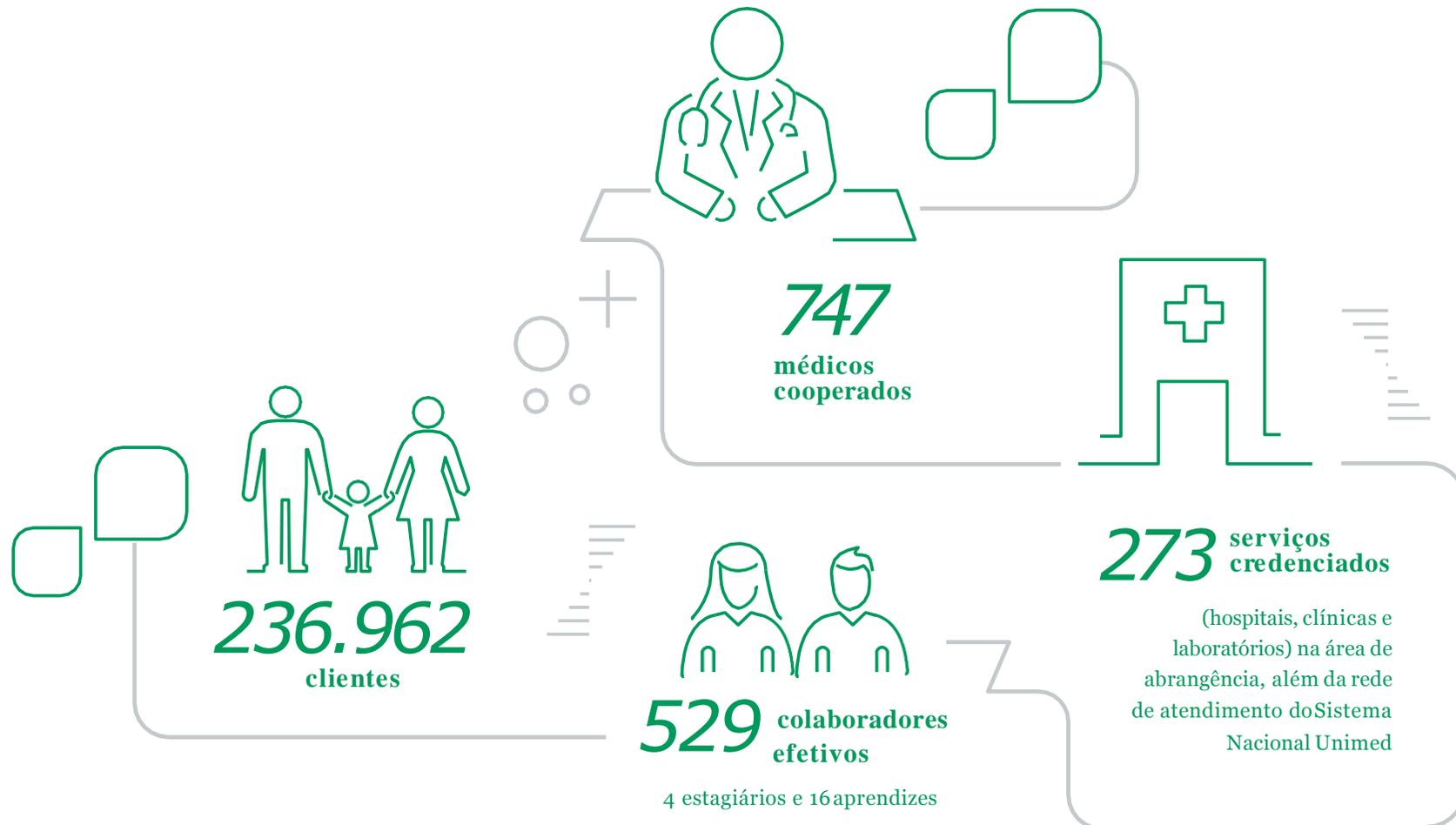
Em relação ao ano anterior, a cooperativa ampliou as interações digitais, centralizou serviços e reduziu duas unidades: uma em São Jerônimo e outra em Butiá.

Leia mais na página 54.



A VTRP em números:

G4-9



1.2 Identidade Corporativa

G4-56



Conjunto de normas e valores assumidos pela Unimed VTRP, chamado de Identidade Corporativa, assegura a melhoria contínua dos serviços prestados, promovendo o desenvolvimento e gerando satisfação para médicos cooperados, colaboradores e clientes. Acima de tudo, é a forma de consolidar o posicionamento da cooperativa: cuidar da saúde e promover a qualidade de vida das pessoas.

Negócio

Gestão da saúde.

Visão

Ser reconhecida como uma das melhores Cooperativas Médicas em gestão da saúde.

Missão

Prover saúde aos clientes, agregando valor aos cooperados e demais partes interessadas.

Política da Qualidade

Promover o desenvolvimento e a satisfação dos clientes, cooperados e colaboradores, comprometida com a melhoria contínua dos serviços de saúde.

Política de Sustentabilidade

A Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo se compromete a desenvolver o seu negócio de forma sustentável, com respeito aos públicos de relacionamento, orientada pela visão, missão e valores da cooperativa, priorizando a excelência na gestão da saúde, por meio do equilíbrio econômico, social e ambiental.

Valores

Ética: princípio de conduta

Cooperativismo: comprometimento societário e com o negócio

Relacionamento: valorização das pessoas

Excelência: melhoria contínua dos serviços

Sustentabilidade: econômica, social e ambiental



1.3 Lideranças

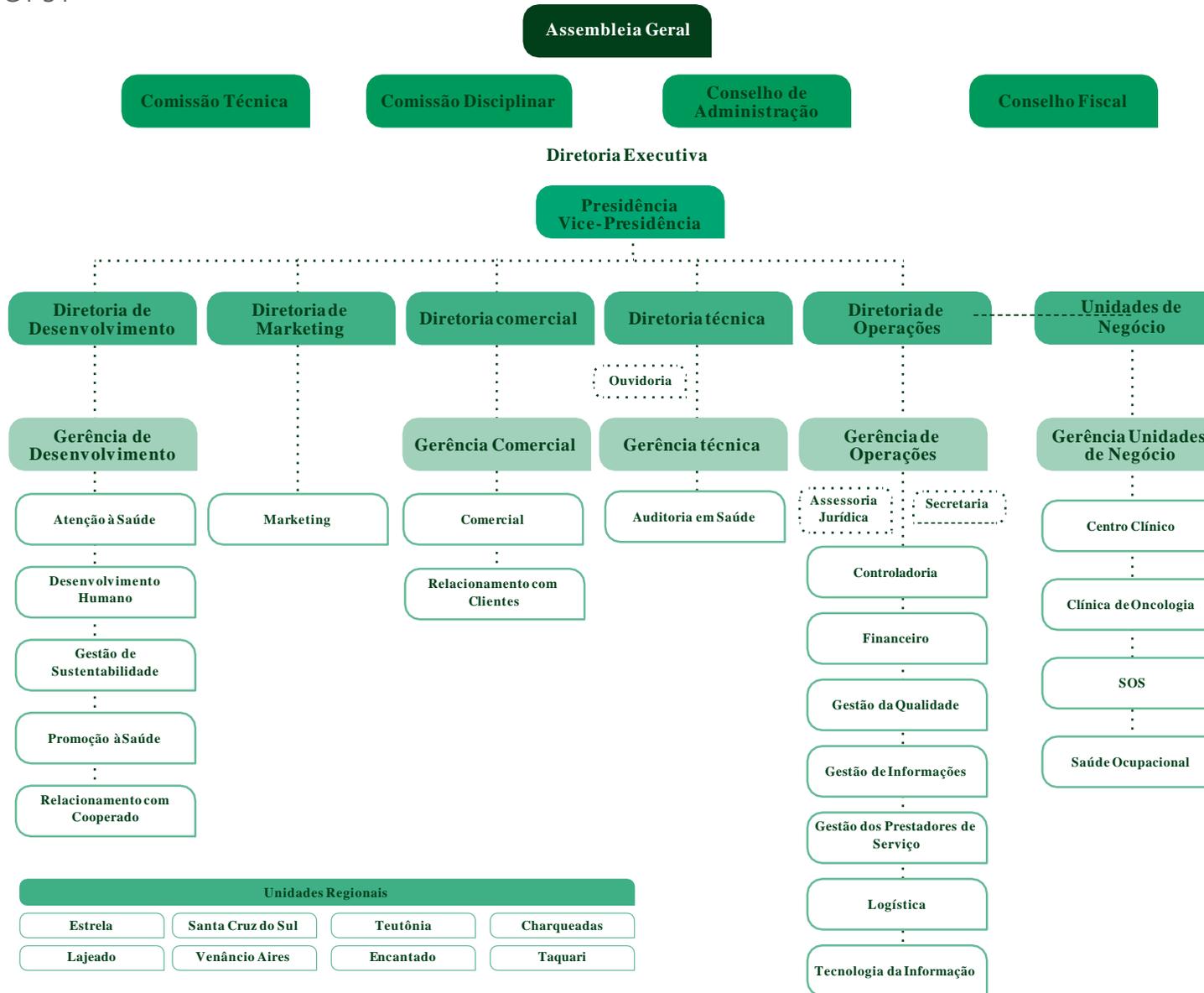
G4-14

Governança Cooperativa

A cooperativa adota mecanismos de controle que permitem assegurar a execução dos seus objetivos, garantindo a sua continuidade. Tem como base os princípios da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

Estrutura de Governança

G4-34



Conselho de Administração

Atua sob a liderança e coordenação do presidente da cooperativa, sendo composto por 12 integrantes. Conforme previsto no Estatuto Social, o grupo tem mandato de três anos e pode ser reeleito uma vez (ressalvada a renovação de no mínimo três de seus membros em cada novo mandato). O atual conselho, eleito em 2015, segue na gestão até março de 2018.

Presidente

Dr. Aldo Pricladnitzki

Vice-presidente

Dr. Neori José Gusson

Conselheiros vogais:

Dr. Aldonir Werner

Dra. Berenice Lago Flores Cemicchiaro

Dr. Carlos Renato Dreyer

Dra. Cláudia Alves da Cunha

Dr. Edson Gassen

Dr. Fernando Luís Gugel

Dr. Leonardo Quadros da Motta

Dr. Marcelo Zanettini Masella

Dr. Mário Miguel da Silveira Colombo

Dra. Nelita Inez Migliavacca Morelli

Conselho Fiscal

Tem a função de fiscalizar as operações, atividades e serviços da cooperativa, com mandato de um ano. Todos os anos é necessária a troca de pelo menos dois terços de sua composição.

Dra. Adriana Sassi Nunes de Souza

Dr. Claudio Luis Loureiro

Dra. Iloni Riedner Barghouti

Suplentes

Dr. Cristiano Thomasini Lange

Dr. Roberto Iorra

Dr. Roberto Martins

Comissão Disciplinar

Este grupo delibera sobre infrações ao Estatuto Social, Regimento Interno, Normas, Instruções e Resoluções válidas dos órgãos sociais da Unimed VTRP, dentro dos limites da Lei e do Código de Ética Médica. Tem caráter consultivo. Além disso, processa e emite parecer ao Conselho de Administração sobre os processos disciplinares. O mandato desta comissão coincide com o do Conselho de Administração.

Dr. Alexandre Emílio Moi

Dr. Carlos Inácio Mallmann

Dr. Isaac Bertuol

Dra. Isabel Helena Forster Halmenschlager

Dr. Ivan Seibel

Dr. Juliano Gheno Petter

Dra. Margareth Jaekel Lopes

Dr. Nestor Bergamaschi

Dr. Renato Girardi Fragomeni

Dra. Sandra Helen Chiari Cabral

Dr. Victor Inácio Volkweis

Comissão Técnica

Cabe a esta comissão a emissão de pareceres técnicos sobre quaisquer indícios de infração cometida por cooperados. O conteúdo é destinado ao Conselho de Administração, Comissão Disciplinar e Comissão de Ética. A comissão também julga, em primeira instância, os recursos das decisões técnicas tomadas pela cooperativa, interpostas por cooperados. Tem mandato desde 2006 por tempo indeterminado.

Dr. Alain Viegas Detobel

Dr. Claidir Luis dePaoli

Dr. Luciano Valli daFontoura

Dr. Nestor Bergamaschi

Dra. Viviani Magagnin Fernandes

Diretoria Executiva

Cargos aprovados pelo Conselho de Administração, responsáveis pela execução das normas estabelecidas para o cumprimento dos objetivos da cooperativa.

Diretor Comercial: Dr. Evandro Rocha dos Reis

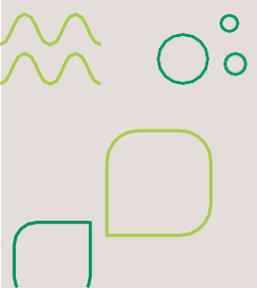
Diretor de Desenvolvimento: Dr. Claus

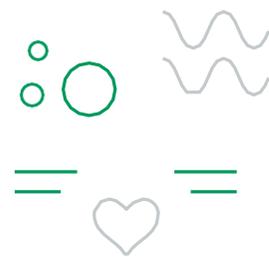
Dieter Dummer

Diretor de Marketing: Dr. Carlos Antonio da Luz Rech

Diretor de Operações: Dr. Rogério Miguel Di Giorgio Zingano

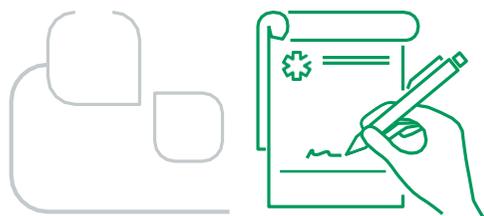
Diretor Técnico: Dr. Claidir Luis de Paoli





1.4 Produtos e serviços

G4-4



• Plano de saúde assistencial Empresarial

Voltado a pessoas jurídicas, para atendimento de seus colaboradores e dependentes.



• Plano de saúde assistencial Familiar

Dirigido a pessoas físicas para atendimento pessoal e de seus dependentes.

• Remoção terrestre (SOS)

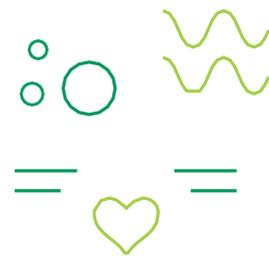
Atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência para clientes contratantes do serviço e comunidade.



• Programas de Saúde Ocupacional

Para pessoas jurídicas, engloba a elaboração do Plano de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), além de exames periódicos, admissionais, demissionais ou por troca de função.





Novos produtos e melhorias

Entre tantos grupos estratégicos na Unimed VTRP, um deles é o Núcleo de Mercado. Profissionais de diversas áreas da cooperativa analisam o mercado de saúde e estudam soluções para atender as necessidades de diferentes públicos, de forma cada vez mais segmentada.

Pela atuação do núcleo, um novo produto foi lançado e melhorias foram implantadas em 2017:



Cartão Acesso +Fácil

Em parceria com a Central de Serviços Unimed - RS, a VTRP começou a comercializar este cartão em sua área de abrangência. Já está disponível para a população da cidade de Taquari, região do Jacuí e para o Vale do Rio Pardo. Em breve será lançado no Vale do Taquari.

Como funciona?

- É um cartão que dá direito a preços diferenciados em consultas médicas e exames complementares.
- O cliente pode incluir como dependentes o cônjuge, filhos, enteados, pais esogros.
- São duas modalidades: com e sem seguro para auxílio funeral.
- Mensalidades a partir de R\$ 9,90.

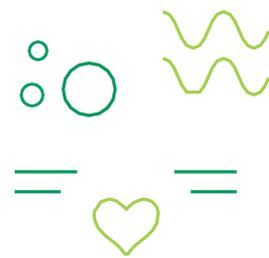
Outras informações no www.acessomaisfacil.com.br.

Plano Empresarial: agora para pequenos negócios

Empresas com duas pessoas (proprietário e um funcionário ou dois sócios) podem contratar o Plano Empresarial Unimed. Até então, este tipo de plano só era comercializado para grupos com pelo menos cinco pessoas.

Plano Familiar: dependente fica até os 30 anos

Filhos dependentes dos pais podiam ficar no plano de saúde da família até os 24 anos. Essa idade foi ampliada até os 30 anos, nos planos regulamentados.



Nova modalidade de plano de saúde: Unimed Pleno



O Unimed Pleno é focado no modelo de Atenção Integral à Saúde

Inicialmente lançado como um programa piloto em Santa Cruz do Sul (2015) e depois estendido para Lajeado (2016), a Atenção Integral à Saúde (AIS) ganhou o status de produto: o Unimed Pleno.

Trata-se de uma nova modalidade de plano de saúde que começou a ser comercializado

em janeiro de 2017, tanto para o segmento familiar como o empresarial. Os atendimentos médicos são centralizados em duas estruturas localizadas na região, em Lajeado e Santa Cruz do Sul.

Princípios básicos do AIS:

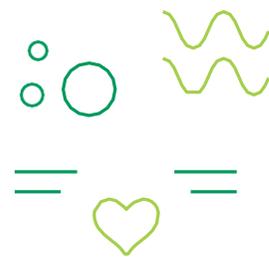
Integralidade: atendimento às necessidades de atenção integral à saúde, levando em conta os aspectos biológicos e psicossociais que envolvem o indivíduo;

Acesso (disponibilidade): contato com um médico de referência e equipe multiprofissional em qualquer necessidade;

Continuidade do cuidado: acompanhamento periódico de um médico de referência e equipe multiprofissional, mantendo um vínculo permanente;

Coordenação do cuidado: elaboração de um plano personalizado, voltado a cada pessoa, utilizando os recursos necessários para organizar, coordenar e integrar os cuidados.





Resultados de 2017

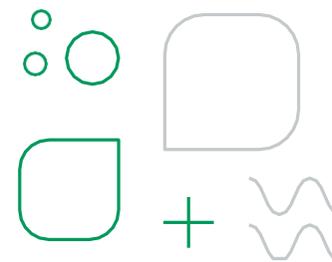
Total de clientes AIS	2.917
Atendimentos médicos em Lajeado	2.778
Atendimentos médicos em Santa Cruz do Sul	4.329

A importância desse cuidado integral, para a prevenção de doenças, já foi reconhecida por uma das principais clientes da Unimed VTRP de plano empresarial. Em 2018, a empresa passa a oferecer esse produto para 1.200 colaboradores alocados em Minas Gerais.

Em estudo no Núcleo de Mercado

Para 2018, estão previstos estudos de novos produtos e soluções para diversos públicos, bem como melhorias em produtos que já são comercializados pela cooperativa.

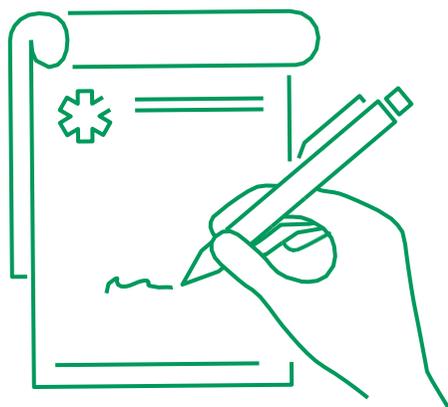




1.5 Participação de mercado

G4-8

Área de atuação da UnimedVTRP



59 municípios

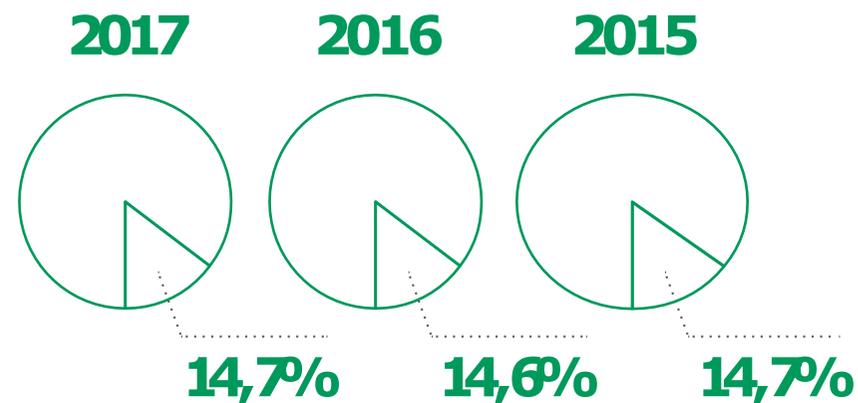
sete na região do Jacuí, 16 no Vale do Rio Pardo e 36 no Vale do Taquari

População neste grupo de municípios (estimativa 2017):

868.884

habitantes, um acréscimo de 0,42% em relação ao ano anterior

Evolução da participação de mercado



Desse total de habitantes, **126.850** são clientes de planos assistenciais da Unimed VTRP, uma variação positiva de 0,43% em relação ao ano anterior. Isso representa uma participação de mercado de 14,7%.



1.6 Carteira de clientes

G4-8

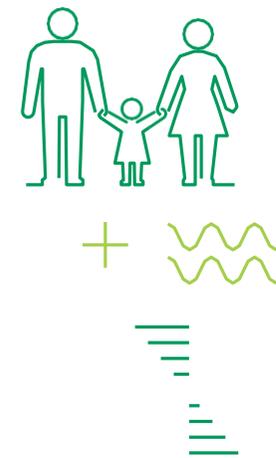
A carteira de clientes da Unimed VTRP se manteve praticamente estável pelo segundo ano consecutivo. Em uma análise geral, há um equilíbrio: o volume de novos contratos (produtos e planos de saúde) é muito semelhante ao de contratos cancelados. A cooperativa fechou 2017 com 236.962 clientes, o que representou um saldo positivo de 0,14% em relação ao ano anterior.

Número total de clientes

2017	—	236.962
2016	—	236.624
2015	—	241.379

Em um cenário econômico de incertezas, as famílias se mostraram mais cautelosas em seus investimentos e houve uma retração nos planos familiares.

Já no segmento empresarial, a cooperativa apostou em ações dentro das empresas, o que refletiu na expressiva captação de novos clientes (funcionários novos ou que ainda não tinham plano de saúde). Além disso, este ano a VTRP conquistou mais dois significativos clientes de plano empresarial, que juntos somaram 550 novos beneficiários na carteira.





Cientes Unimed VTRP por plano de saúde e produto

Produto	 Plano Empresarial	 Plano Familiar	 Plano por Adesão	 Saúde Ocupacional	 Demais Produtos	Total (*)
Cientes 2016	106.522	44.808	6.205	44.509	34.580	236.624
Cientes 2017	107.088	44.570	5.907	45.583	33.814	236.962
Varição em 1 ano	0,53%	-0,53%	-4,80%	2,41%	-2,22%	0,14%

(*) O número total de clientes é a soma de todos os contratos de produtos assistenciais e não-assistenciais. Sendo assim, um beneficiário pode ser contado mais de uma vez no levantamento, por possuir mais de um produto.



1.7 Inovação



Diretoria e gerências da Unimed VTRP literalmente vestiram a camiseta da inovação

Diante de um mercado em transformação, com novas perspectivas e desafios, a Unimed VTRP sentiu que precisava revisar o funcionamento de suas engrenagens para atender novas demandas e encontrar formas

de conseguir outros resultados. Enquanto organização, havia chegado o momento em que era necessário se questionar: "E se fizemos diferente?". Foi neste cenário que a cooperativa começou a trabalhar a implantação da cultura da inovação.

Mas afinal, o que é ser uma empresa inovadora?

Para a Unimed VTRP, inovação são melhorias ou soluções em produtos e serviços – ou até mesmo em processos – que gerem valor à cooperativa, em termos de negócio. Ou seja, inovar não necessariamente é ser revolucionário. Podem ser pequenos ajustes que facilitem o fluxo de trabalho da cooperativa, atendendo às demandas com qualidade.



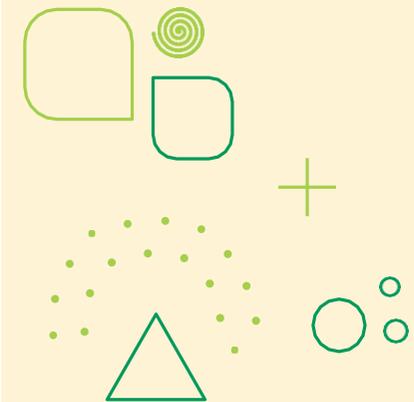


A inovação não tem receita. Entretanto, existem metodologias que conduzem o processo de inovação. Após alguns estudos, a cooperativa optou por uma metodologia reconhecida internacionalmente: o Design Thinking.

Essa metodologia coloca o ser humano no centro das atenções. Após a definição do público-alvo, são realizadas entrevistas em profundidade, que buscam entender o contexto em que este público está inserido e resolver os seus problemas. É preciso empatia:

colocar-se no lugar do outro e sentir o que ele está sentindo para encontrar um jeito de acabar com suas “dores”. É uma inovação que nasce a partir de necessidades reais, para a melhoria da vida das pessoas.

Com conceito e metodologia estabelecidos, a etapa seguinte foi o envolvimento de seus públicos – principalmente colaboradores e médicos cooperados -, para que a mudança de cultura começasse a se tornar uma realidade no dia a dia da Unimed VTRP.





Nossas relações

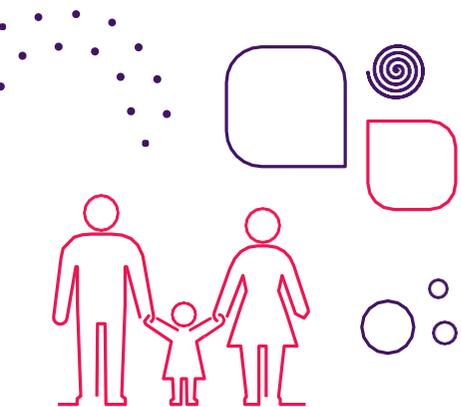
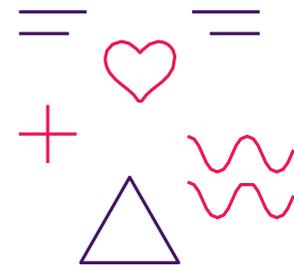


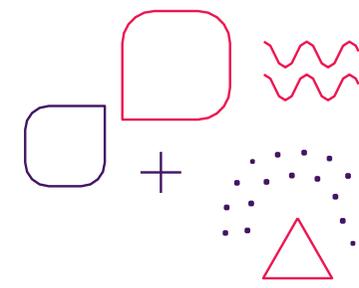
2. *Nossas relações*

G4-24; G4-25

Todos os anos, no planejamento estratégico, a Unimed VTRP revisa as diretrizes do negócio e os públicos de relacionamento, também chamados de partes interessadas. Neste ecossistema, estão envolvidos com a cooperativa: médicos cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, governo e sociedade.

Essas relações são pautadas pela ética, transparência e pelo diálogo, para o crescimento e desenvolvimento mútuo. Em 2017, em especial, a Unimed VTRP intensificou o envolvimento desses públicos, convidando-os a propor melhorias no funcionamento da operadora.





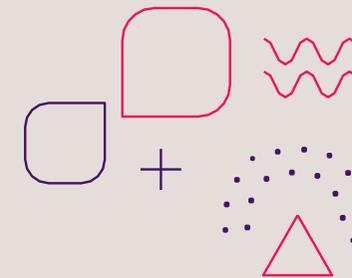
2.1 Colaboradores



Novas dinâmicas de trabalho guiaram os colaboradores no processo de inovação

Assim como em qualquer empresa do setor de serviços, um dos principais patrimônios da Unimed VTRP é o conhecimento gerado pelo capital humano, ou seja, por seus colaboradores. Em 2017, a partir de toda a base produzida ao longo de anos, este público foi convidado a rever conceitos, a pensar diferente e a apresentar novas ideias para um melhor funcionamento do negócio: a palavra-chave do ano foi inovação.

Esse novo direcionamento surgiu após a realização de um diagnóstico da cultura organizacional. Foi quando a cooperativa identificou que, para manter-se atual, era preciso agregar a inovação ao já estabelecido modelo de foco em resultado. A partir de então, traçou uma série de ações que visam esta mudança cultural.



Como está acontecendo a mudança de cultura?

Foram realizadas ações voltadas para o desenvolvimento da cultura de inovação, envolvendo Diretoria, Gestão e demais colaboradores. Destaque para workshops de disseminação da metodologia de Design Thinking, palestras e o lançamento da plataforma Inovar, que possibilita o compartilhamento de ideias entre os colaboradores. Essas ações estão em consonância com a campanha de comunicação interna, FABLAB Unimed, que abrange todos os colaboradores.

Treinamentos

G4- HR7;G4-SO4

Além dos treinamentos em Design Thinking, inúmeros outros temas foram abordados em 2017, totalizando 18 mil horas de capacitações e atingindo 100% dos colaboradores.

Desse montante, destaque para a promoção da integração e o respeito às diferenças, que estimulam o desenvolvimento individual e a igualdade de tratamento para com todos os públicos da cooperativa (políticas de direitos humanos). Em temas voltados especificamente a essas condutas e normas da cooperativa, bem como para o desenvolvimento de sua filosofia de negócio, o cooperativismo, foram 234 horas em capacitações, abrangendo 23,7% dos colaboradores.

Além disso, a cooperativa conta com um Código de Conduta. Na prática, é instrumento que traduz a filosofia de trabalho da Unimed VTRP, expressa pela Governança Cooperativa. Reúne informações importantes relacionadas às condutas esperadas pelos cooperados e colaboradores no relacionamento com todos os públicos os quais interage. Todos os princípios estão baseados no respeito, ética e transparência. O documento, que já está na quarta revisão de seus conceitos, também norteia o cuidado do comportamento anticorrupção, em todas as instâncias.

Programa Diversidade

A cooperativa está desenvolvendo um programa, que tem como objetivo promover

a diversidade para os diferentes públicos, buscando a inclusão de pessoas em sua multiplicidade. Está em fase inicial, sendo pensado e estruturado por um grupo específico de colaboradores.

Ainda na linha do respeito às diferenças, vale mencionar que a Unimed VTRP, através do Programa Sentidos, faz parte do rol de empresas que oferecem oportunidades a Pessoas com Deficiência (PCD's). Mais do que cumprir uma lei, a cooperativa preza para que todos possam exercer plenamente suas atividades no ambiente profissional, com direitos e deveres, respeitando as diferenças e limitações de cada um.



O programa existe desde 2013, oferecendo atividades como curso de Libras e sensibilização de diversos públicos. Tem o intuito de incluir estes profissionais em um ambiente de trabalho capaz de propiciar o seu desenvolvimento técnico e comportamental.

Entre os 549 colaboradores da Unimed VTRP há 18 colaboradores e dois aprendizes PCD's. A cooperativa tem como política não abrir vagas específicas para pessoas com deficiência. Durante o processo seletivo, busca identificar quais são as experiências profissionais, talentos e potenciais de acordo com as oportunidades que são oferecidas. Todo processo seletivo é aberto para a participação de candidatos em geral, sejam eles PCD's ou não.

Gestão por Competências

Na Unimed VTRP, a gestão do capital humano se dá pela gestão por competências, sem distinção de gênero, idade, raça ou orientação sexual. Desde a seleção, os profissionais são avaliados por suas capacidades.

O sistema de Gestão por Competências está alinhado às estratégias de negócio, o que possibilita canalizar as iniciativas e os investimentos em recursos humanos no desenvolvimento das competências dos profissionais e da cooperativa, proporcionando um maior retorno às pessoas e à organização.

Cargos e salários

Já a Política de Cargos e Salários da Unimed VTRP respeita as particularidades de seu segmento de atuação e é coerente com a

valorização das pessoas que, com o resultado do seu trabalho, são responsáveis por manter e desenvolver a organização.

Tal política visa atender às seguintes premissas:

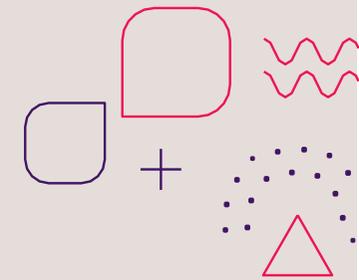
Consistência interna: criar um sistema capaz de valorizar os colaboradores, as funções e os cargos, utilizando procedimentos homogêneos de avaliação e proporcionar o equilíbrio interno na gestão da remuneração;

Atratividade: favorecer os processos de admissão e fixação de pessoas adequadas e estimulá-las na busca do autodesenvolvimento;

Orientação para resultados: reconhecer a contribuição de cada equipe e os desempenhos diferenciados para a sustentação e melhoria dos resultados;

Competitividade e equilíbrio orçamentário: compatibilizar os custos com remuneração de pessoal, com as receitas, matriz de custos e realidade do negócio.





Saúde e segurança no trabalho

G4-LA8

Assim como a valorização, a Unimed VTRP também preza pela saúde integral de seus colaboradores. Por isso, incentiva hábitos de vida saudáveis, como a prática de esportes.

Também associada à saúde do colaborador, está a prática de ginástica laboral. Implantada na cooperativa em 2000, é realizada em grupos por todos os colaboradores no mínimo três vezes por semana, durante 10 minutos cada sessão.

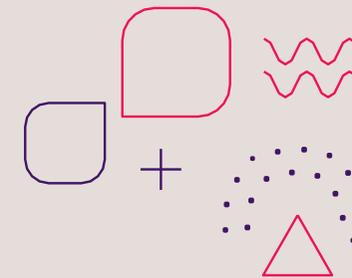
Cipa

As ações de segurança são desenvolvidas pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), sejam elas preventivas ou corretivas - frente a acidentes e doenças decorrentes do trabalho.

Anualmente é realizada a Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho (Sipat), para todos os colaboradores. Em 2017, destaque para os seguintes

temas: "A forma como nos relacionamos com as pessoas e sua influência na nossa saúde"; "Tudo Mudou! E agora?" trazendo a história de vida de uma pessoa que precisou se reinventar após sofrer um acidente de trânsito e ficar em uma cadeira de rodas; e "Família e Trabalho: somar, dividir ou multiplicar?", com enfoque nos desafios diários da relação familiar.





Mapa de Riscos e programas

Também cabe à Cipa, junto com as equipes do sistema 5S's, a elaboração do Mapa de Riscos. Neste contexto, aparecem dois programas:

PPRA - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais

PCMSO - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional

Brigadistas

A cooperativa possui equipe de brigadistas, orientada e capacitada para atuar nas situações de incêndio. As orientações contra incêndio são divulgadas a todos os colaboradores. Placas de sinalização estão dispostas em pontos estratégicos em todos os andares da sede. É disponibilizada cópia das "Orientações de segurança em caso de incêndio" para as equipes de prestadores de serviços fixos que trabalham no prédio.

Treinamentos de segurança

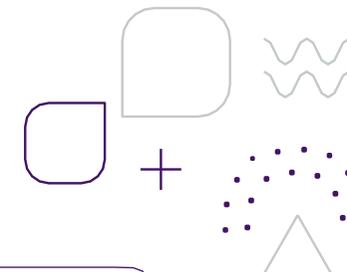
Para conscientizar os colaboradores quanto aos riscos existentes no ambiente de trabalho são aplicados os seguintes treinamentos:

- EPIs: na Integração de Novos Colaboradores;
- CIPA: a cada troca de gestão;
- Atendimentos em Casos de Exposição Ocupacional a Materiais Biológicos: destinados a colaboradores da área de enfermagem que utilizam materiais perfuro-cortantes nas suas atividades;
- Saúde e Segurança no Trabalho: na admissão de colaboradores;
- Ordem de Serviço: em atendimento à NR 1 do Ministério do Trabalho, são elaboradas ordens de serviço com o objetivo de regulamentar a execução de atividades que apresentam riscos à saúde e segurança do trabalho.



Perfil dos colaboradores

G4-10



Número total de colaboradores por contrato de trabalho e gênero

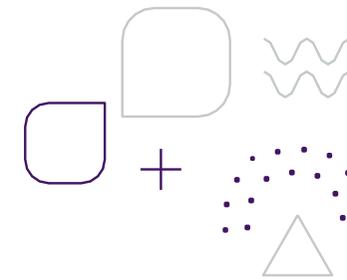
			
	Femininos	Masculinos	Total
Aprendizes:	10	6	16
Estagiários:	3	1	4
Efetivos/ CLT:	406	123	529

Gênero e região

	Feminino	Masculino	TOTAL
Vale do Taquari	316	109	425
Vale do Rio Pardo	92	19	111
Região do Jacuí	11	2	13
Total	419	130	549

Cargo e gênero

	Feminino	Masculino	TOTAL
Aprendiz	10	6	16
Auxiliar	37	10	47
Assistente/ Administrativo	79	12	91
Assistente/ Atendimento	75	25	100
Analista	79	21	100
Técnico	28	27	55
Especialista	86	16	102
Gestão	20	11	31
Estagiário	3	1	4
Analista Master	2	1	3
TOTAL	419	130	549



Variação no ano

Janeiro 553

Dezembro 549

Variação: 0,72% de redução no quadro de pessoal

Número total de colaboradores por faixa etária, gênero e região

Demissões 102
(considerando 14 aprendizes e 0 estagiários)

Regiões Vale do Rio Pardo 21
Região do Jacuí 9
Vale do Taquari 73

Gênero Homens 22
Mulheres 80

Novos colaboradores contratados em 2017, por faixa etária e gênero

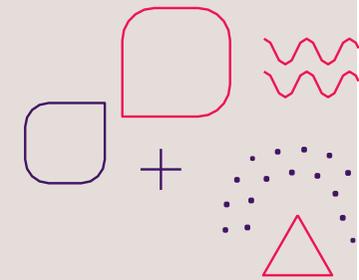


Idade	Masculino	Feminino	Total
Abaixo de 30 anos	21	49	70
De 30 a 50 anos	7	22	29
Acima de 50 anos	0	0	0
Total	28	71	99 (*)

(*) Considerando 16 aprendizes e 3 estagiários

Novos colaboradores contratados em 2017, por faixa etária e região

Idade	Vale do Taquari	Vale do Rio Pardo	Região do Jacuí	Total
Abaixo de 30 anos	56	12	2	70
De 30 a 50 anos	24	4	1	29
Acima de 50 anos	0	0	0	0
Total	80	16	3	99



Taxa de rotatividade

G4-LA1

A taxa de rotatividade é definida com base em tendências, cenários e segmento de mercado. Em 2017, o índice de rotatividade fechou em 1,36%.

No período, foram registrados 102 desligamentos, sendo parte deles por iniciativa do colaborador e também por adequação do quadro de funcionários, com a redução de 15 vagas. Neste ano, duas estruturas de atendimento ao cliente encerram as atividades: em São Jerônimo e Butiá.

Rotatividade por faixa etária

Abaixo de 30 anos:	49,02%
De 30 a 50 anos:	49,02%
Acima de 50 anos:	1,96%
Total:	100%



2.2 Médicos cooperados



Na Assembleia Geral Ordinária (AGO), que é realizada uma vez ao ano, os médicos têm um panorama de todas as atividades da cooperativa

Na relação com os médicos cooperados, inovação foi o tema central. Em 2017, foram implantadas novas práticas, bem como reavaliadas as que já existiam, tendo como foco a aproximação e a participação cada vez maior dos cooperados.

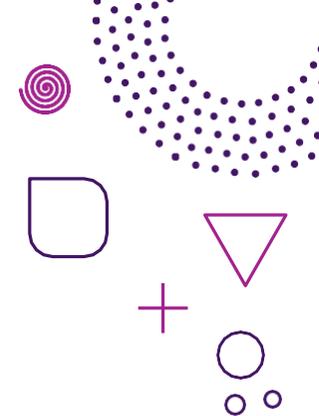


Grupos de cocriação

Em 2017, médicos foram protagonistas na construção de soluções para demandas relevantes do negócio. Ao longo do ano, 108 médicos cooperados se envolveram em 16 grupos de cocriação das mais diversas áreas: desde a concepção de novos produtos até a avaliação de programas de prevenção à saúde oferecidos pela cooperativa aos clientes.



Neste ano, 15% dos médicos cooperados se envolveram em 16 grupos de cocriação das mais diversas áreas





A prática Portas Abertas foi reformulada, o que gerou um aumento no número de participantes

Portas Abertas

Práticas consolidadas foram reformuladas para dar mais voz aos cooperados e ampliar a escuta do que é de interesse deste público. A partir das sugestões de um grupo de cocriação para atualização da prática Portas Abertas, por exemplo, houve uma evolução de 47% nas participações dos médicos nesses encontros. A pauta, que era estruturada pela cooperativa, passou a ser montada com os assuntos sugeridos pelos cooperados.

Outra inovação foi a descentralização do programa, que só ocorria na sede (Lajeado) e em Santa Cruz do Sul. Além de duas edições em cada um desses municípios, também foram promovidas reuniões em Encantado, Charqueadas e Venâncio Aires.



Reunião Cooperativa

Para colocar os cooperados no centro das decisões mais estratégicas da cooperativa, foi criada a Reunião Cooperativa, que teve quatro edições neste ano e 20 participantes. Com um número de vagas limitadas, os médicos podem se inscrever para participar da Reunião de Diretoria, momento semanal entre a Diretoria Executiva e gerências da Unimed VTRP.

Voluntariado médico

Em 2017, a homeopata Cristina Wiehe foi uma das médicas que participou do programa de voluntariado na Associação de Menores de Arroio do Meio (Amam), por intermédio da Unimed VTRP.

“Sempre tive interesse em fazer voluntariado. Já tinha ido em outras instituições, mas parei em função da carga horária de trabalho. Então, numa assembleia de cooperados, fiquei sabendo que a Unimed tinha este trabalho. Foi uma experiência muito gratificante. Eu já tinha trabalhado em comunidades carentes financeiramente e afetivamente, atendido também vítimas de maus tratos e abuso sexual. Mas a realidade que encontrei



Médica Cristina com a coordenadora da área de Gestão de Sustentabilidade da Unimed VTRP, Jelci Danieli, recebendo o reconhecimento pela participação no voluntariado

na Amam foi muito diferente de tudo o que já vivi e vi. As crianças e adolescentes de lá ficaram muito felizes com as palestras. Contudo, confesso que fiquei mais agradecida pela oportunidade de realizar este trabalho.”

MBA in company



Alunos do MBA

A turma mais recente do MBA em Gestão de Negócios em Saúde, organizada em parceria entre Unimed VTRP e Fundação Unimed, teve início em 2015 e finalizou em 2017 com o desenvolvimento de 13 cooperados e 18 colaboradores.

Os conteúdos abordados permearam entre o diagnóstico e as perspectivas do cooperativismo, judicialização da saúde e do ato médico, gestão de custos assistenciais, gerenciamento financeiro e orçamentário, entre outros.

O MBA tem o objetivo de desenvolver o médico cooperado para atuar nos serviços e funções da cooperativa, agregando conhecimentos sobre a gestão do negócio da saúde, ampliando a visão sistêmica e colaborativa na Unimed VTRP.

Ao longo do ano, outras ações de desenvolvimento foram realizadas, como palestras sobre cooperativismo, organização e administração do consultório, além de mais uma edição do Simpósio de Medicina, que abordou o tema Cuidados Paliativos.





Canais de comunicação

Para se comunicar com seus médicos cooperados, a Unimed VTRP mantém diversos canais, entre eles:

- Espaço Cooperado
- Aplicativo para médicos cooperados
- Portal Cooperados (Portal News, Fale com a Presidência, Fale com a Unimed)
- Pesquisa de Satisfação

Desafios futuros

- Criar um programa de remuneração diferenciada para médicos cooperados, associado a indicadores de desempenho.
- Criar novos Comitês de Especialidades Médicas, para discussão de assuntos pertinentes a cada área de atuação médica, como questões técnicas e protocolos. Atualmente, existe o Comitê de Ginecologia e Obstetrícia, com reuniões mensais.



Perfil dos médicos cooperados

Gênero



72%
Homens



28%
Mulheres



747
Total de cooperados

Média de idade por região

Vale do Taquari 54 anos

Vale do Rio Pardo 53 anos

Região do Jacuí 57 anos

Faixa etária

Até 40 anos 155

41 a 50 anos 169

51 a 60 anos 165

61 a 70 anos 155

Mais de 70 anos 103

Tempo de cooperativa

Até 10 anos 195

11 a 20 anos 204

21 a 30 anos 142

31 a 40 anos 129

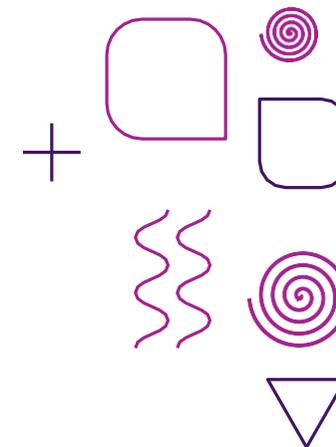
Mais de 40 anos 77

Movimentação no quadro de cooperados

Admissões	23	Exclusões	3	Aposentadorias	3	Afastamentos	0
Demissões	6	Falecimentos	2	Jubilções	3		

2.3 Prestadores de Serviços

G4-12



Como a Unimed VTRP não possui uma rede própria de hospitais, clínicas e laboratórios, credencia estes serviços para o atendimento dos clientes nos 59 municípios de sua região de abrangência.

Na cooperativa há uma área específica para dar suporte a este grupo e acompanhar de perto o seu desenvolvimento, garantindo o padrão de qualidade Unimed. É a Gestão dos Prestadores de Serviços, que conta com canais de contato exclusivos: telefone, e-mail e até um portal na web (www.unimedvtrp.com.br/canais).

São 273 empresas credenciadas. Todos os anos é feita uma análise do dimensionamento dessa

rede de cuidados, que deve ser proporcional ao volume de clientes e demandas da Unimed VTRP.



Em 2017, a cooperativa promoveu um encontro com laboratórios



Práticas para o desenvolvimento e qualificação da rede credenciada

- Visitas de credenciamento e acompanhamento das empresas prestadoras de serviços;
- Eventos anuais, com temas contemporâneos, para profissionais específicos, como atendentes dos prestadores e faturistas dos hospitais, além de encontros com grupos de serviços;
- Programa de Segurança do Paciente, o qual contempla inúmeras práticas, tais como: Evento de Segurança do Paciente para Hospitais, Avaliação de Acompanhamento de Prestadores de Serviços, Incentivo à Acreditação de Hospitais e Programa de Reconhecimento por Desempenho;
- Controle e atualização de documentos legais dos prestadores de serviços;
- Pesquisa de satisfação;
- Visitas de relacionamento com Unimeds do Sistema Unimed, visando melhorar a satisfação dos clientes de plano nacional quando utilizam a rede fora da área de ação da VTRP;
- O contrato de prestação de serviços prevê cláusulas como o repúdio ao trabalho infantil e escravo.

Avaliação de prestadores

A avaliação de 100% dos prestadores de serviços é bienal, dividida por determinados grupos a cada ano. Em 2017, foram visitados os laboratórios de análises clínicas, clínicas de imagem e de quimioterapia, clínicas médicas das mais variadas especialidades, clínicas de fonoaudiologia, laboratórios de patologia, hemoterapias e clínicas de hemodiálise. Todos os grupos apresentaram melhora no desempenho, o que representa qualificação no atendimento prestado ao cliente Unimed. No próximo ano serão avaliados hospitais e clínicas de fisioterapia.



2.4 Fornecedores

G4-12; G4-HR6

Em 2017, a Unimed VTRP contou com cerca de 1440 fornecedores ativos em seu cadastro. Na cadeia de suprimentos destacam-se os seguintes grupos: Equipamento Médico, Medicamentos, Oxigênio, Produto, Serviço e Transportes. Todos desempenham um papel importante no funcionamento das atividades, pois impactam direta ou indiretamente no atendimento dos processos da organização.

As aquisições são realizadas de fornecedores de todo o território nacional e internacional, com priorização de empresas locais. Entretanto, na seleção também são utilizados outros critérios,

como preço compatível ao mercado, qualidade dos serviços prestados, prazo de entrega, normas de segurança do trabalho, idoneidade, respeito ao meio ambiente e direitos humanos.

Além destes, são observados os seguintes requisitos: certidões negativas de tributos federais, estaduais e municipais; de Previdência Social; FGTS; Cartão CNPJ; Contrato Social; nota fiscal; relação de funcionários cadastrados na empresa; condição de pagamento adequada; Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA); Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO); Comprovação de treinamento para o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's).

Avaliação de fornecedores

Sob influência da cultura da inovação, um grupo de trabalho da cooperativa fez o exercício de empatização e propôs uma premiação para aqueles que mais se destacam.

A ideia deu origem a um projeto, que convida os fornecedores a também se engajarem na cultura da inovação. Ao longo de 2018 eles poderão sugerir melhorias para os processos da cooperativa. Cada ideia será avaliada e receberá pontos, de acordo com sua viabilidade e impacto financeiro.





Prática atual

A avaliação dos produtos e serviços adquiridos pela cooperativa ocorre por meio de acompanhamento do serviço prestado e de registros de não conformidades. Os colaboradores são incentivados a contribuir com informações de não conformidade como também de elogios que são repassados aos fornecedores. Também é observado o atendimento de requisitos relacionados no Manual do Fornecedor.

Comunicação e relacionamento

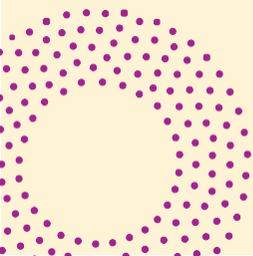
Para se manter próxima deste público, a Unimed VTRP desenvolve diversas práticas, como as visitas e reuniões de alinhamentos de processos. Além disso, faz o envio bimestral de newsletter com notícias sobre a cooperativa e informações pertinentes às atividades que envolvam os fornecedores.

Ouvidoria

Disponível no site da Unimed (www.unimedvtrp.com.br) para contato dos fornecedores direto com os gestores da Logística. Por este canal, podem enviar sugestões, opiniões, reclamações, elogios e informações. Após o recebimento das informações dos fornecedores, a Coordenação da Logística analisa as informações e encaminha para compradores ou analistas planejarem ações baseadas nas necessidades dos fornecedores, as quais são retornadas para os mesmos posteriormente.

Encontro com fornecedores

Promovido a cada dois anos, aborda temas definidos a partir do resultado da Pesquisa de Satisfação, associados às atividades, ações e objetivos da cooperativa. O próximo será realizado em 2018, com palestras direcionadas a compliance, inovação e cases de empresas da região.



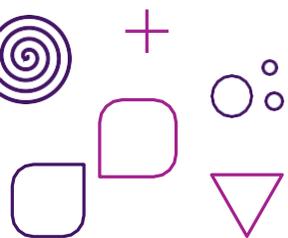


2.5 *Governo e sociedade*

Regulação da saúde

Enquanto operadora de planos de saúde, a Unimed VTRP é regulada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Trata-se de um órgão do governo responsável por ditar as regras e fiscalizar o setor no país.

Em 2017, a agência publicou 11 Instruções Normativas (IN's) e 13 Resoluções Normativas (RN's). Entre as novas RNs, cinco foram mais significativas ao trabalho da Unimed VTRP.





Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

Para monitorar o desempenho das operadoras, a ANS calcula anualmente o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). É uma avaliação retroativa, referente ao ano anterior ao da divulgação. O IDSS varia de zero a um (0 a 1) e cada operadora recebe uma nota que a enquadrará em uma faixa de avaliação por ordem crescente de desempenho.

Dimensões consideradas

Qualidade em atenção à saúde: avaliação do conjunto de ações em saúde que contribuem para o atendimento das necessidades de saúde

dos beneficiários, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada;

Garantia de acesso: condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores;

Sustentabilidade no mercado: monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores;

Gestão de processos e regulação: entre outros indicadores, essa dimensão afere

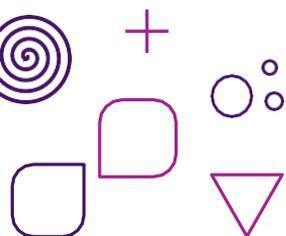
o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.

Notas da Unimed VTRP

(a escala vai de 0 a 1)

Ano	Pontuação
2017	0,87
2016	0,74
2015	0,88

No último ano, a melhora na nota se deve ao aumento na pontuação da dimensão Qualidade em Atenção à Saúde – IDQS. O principal fator para este resultado foi a qualificação dos dados apresentados à agência.





Acreditação



Anúncio da conquista da Acreditação gerou comemoração no auditório da Unimed VTRP

O Programa de Acreditação tem como objetivo certificar a qualidade assistencial das operadoras de planos de saúde, de acordo com avaliação feita por entidades de Acreditação homologadas pela ANS.

Para obter a Acreditação, uma operadora deve atender a maior parte dos 147 requisitos elencados pela agência na Resolução Normativa

(RN) 277, que foi publicada em novembro de 2011 e, por enquanto, é de adesão voluntária. A maioria dos itens está focada no cliente, considerando sua satisfação, prevenção de doenças, promoção à saúde, disponibilidade de rede credenciada de serviços (médicos, hospitais, clínicas e laboratórios) e infraestrutura oferecida.

A certificação é válida por três anos. E a Unimed VTRP, que já havia sido certificada em 2014, conquistou novamente o reconhecimento em 2017. Aumentou sua pontuação, permanecendo Nível I (o mais alto fornecido pela ANS).

Ano	Pontuação
2017	99,39
2014	91,28

Além de cumprir todos os requisitos com o objetivo de oferecer serviços com

excelência aos clientes, o resultado coloca a Unimed VTRP no topo, entre as melhores operadoras do país. E, conforme a A4 Quality, um case de benchmarking, ou seja, exemplo de gestão e práticas no setor.

Três aspectos foram determinantes para a conquista:

- Apoio da Diretoria e Gerências, focadas na certificação, devido à importância dos requisitos contidos na RN;
- Engajamento e comprometimento dos colaboradores, dedicando esforços na melhoria dos processos e manutenção de boas práticas;
- O fato de a cooperativa já ter a certificação ISO. Os processos já estavam mapeados e documentados, sendo necessários pequenos ajustes para atendimento dos requisitos da RN.





Participações em grupos de liderança social

G4-16

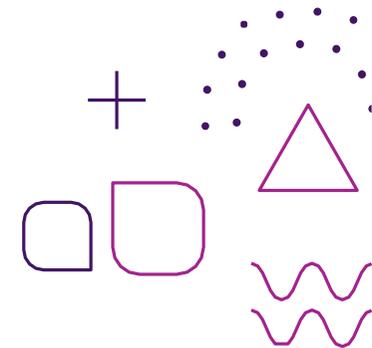
A cooperativa mantém-seem constante atualização, buscando conhecimentos para adequar suas práticas em relação à sustentabilidade. Entende que compartilhar informações e unir forças são fundamentais para promover mudanças.

Sendo assim, participa de comitês e fóruns que discutem questões sociais e políticas públicas para promover o bem-estarsocial.

- *Comitê Programa Vida+Viva - Programa Vida+Viva – Lajeado
- *Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente e Saneamento (Condemas) - Lajeado
- *Conselho Municipal de Saúde do Município de Teutônia – Teutônia
- *Comitê Municipal de Investigação da Mortalidade por Aids e Transmissão Vertical por HIV e Sífilis- Santa Cruz do Sul
- *Comitê da Mortalidade Infantil – Venâncio Aires
- *Associação de Entidades Empresariais de Santa Cruz do Sul (Assemp) – Santa Cruz do Sul



2.6 Clientes



Tecnologia que aproxima

Nas interações com o cliente, esse foi um ano marcado pelo amplo uso da tecnologia. Ela veio para deixar a cooperativa mais próxima, facilitar o relacionamento, proporcionar maior comodidade e agilizar o processo de atendimento.

Siga - novo sistema de atendimento

A conclusão da implantação do Sistema Integrado de Gestão do Atendimento (Siga) em todos os consultórios médicos trouxe inúmeros benefícios para clientes, médicos e para a cooperativa:



- **Agilidade e segurança com biometria**

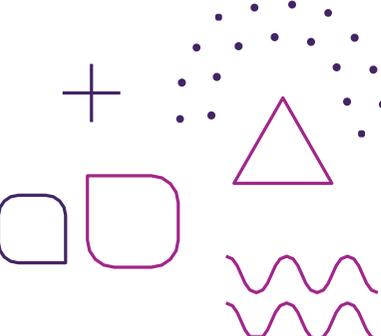
No Siga, o cliente é identificado pela biometria, garantindo agilidade e segurança no atendimento. No próximo ano haverá uma melhoria na verificação biométrica: deixará de ser feita pela leitura das impressões digitais e passará para o reconhecimento facial.

- **Autorizações instantâneas**

Uma gama de procedimentos passou a ser autorizada imediatamente após a requisição médica, como internações clínicas e ressonância magnética. Nestes casos, o cliente não precisa mais se deslocar até o ponto de atendimento para solicitar a autorização.

- **Acesso ao histórico do paciente**

Os dados do paciente ficam disponíveis no sistema e, mediante autorização, podem ser acessados na consulta. O médico visualiza os exames já realizados e avalia a necessidade de repetição. Assim preserva o paciente, pois alguns tipos de exames são nocivos à saúde e não devem ser feitos com frequência. Além disso, pode representar uma economia ao cliente, no caso dos planos com taxas de coparticipação.

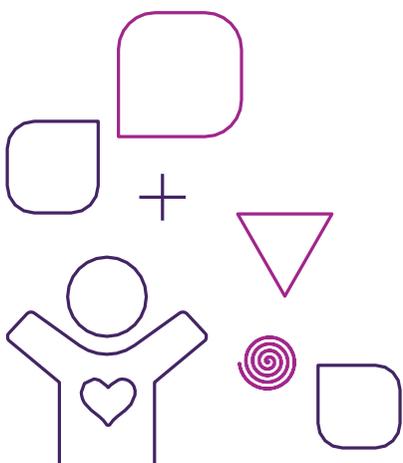


Aplicativo móvel

O aplicativo da Unimed VTRP, lançado no segundo semestre de 2016, segue proporcionando comodidade ao cliente, que pode acessá-lo quando e onde quiser. Foi desenvolvido para as plataformas iOS e Android e sua instalação é gratuita.

Pelo aplicativo é possível autorizar guias de atendimento pelo envio de fotografia, acompanhar resultados de exames (nos laboratórios integrados com a Unimed),

verificar o demonstrativo da situação financeira, conferir o extrato de utilização do plano, falar com a Unimed por *chat*, acessar o Guia Médico, entre outras opções. Até o final de 2017, mais de 4,4 mil pessoas já haviam baixado o aplicativo.



Chat online

No site da cooperativa, uma das formas de contato é pelo uso do chat, que a cada ano vem ganhando novos adeptos.

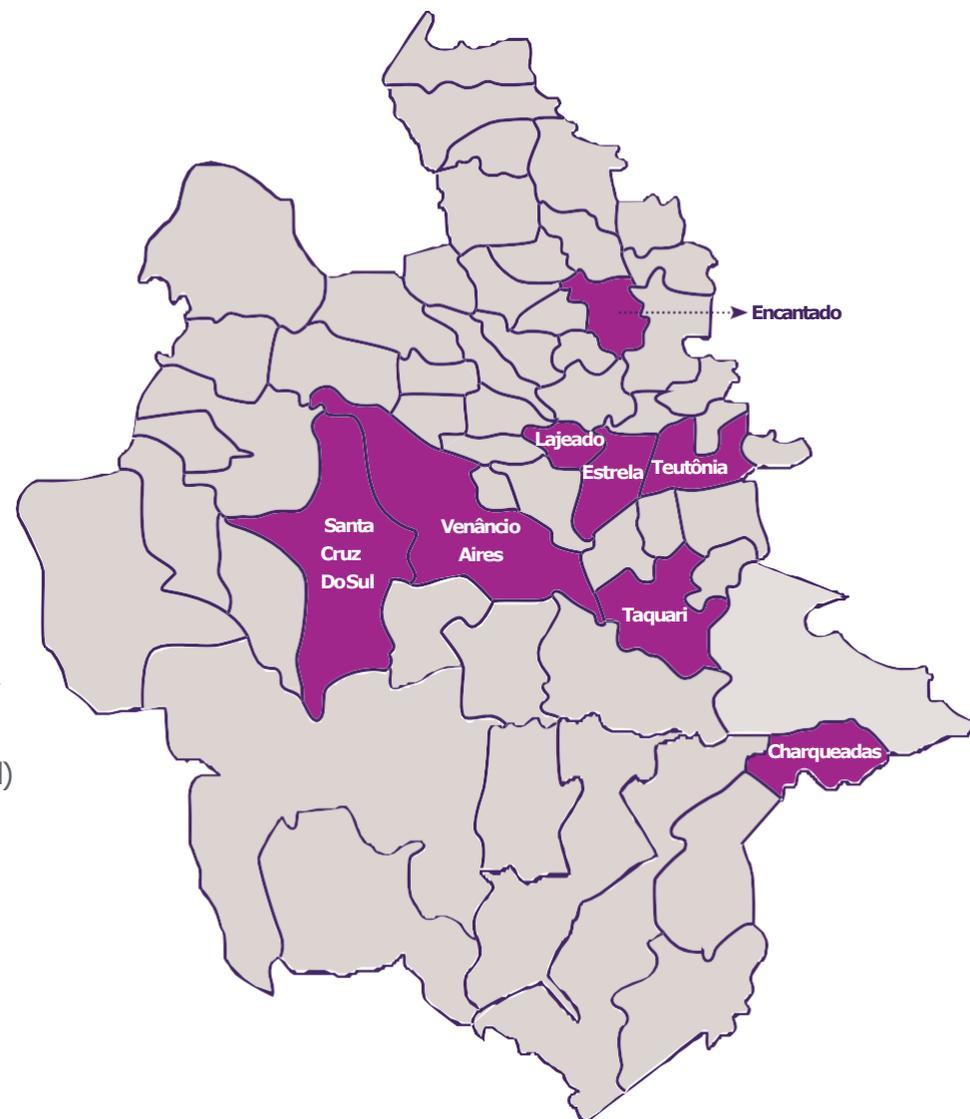
Pontos de atendimento

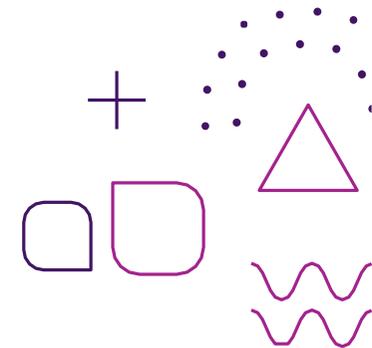
A Unimed VTRP encerrou 2017 com 21 pontos presenciais de atendimento: estruturas para atendimento ao cliente e área comercial, além de espaços para serviços de saúde. Confira:

Charqueadas	Uberlândia (*)
Encantado	Espaço AIS – Atenção Integral à Saúde
Estrela	(Lajeado e Santa Cruz do Sul)
Lajeado (sede e Centro)	Núcleo de Atendimento em Saúde
Santa Cruz do Sul	Ocupacional (Lajeado, Santa Cruz do Sul e Charqueadas)
Taquari	Espaço Viver Bem (Lajeado, Encantado, Santa Cruz do Sul e Venâncio Aires)
Teutônia	Clínica de Oncologia (Santa Cruz do Sul)
Venâncio Aires	
Rio de Janeiro (*)	

(*) Pontos situados fora da área de abrangência da Unimed VTRP.
Estão localizados dentro de empresas clientes que têm unidades nestas cidades.

Este ano ocorreu a centralização de três pontos de atendimento em Santa Cruz do Sul. O Núcleo de Atendimento em Saúde Ocupacional, o Espaço Viver Bem e o Espaço AIS passaram a funcionar no mesmo endereço, na Rua Sete de Setembro, nº 561. A mudança veio para trazer mais comodidade ao cliente.





Canais de atendimento

 Atendimento telefônico 24 horas e Ouvidoria - 08000511166

 E-mail: sac@unimedvtrp.com.br

 Fale conosco e chat online no site www.unimedvtrp.com.br

 blogunimed.com.br

 Aplicativo móvel

 facebook.com/UnimedVTRP

 twitter.com/unimedvtrp

 plus.google.com/+unimedvtrp

 youtube.com/UnimedVTRP

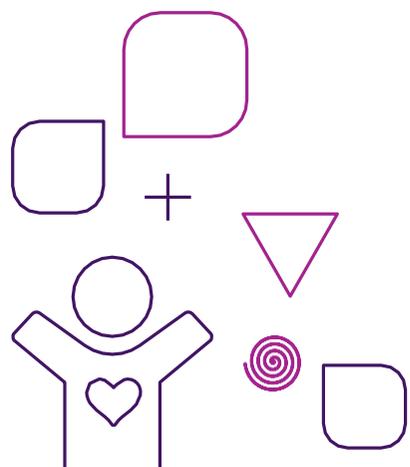
 flickr.com/unimedvtrp

 foursquare.com/unimedvtrp

 issuu.com/unimedvtrp

 linkedin.com/company/unimed-vales-do-taquari-e-rio-pardo

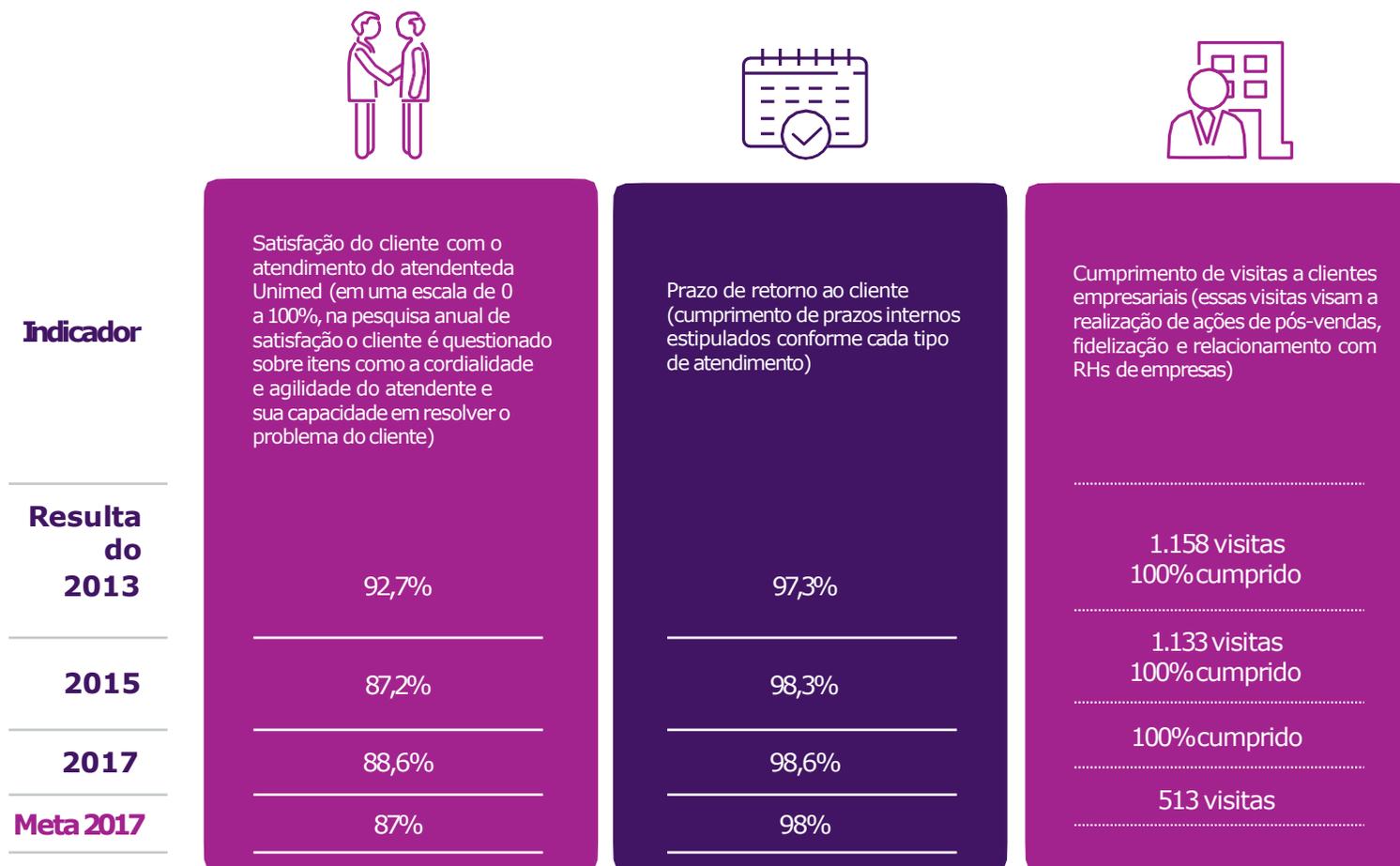
 unimedvtrp.tumblr.com



Pesquisa de satisfação

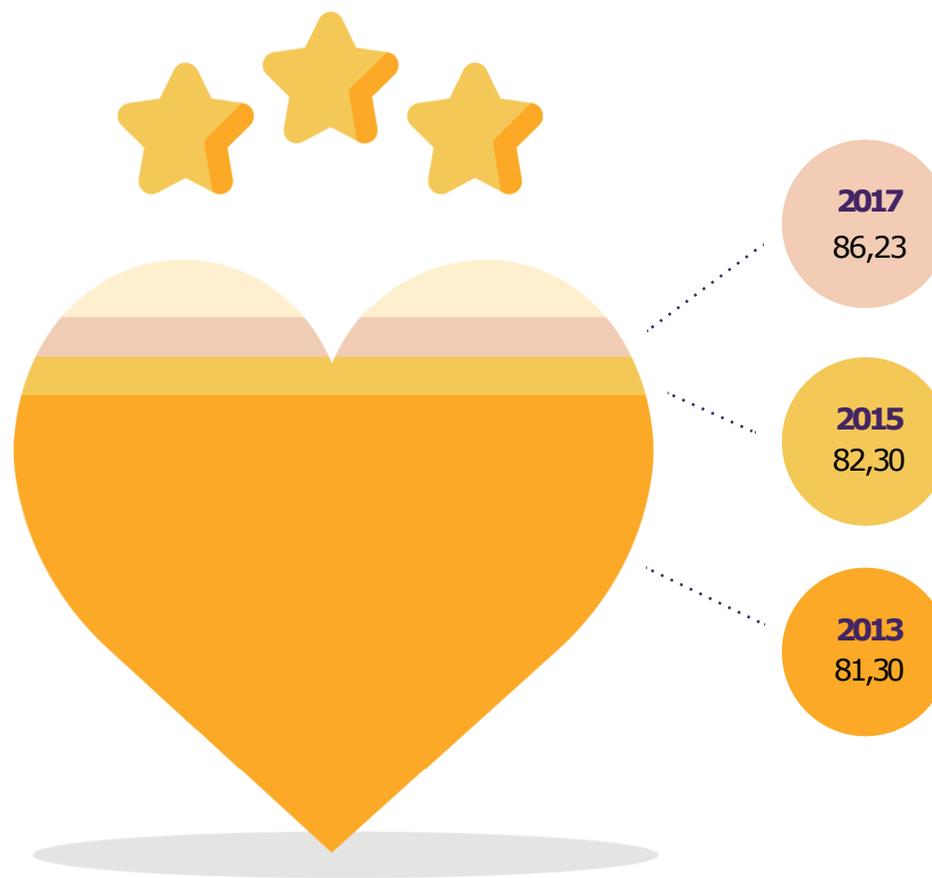
G4-PR5

A cada dois anos, a cooperativa realiza uma pesquisa de satisfação com seus clientes. Três indicadores são monitorados, além da satisfação geral:

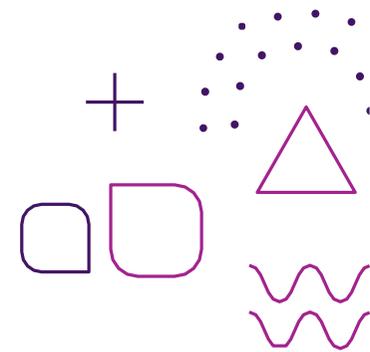


O resultado acima da meta é fruto de um trabalho com a equipe de atendimento. Destaque para treinamentos com foco em uma comunicação mais clara, eliminando as distorções.

Satisfação geral com a Unimed VTRP



O aumento na satisfação reflete a dedicação da cooperativa em atender as necessidades de saúde e promover o bem-estar dos clientes.



Principal compromisso para 2018:

- Busca de ferramentas que facilitem o agendamento de consultas médicas.

Como funciona hoje?

Havendo dificuldade na marcação de consulta, você deve entrar em contato com a Unimed VTRP. Os atendentes farão uma busca ativa para conseguir a consulta com o especialista dentro dos prazos estipulados pela RN 259, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Assim como os clientes podem contar com o auxílio da cooperativa, ela também espera contar com o auxílio dos clientes. Não poderá comparecer a uma consulta? Desmarque. Outro paciente agradece, pois poderá ir no seu lugar.





Cuidar de você.
Esse é o plano



Manifesto da Marca Unimed

Vocação não é uma escolha. É atender a um chamado e dedicar-se profundamente àquilo que fomos predestinados.

Somos médicos, somos uma marca de médicos. Mais do que conhecimento para curar, temos comprometimento com a vida, com as pessoas, com o mundo.

Fazemos o melhor porque nascemos e nos unimos para isso.

Somos uma cooperativa de médicos. Muito mais do que um prestador de serviços de saúde.

A Unimed é um sistema que cuida das pessoas para que elas possam aproveitar a vida.

Lideramos com propósito. Somos mais de 113 mil médicos movidos por um mesmo ideal.

Não falamos de doença. Falamos sobre tudo o que pode tornar a vida das pessoas melhor.

Somos uma marca que fala de saúde, que fala de proteção, que fala com as pessoas.

Temos vocação para cuidar das pessoas.





3.1 Mude 1 Hábito

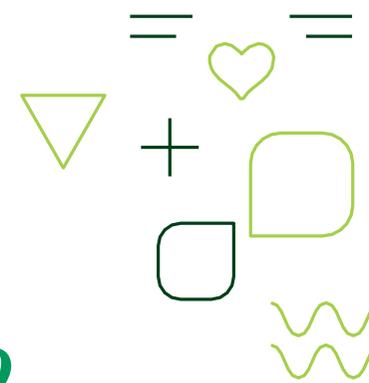
G4-PR1

A Unimed é uma cooperativa de médicos com um propósito muito claro em sua essência: promover a saúde e a qualidade de vida das pessoas.

Queremos que você cuide da sua saúde de forma integral. É importante que tenha um médico de confiança, que conheça seu histórico e oriente para a realização de exames preventivos. Estimulamos uma rotina equilibrada, uma alimentação rica em frutas e verduras, além da prática regular de atividades físicas.

Esses hábitos saudáveis fazem parte da sua vida?

Acreditamos que todos podem se tornar pessoas melhores, todos os dias. Mas também sabemos que mudar um hábito pode ser difícil no começo. Para ajudar você a dar o primeiro passo, a Unimed lançou no Dia Mundial da Saúde (07/04) o site Mude 1 Hábito (www.mude1habito.com.br).



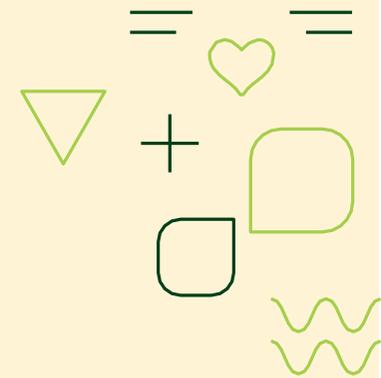
Lá, é possível assistir a vídeos com pessoas que inspiram e até enviar o próprio vídeo com a sua história. O objetivo é encorajar a adoção de práticas mais saudáveis, a partir de metas possíveis, respeitando o ritmo de cada um.

Para 2018, estão previstas mais ações regionalizadas da campanha. Um site da VTRP será lançado em abril, com histórias reais de pessoas que se desafiaram, e aos poucos, estão mudando hábitos e as próprias vidas.

Essa campanha é apenas mais uma iniciativa da Unimed em saúde preventiva. Diariamente,

em suas redes sociais, também são divulgados conteúdos incentivando o bem-estar e a promoção da saúde. No ano que passou, também foram produzidas três edições da Revista Simples Assim, que é entregue gratuitamente a todos os clientes de plano familiar e RHs de empresas.

Ao longo deste capítulo, você encontrará informações sobre outras linhas de cuidados, focadas no atendimento integral. Enfim, tudo o que fazemos para cuidar e estarmos próximos de você.



3.2 Programas de prevenção e atenção à saúde

G4-PR1

Atendimentos no Viver Bem



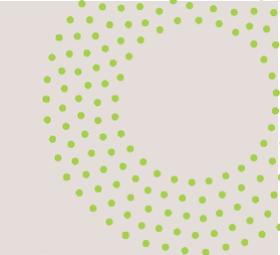
Grupos são orientados por educadores físicos nas unidades do Espaço Viver Bem

Reconhecida por seus programas de promoção à saúde, a Unimed VTRP concentra boa parte desses atendimentos em quatro estruturas. São as unidades do Espaço Viver Bem, localizadas em Lajeado, Santa Cruz do Sul, Encantado e Venâncio Aires.

Em 2017, por meio de atendimentos individuais, monitoramentos telefônicos e atividades em grupo, 15.494 clientes foram acompanhados pelo Espaço Viver Bem.

“Há pouco mais de seis meses iniciei o grupo de atividade física. Está sendo muito bom, procuro não faltar às aulas e, para mim, tornou-se praticamente uma obrigação. Além de me fazer bem, gosto mesmo de participar. Como resultado, tenho acompanhado a medição da pressão arterial e a glicose (diabetes), as quais estão sempre normais e, acredito que a participação no programa, além do uso correto da medicação, tem uma boa contribuição no resultado.”

Horst Herberts, 64 anos, cliente em Santa Cruz do Sul



Saúde na infância

A Unimed VTRP dedica atenção especial para o programa Saúde na Infância, trabalhando mais intensamente com a prevenção da obesidade. A doença é hoje considerada uma epidemia, pois metade da população brasileira está acima do peso.

Nas unidades do Espaço Viver Bem, médicos, enfermeiros, nutricionistas e educadores físicos organizam a programação que inclui oficinas de culinária e exercícios físicos. Em 2017, uma novidade: em grupos pilotos pais e filhos participaram juntos de parte das atividades propostas pelo programa. Ao todo, 4.063 clientes foram atendidos pelo programa, sendo 1.338 novos clientes incorporados ao longo deste ano.



Acompanhamento de gestantes

Neste ano, 1.126 grávidas (clientes e comunidade) participaram do programa Meu Bebê. Um dos indicadores de bom desempenho do programa é o aleitamento materno. A meta é que 50% dos bebês de gestantes acompanhadas pelo programa sejam alimentados exclusivamente com leite materno até o 3º mês de vida, o que garante um desenvolvimento mais saudável da criança e reduz os riscos de mortalidade infantil. Em 2017, a meta foi ultrapassada e o resultado chegou a 56,42%.

Desospitalização segura

Para estar sempre por perto, cuidando da saúde dos clientes, a Unimed VTRP dispõe de alguns programas que acompanham os pacientes em tratamento.

Uma das frentes de trabalho é a desospitalização segura. Quando bem conduzida, pode trazer inúmeros benefícios e mais conforto para o paciente, que recebe o atendimento de forma domiciliar, com planejamento, coordenação e apoio de outros serviços.

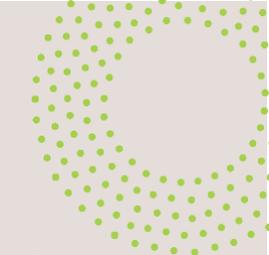
Benefícios

- Assistência individualizada e personalizada, realizada por equipe multiprofissional;
 - Possibilidade de o paciente estar próximo de sua rotina, seus hábitos e referências, o que ajuda também na recuperação;
 - Maior envolvimento da família no tratamento, o que favorece a recuperação do paciente;
 - Tranquilidade, sensação de bem-estar e segurança proporcionados pelo ambiente familiar;
 - Diminuição do risco de infecção hospitalar.
- A desospitalização também é um dos focos do DRG, projetando uma melhora na qualidade assistencial. (Leia +na página 69)

Cuidados Oncológicos

Pensando na qualidade de vida do paciente oncológico, a cooperativa disponibiliza uma equipe multidisciplinar para que ele seja acolhido, de forma integral, em um momento tão difícil.

O programa Cuidados Oncológicos dispõe de médico, enfermeiro, técnico em enfermagem, nutricionista, psicólogo, fisioterapeuta e assistente social. Além do cuidado voltado ao paciente, também é oferecido um suporte à sua família, com orientações para o manejo da doença e apoio psicológico.



3.3 Rede de atendimento – serviços próprios

Clínica de Oncologia



Para aumentar a autoestima das pacientes em tratamento, uma atividade especial levou ainda mais carinho e maquiagem para a clínica

Os números associados ao câncer seguem uma escalada alarmante: no próximo ano a doença fará

oito milhões de vítimas fatais no mundo e mais da metade delas terá menos de 60 anos.

Preocupada com esta crescente demanda, há dois anos a Unimed VTRP abriu a Clínica de Oncologia Unimed, em Santa Cruz do Sul. Um espaço que preza pela acolhida dos pacientes, com atendimento especializado, carinho e dedicação. A estrutura tem como referência centros de excelência mundiais no tratamento do câncer e conta com profissionais altamente qualificados.

Um dos diferenciais da clínica é o acompanhamento da equipe multidisciplinar do programa Cuidados Oncológicos, com médico, enfermeiro, técnico em enfermagem,

nutricionista, psicólogo, fisioterapeuta e assistente social (leia +na página 65). Estudos mostram que esse cuidado integral para o controle de efeitos colaterais não só aumenta a qualidade de vida do paciente em tratamento, como também tem repercussão muito positiva nas taxas de cura da doença.

Na clínica, os seguintes tratamentos são oferecidos de forma ambulatorial: quimioterapia (endovenosa e via oral), terapia imunológica, hormonioterapia e pulsoterapia. Para saber mais: www.unimedvtrp.com.br/clinicadeoncologia



Ações

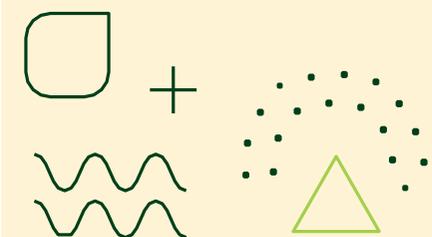
Em agosto, em parceria com o Diretório Acadêmico do Curso de Medicina da Unisc e a Gazeta Grupo de Comunicações, a Unimed VTRP promoveu um painel sobre o câncer. A comunidade lotou o anfiteatro do bloco 18 da Unisc, em Santa Cruz do Sul, para ouvir os oncologistas da clínica, médicos Bruna Baldissera e Stephen Stefani. Eles esclareceram dúvidas sobre a doença, falaram sobre a cura, a importância de hábitos saudáveis e exames preventivos.

Embora a clínica tenha ações de combate ao câncer o ano inteiro, iniciativas ganham maior ênfase no Outubro Rosa e no Novembro Azul, respectivamente os meses

de combate ao câncer de mama e ao câncer de próstata. Este ano, com apoio da clínica, a Unimed realizou a entrega de fitinhas de conscientização, flyers, expôs cartazes e divulgou o tema em suas redes sociais.



Médicos Stephen Stefani e Bruna Baldissera falaram sobre o câncer para um auditório lotado, na Unisc





Centro Clínico Unimed em Charqueadas

Em média, 1,4 mil atendimentos foram prestados por mês no Centro Clínico Unimed, em Charqueadas. A unidade funciona como plantão médico para urgências e emergências de baixa complexidade e concentra consultórios de médicos especialistas.

Núcleo de Atendimento em Saúde Ocupacional

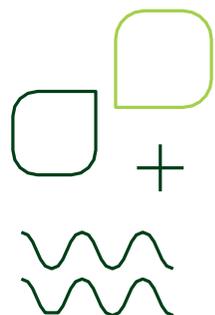
Para atender os clientes dos produtos de Saúde Ocupacional, a Unimed dispõe de núcleos em Charqueadas, Lajeado e Santa Cruz do Sul. Nestes locais são realizadas as consultas clínicas para emissão de Atestados de Saúde Ocupacional (admissionais, demissionais, periódicos, mudança de função e retorno ao trabalho), bem como exames complementares necessários para cada empresa (audiometria, espirometria, eletrocardiograma, eletroencefalograma e coleta de exames laboratoriais).

Média de atendimentos por mês, em 2017:

Nos núcleos	Atendimentos médicos	1.635
	Exames	2.487
Na unidade móvel	Exames	194

SOS

O SOS é um serviço de urgência e emergência que a Unimed VTRP oferece aos seus clientes. Através do atendimento móvel 24 horas, uma equipe médica e de enfermagem presta atendimento pré-hospitalar nas zonas urbanas das cidades de Lajeado, Estrela, Arroio do Meio e Cruzeiro do Sul. Além disso, o SOS realiza remoções inter hospitalares para os clientes com plano assistencial Unimed (conforme cobertura contratual) e participa de eventos patrocinados pela cooperativa. Em 2017, a média mensal foi de 196 atendimentos e 96 remoções. A equipe também esteve presente em 14 eventos.





3.4 DRG – o futuro da qualidade assistencial

G4- PR1

Na área da saúde, a avaliação da qualidade assistencial é algo extremamente delicado. Trata-se de uma análise tão complexa quanto necessária, que envolve dois pontos importantes para qualquer operadora de planos de saúde:

1 – A melhoria da experiência do paciente em um momento em que está fragilizado, para que – dentro do possível - a situação seja menos dolorosa e desgastante;

2 - A sustentabilidade do negócio.

Para solucionar esta questão, a Unimed VTRP tem se espelhado em países de primeiro mundo, que desde a década de 1960 consideram o histórico de internações hospitalares para o desenvolvimento de alternativas. Uma delas é o uso da metodologia DRG – sigla em inglês para *Diagnosis Related Groups*, tendência de mercado que foi adaptada para o Brasil e vem se consolidando em hospitais que são referências no país.



Pontos determinantes na qualidade assistencial

1. Internações sensíveis ao cuidado primário

Aquelas que poderiam ter sido evitadas caso o paciente tivesse acesso a cuidados primários. Como por exemplo, internações por doença pulmonar obstrutiva crônica, pneumonias, gastroenterites, infecções das vias áreas superiores e ouvidos e infecções do trato urinário.

2. Condições adquiridas em ambiente hospitalar

Eventos que ocorreram durante a internação e que impactaram na qualidade assistencial do paciente (como por exemplo, uma infecção hospitalar).

3. Desospitalização segura

Redução do tempo que o paciente permanece internado no hospital.

Na Unimed VTRP

Há dois anos, e mais intensamente em 2017, equipes da cooperativa trabalham em um relevante projeto com a metodologia DRG. Ela valoriza o cuidado primário e muda a concepção do atendimento hospitalar: sai do conceito de tratar a doença para promover a saúde e a qualidade assistencial.

Na etapa inicial do projeto, dois médicos e quatro enfermeiras trabalharam na coleta de informações sobre internações nos quatro maiores hospitais da área de abrangência da Unimed VTRP – Bruno Born, Santa Cruz, Ana Nery e Estrela.

De agosto de 2016 a dezembro de 2017 o grupo abasteceu um banco de dados com 11.200 altas hospitalares. Todos esses atendimentos foram cadastrados em uma plataforma online e codificados, o que permitiu o agrupamento por categorias e a análise crítica.



A partir dessa sistemática será possível concluir qual é o “pacote” ou “produto” mais indicado (serviços, materiais e medicamentos) para cada tipo de evento em saúde. Essa padronização representará um grande ganho na qualidade assistencial e também contribuirá para um melhor gerenciamento do custo assistencial, pela perspectiva de um uso mais assertivo dos recursos.

Próximos passos:

1. Conscientizar os profissionais para que haja uma melhoria no preenchimento dos prontuários, contribuindo para uma análise mais eficaz dos registros.
2. Compartilhamento das informações com os cooperados, dialogando na busca de consensos e ações que permitam qualificar a assistência dos pacientes e o resultado da cooperativa.

Troca de experiências

A cooperativa participa do Projeto Nacional DRG, que é conduzido pelo Instituto de Acreditação e Gestão em Saúde (IAG Saúde) e tem o envolvimento de outras operadoras e hospitais. Esse projeto é de longo prazo (oito anos), pois as mudanças são profundas e necessitam de grandes esforços para serem realizadas. Ele permitirá a comparação dos dados entre os participantes, a troca de experiências e a implantação de ações que visem qualificar a assistência aos clientes que utilizam o serviço de internação hospitalar.





Saúde Financeira

4. Saúde financeira

G4-EC1

Após dois anos de forte recessão, a economia brasileira voltou a crescer em 2017, especialmente a partir do segundo semestre. Entretanto, mesmo num cenário de retomada, a economia não reagiu como o esperado, mantendo ainda os reflexos da crise que assolou o país nos últimos três anos.

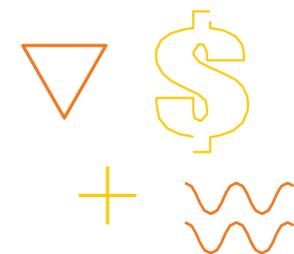
As iniciativas do governo em reduzir a taxa básica de juros (Selic) de 13,75% para 7%, e manter a inflação oficial dentro da meta (2,95%), não foram suficientes para reverter os reflexos negativos advindos da crise política, do déficit fiscal e do corte nos investimentos.



Na esfera das operadoras de planos de saúde, a redução de clientes permaneceu sendo uma realidade. Conforme o Instituto de Estudos da Saúde Suplementar (IESS), em 2017 o número de brasileiros com plano de saúde teve uma queda de 0,6% se comparado a 2016.



O setor fechou o ano com 47,3 milhões de beneficiários, o que representou uma redução de 281 mil em relação ao ano anterior. Essa redução é atribuída, principalmente, à dificuldade de as empresas retomarem o ritmo de produção e conseqüentemente, do emprego.



A estagnação das receitas veio acompanhada novamente pelo crescimento acelerado das despesas assistenciais, realidade essa identificada em anos anteriores. Este preocupante cenário continuou motivando os atores do setor a buscarem alternativas para garantir a sustentabilidade da saúde suplementar no Brasil. Novos modelos de negócio, de remuneração e de financiamento foram pautas constantes em 2017.

Neste contexto, a Unimed VTRP seguiu aprimorando seus processos para garantir o equilíbrio econômico financeiro da cooperativa, a valorização do trabalho médico e a regularidade frente às exigências do setor de saúde suplementar.

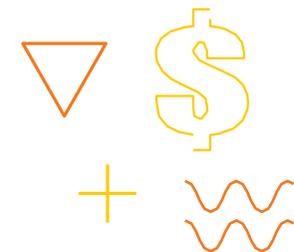
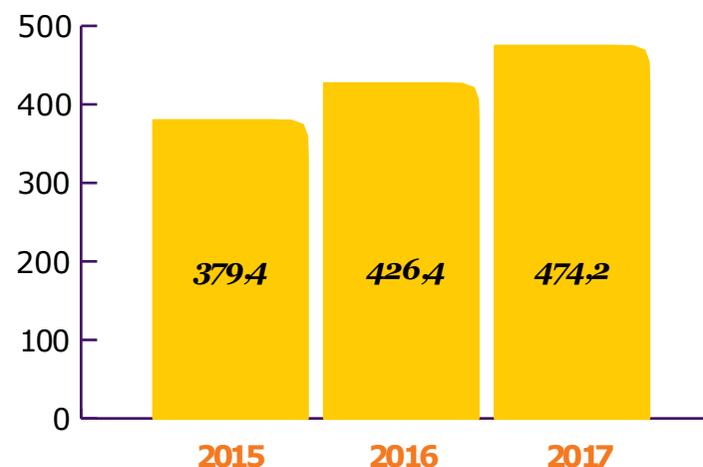
Receita total

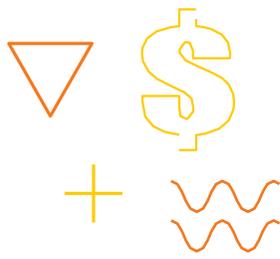
Mesmo num cenário de fraco desempenho econômico, a cooperativa não mediu esforços para ampliar a sua receita. Ações de fidelização de clientes foram intensificadas, assim como o trabalho de retenção e a busca por novos nichos de mercado, resultando num leve crescimento da

carteira de clientes. Da mesma forma, tendo em vista que os índices inflacionários foram inferiores ao aumento real do custo da saúde, a cooperativa negociou reajustes contratuais com as empresas contratantes buscando manter o equilíbrio econômico dos contratos.

Com isso, a receita total da cooperativa avançou 11,22% na comparação com 2016, chegando a R\$474,2 milhões.

Receita total (R\$ milhões)





Custo assistencial

Similar ao ocorrido no setor de saúde no Brasil, a cooperativa também sentiu os reflexos do aumento no custo da assistência de seus clientes. Novos medicamentos, novas tecnologias e o aumento da demanda por utilização dos planos de saúde continuaram sendo uma realidade em 2017.

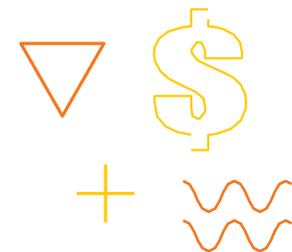
Diante deste cenário, a Cooperativa intensificou as medidas para qualificar a gestão do custo assistencial. Entre elas destacam-se a criação de um grupo com dedicação exclusiva no acompanhamento das principais variáveis influenciadoras do custo assistencial; a implantação do SIGA (Sistema Integrado de Gestão do Atendimento), que já engloba grande parte dos cooperados e prestadores e qualificou as solicitações de exames e internações; e por fim a

incorporação do DRG (Diagnosis Related Groups) nas práticas da cooperativa, com a realização de reuniões com hospitais e cooperados para discussão dos resultados obtidos e definição de ações qualificadoras da assistência.



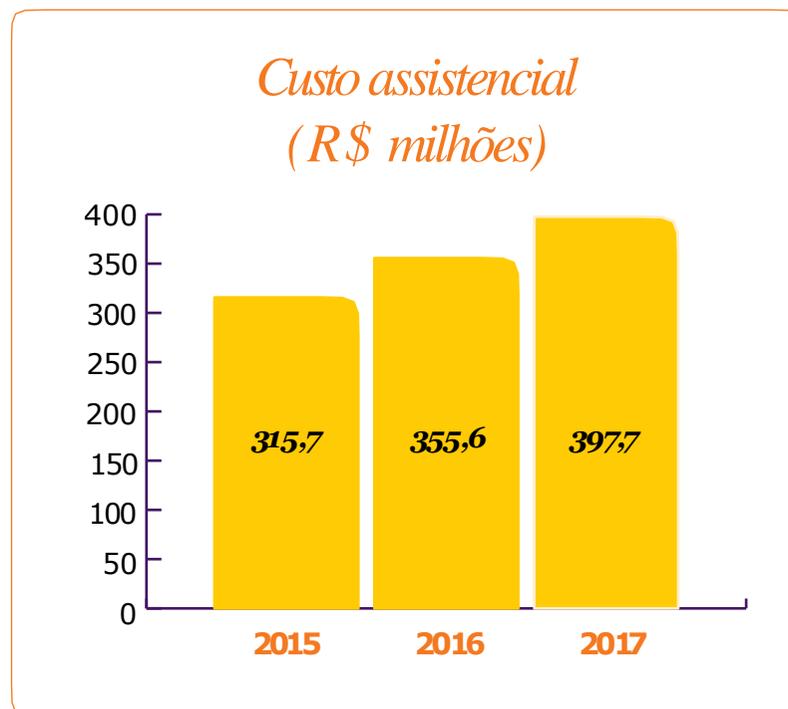
Em 2017, o custo assistencial total da cooperativa foi de **R\$ 397,7 milhões**, crescendo 11,85% na comparação com 2016.

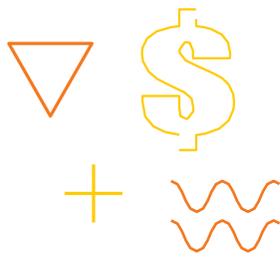




Na estratificação dos custos, os honorários médicos cresceram 2,26%, enquanto os demais custos variaram 16,31%.

Custo assistencial total



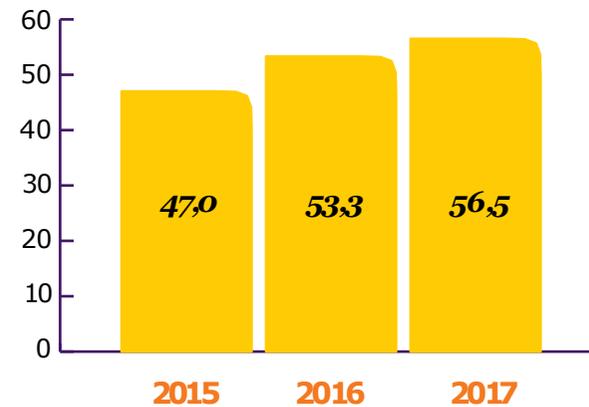


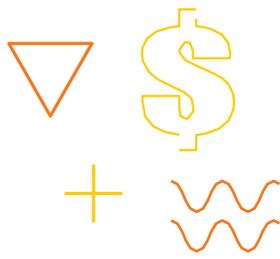
Despesas administrativas

Conforme identificado nos últimos anos, a cooperativa continuou colhendo bons frutos em relação às medidas para contenção das despesas administrativas. Em 2017, as despesas representaram R\$ 56,5 milhões, um crescimento de 6,08% em relação a 2016.

A otimização de processos e de recursos, a inovação, a gestão de projetos e a simplificação são ferramentas que estão permeando os processos da cooperativa e que auxiliaram de forma significativa no alcance desse resultado.

Despesas administrativas (R\$ milhões)





Investimentos

Os investimentos realizados pela cooperativa em 2017 foram priorizados a partir da necessidade de qualificação constante do atendimento, melhora na interface com os clientes e a gestão do custo assistencial. Ao todo foram investidos R\$ 8 milhões, com destaque para o desenvolvimento e a implantação do Sistema Integrado de Gestão do Atendimento (Siga), a aquisição de equipamentos e a adequação de uma nova estrutura de atendimento em Santa Cruz do Sul.

Essa nova estrutura visa disponibilizar aos clientes um ambiente mais confortável e com serviços centralizados, onde ficam localizados os serviços de Promoção à Saúde, AIS e Núcleo de Saúde Ocupacional. Da mesma forma, a cooperativa evoluiu no planejamento para implantação de uma ferramenta de CRM que tem como objetivo disponibilizar as informações sobre os clientes de forma mais ágil e centralizada.

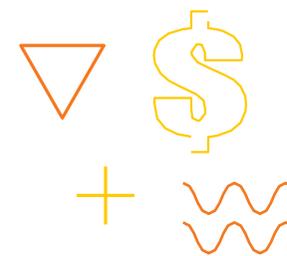
Sustentabilidade financeira

No âmbito da saúde suplementar várias são as obrigações atribuídas às operadoras de planos de saúde. Entre elas está a necessidade de compor e reservar ativos financeiros visando garantir aos seus clientes atendimento assistencial e a sustentabilidade do negócio.

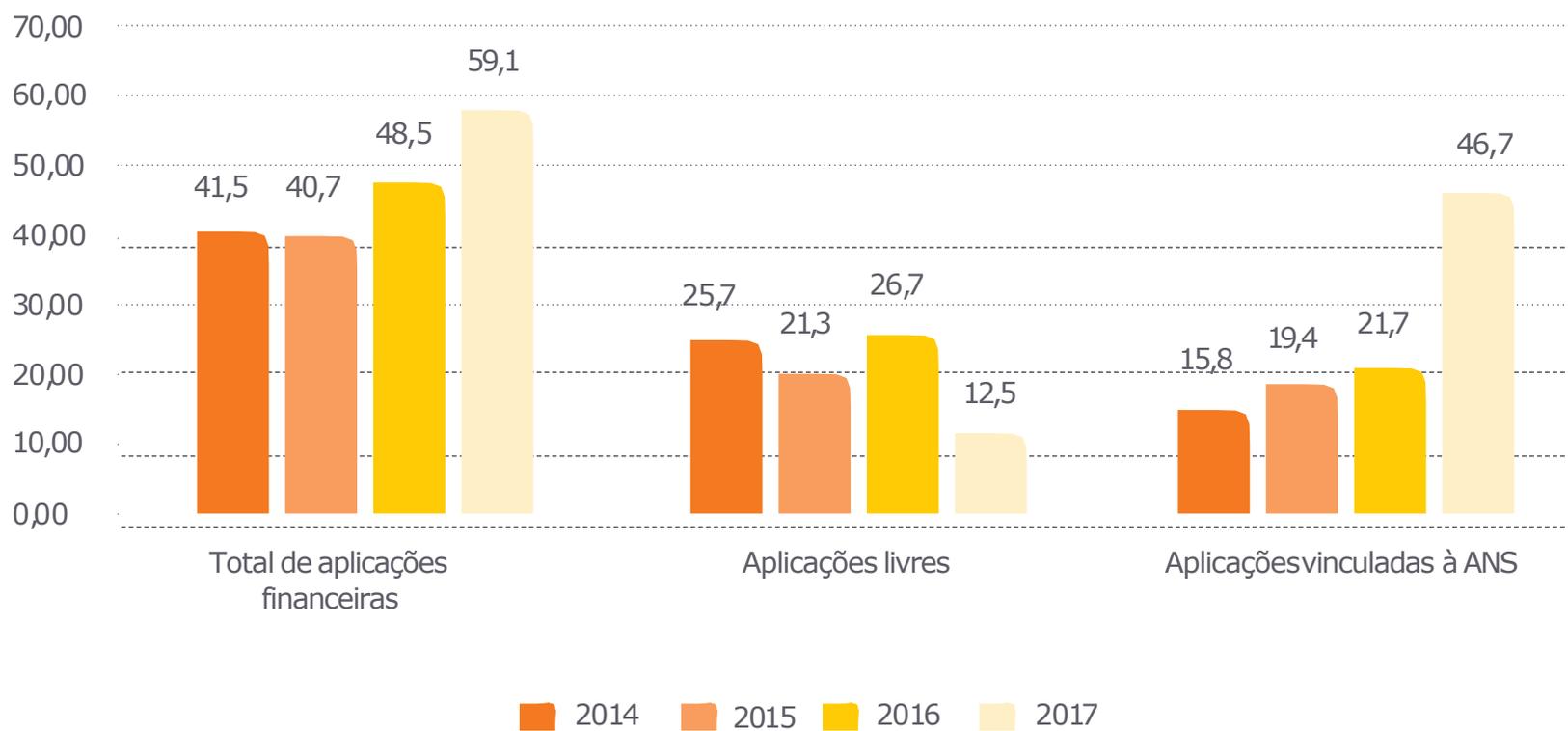
A Margem de Solvência (RN 313/2012), as provisões técnicas (RN 393/2015) e os ativos garantidores (RN 392/2015) são alguns dos mecanismos criados pela ANS para esse fim. Comprometida com essas exigências, a Unimed VTRP possui um planejamento econômico financeiro que garante a regularidade dessas obrigações, cumprindo rigorosamente com todas as exigências.

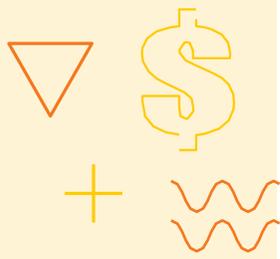
Outro índice que demonstra a solidez da cooperativa é o de liquidez, que manteve-se estável no último ano, fechando 2017 em 1,28.





Ativos Financeiros R\$ milhões





Perspectivas

Mesmo sendo um ano de eleição presidencial, a expectativa é que ocorra um aquecimento na economia a partir das ações realizadas pelo governo em 2017. Entretanto, ele ainda será tímido. Neste contexto, a cooperativa estará atenta às movimentações do mercado para identificar oportunidades de ampliação dos seus negócios. Em paralelo, os projetos em andamento que visam a qualificação da gestão do custo assistencial continuarão a pautar o dia a dia da organização.

Várias ações na área de tecnologia estão previstas, como a implantação do CRM (Customer Relationship Management) - termo em inglês que pode ser traduzido como Gestão de Relacionamento com o Cliente. Esta ferramenta irá centralizar todas as informações relacionadas aos contatos com os diversos públicos da cooperativa, agilizando os atendimentos.

Ainda no escopo do Siga, será desenvolvido um novo módulo chamado de Prontuário Médico, desenhado especificamente para atender as necessidades da Atenção Integral à Saúde (AIS) e os atendimentos dos multiprofissionais que atuam na cooperativa.

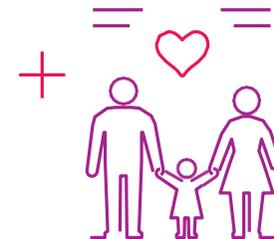
Outros dois grandes projetos para o ano de 2018 são o Programa Qualificar e o Simplifica Unimed. O Programa Qualificar será trabalhado junto a nove hospitais da rede credenciada na busca pela qualificação da assistência hospitalar com base nos requisitos de Acreditação da Organização Nacional de Acreditação (ONA). Já o Simplifica Unimed, tem como objetivo a simplificação de estruturas, processos, áreas e serviços, tornando a cooperativa mais ágil e flexível para a inovação.





Muito além
do plano de saúde





5.1 *Desempenho Social*

G4- S01

Em sua essência, a Unimed VTRP traz o cuidado com as pessoas. Mas a cooperativa entende que, para de fato promover a saúde na região, esse cuidado também precisa se estender ao meio ambiente e à comunidade em que está inserida.

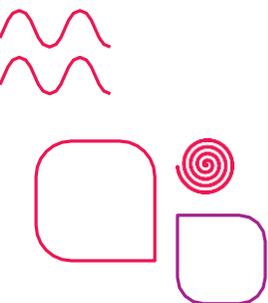
Desempenho Social – Sociedade

O sistema Unimed promove e incentiva as singulares para que atuem com práticas de sustentabilidade, usando metodologias a serem seguidas. A exemplo disso, a cada dois anos convida as cooperativas a se inscreverem no Selo de Governança e Sustentabilidade.

Esta premiação é uma ferramenta que permite às Unimeds fazerem um diagnóstico e, a partir da devolutiva, pensar em melhorias. Em 2016, a VTRP conquistou o Selo Ouro. A próxima participação será em 2018.

Além disso, o sistema conta com o instituto Unimed Nacional e o instituto

Unimed RS. Nesta última entidade, a Unimed VTRP integra o Comitê de Sustentabilidade, para melhorias na gestão da sustentabilidade e adoção de práticas que promovam a educação e conscientização, por meio de projetos sociais e ambientais.





Na VTRP

As principais práticas desenvolvidas no decorrer do ano seguiram as diretrizes da política de investimento social privado da Unimed VTRP, que tem como foco ações voltadas para a saúde, educação, meio ambiente, cultura e esporte.

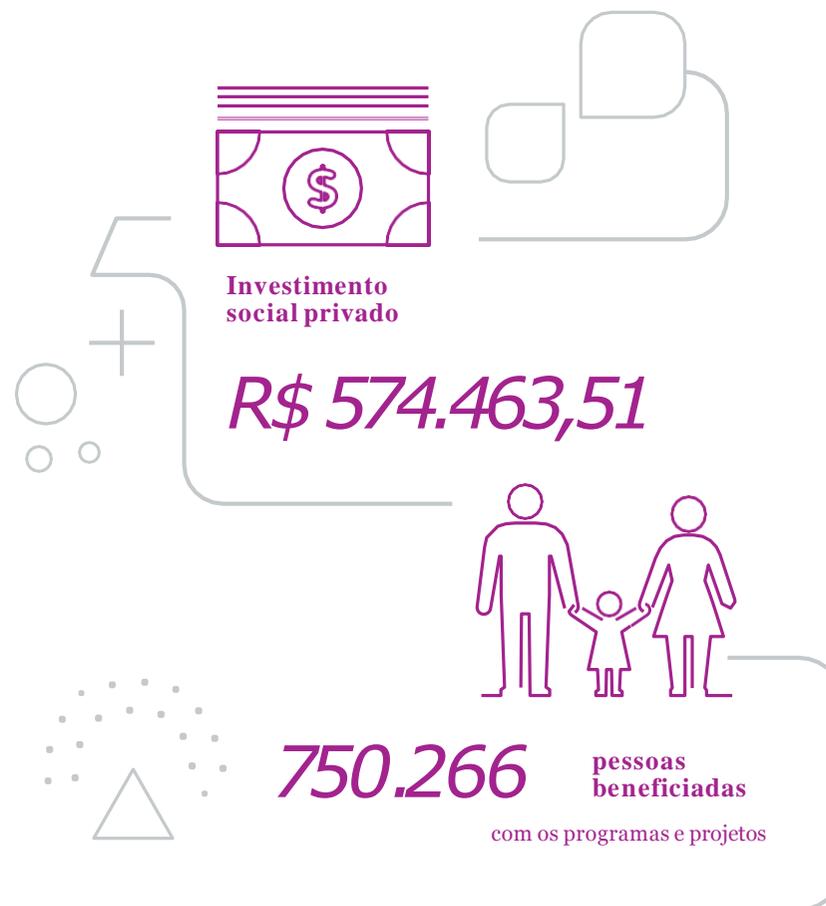
Em comparação com o ano anterior, houve uma redução neste investimento. Assim como em outras áreas da cooperativa, foi priorizada a otimização de recursos. Tudo em prol da sustentabilidade do negócio.

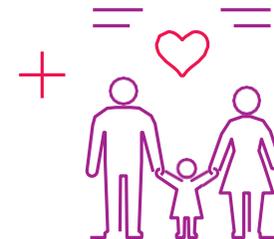
Contribuição com projetos da comunidade

A Unimed VTRP é uma das empresas mantenedoras de projetos da comunidade e contribui mensalmente com recursos financeiros para que estes possam continuar o atendimento a que se propõem. São eles: FUNDEF, Programa Vida Mais Viva e Parceiros Voluntários nas unidades de Lajeado, Teutônia e Encantado.

Investimento da Unimed VTRP na sociedade, no ano:

G4-SO1





Diretrizes globais

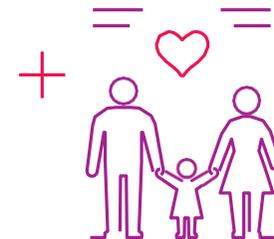
G4-15

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODSs)



Pacto Global





Programa Viver Bem na Escola



Alunos da Escola Estadual Érico Veríssimo participaram do projeto piloto em Lajeado

A Unimed Brasil disponibiliza o Programa Viver Bem na Escola, com uma plataforma de temas a serem trabalhados em instituições de ensino. Ele tem o objetivo de contribuir para a formação de adultos com estilos de vida mais saudáveis e, conseqüentemente, para uma melhor qualidade de vida.

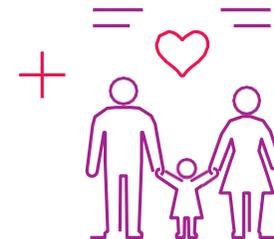
Como a VTRP já tinha uma iniciativa para este público (o Programa Adolescer, que abordava o tema sexualidade), ampliou o leque de assuntos para se adequar ao programa nacional.

Este ano, um projeto piloto foi desenvolvido na Escola Estadual Érico Veríssimo, localizada em Lajeado, próximo à sede da cooperativa. Foram abordados os temas sexualidade e

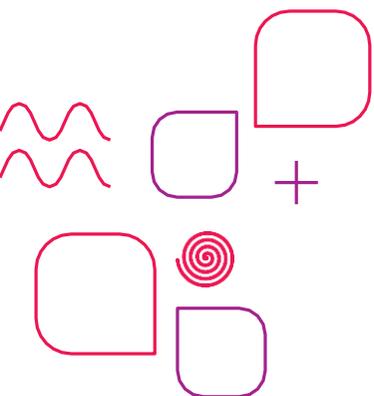
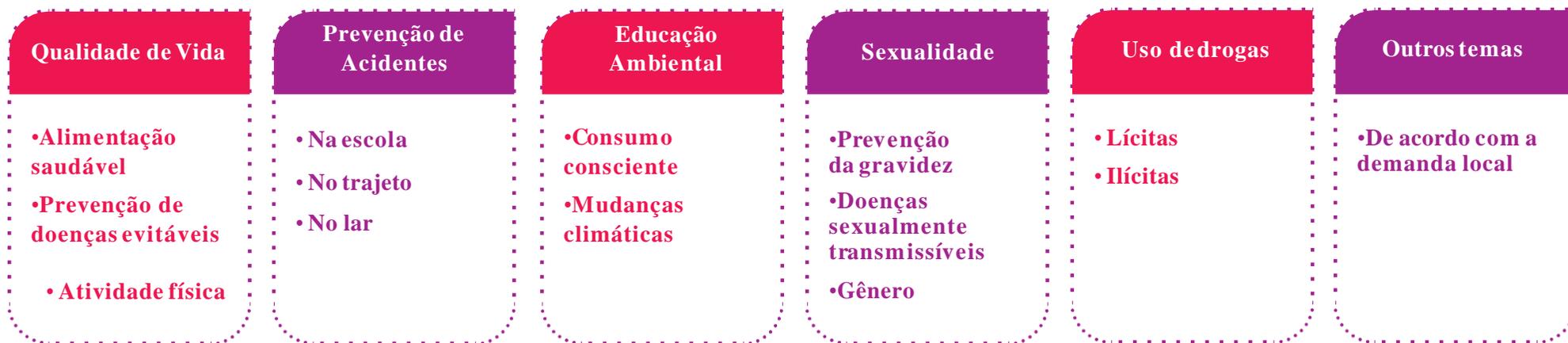
uso de drogas. Também na cidade, a cooperativa promoveu um seminário com orientadores educacionais, em conjunto com a Secretaria Municipal de Educação.

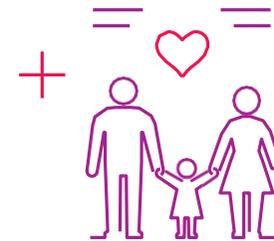
Já em Santa Cruz do Sul, foi firmada parceria com o Programa de Saúde na Escola (PSE), para a realização de dois seminários com os educadores.

	2015	2016	2017
Nº de beneficiados	576	567	489
Satisfação com o Programa	-	-	94,64%



Plataforma de temas:





Programa Cuidar e Viver



Alunos da Apae estão entre os beneficiados pelo programa

Facilita o acesso a médicos especialistas, por meio de doação de consultas. O programa atende crianças, adolescentes e pessoas com deficiência que frequentam escolas e outras instituições sociais.

	2015	2016	2017
Nº de beneficiados	1.414	1.362	1.202
Adesão ao tratamento indicado	96,31%	92,24%	98,32%

Programa Formação

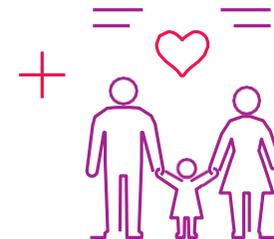
Atuação de colaboradores voluntários da Unimed VTRP em entidades sociais cadastradas ao programa e que assistem crianças, adolescentes e pessoas com deficiência.

Total de voluntários	68
Pessoas beneficiadas	300

Oficinas realizadas: recreação, inglês, reforço escolar, estimulação precoce, culinária, hora do conto, corte de cabelo, concentração e relaxamento, artesanato, shantala, higiene pessoal e brinquedos recidáveis.



Mais colaboradores aderiram ao programa de voluntariado, fortalecendo essa rede do bem



Grupo de Teatro Zip Zap



Drama foi o gênero do espetáculo de 2017

Em 2017, o grupo de teatro se desafiou a ensaiar uma peça do gênero drama, já que desde seu início dedicava-se à comédia. A encenação, com

cinco atores, atendeu uma demanda interna envolvendo o trabalho dos profissionais da saúde, na Atenção Domiciliar.

Foi uma retratação da realidade vivenciada e uma forma de reflexão para o grupo envolvido. Foram nove interações durante o ano, com um total de 290 espectadores.

Peça: Chegadas e Partidas

Sinopse: Um dia percebemos que ficamos tempo demais em uma espécie de rodoviária da vida. Entre chegadas e partidas talvez já seja hora de sair da plataforma e viajar.

Depoimento de um dos integrantes do grupo:

“Encenar um drama foi lidar com diversos tipos de emoções. Nesta peça, nos desafiamos a entender os sentimentos tanto dos cuidadores quanto dos pacientes e seus familiares. Isto nos abriu a possibilidade de viver um pouco os vínculos criados, as agruras das doenças e perdas, as alegrias da recuperação da saúde física e mental e as alegrias da vida que se renova. Aprendemos que fazer teatro é rir e fazer rir, chorar e fazer chorar. Teatro é isso: se permitir.”

Dênis Peixoto Nunes, coordenador da área de Gestão de Informações (GI) na Unimed VTRP



Voluntariado empresarial



Cooperativa promoveu um evento para valorizar o envolvimento dos colaboradores no programa de voluntariado empresarial

Em 2017, houve um significativo aumento no número de participantes do programa. A cooperativa acredita que seja reflexo de sua profissionalização, acolhimento e apoio proporcionado pelas entidades beneficiadas, bem como do próprio estímulo da Unimed VTRP, com a disponibilização das horas e recursos necessários para o desenvolvimento das

atividades. Novamente a cooperativa contou com a parceria do curso de pedagogia da Univates para a capacitação dos voluntários, em relação a postura, atividades, contos, dentre outros.

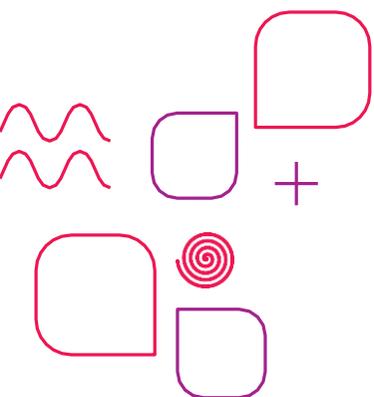
	2015	2016	2017
Total de voluntários	158	165	193
Percentual de colaboradores voluntários	29,21%	29,67%	34,90%

Apesar do aumento no número de participantes, foi registrada uma redução no total de horas voluntárias. Isso ocorreu devido a uma mudança no cálculo. Até então a cooperativa contabilizava as horas usadas para doação de sangue (260 em 2017). Mas como esta é uma liberação regida por lei, deixou de ser computada no programa.

Total de horas voluntárias:

2017: 488

2016: 616





Dia C



Colaboradores da Unimed se dedicaram à revitalização de uma área verde, em Venâncio Aires

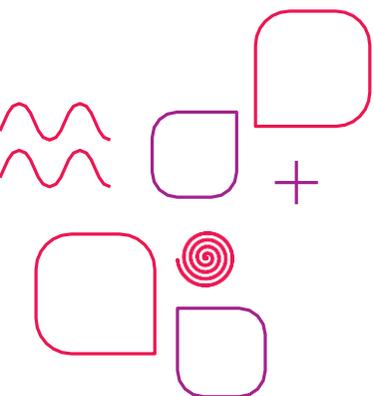
No primeiro sábado de julho comemora-se o Dia do Cooperativismo e, nos últimos anos, a data vem sendo marcada como o Dia C (Dia de Cooperar). Neste ano, a Unimed VTRP repetiu a parceria com o Sicredi Vale do Taquari

e Rio Pardo. Colaboradores voluntários participaram de ações realizadas em diferentes locais.

Em Lajeado, na Vovolar, levaram alegria para as idosas com música, lanche especial e flores. No Abrigo São Chico, fizeram uma festa junina com música, prosa e almoço especial.

Em Santa Cruz do Sul, os voluntários reuniram-se com os idosos da Associação de Auxílio aos Necessitados (Asan) para integração com música e lanche especial.

Em Venâncio Aires, Unimed, Sicredi e outras entidades locais revitalizaram a área verde do bairro Cidade Nova. Capricharam na pintura, jardinagem, brinquedos, colocação de mesas e bancos, com aproveitamento de materiais recicláveis.





Corridas Unimed/Sicredi

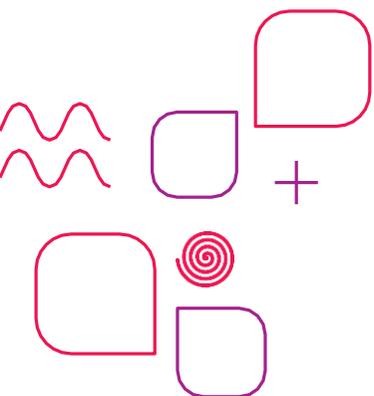
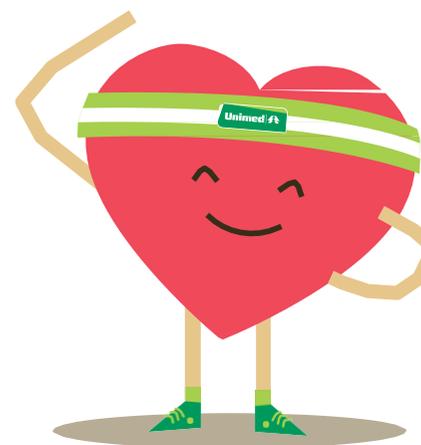


Mais de duas mil pessoas participaram do evento, em Lajeado

Pela primeira vez em parceria com o Sicredi Vale do Taquari, a Unimed VTRP promoveu mais uma edição do seu tradicional circuito de caminhada e corrida de rua. O evento, aberto à comunidade, reuniu mais de duas

mil pessoas em Lajeado, no dia 3 de setembro. A concentração ocorreu na Avenida Pirai, no Bairro São Cristóvão, onde estão localizadas as duas cooperativas vizinhas. O principal objetivo do Corridas é incentivar a adoção de hábitos de vida mais saudáveis.

Pela primeira vez, a edição do evento foi temática, alusiva ao Dia Mundial do Coração, comemorado em 29/09. O mascote Tumtum esteve presente na campanha de divulgação e também no dia do evento, incentivando os participantes.



Campanhas

Eu Ajudo na Lata



Diretor de Marketing da Unimed VTRP, médico Carlos Rech, recebendo doação de lacres para a campanha

Em dezembro, pela campanha Eu Ajudo na Lata, a Unimed VTRP comemorou a entrega da 20ª cadeira de rodas para a comunidade. A campanha consiste na coleta de lacres de alumínio que são vendidos e o valor revertido na compra de cadeiras de rodas. É um mutirão solidário, com a participação

de colaboradores, cooperados, escolas, restaurantes e de toda a comunidade.

A ideia é contemplar entidades sociais que atendem o público com dificuldade para locomoção, em todos os municípios da área de ação da cooperativa médica. Desde o início da campanha (dezembro de 2012), 15 municípios já receberam doações: Lajeado, Santa Cruz do Sul, Candelária, Rio Pardo, Vera Cruz, Charqueadas, Butiá, São Jerônimo, Estrela, Taquari, Teutônia, Encantado, Anta Gorda, Venâncio Aires e Arroio do Meio.

Doações arrecadadas pela Unimed VTRP:

2013	543 quilos
2014	514 quilos
2015	507 quilos
2016	527 quilos
2017	671 quilos





Doação de lenços ou cabelos

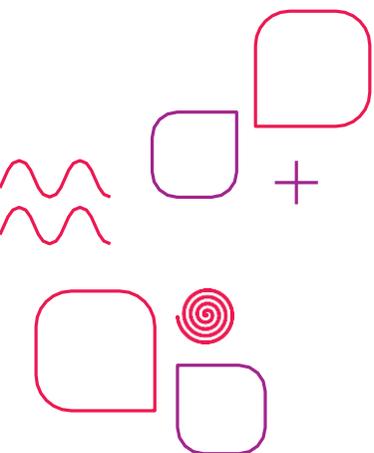


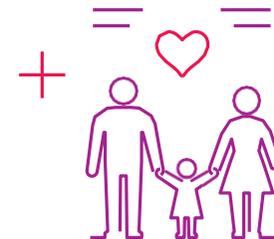
Parte das mechas foram doadas para a Liga de Combate ao Câncer de Lajeado

A campanha Mechas Unidas coleta mechas de cabelos e lenços para entidades que atendem pessoas com câncer. Arrecadação ocorre em todos os pontos de atendimento da cooperativa, contemplando os vales do

Taquari, do Rio Pardo e região do Jacuí. O cabelo doado pode ser natural ou com química, mas tem que ter, no mínimo, 15 centímetros de comprimento. Deve ser cortado limpo e seco, preso por uma borrachinha ou um atilho e colocado dentro de um saco plástico.

Desde o início da campanha (2014) já foram arrecadadas 991 mechas doadas para a Ong Cabeloço, Liga de Combate ao Câncer de Venâncio Aires e de Lajeado, Hospital Ana Nery e AAPECAN. E foram arrecadados 235 lenços, sendo doados para a Liga de Combate ao Câncer de Lajeado, Estrela, VenâncioAires, Encantado e Santa Cruz do Sul.



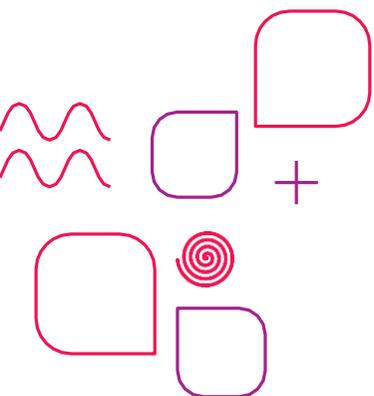


Colaborador Joel Haas Oliveira no Banco de Sangue de Lajeado

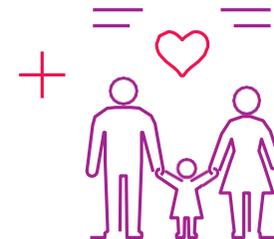
É uma campanha de doação de sangue que mobiliza colaboradores, cooperados, familiares e amigos para se engajarem nesta rede que salva vidas. A cooperativa incentiva e disponibiliza o horário para a doação.

Em 2017, a meta era de 140 doações, mas foram alcançadas 130. Bancos de sangue beneficiados: Santa Cruz do Sul, Venâncio Aires, Lajeado e Hemorgs, que fica em Porto Alegre e atende a população da região do Jacuí.

Em comemoração ao Dia do Doador (25/11) foram sorteadas 50 canecas personalizadas da campanha entre os doadores.



5.2 Desempenho Ambiental



Programa Gerenciamento de Resíduos Sólidos e de Saúde

G4-EN23

Além do cuidado com as pessoas, o cuidado com o meio ambiente também faz parte do dia a dia da cooperativa. A conscientização para a preservação dos recursos naturais ocorre por meio de ações internas e pela disseminação de boas práticas à comunidade.

Iniciativas realizadas no decorrer do ano: gerenciamento de resíduos, divulgação de informativos de sustentabilidade (trataram de temas como água, resíduos, energia elétrica e alimentação), blitz de sustentabilidade, parada consciente, entre outras.

Volume de resíduos coletados (em litros)

2015	2016	2017
22.778	34.382	45.214

Os demais resíduos produzidos pela cooperativa também possuem separação, coleta e destinação correta. Para que esse processo seja eficiente, todos os colaboradores são treinados e orientados quanto ao manuseio e destinação dos resíduos gerados na Unimed VTRP.

Programa Consumo Consciente

Pelo programa são realizadas práticas com o intuito de conscientizar quanto à produção

e separação dos resíduos, bem como a utilização dos recursos naturais. São gravadas matérias para a TV da Gente (TV interna da cooperativa), como o quadro Informativo Consciente, que aborda os seguintes temas: resíduos, consumo de água e energia e desperdício de alimentos.

Outras práticas são a blitz de sustentabilidade, com sinalizações periódicas de focos de desperdício no ambiente de trabalho; e a parada consciente, que é um momento de análise e reflexão acerca dos indicadores de consumo, de energia elétrica e os focos de desperdício identificados nas equipes.



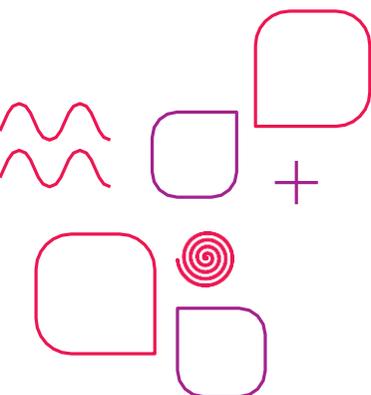
Desempenho Ambiental

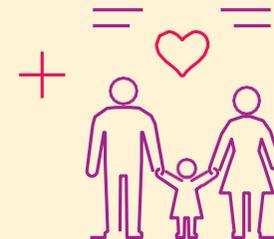
G4-EN18

Inventário de emissões de gases efeito estufa (tCO₂e)

	2015	2016	2017
Escopo 1	103,797	122,92	130,078
Escopo 2	108,244	180,555	112,318
Escopo 3	28,42	33,55	24,191
Total de emissões GEE (tCO₂e)	240,46	337,03	266,59
*Total de mudas para neutralização	1501	2104	1664
Tamanho de área para neutralização (hectares)	1,36	1,91	1,51
Emissões totais da Unimed VTRP por colaborador	0,44 (536 colaboradores)	0,60 (558 colaboradores)	0,49 (549 colaboradores)

**Mudas por hectare: 1100*





Inventário de emissões de gases de efeito estufa

O aumento na emissão de gases de efeito estufa (GEE) na atmosfera tem causado um desequilíbrio no planeta, por isso são necessárias ações que neutralizem ou pelo menos minimizem seus impactos.

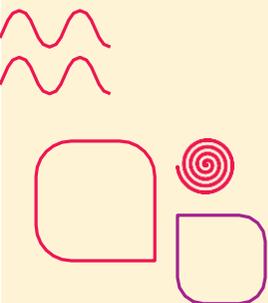
Ciente de sua responsabilidade, anualmente a Unimed VTRP gera seu próprio relatório de emissão de gases. Isto é possível a partir do registro de informações na calculadora CO₂, ferramenta criada especificamente para o Sistema Unimed.

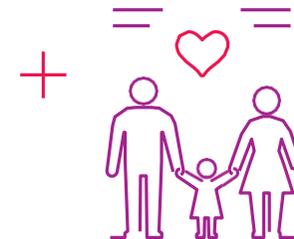
Esses dados permitem uma análise e definição de ações. Confira medidas propagadas em 2017:

- Realização de reuniões por videoconferência ao invés de reuniões presenciais com deslocamento de colaboradores para outras cidades. Elas não só reduzem custos e tempo, mas, principalmente, a emissão de GEE.
- Programa Consumo Consciente, para incentivar e conscientizar os colaboradores

quanto à otimização dos recursos naturais e da cooperativa.

- Destinação correta dos resíduos, utilização de papel rascunho, reutilização de cartuchos de impressoras, reciclagem de cartões magnéticos, reutilização de banners, controle da frota de veículos e estímulos a caronas também fazem parte do rol de ações que contribuem para minimizar os impactos da emissão de gases de efeito estufa.





Água

G4-EN8

Um dos recursos naturais mais importantes do planeta, a água é vital para todos os seres vivos. Preocupada com o uso deste bem, a Unimed VTRP tem iniciativas para a redução do consumo e também para o aproveitamento da água da chuva e dos condicionadores de ar, que é utilizada em vasos sanitários, jardinagem e higienização.



Consumo total de água (m3)



2015

9.148



2016

7.957



2017

5.243

Papel

A redução do consumo de papel é uma meta anual da cooperativa, que conta com a atuação das equipes de trabalho para o controle do uso - imprimindo somente quando necessário - e para a utilização de papel rascunho, no caso de folhas impressas em apenas um dos lados.



Nº de folhas A4 consumidas



2015

1.274.000



2016

1.185.500



2017

1.180.500



Energia Elétrica

G4- EN3

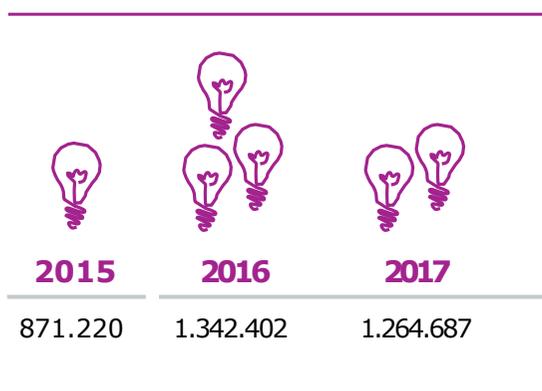
Em relação ao ano anterior, em 2017 a cooperativa registrou um menor consumo de energia elétrica. A manutenção de medidas básicas, somada a melhorias internas, permitiu essa redução. Conheça algumas:

- Na sede, as luzes dos corredores das áreas comuns são desligadas automaticamente, a partir de um sensor de luminosidade.

- As luzes situadas próximas às janelas são dimerizadas, conforme a intensidade da luminosidade externa.

- O sistema de ar condicionado possui um controle central, com ajuste de relógio para que seja ligado e desligado automaticamente, conforme a temperatura externa.

- Regularmente a cooperativa realiza um trabalho de conscientização do uso dos recursos.

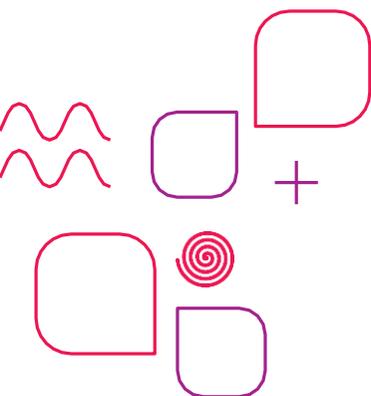


Consumo total de energia elétrica (kW)

871.220

1.342.402

1.264.687

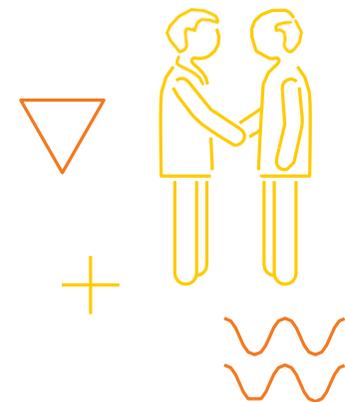




Prêmios
e reconhecimentos



6. Prêmios e reconhecimentos



- Recertificação Nível Ino Programa de Acreditação de Operadoras, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), pela A4 Quality (leia +na página 50)



Diretor de Operações da cooperativa, médico Rogério Zingano, acompanhado do coordenador de Desenvolvimento Humano, Fábio Loreto

- 150 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil – Guia Você S/A Exame. Pelo 14º ano a cooperativa figurou nalista



Presidente da Unimed VTRP (ao centro), médico Aldo Pricladnitzki, na entrega da premiação

- Prêmio de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa Gaúcha - Troféu de Responsabilidade Social – Destaque RS
- Troféu Destaque 2017 em Eventos - Gazeta Grupo de Comunicações e Rotary Club Santa Cruz do Sul
- 23º Prêmio de Marketing da Unimed do Brasil – Dr. Nilo Marciano de Oliveira, na categoria 'Ação no meio digital'
- Homenagem pela participação como entidade doadora no Programa Mesa Brasil 2017 - Fecomércio RS/SESC

Expediente



Coordenação geral

Diretoria de Desenvolvimento

Diretoria de Marketing

Equipe editorial

Marta Inês Guerra Saling (Gerente de Desenvolvimento Humano)

Rosilene Biveu Doehl Knebel (Gerente de Operações)

Simone Mantelli (Gerente de Unidades de Negócios)

Jóvio Lorenzini (Gerente Comercial)

Jelci Danieli (Coordenadora da Gestão de Sustentabilidade)

Coordenação técnica

Jelci Danieli (Coordenadora da Gestão de Sustentabilidade)

Textos

Agenda 7 – Assessoria em Comunicação e Marketing

Fotografias

Arquivo Unimed VTRP

Projeto gráfico e editoração eletrônica

Toyz Propaganda

Felipe Siebert (MKT Unimed VTRP)

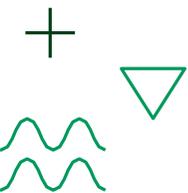
Revisão

Ana Luiza Rabuske (MKT Unimed VTRP)

Joel Eduardo Haas Oliveira (MKT Unimed VTRP)

Contatos

sustentabilidade@unimedvtrp.com.br



Demonstrações Financeiras Encerradas em 31/12/2017

I. Balanço Patrimonial - Ativo

		2017	2016
ATIVO CIRCULANTE	NE	109.974.978,01	83.899.025,04
Disponível	4	513.895,97	713.159,63
Realizável		109.461.082,04	83.185.865,41
Aplicações Financeiras	5	59.145.405,58	48.453.693,02
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	15b	46.668.469,37	48.154.571,42
Aplicações Livres		12.476.936,21	299.121,60
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	6	24.884.556,13	11.913.430,01
Contraprestação Pecuniária a Receber		24.884.556,13	11.913.430,01
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. c/Planos de Saúde	7	15.527.952,64	13.050.200,05
Créditos Tributários e Previdenciários	8	2.192.135,24	2.124.589,11
Bens e Títulos a Receber	9	7.525.824,73	7.549.015,65
Despesas Antecipadas		185.207,72	94.937,57
ATIVO NÃO CIRCULANTE		110.727.378,34	105.055.451,37

I. Balanço Patrimonial - Ativo

		2017	2016
Realizável a Longo Prazo	NE	15.276.563,64	13.918.641,23
Depósitos Judiciais e Fiscais	10	14.017.803,43	12.481.771,14
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	10	1.258.760,21	1.436.870,09
Investimentos		6.724.317,00	6.274.850,90
Outros Investimentos	11	6.724.317,00	6.274.850,90
Imobilizado	12	79.308.923,20	80.551.098,36
Imóveis de Uso Próprio		68.223.247,35	69.046.829,31
Imóveis - Não Hospitalares		68.223.247,35	69.046.829,31
Imobilizado de Uso Próprio		10.058.835,87	11.238.808,13
Hospitalares		307.115,50	337.752,73
Não Hospitalares		9.751.720,37	10.901.055,40
Imobilizações em Curso		1.005.979,44	197.996,24
Outras imobilizações		20.860,54	67.464,68
Intangível	13	9.417.574,50	4.310.860,88
TOTAL DO ATIVO		220.702.356,35	188.954.476,41

I. Balanço Patrimonial - Ativo

		2017	2016
Realizável a Longo Prazo	NE	15.276.563,64	13.918.641,23
Depósitos Judiciais e Fiscais	10	14.017.803,43	12.481.771,14
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	10	1.258.760,21	1.436.870,09
Investimentos		6.724.317,00	6.274.850,90
Outros Investimentos	11	6.724.317,00	6.274.850,90
Imobilizado	12	79.308.923,20	80.551.098,36
Imóveis de Uso Próprio		68.223.247,35	69.046.829,31
Imóveis - Não Hospitalares		68.223.247,35	69.046.829,31
Imobilizado de Uso Próprio		10.058.835,87	11.238.808,13
Hospitalares		307.115,50	337.752,73
Não Hospitalares		9.751.720,37	10.901.055,40
Imobilizações em Curso		1.005.979,44	197.996,24
Outras imobilizações		20.860,54	67.464,68
Intangível	13	9.417.574,50	4.310.860,88
TOTAL DO ATIVO		220.702.356,35	188.954.476,41

I. Balanço Patrimonial - Passivo

		2017	2016
PASSIVO CIRCULANTE	NE	85.755.094,07	64.932.074,98
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		57.798.240,31	40.414.514,96
Provisão de Contraprestações		15.153.568,58	1.809.477,41
Provisão de Contraprestação Não Ganha - PPCNG	16	13.657.184,57	349.358,04
Provisão para Remissão	16	1.496.384,01	1.460.119,37
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS	16	3.240.174,99	2.158.434,44
Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais	16	20.860.671,36	19.666.031,65
Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)	16	18.543.825,38	16.780.571,46
Débitos de Operações de Assistência à Saúde		-	71.843,04
Receita Antecipada de Contraprestações		-	71.843,04
Débitos Operações Assistência Saúde Não Relac. c/Planos de Saúde Operadora	16	5.505.684,09	4.917.903,06
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	17	7.931.087,66	7.550.771,38
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	18	2.827.209,25	2.855.112,50
Débitos Diversos	19	11.445.372,62	9.043.695,61
Conta-Corrente de Cooperados		247.500,14	78.234,43
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		38.419.488,31	39.088.194,82

I. Balanço Patrimonial - Passivo

	NE	2017	2016
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		2.126.662,25	2.187.260,57
Provisão Para Remissão	15a	2.126.662,25	2.187.260,57
Provisões		18.033.108,21	16.419.030,49
Provisão Para Ações Judiciais	20	18.033.108,21	16.419.030,49
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	18	18.255.457,64	20.481.903,76
Débitos Diversos		4.260,21	-
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		96.527.773,97	84.934.206,61
Capital Social	21.1	62.268.109,05	53.770.834,30
Reservas	21.2	26.980.438,72	28.146.506,20
Reserva de Reavaliação		1.750.482,04	1.785.596,80
Reservas de Sobras		25.229.956,68	26.360.909,40
Sobras ou Perdas Acumuladas	23	7.279.226,20	3.016.866,11
TOTAL DO PASSIVO		220.702.356,35	188.954.476,41

II. Demonstração do Resultado

Contas	2017	2016
Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde	387.854.877,33	337.986.697,68
Receitas Com Operações de Assistência à Saúde	390.839.423,24	340.960.926,14
Contraprestações Líquidas	390.815.089,56	341.077.243,41
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	24.333,68	(116.317,27)
(-)Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(2.984.545,91)	(2.974.228,46)
Eventos Indenizáveis Líquidos	(311.689.251,78)	(269.995.641,98)
Eventos Indenizáveis	(309.925.997,86)	(267.568.807,78)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	(1.763.253,92)	(2.426.834,20)
RESULTADO OPERAÇÕES COM PLANOS ASSISTÊNCIA À SAÚDE	76.165.625,55	67.991.055,70
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	1.413.806,64	2.618.564,06
Receitas de Assistência à Saúde Não Rel. C/Planos de Saúde da Operadora	49.936.006,99	49.892.218,11
Receitas com Operações Assistência Médico-Hospitalar	47.961.665,66	47.494.644,78
Receitas C/Adm. De Intercâmbio Eventual Assist. Médico Hosp.	1.974.341,33	2.397.573,33
(-)Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(1.217.710,33)	(1.131.022,90)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	(4.866.579,18)	(3.977.606,24)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(3.417.666,64)	(2.138.314,68)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção Riscos e Doenças	(750.122,17)	(797.786,41)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(698.790,37)	(1.041.505,15)
Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde Não Relac. C/Planos de Saúde da Operadora	(53.182.650,61)	(55.122.194,02)

II. Demonstração do Resultado

Contas	2017	2016
RESULTADO BRUTO	68.248.499,06	60.271.014,71
Despesas de Comercialização	(2.460.754,57)	(2.251.076,70)
Despesas Administrativas	(61.542.625,70)	(57.600.995,08)
Resultado Financeiro Líquido	(1.066.409,45)	771.589,72
Receitas Financeiras	6.710.910,37	7.698.120,89
Despesas Financeiras	(7.777.319,82)	(6.926.531,17)
Resultado Patrimonial	1.498.222,36	2.805.505,15
Receitas Patrimoniais	1.516.386,33	2.822.023,61
Despesas Patrimoniais	(18.163,97)	(16.518,46)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	4.676.931,70	3.996.037,80
Imposto de Renda	(442.001,82)	(1.509.960,43)
Contribuição Social	(172.030,83)	(565.946,31)
Participações Sobre o Resultado	(966.606,44)	(947.196,14)
RESULTADO LÍQUIDO	3.096.292,61	972.934,92

III. Demonstração de Sobras ou Perdas

	ATO COOPERATIVO (INGRESSOS/DISPÊNDIOS)		
	PRINCIPAL	AUXILIAR	TOTAIS
Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde	162.219.733,21	228.619.690,03	390.839.423,24
Receitas Com Operações de Assistência à Saúde	162.219.733,21	228.619.690,03	390.839.423,24
Contraprestações Líquidas	162.209.632,30	228.605.457,26	390.815.089,56
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	10.100,91	14.232,77	24.333,68
(-)Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(247.333,73)	(2.737.212,18)	(2.984.545,91)
Eventos Indenizáveis Líquidos	(124.900.315,27)	(186.788.936,51)	(311.689.251,78)
Eventos Indenizáveis	(124.168.388,57)	(185.757.609,29)	(309.925.997,86)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	(731.926,70)	(1.031.327,22)	(1.763.253,92)

III. Demonstração de Sobras ou Perdas

	ATO COOPERATIVO (INGRESSOS/DISPÊNDIOS)		
	PRINCIPAL	AUXILIAR	TOTAIS
RESULTADO OPERAÇÕES COM PLANOS ASSIST. À SAÚDE	37.072.084,21	39.093.541,34	76.165.625,55
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	-	1.413.806,64	1.413.806,64
Receitas de Assistência à Saúde Não Rel. C/Planos de Saúde da Operadora	40.101.931,40	9.834.075,59	49.936.006,99
Receitas com Operações Assistência Médico-Hospitalar	40.101.931,40	7.859.734,26	47.961.665,66
Receitas C/Adm. De Intercâmbio Eventual Assist.Médico Hosp.	-	1.974.341,33	1.974.341,33
(-)Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(120.692,78)	(1.097.017,55)	(1.217.710,33)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	(2.043.930,21)	(2.822.648,97)	(4.866.579,18)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(1.442.486,61)	(1.975.180,03)	(3.417.666,64)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção Riscos e Doenças	(311.375,71)	(438.746,46)	(750.122,17)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(290.067,89)	(408.722,48)	(698.790,37)
Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde Não Relac. C/Planos de Saúde da Operadora	(44.905.165,15)	(8.277.485,46)	(53.182.650,61)

III. Demonstração de Sobras ou Perdas

	ATO COOPERATIVO (INGRESSOS/DISPÊNDIOS)		
	PRINCIPAL	AUXILIAR	TOTAIS
RESULTADO BRUTO	30.104.227,47	38.144.271,59	68.248.499,06
Despesas de Comercialização	(1.021.459,24)	(1.439.295,33)	(2.460.754,57)
Despesas Administrativas	(25.537.823,88)	(36.004.801,82)	(61.542.625,70)
Resultado Financeiro Líquido	(493.545,86)	(572.863,59)	(1.066.409,45)
Receitas Financeiras	2.785.698,91	3.925.211,46	6.710.910,37
Despesas Financeiras	(3.279.244,77)	(4.498.075,05)	(7.777.319,82)
Resultado Patrimonial	768.568,30	729.654,06	1.498.222,36
Receitas Patrimoniais	776.108,16	740.278,17	1.516.386,33
Despesas Patrimoniais	(7.539,86)	(10.624,11)	(18.163,97)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	3.819.966,79	856.964,91	4.676.931,70
Imposto de Renda	-	(442.001,82)	(442.001,82)
Contribuição Social	-	(172.030,83)	(172.030,83)
Participações Sobre o Resultado	(401.238,33)	(565.368,11)	(966.606,44)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	3.418.728,46	(322.435,85)	3.096.292,61

IV. Demonstração do Resultado Abrangente

	ATO COOPERATIVO (INGRESSOS/DISPÊNDIOS)		ATO NÃO COOPERATIVO (RECEITAS/ DESPESAS)	TOTAIS
	PRINCIPAL	AUXILIAR		
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	3.418.728,46	(322.435,85)	-	3.096.292,61
(+)-RESULTADOS ABRANGENTES	5.145.067,07	7.249.698,21	-	12.394.765,28
(+) Realização Reserva Reavaliação	14.576,14	20.538,62	-	35.114,76
(+) Reversão do FATES	5.130.490,93	7.229.159,59	-	12.359.650,52
RESULTADO AJUSTADO	8.563.795,53	6.927.262,36	-	15.491.057,89

V. DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA - DFC

ATIVIDADES OPERACIONAIS	2017	2016
(+)Recebimento de Planos Saúde	394.855.613,94	346.591.611,89
(+)Resgate de Aplicações Financeiras	332.924.264,17	276.163.901,13
(+)Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	5.186.639,12	6.018.315,5
(+)Outros Recebimentos Operacionais	97.993.908,04	85.334.002,01
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(368.798.471,18)	(318.607.596,08)
(-) Pagamento de Comissões	(840.309,94)	(719.597,18)
(-) Pagamento de Pessoal	(19.440.866,75)	(19.267.118,17)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(2.194.284,72)	(2.098.620,01)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(7.256.264,86)	(6.593.563,35)
(-) Pagamento de Tributos	(12.770.520,07)	(15.241.951,54)
(-) Pagamento de Contingências (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(31.555,70)	(36.200,00)
(-) Pagamento de Aluguel	(972.892,64)	(1.068.963,58)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(3.019.732,61)	(2.733.748,24)
(-) Aplicações Financeiras	(339.649.770,42)	(278.861.546,21)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(67.573.184,39)	(63.561.386,73)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	8.412.571,99	5.317.539,44

V. DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA - DFC

ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	2017	2016
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Outros	5.920,00	1597629,38
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(1.615.359,59)	(3.978.988,8)
(-) Pagamento Relativo ao Ativo Intangível	(6.435.338,64)	(3.614.523,51)
(-) Outros Pagamentos das Atividade de Investimento	(206.680,42)	(578.224,68)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(8.251.458,65)	(6.574.107,61)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
(+) Integralização de Capital	5.886.508,19	5.197.787,46
(-) Pagamento de Juros – Empréstimos/Financiamentos	(1.975.282,8)	(1.854.011,06)
(-) Pagamento de Amortização – Empréstimos/Financiamentos	(2.835.292,73)	(805.787,33)
(-) Participação nos Resultados	(906.112,31)	(1.118.258,97)
(-) Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	(530.197,35)	(614.159,10)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	(360.377,00)	805.571,00
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA	(199.263,66)	(450.997,17)
CAIXA – Saldo Inicial	713.159,63	1.164.156,80
CAIXA - Saldo Final	513.895,97	713.159,63
Ativos Livres no Início do Período (a)	299.121,60	21.306.388,56
Ativos Livres no Final do Período (a)	12.476.936,21	299.121,60
AUMENTO/(DIMINUIÇÃO) DAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS - RECURSOS LIVRES	12.177.814,61	(21.007.266,96)

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

	2017	2016
Resultado Líquido	3.096.292,61	972.934,92
(+) Depreciações	2.770.639,18	2.768.371,19
(+) Amortizações	1.328.625,02	746.484,82
(+) Realização da Reserva de Reavaliação Pela Baixa	-	(424.545,28)
(+) Juros Sobre Capital	3.878.843,66	3.815.625,10
(+) Despesas de Empréstimos e Financiamentos	1.975.282,80	1.854.011,06
(-) Receitas Patrimoniais	(242.785,68)	(386.479,87)
(+/-) Resultado na Alienação Imobilizado	80.975,57	(661.530,88)
(=) Resultado Ajustado	12.887.873,16	8.684.871,06

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

	2017	2016
Varição nas contas do Ativo e Passivo	(4.475.301,17)	(3.367.331,62)
(+) Variações nas Aplicações Financeiras	(10.691.712,56)	(7.732.045,02)
(+) Variações Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	(12.971.126,12)	(1.837.262,10)
(+) Variações Créditos de Operações Prestação de Serviços	(2.477.752,59)	(2.792.224,08)
(+) Variações Créditos Tributários	(67.546,13)	180.444,35
(+) Variações Títulos a Receber	23.190,92	(1.428.886,53)
(+) Variações Despesas Antecipadas	(90.270,15)	64.090,86
(+) Variações Conta Corrente Cooperados	-	2.104,20
(+) Variações Créditos a Longo Prazo Financeiras	(1.357.922,41)	(1.207.252,79)
(+) Variações das Provisões de Remissões	36.264,64	92.375,01
(+) Variações de Eventos a Liquidar SUS	1.081.740,55	944.749,96
(+) Variações Provisões de Contraprestações não ganhas	13.307.826,53	125.085,51
(+) Variações Eventos a Liquidar	1.194.639,71	5.519.709,04
(+) Variações Provisões Técnicas - PEONA	1.763.253,92	2.426.834,20
(+) Variações Débito Operações Assistência à Saúde	(71.843,04)	(2.311,72)
(+) Variações Outros Débitos Assistência Saúde Não Relac. c/ Planos	587.781,03	996.939,65
(+) Variações Impostos e Contribuições a Recolher	380.316,28	97.456,55

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

	2017	2016
(+)-Variações Empréstimos e Financiamentos	(27.903,25)	2.454.170,13
(+)-Variações Débitos Diversos	2.401.677,01	438.987,80
(+)-Variações Conta Corrente Cooperados	169.265,71	4.926,99
(+)-Variações das Provisões Técnicas	(60.598,32)	23.942,26
(+)-Variações das Provisões de Contingências	1.614.077,72	(609.235,83)
(+)-Variações nos Financiamentos e Empréstimos	(2.226.446,12)	(2.492.485,09)
(+)-Variações dos Débitos Diversos	4.260,21	-
(+)-Ajuste no Capital Devolvido	(169.265,71)	(5.351,20)
(+)-Ajuste Empréstimos e Financiamentos	2.835.292,73	805.787,33
(-) IR Fonte s/ juros ao Capital	(568.614,04)	(556.140,07)
(+)-Ajuste Participação Resultados	906.112,31	1.118.258,97
Caixa Líquido das Atividades Operacionais	8.412.571,99	5.317.539,44

VI. Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido/Patrimônio Social dos Exercícios Findos em 31 de dezembro de 2017 e 2016

	Capital/ Patrimônio Social	Reservas de Lucros/ Sobras/ Retenções	Reservas de Reavaliação	Sobras ou Perdas Acumuladas	Total
SALDO FINAL EM 31/12/2015	45.933.072,11	24.054.473,65	2.249.488,01	4.311.021,01	76.548.054,78
Deliberações da AGO	-	4.311.021,01	-	(4.311.021,01)	-
Sobras Incorporadas no FATES		4.311.021,01		(4.311.021,01)	-
Aumento de Capital	8.457.272,49				8.457.272,49
Redução do Capital	(619.510,30)				(619.510,30)
Reversão de Reservas		(10.638.661,35)		10.638.661,35	-
Reversão do FATES		(10.638.661,35)		10.638.661,35	-
Reserva de Reavaliação		-	(463.891,21)	39.345,93	(424.545,28)
Reversão e Baixa Da Reserva de Reavaliação			(463.891,21)	39.345,93	(424.545,28)
Resultado Líquido do Exercício				972.934,92	972.934,92
Destinação do Resultado	-	8.634.076,09	-	(8.634.076,09)	-
Reserva Legal (10% sobre Sobras Líquidas)		354.925,43		(354.925,43)	-
FATES (5% sobre Sobras Líquidas)		177.462,71		(177.462,71)	-
FATES (Resultado Atos Cooperativos Auxiliares e Não Cooperativos)		8.101.687,95		(8.101.687,95)	-

VI. Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido/Patrimônio Social dos Exercícios Findos em 31 de dezembro de 2017 e 2016

	Capital/ Patrimônio Social	Reservas de Lucros/ Sobras/ Retenções	Reservas de Reavaliação	Sobras ou Perdas Acumuladas	Total
SALDO FINAL EM 31/12/2016	53.770.834,30	26.360.909,40	1.785.596,80	3.016.866,11	84.934.206,61
Deliberações da AGO	-	3.016.866,11	-	(3.016.866,11)	-
Sobras Incorporadas no FATES		3.016.866,11		(3.016.866,11)	-
Aumento de Capital	9.196.737,81				9.196.737,81
Redução do Capital	(699.463,06)				(699.463,06)
Reversão de Reservas		(12.359.650,52)		12.359.650,52	-
Reversão do FATES		(12.359.650,52)		12.359.650,52	-
Reserva de Reavaliação		-	(35.114,76)	35.114,76	0,00
Reversão e Baixa Da Reserva de Reavaliação			(35.114,76)	35.114,76	0,00
Resultado Líquido do Exercício				3.096.292,61	3.096.292,61
Destinação do Resultado	-	8.211.831,69	-	(8.211.831,69)	-
Reserva Legal (10% sobre Sobras Líquidas)		856.379,55		(856.379,55)	-
FATES (5% sobre Sobras Líquidas)		428.189,78		(428.189,78)	-
FATES (Resultado Atos Cooperativos Auxiliares e Não Cooperativos)		6.927.262,36		(6.927.262,36)	-
SALDO FINAL EM 31/12/2017	62.268.109,05	25.229.956,68	1.750.482,04	7.279.226,20	96.527.773,97

VII - Demonstração do Valor Adicionado

(A) Geração da Riqueza	2017	%	2016	%
a- Ingressos e Receitas	470.814.135,99		419.051.232,50	
a.1) Contraprestações emitidas líquidas	390.815.089,56		341.077.243,41	
a.2) Outros ingressos e receitas operacionais	80.697.836,80		79.015.494,24	
a.3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	(698.790,37)		(1.041.505,15)	
b- Variação das Provisões Técnicas	24.333,68		(116.317,27)	
b.1) Provisão de remissão	24.333,68		(116.317,27)	
b.2) Outras	0,00		0,00	
c- Receita Líquida Operacional	470.838.469,67		418.934.915,23	
d- Eventos, Dispendios e Despesas Operacionais	(265.162.294,78)		(225.120.163,98)	
d.1) Eventos indenizáveis líquidos	(220.448.427,57)		(183.678.977,01)	
d.2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	(1.763.253,92)		(2.426.834,20)	
d.3) Outros dispendios/Despesas operacionais	(42.950.613,29)		(39.014.352,77)	

VII - Demonstração do Valor Adicionado

(A) Geração da Riqueza	2017	%	2016	%
e- Insumos Adquiridos de Terceiros	(19.712.713,87)		(17.736.646,80)	
e.1) Despesas de comercialização	0,00		0,00	
e.2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00		0,00	
e.3) Despesas com serviços de terceiros	(7.431.972,70)		(6.505.572,28)	
e.4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	(10.920.327,20)		(10.724.906,81)	
e.5) Provisão para Contingências Administrativas	0,00		0,00	
e.6) Despesas financeiras	(1.342.250,00)		(489.649,25)	
e.7) Despesas patrimoniais	(18.163,97)		(16.518,46)	
e.8) Perda/Recuperação de valores ativos	0,00		0,00	
f- Valor Adicionado Bruto	185.963.461,02		176.078.104,45	
g- Depreciação, Amortização	(4.099.264,20)		(3.514.856,01)	
h. Valor Adicionado Líquido Produzido Pela Entidade	181.864.196,82		172.563.248,44	
i- Valor Adicionado Recebido/Cedido em Transferência	8.227.296,70		10.520.144,50	
i.1) Receitas financeiras	6.710.910,37		7.698.120,89	
i.2) Resultado de equivalência patrimonial	0,00		0,00	
i.3) Outras	1.516.386,33		2.822.023,61	
(I) Valor Adicionado Total a Distribuir (h+i)	190.091.493,52		183.083.392,94	

VII - Demonstração do Valor Adicionado

(B) Distribuição da Riqueza	2017	%	2016	%
a- Remuneração do Trabalho	166.650.936,36	87,67%	160.423.211,08	87,62%
a.1) Cooperados	123.800.879,15	65,13%	119.621.016,32	65,34%
a.1.1) Produção (consultas e honorários)	115.387.028,33	60,70%	112.836.863,62	61,63%
a.1.2) Benefícios	8.413.850,82	4,43%	6.784.152,70	3,71%
a.2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	42.850.057,21	22,54%	40.802.194,76	22,29%
a.2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	30.484.431,99	16,04%	28.902.341,97	15,79%
a.2.2) Benefícios	9.018.000,02	4,74%	8.736.643,64	4,77%
a.2.3) F.G.T.S.	2.381.018,76	1,25%	2.216.013,01	1,21%
a.2.4) Bônus/Participação nos lucros e resultados	966.606,44	0,51%	947.196,14	0,52%
b- Remuneração Governo - Impostos/Taxas/Contribuições	12.641.117,16	6,65%	13.707.986,28	7,49%
b.1) Federais (PIS, COFINS, IRPJ, CSLL)	3.783.058,82	1,99%	4.359.098,40	2,38%
b.1.1) Previdência Social	7.396.176,35	3,89%	7.113.838,25	3,89%
b.2) Estaduais	21.596,06	0,01%	11.502,02	0,01%
b.3) Municipais	1.440.285,93	0,76%	2.223.547,61	1,21%
c- Contribuição para Sociedade	574.463,51	0,30%	751.385,62	0,41%

VII - Demonstração do Valor Adicionado

(B) Distribuição da Riqueza	2017	%	2016	%
d- Remuneração de Capitais de Terceiros	3.249.840,22	1,71%	3.412.249,94	1,86%
d.1) Juros	2.556.226,16	1,34%	2.621.256,82	1,43%
d.2) Aluguéis	693.614,06	0,36%	790.993,12	0,43%
d.3) Outras (royalties, direitos autorais)	0,00	0,00%	0,00	0,00
e- Remuneração de capitais próprios	6.975.136,27	3,67%	4.788.560,02	2,62%
e.1) Juros sobre Capital Próprio	3.878.843,66	2,04%	3.815.625,10	2,08%
e.2) Constituição de Reservas e Fundos	(4.182.933,59)	-2,20%	(2.043.931,19)	-1,12%
e.3) Sobras/Perdas Líquidas a Disposição da AGO	7.279.226,20	3,83%	3.016.866,11	1,65%
(II) Total Distribuído (a+b+c+d+e)	190.091.493,52	100,00%	183.083.392,94	100,00%

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras

ALDO PRICLADNITZKI
Presidente
CPF 157.586.130-53

MARCIA GIONGO
Contador(a)/CRC nº 51696/O-6
CPF 506.761.300-97

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

Exercícios Findos em 31 de dezembro de 2017 e 2016.

1) CONTEXTO OPERACIONAL

A UNIMED VALES DO TAQUARI E RIO PARDO é uma sociedade de pessoas, de natureza civil, tendo como objetivo social a congregação dos seus sócios para o exercício de suas atividades econômicas, sem o objetivo de lucro. A entidade é regida pela Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no País, regulada ainda pela lei 9.856/00 da Agência Nacional de Saúde Suplementar, com registro sob número 30.639-8. A sociedade conta com 747 médicos associados, 285 serviços credenciados (Hospitais, Laboratórios, Clínicas e outros), além de participar da rede de atendimento do Sistema Unimed Nacional. Sua área de ação

abrange os municípios de Anta Gorda, Arroio do Meio, Arroio dos Ratos, Arvorezinha, Barão do Triunfo, Barros Cassal, Bom Retiro do Sul, Boqueirão do Leão, Butiá, Candelária, Capitão, Canudos do Vale, Charqueadas, Colinas, Coqueiro Baixo, Cruzeiro do Sul, Doutor Ricardo, Encantado, Estrela, Fazenda Vilanova, Forquetinha, General Câmara, Gramado Xavier, Herveiras, Ilópolis, Imigrante, Itapuca, Marques de Souza, Mato Leitão, Minas do Leão, Muçum, Nova Brésia, Pantano Grande, Passo do Sobrado, Paverama, Poço das Antas, Pouso Novo, Progresso, Putinga, Relvado, Rio Pardo, Roca Sales, Santa Cruz do Sul, Santa Clara do Sul, São Jerônimo, Sério, Sinimbu, Tabai, Taquari, Teutônia, Travesseiro, Triunfo, Vale do Sol, Vale Verde, Venâncio Aires, Vera Cruz, Vespasiano Correa, Westfália e Lajeado,

onde está localizada sua sede administrativa, todos do estado do Rio Grande do Sul.

A Cooperativa atua na comercialização de Planos de Saúde, firmando, em nome dos associados, contratos de prestação de serviços com pessoas físicas e jurídicas, nas modalidades de Planos de Preço Preestabelecido e Pós-estabelecido a serem atendidos pelos médicos cooperados, rede própria, rede credenciada e no intercâmbio.

A Cooperativa atua também na comercialização de outros serviços, tais como: Saúde Ocupacional, Prestação de Serviço e Serviços de Remoção terrestre.

2) DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

As Demonstrações Financeiras foram elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e as normas emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), as quais abrangem a legislação societária (Lei 5.764/71 – Sociedades Cooperativas), os pronunciamentos, as orientações e as interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) e normas editadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, conforme novo plano de contas estabelecido pela RN 390 de 02

de dezembro de 2015. A cooperativa também atendeu os quesitos da NBCT 10.21, na formatação das demonstrações financeiras.

As demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2017 estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2016, de forma a permitir a comparabilidade.

Trata-se de Demonstrações Financeiras individuais e encontram-se apresentadas em moeda corrente nacional – denominada de Real, tendo sido autorizado sua elaboração pelo presidente da cooperativa em 05/02/2017.

3) PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

a) Regime de Escrituração

A Cooperativa adota o regime de competência para o registro de suas operações. A aplicação desse regime implica no reconhecimento das receitas, custos e despesas quando ganhas ou incorridas, independentemente de seu efetivo recebimento ou pagamento, considerando também que as mensalidades dos Planos foram reconhecidas na forma de pró-rata dia.

b) Ativos e Passivos Contingentes

Ativos contingentes: são reconhecidos contabilmente somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado, sobre as quais não cabem mais recursos, caracterizando o ganho como praticamente certo. Os ativos contingentes com êxitos prováveis são apenas divulgados em nota explicativa.

Passivos contingentes: são provisionados quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança, distinguindo-se de passivos originados de obrigações legais, e é provável que uma saída de benefícios econômicos seja requerida para liquidar uma obrigação. Os passivos contingentes avaliados como perdas possíveis são apenas divulgados em nota explicativa

e os passivos contingentes avaliados como perdas remotas não são provisionados nem divulgados.

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

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

Na constituição das provisões, a Administração leva em conta a opinião dos assessores jurídicos, a natureza das ações, à similaridade com processos anteriores,

a complexidade e o posicionamento dos Tribunais, sempre que a perda for avaliada como provável.

c) Reconhecimento das Receitas

As Contraprestações Efetivas são apropriadas à receita considerando-se o período de cobertura do risco, quando se tratarem de contratos com preços preestabelecidos. Nos contratos com preços pós-estabelecidos e nas operações de prestação de serviços de assistência à saúde, a apropriação da receita é registrada na data em que se fizerem presentes os fatos geradores da receita, de acordo com as disposições contratuais, ou seja, a data em que ocorrer o efetivo direito ao valor a ser faturado, nos termos da NBC TG nº 30, aprovada pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, e de conformidade com o que estabelece a RN nº 418/16, da ANS.

d) Reconhecimento dos Eventos Indenizáveis

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

mediante constituição de Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados PEONA.

e) Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos, em contrapartida à conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde para os Planos Médico-Hospitalares contabilizadas na forma de pró-rata dia, nos termos da RN nº 206/09 da ANS e conta de resultado "receitas operacionais de assistência à saúde não relacionada com Planos de Saúde da Operadora" no que se refere aos serviços médicos e hospitalares prestados a particulares e a outras Operadoras de Planos Médico-Hospitalares.

f) Provisão para Perdas sobre Créditos

Com base nas normas da ANS e em conformidade com RN nº 418/16, foram calculadas provisões para perdas sobre créditos, considerando a totalidade do crédito por contrato nos casos de uma parcela vencida a mais de 60 dias de Planos Familiares e mais de 90 dias nos demais Planos e outros créditos não relacionados com Planos.

g) Estoques

Os estoques para consumo foram avaliados pelo custo médio até a data do balanço.

h) Despesas Antecipadas

As despesas e dispêndios antecipados foram registrados no Ativo Circulante e Não Circulante, sendo apropriadas mensalmente, pelo regime de competência.

i) Investimentos

Os investimentos em outras sociedades foram avaliados pelo custo de aquisição por não se tratar de investimentos em empresas coligadas ou controladas.

j) Depreciações e Amortizações

As depreciações foram calculadas pelo método linear sobre o valor depreciável dos bens, apuradas com base e estimativa de vida útil limitado ao valor residual dos

bens, de conformidade com a NBCTG nº 27, aprovada pela resolução CFC nº 1.177/09, em relação aos bens de valor relevante que haja recuperabilidade.

As amortizações foram mensuradas com base na vida útil de uso tecnológico, considerando as manutenções e atualizações, de conformidade com a NBCTG nº 04, aprovada pela resolução CFC nº 1.177/09, não superior a dez anos.

k) Ativo Intangível

No ativo intangível estão classificados os direitos de uso da marca "Anjos de Plantão" e os sistemas corporativos e aplicativos, contabilizados pelo custo de aquisição e amortização.

l) Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde

As provisões técnicas foram calculadas até a data do fechamento do balanço em conformidade com a RN nº 209/09 de 22 de dezembro de 2009, da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

m) Eventos a Liquidar com Operações de Assistência à Saúde

Foram registrados com base na data do conhecimento das faturas e notas fiscais dos prestadores de serviços efetivamente recebidas até 31/12/2017, em contrapartida às contas de resultado de eventos indenizáveis líquidos, de conformidade com RN nº 418/16.

n) Imposto de Renda e Contribuição Social

São calculados com base nos critérios estabelecidos pela legislação vigente, levando-se a tributação os valores provenientes de Atos Cooperativos Auxiliares e Atos Não Cooperativos, conforme mencionado na nota explicativa nº 22.

o) Direitos e Obrigações

Os direitos e obrigações são apresentados pelos valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos auferidos ou incorridos.

p) Provisões

As provisões constituídas foram baseadas no conceito estabelecido na NBC T nº 19.17, aprovada pela resolução nº 1.180/09 do CFC, que define provisão como sendo um passivo de prazo ou de valor incertos e também que passivo é uma obrigação presente da entidade, derivada de eventos já ocorridos, cuja liquidação se espera que resulte em saída de recursos da entidade capazes de gerar benefícios econômicos.

q) Férias a Pagar

Os direitos adquiridos relativos a férias e

seus encargos sociais foram provisionados entre as obrigações sociais e trabalhistas.

r) Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social - FATES

Os gastos com assistência técnica, educacional e social realizados no exercício 2017, no montante de R\$ 12.359.650,52, foram registrados como custos e dispêndios, sendo ao final do exercício revertido o mesmo montante do fundo de assistência técnica, educacional e social para a conta Sobras ou Perdas do exercício, de acordo com a NBC T 10.21 do Conselho Federal de Contabilidade.

s) Valor Recuperável dos Ativos

Em consonância com a NBC TG 01 aprovada pela Resolução nº 1.292/10 do Conselho Federal de Contabilidade a Cooperativa não realizou trabalho para identificação de possíveis ativos recuperáveis, de modo que não efetuou qualquer ajuste para reconhecimento de perdas. No que se refere ao ativo imobilizado, destaca-se que em períodos anteriores foram realizadas reavaliações dos imóveis próprios e os mesmos foram depreciados pelas taxas permitidas pela Receita Federal do Brasil até

dezembro de 2009 e a partir de janeiro de 2010 apuradas com base na estimativa de vida útil.

t) Informações Por Segmento

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

avaliados de forma integrada.

u) Normas Internacionais de Contabilidade

A cooperativa vem adotando as Normas Internacionais de Contabilidade aprovadas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis, com exceção da CPC nº 11 de seguros e da ICPC-10 do Imobilizado do qual não foram aprovadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, portanto não adotadas pelas operadoras de planos de saúde.

DETALHAMENTO DE SALDOS E OUTRAS INFORMAÇÕES

4) DISPONÍVEL

a) Caixa e Bancos

A Cooperativa possui registrada nas contas de Caixa e Bancos, conforme quadro abaixo:

CAIXA E BANCOS	2017	%	2016
Caixa Sede	10.064,03	1,95	15.371,29
Caixas Escritórios Regionais	2.141,62	0,42	1.492,86
Banrisul	6.255,91	1,22	14.282,04
Banco do Brasil	-793,06	-0,15	0,00
Banco Itaú	297,20	0,06	699,79
Unicredi	6.867,51	1,34	7.953,08
Caixa Econômica Federal	440,54	0,09	54,14
Sicredi	488.246,23	95,00	673.306,43
Bancoob	375,99	0,07	0,00
TOTAL	513.895,97	100,00	713.159,63

5) APLICAÇÕES GARANTIDORAS E APLICAÇÕES LIVRES

A Cooperativa possui aplicações financeiras vinculadas às provisões técnicas e aplicações financeiras não vinculadas, distribuídas conforme quadro abaixo:

Aplicações Financeiras			
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	2017	%	2016
Banco do Brasil (BB RF DEDIC ANS)	0,00	0,00	6.630.164,29
Banco Itaú (UBB ANS FIRF Saúde)	0,00	0,00	4.008.307,49
Banco Itaú (Itaú ANS FIRF Saúde)	2.775.609,28	7,84	2.564.024,13
Banco Sicredi (Soberano Saúde)	32.606.550,35	92,16	8.543.735,99
Total Aplicações Vinculadas Bloqueadas	35.382.159,63	100,00	21.746.231,90
Banrisul	0,00	0,00	10.932.854,18
Banco do Brasil	0,00	0,00	155.141,52
Caixa Economica Federal	0,00	0,00	19.641,59
Sicredi	0,00	0,00	6.439.077,99
Unicred	0,00	0,00	8.861.624,24
Unicred x Bancoob (Cetip) Desbloqueado	11.286.309,74	100,00	0,00
Total Aplicações Vinculadas Não Bloqueadas	11.286.309,74	100,00	26.408.339,52
TOTAL APLICAÇÕES GARANTIDORAS	46.668.469,37		48.154.571,42

Aplicações Financeiras

Aplicações Livres	2017	%	2016
Banrisul - BanriCAP Super	0,00	0,00	299.121,60
Banco do Brasil	5.982,10	0,05	0,00
Banrisul Fundo Referenciado	115.881,88	0,93	0,00
Banrisul	6.893.662,35	55,25	0,00
Caixa Economica Federal	21.654,95	0,17	0,00
Sicredi Evolutivo	43.179,26	0,35	0,00
Banco Itaú	1.279.255,17	10,25	0,00
Unicred	4.117.320,50	33,00	0,00
TOTAL APLICAÇÕES LIVRES	12.476.936,21	100,00	299.121,60

6) CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

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

Créditos de Operações Com Planos de Assistência à Saúde	2017	2016
Contraprestações Pecuniárias a Receber(a)	30.171.932,68	16.874.032,68
(-) Provisão para Perdas sobre Créditos (b)	(5.287.376,55)	(4.960.602,67)
Total	24.884.556,13	11.913.430,01

a) O saldo da conta “Contraprestação Pecuniária a Receber” refere-se a valores a receber de créditos com Planos de Saúde da Operadora, nas modalidades de preestabelecido e pós-estabelecidos. Destacamos que a variação das contraprestações emitidas em relação ao exercício de 2016 decorre da mudança na data de emissão das faturas dos contratos

preestabelecidos a partir do segundo semestre de 2017, estando em consonância com as normas da ANS, cuja contrapartida está contabilizada na conta 211119011 - Provisão de Prêmio/Contraprestação Não Ganhas, cujo saldo em 31/12/2017 é de R\$ 13.657.184,57.

b) O saldo da conta “Provisão para Perdas sobre Créditos” refere-se aos valores

calculados de acordo com RN 418/16 da ANS. Considerando a totalidade do crédito por contrato no caso de existir títulos vencidos a mais de 60 dias de Planos Familiares e mais de 90 dias nos demais Planos. Distribuição dos saldos das contas a receber acima descritas:

Créditos de Operações com Planos de Saúde (123)

Vencimento Financeiro	Mensalidades/Faturas a Receber			Total
	Planos Familiares Prestabelecidos	Planos Coletivos Prestabelecidos	Planos Coletivos Pós-Estabelecidos	
A Vencer	13.816.838,97	1.291.844,35	6.341.220,14	21.449.903,46
Vencidos até 30 dias	1.474.758,63	1.075.320,42	4.771,04	2.554.850,09
Vencidos de 31 a 60 dias	816.472,54	426.570,77	4.979,87	1.248.023,18
Vencidos de 61 a 90 dias	207.761,63	29.543,29	0,00	237.304,92
Vencidos acima de 90 dias	2.189.671,21	2.490.293,25	1.886,57	4.681.851,03
Sub-Total	18.505.502,98	5.313.572,08	6.352.857,62	30.171.932,68
(-) PPSC	(2.718.313,41)	(2.567.176,57)	(1.886,57)	(5.287.376,55)
Saldo	15.787.189,57	2.746.395,51	6.350.971,05	24.884.556,13

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

A composição dos "Créditos de Operações de Assistência à Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora" está representada pelas contas demonstradas a seguir:

Créditos de Operações de Assistência à Saúde Não Relacionados Com Planos	2017	2016
Créditos a Receber de Prest. Serv. de Assistência à Saúde (a)	8.164.176,68	8.483.755,34
Outros Créditos Não Relacionados Com Planos (b)	7.963.986,61	5.117.103,39
(-) Provisão para Perdas sobre Créditos (c)	(600.210,65)	(550.658,68)
Total	15.527.952,64	13.050.200,05

a) O saldo da conta "Créditos a Receber de Prestação de Serviços de Assistência à Saúde" refere-se a valores de Unimed e demais contratos de Prestação de Serviços pessoa jurídica a receber.

a valores a faturar referente custo de intercâmbio de outras Unimed e custo dos demais contratos de prestação de serviços não relacionados com Planos de Saúde da Cooperativa.

calculados de acordo com a RN 418/16 da ANS. Considerando a totalidade do crédito por contrato no caso de existir títulos vencidos mais de 90 dias.

b) O saldo da conta "Outros Créditos Não Relacionados Com Planos" referem-se

c) O saldo da conta "Provisão para Perdas sobre Créditos" refere-se aos valores

Distribuição dos saldos das contas a receber acima descritas:

Outros Créditos de Operações de Assist. à Saúde não Relacionados a Planos (124)	
Vencimento Financeiro	Valores
A Vencer	14.666.278,70
Vencidos até 30 dias	898.285,66
Vencidos de 31 a 60 dias	9.779,54
Vencidos de 61 a 90 dias	27.660,41
Vencidos acima de 90 dias	526.158,98
Sub-Total	16.128.163,29
(-) PPSC	(600.210,65)
Saldo	15.527.952,64

8) CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

Os Créditos Tributários e Previdenciários, no montante de R\$ 2.192.135,24, são os valores gerados com a retenção na fonte do Imposto de Renda, PIS, COFINS e ISS retidos sobre faturas, IRRF de aplicações financeiras, saldo negativo de CSLL e créditos previdenciários.

9) BENS E TÍTULOS A RECEBER

Os Bens e Títulos a Receber estão compostos conforme quadro abaixo:

Bens e Títulos aReceber	2017	2016
Adiantamentos (a)	4.185.044,10	4.406.983,41
Outros Créditos a Receber (b)	1.658.604,57	2.206.075,98
Estoques/Almoxarifado (c)	2.879.305,99	2.121.621,67
(-) Provisão para Perdas sobre Créditos (d)	(1.197.129,93)	(1.185.665,41)
Total Bens e Títulos aReceber	7.525.824,73	7.549.015,65
TOTAL	7.525.824,73	7.549.015,65

a) Valores adiantados para funcionários e fornecedores de serviços credenciados para posterior acerto de contas.

b) Valores referente saldo a receber de títulos de contratos de Saúde Ocupacional, remoções, UNIAR e outros créditos, conforme contratos.

c) Esta conta é representada pelos estoques de materiais e medicamentos de consumo nos meios próprios e almoxarifado.

d) O saldo da conta "Provisão para Perdas sobre Créditos" refere-se aos valores calculados de acordo com a RN 418/16 da

ANS. Considerando a totalidade do crédito por contrato no caso de existir títulos vencidos mais de 90 dias.

10) ATIVO REALIZÁVEL A LONGO PRAZO

Depósitos Judiciais, conforme demonstrado abaixo:

Depósitos Judiciais e Fiscais (a)	2017	2016
GRUs Ressarcimento SUSANS	522.196,87	522.196,87
Cofins Processo 920010800-8 (Unimed RS)	3.617.172,22	3.617.172,22
INSS Lei 84/96 Processo 199.71.00.011980-5	759.294,06	759.294,06
Pis Processo 2001.71.00010800-2	3.811.141,88	3.454.790,09
Depósitos ISS Diversos Municipios	1.618.535,47	1.371.105,76
Demais Processos	89.355,00	89.355,00
Impostos Incorporação Unimed Jacuí	792.127,00	792.127,00
Depósitos Judiciais - Cíveis	2.785.584,74	1.853.333,95
Processos Trabalhistas	22.396,19	22.396,19
Total dos Depósitos Judiciais	14.017.803,43	12.481.771,14

a) Os depósitos judiciais estão divulgados pelos valores originais e corresponde aos valores registrados entre as obrigações de longo prazo no Passivo Não Circulante.

Títulos e Créditos a Receber, conforme demonstrado abaixo:

Créditos a Receber de Longo Prazo (b)	2017	2016
Créditos a Receber de Longo Prazo	0,00	0,00
Outros Créditos de Longo Prazo	1.258.760,21	1.436.870,09
Total dos Créditos	1.258.760,21	1.436.870,09

b) Os créditos a receber estão representados por valores pagos relativos a créditos renegociados e a título de despesas antecipadas.

11) INVESTIMENTOS

Quadro analítico dos investimentos:

Participações	2016	Acréscimos	Baixas Amortização	2017
Ações CRT	41.092,56	0,00	0,00	41.092,56
Unimed RS	981.252,07	0,00	0,00	981.252,07
Unimed Participações	3.674.445,32	371.318,31	0,00	4.045.763,63
UNICRED	597.734,66	49.932,40	0,00	647.667,06
Unimed Central de Serviços Auxiliares	183.246,98	0,00	0,00	183.246,98
Central Operadora Nacional	666.303,23	0,00	0,00	666.303,23
Investimentos Incorporação Unimed Jacuí	3.612,15	0,00	0,00	3.612,15
Outros investimentos	127.163,93	28.215,39	0,00	155.379,32
Total dos Investimentos	6.274.850,90	449.466,10	0,00	6.724.317,00

12) IMOBILIZADO

O ativo imobilizado encontra-se reconhecido pelo custo corrigido até 31/12/1995, deduzido das depreciações calculadas pelo método linear. Em 2010 as taxas de depreciação foram adequadas com base na estimativa de vida útil e valor residual recuperável, de conformidade com o previsto na NBC TG 27, aprovada pela Resolução nº 1.177/09 do Conselho Federal de Contabilidade.

a) Composição do Imobilizado

BENS	VALOR DO IMOBILIZADO	DEPRECIACÃO ACUMULADA	VALOR RESIDUAL 2017	VALOR RESIDUAL 2016
Terrenos	10.577.333,78	-	10.577.333,78	10.577.333,78
Prédios Próprios Administrativos	58.124.117,71	(2.228.686,18)	55.895.431,53	56.683.898,73
Reavaliação Patrimonial de Imóveis	2.418.367,99	(667.885,95)	1.750.482,04	1.785.596,80
Instalações	3.049.561,16	(653.982,26)	2.395.578,90	2.647.771,65
Equipamentos de Informática	7.553.276,13	(4.710.254,16)	2.843.021,97	3.517.752,49
Móveis e Equipamentos Hospitalares	48.420,00	(9.016,39)	39.403,61	43.541,09
Móveis e Equipamentos	7.111.333,02	(2.852.660,46)	4.258.672,56	4.499.929,05
Veículos Ambulâncias	633.090,64	(365.378,75)	267.711,89	294.211,64
Veículos	380.756,65	(126.309,71)	254.446,94	235.602,21
Construções em Andamento	-	-	-	0,00
Outras Imobilizações	1.122.232,39	(95.392,41)	1.026.839,98	265.460,92
TOTAIS	91.018.489,47	(11.709.566,27)	79.308.923,20	80.551.098,36

b) Movimentações do Imobilizado

BENS	Saldo em 31/12/2016	Aquisições	Baixas	Reclassificação	Saldo em 31/12/2016
Terrenos	10.577.333,78	-	-	-	10.577.333,78
Prédios Próprios Administrativos	58.124.117,71	-	-	-	58.124.117,71
Reavaliação Patrimonial de Imóveis	2.418.367,99	-	-	-	2.418.367,99
Instalações	3.089.533,97	58.086,48	(96.309,29)	(1.750,00)	3.049.561,16
Equipamentos de Informática	7.210.762,54	361.233,62	(17.466,03)	(1.254,00)	7.553.276,13
Móveis e Equipamentos Hospitalares	48.420,00	-	-	-	48.420,00
Móveis e Equipamentos	6.946.083,93	284.679,32	(122.434,23)	3.004,00	7.111.333,02
Veículos Ambulâncias	633.090,64	-	-	-	633.090,64
Veículos	344.765,63	35.991,02	-	-	380.756,65
Construções em Andamento	0,00	-	-	-	0,00
Outras Imobilizações	506.291,85	875.369,15	(259.428,61)	-	1.122.232,39
TOTAIS	89.898.768,04	1.615.359,59	(495.638,16)	-	91.018.489,47

c) Depreciações e amortizações do Imobilizado

BENS	Saldo em 31/12/2016	Aquisições	Baixas	Reclassificação	Saldo em 31/12/2017
Prédios Próprios Administrativos	(1.440.218,98)	(788.467,20)	-	-	(2.228.686,18)
Reavaliação Patrimonial de Imóveis	(632.771,19)	(35.114,76)	-	-	(667.885,95)
Instalações	(441.762,32)	(306.116,81)	92.921,75	975,12	(653.982,26)
Equipamentos de Informática	(3.693.010,05)	(1.030.582,03)	12.837,19	500,73	(4.710.254,16)
Móveis e Equipamentos Hospitalares	(4.878,91)	(4.137,48)	-	-	(9.016,39)
Móveis e Equipamentos	(2.446.154,88)	(515.970,72)	110.940,99	(1.475,85)	(2.852.660,46)
Veículos Ambulâncias	(338.923,28)	(26.499,75)	-	-	(365.423,03)
Veículos	(109.119,14)	(17.146,29)	-	-	(126.265,43)
Outras Imobilizações	(240.830,93)	(46.604,14)	192.042,66	-	(95.392,41)
TOTAIS	(9.347.669,68)	(2.770.639,18)	408.742,59	0,00	(11.709.566,27)

13) INTANGÍVEL

Informações do Intangível:

Composição do Intangível	VALOR DO INTANGÍVEL	AMORTIZAÇÃO ACUMULADA	VALOR RESIDUAL 2017	VALOR RESIDUAL 2016
Marca Anjos dePlantão	286.000,00	(286.000,00)	0,00	0,00
Sistemas de Informática	12.355.423,84	(2.937.849,34)	9.417.574,50	4.310.860,88
TOTAIS	12.641.423,84	(3.223.849,34)	9.417.574,50	4.310.860,88

Movimentações do Intangível	Saldo em 31/12/2016	Aquisições	Baixas	Reclassificação	Saldo em 31/12/2017
Marca Anjos dePlantão	286.000,00	-	-	0,00	286.000,00
Sistemas de Informática	6.572.270,41	6.435.338,64	(652.185,21)	0,00	12.355.423,84
TOTAIS	6.858.270,41	6.435.338,64	-652.185,21	0,00	12.641.423,84

Amortizações do Intangível	Saldo em 31/12/2016	Amortizações	Baixas	Reclassificação	Saldo em 31/12/2017
Marca Anjos dePlantão	(286.000,00)	-	-	-	(286.000,00)
Sistemas de Informática	(2.261.409,53)	(1.328.625,02)	652.185,21	-	(2.937.849,34)
TOTAIS	(2.547.409,53)	(1.328.625,02)	652.185,21	0,0	(3.223.849,34)

As amortizações dos gastos com Sistemas de Informática foram definidas com base no laudo técnico com estimativa de vida útil de uso tecnológico, considerando as manutenções e atualizações.

14) REAVALIAÇÃO DO ATIVO IMOBILIZADO

No ano de 2005 foi realizada a reavaliação dos bens imóveis da Cooperativa totalizando R\$ 3.080.551,30. No exercício de 2017 a depreciação foi realizada de acordo com as taxas usuais incidentes sobre os valores reavaliados totalizando o valor de R\$ 35.114,76, sendo que o saldo atual da Reserva de Reavaliação é de R\$ 1.750.482,04.

15) PROVISÕES TÉCNICAS, ATIVOS GARANTIDORES E MARGEM DE SOLVÊNCIA

a) Provisões Técnicas

As Provisões Técnicas têm fundamentos atuariais e visam assegurar à Operadora de Planos de Saúde - OPS o devido registro dos

compromissos futuros existentes na data de fechamento dos demonstrativos do exercício social. Estes compromissos decorrem de dois (2) tipos básicos: a) de Riscos; e b) de Eventos. Estas provisões estão reguladas pela RN nº 393/2015 e suas atualizações.

A análise e respectivos cálculos foram conduzidos de acordo com as boas práticas atuariais, por meio de revisão, análise e testes de consistências, bem como com observância a regulamentação vigente, determinada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

As provisões de Eventos têm um maior rigor, inclusive segundo o perfil e porte da Operadora, cujas especificações são:

1 - A Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA é uma provisão estimada atuarialmente, por Nota Técnica Atuarial da Provisão para fazer frente ao pagamento dos

eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente pela Operadora. O valor líquido da PEONA na data-base de 31/12/2017 é de R\$ 18.543.825,38.

2 - A Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar - PESL: corresponde aos eventos indenizáveis líquidos já ocorridos e avisados, mas ainda não indenizados aos prestadores. É facultativo, para esta Provisão, a vinculação dos ativos garantidores para a parcela referente aos eventos/sinistros que tenham sido avisados nos últimos 30 (trinta) dias, por ser uma Operadora com menos de 100.000 (cem mil) beneficiários. O valor total da provisão é de R\$ 24.100.846,35, sendo deste montante, R\$ 3.240.174,99 relativo às contas com mais de 30 dias decorridos desde a data do respectivo aviso.

3- Provisão de prêmio/contraprestação não ganha (PPCNG) A provisão de prêmio/contraprestação não ganha (PPCNG), regulamentada pela RN nº393/2015 da ANS, compreende a apropriação das contraprestações e dos prêmios em preço preestabelecido pelo valor correspondente ao rateio diário —*pro rata die*— do período de cobertura individual de cada contrato, a partir do primeiro dia de cobertura. O cálculo da PPCNG deve apurar a parcela de prêmios não ganhos relativos ao período de cobertura do risco. O valor líquido da PPCNG na data-base de 31/12/2017 é de R\$ 13.657.184,57.

4 – A Provisão de Remissão – PREM: tem por objetivo registrar a estimativa dos custos assistenciais mensais futuros, segundo o prazo remanescente de cobertura a decorrer, para cada Beneficiário-Dependente do respectivo Beneficiário titular falecido, conforme as características do Plano vigente.

O somatório dos custos estimados atinge o montante de R\$ 3.623.046,26, sendo a parcela de R\$ 2.126.662,25 classificada no Passivo Não Circulante (longoprazo).

b) Ativos Garantidores

Os Ativos Garantidores são disponibilidades, títulos, valores mobiliários e/ou imóveis registrados no ativo (balanço patrimonial) da Operadora, com o objetivo de lastrear o total das provisões técnicas, ou seja, todas as Operadoras deverão ter ativos garantidores para lastrear as provisões técnicas exigidas.

Nos termos da RN nº 392/2015 e suas atualizações da ANS, a Operadora constituiu garantias financeiras em aplicações garantidoras no montante de R\$ 46.668.469,37 na data do encerramento do balanço, sendo R\$ 35.382.159,63 classificado como Ativo Garantidor Vinculado e R\$

11.286.309,74 classificado como Ativo Garantidor Não Bloqueado.

A Operadora tem registrado como depósitos judiciais referentes a eventos/sinistros o montante de R\$ 522.196,87 que, de acordo com a RN nº 392/2015 e suas atualizações, pode ser deduzido da necessidade de ativos garantidores.

A Operadora ainda tem como índice de adimplência ao SUS o percentual de 90,99% que concede a Operadora a possibilidade de deduzir R\$ 2.197.208,50, da necessidade de ativos garantidores.

Constata-se que a Operadora tem ativos garantidores suficientes para lastrear todas as provisões técnicas exigidas, conforme acima elencadas.

c) Margem de Solvência

A Margem de Solvência representa a capacidade técnica e financeira líquida da Operadora, segundo o volume de riscos assumidos e retidos. Consiste no patrimônio necessário para fazer frente às oscilações nos custos assistenciais dos negócios assumidos. Ela corresponde à suficiência do Patrimônio Líquido Ajustado por efeitos econômicos, na forma da regulamentação vigente.

Os prazos para adequação da margem de solvência foram redefinidos pela RN

nº 313/2012, chegando aos 100% em dez/2022. Neste encerramento de exercício, o parâmetro mínimo normativo é de 63,14% do valor da margem de solvência calculada em 31/12/2017. A Margem de Solvência calculada atende os critérios estabelecidos pela ANS perfazendo o montante de R\$ 72.765.400,13, que frente ao Patrimônio Líquido Ajustado de R\$ 89.583.788,50, corresponde 123,11% estando plenamente suficiente, em relação ao exigido.

Diante do exposto, constata-se que Operadora Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo atende aos requisitos técnicos

e normativos relativos ao seu equilíbrio atuarial, que indica a capacidade de honrar seus compromissos atuais e futuros.

Esta nota (nº15) foi emitida pelo atuário José Antonio Lumertz – MIBA nº448.

16) PROVISÕES TÉCNICAS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE, DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE E DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADOS COM PLANOS DE SAÚDE

Composição das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde e Débitos de Operações de Assistência à Saúde Relacionados Com Planos de Saúde e Não Relacionados Com Planos de Saúde:

CONTAS	2017	2016
Provisões Técnicas ANS		
Provisão Prêmio/Contraprestação não Ganhas (a)	13.657.184,57	349.358,04
Provisão Remissão	1.496.384,01	1.460.119,37
Provisão Para Eventos Ocorridos e não Avisados - PEONA	18.543.825,38	16.780.571,46
Provisão de Eventos a Liquidar SUS (b)	3.240.174,99	2.158.434,44
SubTotal	36.937.568,95	20.748.483,31
Eventos a Liquidar de Operações de Assistência à Saúde		
Honorários de Médicos Cooperados	5.379.439,59	5.238.433,19
Hospitais, Laboratórios e Clínicas - Credenciados	15.481.231,77	14.427.598,46
SubTotal	20.860.671,36	19.666.031,65
Total Provisões Técnicas	57.798.240,31	40.414.514,96
Débitos Com Operações de Assistência à Saúde Não Relacionados Com Planos	3.471.323,50	3.416.093,96
Outros Débitos Com Operações de Assistência à Saúde Não Relacionados Com Planos	2.034.360,59	1.573.652,14
Total das Provisões e Débitos de Assistência à Saúde do passivo Circulante	63.303.924,40	45.404.261,06

a) Provisão Prêmio/Contraprestação não Ganhas

O saldo da conta "Provisão Prêmio Contraprestação Não Ganha" refere-se a valores de créditos com Planos de Saúde da Operadora, nas modalidades de preestabelecido, emitidos antecipadamente com competência das Contraprestações em data futura. A contrapartida destes valores está registrada na conta 12311101 Contraprestação Pecuniária a Receber.

b) Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS

Todas as ABIs são analisadas pela assessoria

jurídica, que tem procedido com as impugnações cabíveis. O valor de R\$ 3.240.174,99 contabilizado, está de acordo com a Consulta de Provisão de Eventos/ Sinistros a Liquidar de Ressarcimento ao SUS, sendo este o valor apresentado no site da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Em 2012 foi movida uma ação de inconstitucionalidade quanto à obrigatoriedade de ressarcimento ao SUS, de acordo com o processo nº 500.8565-912012.404.7114, as GRUs emitidas vinham sendo depositadas judicialmente na conta VJ e JEC Criminal de Lajeado nº 2751.005.2881-9.

A partir de agosto de 2014 após as devidas impugnações as GRUs estão sendo pagas.

Distribuição dos EVENTOS MÉDICO HOSPITALARES ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR do documento de Informações Periódicas – DIOPS do 4º trimestre está em conformidade com Ofício Circular DIOPE nº 01, em 01/11/2013, sendo divulgados nesta nota explicativa os quadros da segregação da totalidade dos eventos indenizáveis.

DESCRIÇÃO	INDIVIDUAL/FAMILIAR		COLETIVO EMPRESARIAL		COLETIVO PORADESÃO		TOTAL	
	Saldo em 31 de dezembro de		Saldo em 31 de dezembro de		Saldo em 31 de dezembro de		Saldo em 31 de dezembro de	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Contraprestações (311)	145.507.513,5 2	130.764.309,60	135.808.940,5 6	122.467.972,24	22.178.894,7 4	20.758.923,3 7	303.495.348,82	273.991.205,2 1
Tributos diretos (PIS/COFINS/ISS) (32)	(1.054.879,94)	(1.098.317,90)	(1.251.492,09)	(1.417.739,48)	-	-	(2.306.372,03)	(2.516.057,38)
RECEITA LÍQUIDA	144.452.633 ,58	129.665.991,70	134.557.448 ,47	121.050.232,76	22.178.894, 74	20.758.923, 37	301.188.976,79	271.475.147,83
Eventos indenizáveis	(116.917.475 ,69)	(103.543.991,62)	(101.890.193 ,31)	(87.331.328,43)	(23.826.247, 03)	(21.504.107 ,71)	(242.633.916,03)	(212.379.427,76)
Consultas médicas	(16.278.373,5 2)	(15.788.991,58)	(19.171.875,3 9)	(18.280.195,86)	(3.335.930,94)	(3.166.845,43)	(38.786.179,85)	(37.236.032,8 7)
Outros atendimentos ambulatoriais	(14.891.575,4 8)	(15.748.517,13)	(12.452.898,7 8)	(11.617.329,93)	(2.729.843,85)	(2.665.380,99)	(30.074.318,11)	(30.031.228,0 5)
Exames	(27.133.598,5 5)	(23.866.358,70)	(25.019.369,2 8)	(22.910.434,29)	(4.510.814,99)	(4.634.015,05)	(56.663.782,82)	(51.410.808,0 4)
Terapias	(17.964.037,5 3)	(13.710.971,45)	(10.659.243,6 4)	(7.256.988,09)	(3.340.011,02)	(1.738.639,70)	(31.963.282,19)	(22.706.599,2 4)
Internações	(40.626.073,1 2)	(34.374.020,34)	(34.586.598,5 2)	(27.246.441,50)	(9.909.656,23)	(9.294.985,41)	(85.122.327,87)	(70.915.447,2 5)
Demais despesas médico-hospitalares	(23.817,49)	(55.132,42)	(207,70)	(19.938,76)	-	(4.241,13)	(24.025,19)	(79.312,31)
Procedimentos odontológicos	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras formas de Pagamento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
LUCRO BRUTO	27.535.157, 89	26.122.000,08	32.667.255, 16	33.718.904,33	(1.647.352,2 9)	(745.184,34)	58.555.060,76	59.095.720,0 7
Despesas de comercialização	(843.716,90)	(1.674.385,27)	(1.614.026,94)	(576.691,43)	-	-	(2.457.743,84)	(2.251.076,70)
MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO	26.691.440,9 9	24.447.614,81	31.053.228, 22	33.142.212,90	(1.647.352,2 9)	(745.184,34)	56.097.316,92	56.844.643, 37

17) TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER

Valores das obrigações tributárias a recolher e obrigações geradas com a retenção na fonte:

TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER	2017	2016
Tributos e Contribuições (a)	1.306.719,02	1.232.338,17
Retenções de Impostos e Contribuições (b)	6.624.368,64	6.318.433,21
Total	7.931.087,66	7.550.771,38

a) Valores a pagar relativos ao PIS sobre faturamento, ISSQN sobre faturamento, INSS e FGTS sobre folha de funcionários e INSS sobre contribuição individual dos cooperados.

b) Valores a pagar relativos a retenção na fonte de IRRF sobre folha de funcionários, IRRF de terceiros (cooperados, prestadores, fornecedores, autônomos), retenção de COFINS/PIS/CSLL – Lei 10.833 e INSS cessão de mão-de-obra.

18) EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS A PAGAR CP e LP

Contas	2017	2016
Empréstimos/Financiamentos de Bens Curto Prazo	2.827.209,25	2.855.110,51
Empréstimos/Financiamentos de Bens Longo Prazo	18.255.457,64	20.481.903,76
Débitos Diversos Longo Prazo	4.260,21	0,00
Total de Empréstimos Curto Prazo, Outras Contas LP e Empréstimos LP	21.086.927,10	23.337.014,27

Os empréstimos/financiamentos estão representados pelos contratos firmados conforme demonstramos a seguir:

Nº CONTRATO	DATA DA CONTRATAÇÃO	MODALIDADE DE CRÉDITO	VALOR CONTRATADO	PRAZO DE CARÊNCIA	PRAZO DE AMORTIZAÇÃO	TAXA ANUAL	FINALIZADA DA CONTRATAÇÃO	Início Pagto	Vir Original Mensal
56.670	26/08/2013	Finame/PSI	R\$ 244.487,96	2 anos	3 anos	3%	Aquisição equipamentos informática (computadores)	26/09/2015	6.791,33
14/03542	02/07/2014	Finame/PSI	R\$ 238.400,00	2 anos	8 anos	6%	Aquisição de No Break - Nova Sede Administrativa	02/08/2016	2.483,33
14/00948	02/05/2014	Finame/PSI	R\$ 85.600,00	2 anos	8 anos	6%	Aquisição Transformadores - Nova Sede Administrativa	02/06/2016	891,67
14/02487 14/04158	05/08/2014	Finame/PSI	R\$ 1.088.848,00	2 anos	8 anos	6%	Aquisição Climatização - Nova Sede Administrativa	05/09/2016	11.342,17
14/01808	02/05/2014	Finame/PSI	R\$ 383.200,00	2 anos	8 anos	6%	Aquisição Geradores - Nova Sede Administrativa	02/06/2016	3.991,67
14/03505	12/09/2014	Finame/PSI	R\$ 236.042,22	2 anos	8 anos	6%	Aquisição Elevadores - Nova Sede Administrativa	12/10/2016	2.458,77
13/07286 14/01098 14/01099	09/09/2014	BNDES Automático	R\$ 20.000.000,00	2 anos	8 anos	"80% = 9,40% 20% = 3,40% + Selic"	Obra Civil Nova Sede Administrativa	10/10/2016	208.333,33

19) DÉBITOS DIVERSOS

Contas	2017	2016
Obrigações Com Pessoal(a)	4.935.007,42	4.580.803,19
Outras Contas aPagar	24.005,82	0,00
Fornecedores de Serviços(b)	6.486.359,38	4.462.892,42
Total de Outras Contas a Pagar e Fornecedores Curto Prazo	11.445.372,62	9.043.695,61

a)As Obrigações Com Pessoal está representada pela provisão de férias e seus encargos sociais, participações nos resultados e rescisões a pagar;

b)A conta de fornecedores representa as dívidas da entidade com terceiros referentes aquisições de materiais e de serviços.

20) PROVISÕES PARA CONTINGÊNCIAS PASSIVAS

Segue quadro resumo das contas e saldos:

PROVISÕES PARA AÇÕES JUDICIAIS	2017	2016
Provisão Cofins S/Faturamento	3.617.164,10	3.617.164,10
Provisão Pis S/Faturamento	3.697.206,80	3.324.659,29
Provisão INSS Lei 84/96	4.277.208,50	4.190.220,45
Provisão ISS	1.614.818,34	1.393.355,37
Provisão Cofins	370.363,71	283.736,71
Provisão Tributária Incorporação	833.334,57	833.334,57
Total Provisões Ações Tributárias	14.410.096,02	13.642.470,49
Provisões Para Contingências e Outros	3.623.012,19	2.776.560,00
Total Provisões do Passivo Não Circulante	18.033.108,21	16.419.030,49

a) Contingências Tributárias

a.1) PISE COFINS

Os valores relativos à COFINS no período de 1992 até setembro de 1999 foram provisionados e depositados judicialmente, com base na receita dos Planos preestabelecidos dos atos auxiliares e estão sendo discutidos judicialmente, conforme processo nº 92.0010800-8, no montante de R\$ 3.617.164,10.

Os valores do PIS e COFINS no período de nov/1999 à nov/2001 foram recolhidos de conformidade com a MP nº 1.858/99; exceto sobre os Atos Cooperativos Principais, que foram deduzidos os repasses aos cooperados, conforme orientação da Assessoria Jurídica, sendo os valores referentes às deduções, provisionados e depositados judicialmente.

A partir de dez de 2001 até maio de 2009 estas contribuições foram recolhidas, sendo que, em junho de 2009 em diante os valores relativos aos Atos Cooperativos Principais passaram a ser depositados judicialmente, amparados pelos processos nº 2001.71.00.010800-2 (PIS) e nº 2001.71.11.000509-8 (5001376-66.2015.4.04.7111) (COFINS), respectivamente e provisionados. A partir de nov/2013 a COFINS sobre o Ato Cooperativo Principal não foi mais depositada e nem provisionada, conforme julgamento favorável do processo. A ação do PIS ainda está em andamento, cujo saldo em 31/12/2017 é de R\$ 3.697.206,80.

a.2) INSS LC84/96

O INSS exigido através da Lei Complementar nº 84/96, devido no período de maio de 1996

até janeiro de 2000, parte foi recolhido judicialmente no valor de R\$ 759.294,06, sendo constituída provisão no montante total de R\$ 4.277.208,50, atualizados pela taxa Selic.

a.3) ISS

ISS - Notificação da Prefeitura Municipal de Triunfo

A Unimed recebeu da Prefeitura Municipal de Triunfo, em junho de 2010, "Auto de Infração e Notificação de Lançamento Fiscal nº 002/2010", referente à cobrança de Imposto Sobre Serviços, relativo às receitas dos contratos de Planos de Saúde, do período de outubro de 2006 a agosto de 2008, totalizando o valor de R\$ 16.364,16, sendo que em setembro de 2010 "Auto de Infração e Notificação de Lançamento

Fiscal nº016/2010”, referente à cobrança de Imposto Sobre Serviços, relativo às receitas dos contratos de Planos de Saúde Pessoa Jurídica e Física, do período de outubro de 2006 a agosto de 2010, totalizando o valor de R\$ 87.543,34 sendo que, a Unimed não constituiu provisão, pois, considera ser suficiente o valor recolhido neste período conforme parecer da assessoria jurídica. Os dois autos de infração estão com defesa pendente de julgamento na esfera administrativa.

ISS - Notificação da Prefeitura Municipal de Estrela

A Unimed recebeu da Prefeitura Municipal de Estrela, em outubro de 2010, “Auto de Infração nº 2543/2010 e 4975/2010”,

referentes à cobrança de Imposto Sobre Serviços, relativo às receitas dos contratos de Planos de Saúde Pessoa Jurídica e Física, do período de junho de 2005 a maio de 2010, totalizando o valor de R\$ 519.191,05 sendo que, a Unimed não constituiu provisão, pois, considera ser suficiente o valor recolhido neste período conforme parecer da assessoria jurídica. Os dois autos de infração estão com defesa pendente de julgamento na esfera administrativa.

ISS – Ações Judiciais

A Unimed ajuizou ação declaratória contra diversos municípios questionando a obrigatoriedade de recolher o Imposto Sobre Serviços – ISS para os mesmos, visto que, o município sede da contribuinte é o município

de Lajeado, o qual é competente para exigência do tributo. Os processos ajuizados e a posição atual são:

- MUNICÍPIO DE SÃO JERÔNIMO (processo nº 032/1.09.0002145-0) - há apelação do município junto ao Tribunal de Justiça Estadual (TJRS) pendente de julgamento. Estamos com decisão favorável.
- MUNICÍPIO DE CANDELÁRIA (processo nº 089/1.10.0001180-7) - Vencemos. Decisão transitada em julgado. Inexistência de depósitos judiciais para levantamento.
- MUNICÍPIO DE ESTRELA (processo nº 047/1.12.0003130-0) - Está em fase de produção de provas.
- MUNICÍPIO DE TEUTÔNIA (processo nº 159/1.12.0002613-0) - Está com recurso do Município pendente de julgamento.

- MUNICÍPIO DE ENCANTADO (processo nº044.1.120003103-4) - Está em fase de produção de provas.

- MUNICÍPIO DE VENÂNCIO AIRES (processo nº077/1.12.0004451-4) - A sentença foi de procedência, mas não transitou em julgado.

b) Contingências Cíveis e Trabalhistas

As contingências comerciais e legais que reconhecemos existir nesta data estão com defesa nos autos, sendo acompanhadas

pela assessoria jurídica, existindo demandas de pleitos por interpretações contratuais, sendo que, maior parte destas ações são com antecipação de tutela, cujo ônus já é reconhecido no resultado da Cooperativa em custo assistencial ou em redução de mensalidades e outras como danos morais, as quais existe uma provisão constituída no valor de R\$ 3.087.560,00. Todos os processos estão registrados em relatório específico, com os dados necessários para sua identificação.

De acordo com os mesmos foi diagnosticado pela assessoria jurídica o montante estimado em torno de R\$ 2.706.000,00 como perda remota, R\$ 10.592.000,00 como perda possível e R\$ 6.906.000,00 como perda provável, sendo que, a maioria dos processos que questionam a cobertura contratual, a Unimed já concedeu o valor, prestando o serviço assistencial, conforme determina a antecipação de tutela, bem como os que questionam o reajuste contratual.

21) CAPITAL SOCIAL E RESERVAS

21.1) CAPITAL SOCIAL

O Capital Social integralizado está representado pela participação de 747 cooperados, sendo que o valor da quota parte é de R\$1,00.

Abaixo demonstramos a composição do capital social na data do balanço:

	Ano 2017	Ano 2016
Capital Social	62.268.109,05	53.770.834,30
Capital Social Subscrito	71.988.619,05	64.459.924,30
Capital Social A Integralizar	(9.720.510,00)	(10.689.090,00)

Conforme disposição estatutária e legal a cooperativa no exercício de 2017, atribuiu juros sobre o capital integralizado a seus cooperados de 7% ao ano. O valor foi capitalizado em 31 de dezembro de 2017, conforme discriminado abaixo:

Descrição	Valor
Saldo 2016 Capital integralizado	53.770.834,30
Integralizações Novos Cooperados	1.045.780,00
Integralização Cooperados	4.840.728,19
Devolução de Capital	(699.463,06)
Juros sobre o Capital	3.878.843,66
IRRF incidentes	(568.614,04)
Saldo 2017 Capital Integralizado	62.268.109,05

21.2) RESERVAS

As reservas regulamentadas por lei e estatuto da Cooperativa estão assim compostas na data do balanço:

Contas	2017	2016
Fundo de Reserva ou Reserva Legal (a)	5.709.882,25	4.853.502,70
FATES (b)	8.430.379,15	10.417.711,42
Reserva Constituição Margem de Solvência (c)	11.089.695,28	11.089.695,28
Reserva de Reavaliação (d)	1.750.482,04	1.785.596,80
Totais	26.980.438,72	28.146.506,20

a) Fundo de Reserva

Tem a finalidade de reparar eventuais perdas da Cooperativa. É constituído por, no mínimo 10% (dez por cento) das sobras apuradas no balanço anual.

b) FATES – Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social

Tem a finalidade de prestar amparo aos cooperados e seus familiares bem como aos funcionários da Cooperativa, além de programar atividades de incremento técnico e educacional dos sócios cooperados. É constituído por, no mínimo 5%(cinco por cento) das sobras apuradas

no balanço anual e pelo resultado das operações com não associados.

c) Reserva Constituição Margem de Solvência

Esta reserva foi constituída no exercício de 2014 com o propósito de composição da margem de solvência. Sua constituição e regulamento foram aprovados na AGE de 19 de novembro de 2014, utilizando os recursos da reversão da provisão da COFINS sobre o Ato Cooperativo Principal, ação ordinária processo nº 2001.71.11.000509-8/RS transitado e julgado, com decisão favorável à Unimed Cooperativa de Serviços de Saúde dos Vales

do Taquari e Rio Pardo Ltda, sendo que, o valor do depósito foi levantado em 23 de dezembro de 2014 no montante de R\$ 11.089.695,28. A dissolução ou alteração desta, deverá ser submetida à deliberação de Assembleia Geral.

d) Reserva de Reavaliação

Foi constituída em 2005 com o resultado da reavaliação patrimonial do ativo imobilizado e é destinada para garantir o equilíbrio patrimonial da sociedade, sendo realizada através da depreciação e baixa dos bens reavaliados.

22) PROVISÃO DO IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

PROVISÃO IRPJ	2017	2016
(=) Lucro Antes do IRPJ e CSLL	3.710.325,26	3.048.841,66
(+) Adições Permanentes	2.585.915,33	3.318.089,91
(+) Adições Temporárias	642.439,41	506.192,03
(+) Exclusões Permanentes	(1.610.108,00)	(1.875.351,37)
(-/+) Exclusão/Adição relativa ao ato cooperativo (a)	(3.418.728,46)	1.288.950,85
Base de Cálculo antes do prejuízo fiscal	1.909.843,54	6.286.723,08
(-) Compensação dos prejuízos fiscais	0,00	0,00
Base de Cálculo depois da compensação do prejuízo fiscal	1.909.843,54	6.286.723,08
IRPJ – 15% +(10%o que for superior a R\$ 240.000,00)	442.001,82	1.509.960,43

PROVISÃO CSLL	2017	2016
(=) Lucro Antes do IRPJ e CSLL	3.710.325,26	3.048.841,66
(+) Adições Permanentes	2.587.525,47	3.319.659,13
(+) Adições Temporárias	642.439,41	506.192,03
(+) Exclusões Permanentes	(1.610.108,00)	(1.875.351,37)
(-/+) Exclusão/Adição relativa ao ato cooperativo (a)	(3.418.728,46)	1.288.950,85
Base de Cálculo antes do prejuízo fiscal	1.911.453,68	6.288.292,30
(-) Compensação dos prejuízos fiscais	0,00	0,00
Base de Cálculo depois da compensação do prejuízo fiscal	1.911.453,68	6.288.292,30
CSLL - 9%	172.030,83	565.946,31

a) Os critérios para apuração de Atos Cooperativos estão descritos no item (b) desta Nota Explicativa.

A Cooperativa não possui Ativo Fiscal Diferido em 31 de dezembro de 2017.

b) Apuração de Atos Cooperativos, Auxiliares e Não Cooperativos.

b.1) Atos Cooperativos

Os Atos Cooperativos Principais referem-se às operações exclusivamente com os associados do Sistema Unimed. Os Atos Cooperativos Auxiliares referem-se às operações com meios credenciados, para execução de serviços auxiliares ao trabalho médico cooperado e os Atos Não Cooperativos referem-se às operações com médicos não cooperados.

A Cooperativa para fins de apuração de IRPJ

e CSLL considera os Atos Cooperativos auxiliares como Atos Não Cooperativos.

A apuração do resultado dos Atos Cooperativos e Não Cooperativos, visa atender o artigo nº 87 da Lei nº 5.764/71 e legislação tributária, onde os resultados dos Atos Cooperativos Auxiliares e Não Cooperativos serão levados para a conta do FATES, permitindo ainda a apuração da Contribuição Social e Imposto de Renda.

b.2) Critérios de Proporcionalidade e Segregação dos Atos Cooperativos e Não Cooperativos

Sobre a Receita de Contraprestações Emitidas de Assistência Médico-Hospitalar: primeiramente calculou-se a proporcionalidade dos Atos Cooperativos e Não Cooperativos sobre os Eventos Indenizáveis Líquidos, sendo o resultado

desta equação aplicado as Receitas de Contraprestações Emitidas de Assistência Médico-Hospitalar.

Sobre as Despesas e Custos Indiretos: primeiramente calculou-se a proporcionalidade dos Atos Cooperativos e Não Cooperativos sobre a totalidade das Receitas da Cooperativa, sendo o resultado desta equação aplicado as Despesas e Custos Indiretos.

Algumas receitas e despesas foram apuradas adotando-se critérios diferenciados. Destacamos as receitas e despesas com meios próprios que foram diretamente alocadas como Ato Cooperativo.

O Demonstrativo do Resultado Tributável encontra-se nas Demonstrações Financeiras (Demonstração de Sobras ou Perdas).

23) FORMAÇÃO E DESTINAÇÃO DO RESULTADO LÍQUIDO

Formação e Destinação do Resultado do Exercício:

Formação e Destinação do Resultado Do Exercício	31/12/2017	31/12/2016
RESULTADO LÍQUIDO DOS EXERCÍCIOS	3.096.292,61	972.934,92
- Resultado dos Atos Cooperativos Principais - ACP	3.418.728,46	(1.288.950,85)
- Resultado dos Atos Cooperativos Auxiliares - ACA	(322.435,85)	2.261.885,77
RESULTADO DA REVERSÃO DA RESERVA DE REAVALIAÇÃO	35.114,76	39.345,93
- Reversão da Reserva de Reavaliação - Despesas ACP	14.576,14	17.827,64
- Reversão da Reserva de Reavaliação - Despesas ACA	20.538,62	21.518,29
RESULTADO DA REVERSÃO DE DESP. COBERTAS PELO FATES	12.359.650,52	10.638.661,35
- Reversão de Despesas Cobertas pelo FATES - ACP	5.130.490,93	4.820.377,46
- Reversão de Despesas Cobertas pelo FATES - ACA	7.229.159,59	5.818.283,89
(=)RESULTADO LÍQUIDO AJUSTADO	15.491.057,89	11.650.942,20
- Resultado Líquido Ajustado ACP	8.563.795,53	3.549.254,25
- Resultado Líquido Ajustado ACA	6.927.262,36	8.101.687,95
DESTINAÇÕES ESTATUTÁRIAS	(8.211.831,69)	(8.634.076,09)
(-) Fundo de Reserva (10%) ACP	(856.379,55)	(354.925,43)
(-) FATES (5%) ACP	(428.189,78)	(177.462,71)
(-) Resultado do ACA Transferido p/FATES	(6.927.262,36)	(8.101.687,95)
SOBRAS À DISPOSIÇÃO AGO	7.279.226,20	3.016.866,11

24) BENEFÍCIOS A EMPREGADOS

A Cooperativa oferece aos colaboradores um programa de benefícios conforme descrevemos a seguir.

Assistência Médica: A cooperativa proporciona Assistência Médica gratuita a todos os colaboradores. Os dependentes diretos dos colaboradores podem ser incluídos mediante contribuição mensal de 50% do valor da tabela comercial. A assistência médica oferecida pela Unimed VTRP aos seus colaboradores e dependentes possui cobertura de atendimento em todo o território nacional, acomodação em quarto individual e privativo e PEA (Plano de Extensão Assistencial). Atítulo da coparticipação, quando utilizados os serviços, é cobrado o valor equivalente a 25% (vinte e cinco por cento) sobre a Tabela do

Regulamento da Assistência Médica, ficando o desconto limitado a 5% (cinco por cento) do salário-base do empregado.

Cartão Mais Benefícios: Cartão que proporciona a todos os colaboradores, e seus respectivos dependentes diretos, o acesso à rede da UNIODONTO, garantia funeral, descontos em medicamentos (15% a 60%) e locação de equipamentos de convalescença.

SOS Unimed: Benefício estendido aos colaboradores e seus dependentes para atendimentos de urgência e emergência e resgate médico, pela equipe do SOS desta Unimed, sem a cobrança de mensalidade.

Vale Alimentação: Os colaboradores (efetivos e estagiários) recebem um auxílio alimentação em forma de "cartão alimentação", no valor de R\$ 682,00 por mês (R\$ 31,00 por dia,

considerados 22 dias úteis). O benefício é concedido inclusive nos períodos de férias ou afastamentos legais. O colaborador participa com a contribuição de 7% (sete por cento) sobre o valor total do vale alimentação, a qual é descontada em folha de pagamento conforme PAT (Programa de Alimentação do Trabalhador).

Seguro de Vida em Grupo: Todos os colaboradores possuem o seguro de vida em grupo, sem contribuição. O capital segurado, em caso de morte natural ou invalidez permanente total ou parcial por acidente, é no valor de **R\$ 43.105,59** (Quarenta e três mil, cento e cinco reais e cinquenta e nove centavos), no caso de morte por acidente, o valor é de **R\$ 86.211,18** (Oitenta e seis mil, duzentos e onze reais e dezoito centavos).

Seguro de Vida APC (Acidente Pessoal Coletivo): Os colaboradores que exercem atividade externa, mesmo que seja de forma eventual, são beneficiados com um seguro de vida adicional, conforme frequência das saídas e do cargo exercido.

Previdência Privada – PGBL: O benefício da previdência privada é estendido a todos os colaboradores, com intuito de gerar a acumulação de recursos monetários, através de depósitos mensais, para formar um fundo que se transformará em renda complementar à aposentadoria do INSS. Existem duas modalidades:

Plano Instituidor: o percentual de contribuição é de 2,75% do salário base do colaborador, sem valor máximo, feita pela Unimed, em nome do colaborador, desde que este contribua com o mesmo valor. O resgate

poderá ser feito ao completar 65 anos de idade, quando sair da Unimed VTRP, por invalidez ou falecimento.

Plano Averbador: contribuição opcional e com valor variável, feita pelo colaborador, em seu nome, a qualquer momento. O resgate poderá ser feito parcial ou integral, por decisão do colaborador.

Reembolso Creche ou Babá: Estendido aos colaboradores do sexo feminino e masculino, que tenham filhos (as) com idade de até 6 (seis) anos completos, mediante apresentação do comprovante de pagamento da creche ou da comprovação do registro e recolhimentos legais referente à contratação da babá, este benefício visa auxiliar os pais no desenvolvimento e educação de seus filhos. O valor do benefício é de R\$ 391,00 por filho (a) na condição citada acima.

Bolsa de Estudos: Colaboradores estudantes de graduação e cursos técnicos admitidos há seis meses, recebem um subsídio de 25% (vinte e cinco por cento) do valor integral da mensalidade, desde que o curso seja específico da atividade do colaborador na Unimed VTRP. Colaboradores admitidos a no mínimo um ano na cooperativa e que sejam estudantes de pós-graduação, o subsídio será de 25% para cursos afins às áreas de atuação da Cooperativa, 37,5% para cursos que visam a ampliação dos conhecimentos do bloco de Competências Coletivas Profissional e do Grupo de Cargo, contribuindo para aplicação do conteúdo nas atividades da área de atuação do colaborador e 50% para cursos relacionados à área de atuação (atividade) do colaborador.

Vale transporte: A cooperativa fornece vale transporte, com intuito de facilitar o deslocamento do colaborador de sua residência ao trabalho e vice-versa, conforme determinações legais.

Plano de Participação nos Resultados

(PPR): A participação nos resultados da empresa é paga anualmente, no mês de Abril, de acordo com as metas atingidas no decorrer do ano anterior e proporcional ao tempo de empresa deste período, sendo que este valor pode variar entre 10% a 90% do salário base do colaborador.

Uniforme: O uniforme corporativo é uma

ferramenta para padronizar o ambiente profissional, construindo uma imagem positiva, respeitosa e de credibilidade, além de promover praticidade e conforto aos colaboradores, garantindo uma identidade visual apropriada à cultura organizacional da Cooperativa. Desde 1998 todos os colaboradores (efetivos e estagiários) recebem uniformes, gratuitamente conforme a grade de seu cargo/atividade. O uso do uniforme é um fator de satisfação e orgulho para os colaboradores da Unimed VTRP.

Convênio Farmácia: A Unimed VTRP possui convênio com a rede de farmácias Panvel, oferecendo desconto de 15% a 30%

conforme o medicamento, com possibilidade de desconto em folha de pagamento.

25) COBERTURA DE SEGUROS

A Cooperativa adota uma política de seguros que consideram, principalmente, a concentração de riscos e sua relevância, contratados por montantes considerados suficientes pela Administração, levando-se em consideração a natureza de suas atividades e a orientação de seus consultores de seguros.

26) INSTRUMENTOS FINANCEIROS

a) Avaliação de Instrumentos Financeiros

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

Os empréstimos e financiamentos são atualizados monetariamente com base em

índices de inflação e juros variáveis em virtude das condições de mercado e, portanto, também próximos do valor justo.

b) Fatores de risco

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

b1) Risco de crédito: advém da possibilidade de a Cooperativa não receber os valores decorrentes de operações de vendas ou de créditos detidos em instituições financeiras geradas por operações de investimento financeiro.

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

b2) Risco de liquidez: risco de Liquidez é a possibilidade da não existência de recursos financeiros suficientes para que a Empresa honre seus compromissos em razão dos descasamentos entre pagamentos e recebimentos, considerando os diferentes prazos de liquidação de seus direitos e obrigações.

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

b3) Risco de taxa de juros: o risco de taxa de juros advém de a possibilidade da Cooperativa estar sujeita a alterações nas taxas de juros que possam trazer impactos os seus ativos captados (aplicados) no mercado.

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

b4) Risco operacional: é o risco de prejuízos diretos ou indiretos decorrentes de uma variedade de causas associadas a processos, pessoal, tecnologia e infraestrutura da Cooperativa e de fatores externos, exceto riscos de crédito, mercado e liquidez, como aqueles decorrentes de exigências legais e regulatórias e de padrões geralmente aceitos de comportamento empresarial. Riscos operacionais surgem de todas as operações da Cooperativa.

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

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

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

- exigências para segregação adequada de funções, incluindo a autorização independente de operações;
- exigências para a reconciliação e monitoramento de operações;
- cumprimento de exigências regulatórias e legais;

- documentação de controle e procedimentos;
- exigências para a avaliação periódica de riscos operacionais enfrentados e a adequação e controles e procedimentos para tratar dos riscos identificados;
- exigências de reportar perdas e as ações corretivas propostas;
- desenvolvimento de planos de contingências;
- treinamento e desenvolvimento profissional;
- padrões éticos e comerciais.

b5) Risco da gestão da carteira de investimentos

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

27) PARTES RELACIONADAS

As partes relacionadas compreendem a Diretoria Executiva e Conselheiros de Administração, cujas atribuições, poderes e funcionamento são definidos no Estatuto Social da Cooperativa. Os diretores são os representantes legais, responsáveis, principalmente, pela sua administração no aspecto operacional, já o Conselho de Administração é responsável pelo desenvolvimento das políticas e diretrizes gerais. São eleitos pela Assembleia Geral, com mandato de 3 anos, sendo permitida a reeleição.

As operações com partes relacionadas são realizadas no contexto normal das atividades operacionais e apresentaram as seguintes movimentações no decorrer do exercício de 2017:

Produção	3.852.635,74
Remuneração	2.193.666,00
Cédula de Presença	199.121,00
Cota Capital	2.677.227,11
Saldo contas receber	37.448,62
Saldo contas pagar	226.407,60

28) EVENTOS SUBSEQUENTES

Não ocorreram eventos entre a data de encerramento do exercício social e de elaboração das demonstrações financeiras em 05/02/2018, que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a análise econômica e financeira.

Lajeado (RS), 31 de dezembro de 2017.

ALDO PRICLADNITZKI
Presidente
CPF 157.586.130-53

MARCIA GIONGO
Contador(a)/CRC nº 51696/O-6
CPF 506.761.300-97

Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras

Aos
Membros do Conselho de Administração e Fiscal e
Associados

UNIMED VALES DO TAQUARI E RIO PARDO

Lajeado - RS

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da **UNIMED Cooperativa de Serviços de Saúde dos Vales do Taquari e Rio Pardo Ltda.**, que compreendem o Balanço Patrimonial em 31 de dezembro de 2017 e as respectivas Demonstrações de Sobras ou Perdas, do Resultado Abrangente, das Mutações do Patrimônio Líquido e dos Fluxos de Caixa para o exercício findo

naquela data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **UNIMED Cooperativa de Serviços de Saúde dos Vales do Taquari e Rio Pardo Ltda.**, 31 de dezembro de 2017, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir, intitulada “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras”. Somos independentes em relação à Operadora, 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

Examinamos, também, a Demonstração do Valor Adicionado (DVA), apresentada para propiciar informações suplementares, requerida como parte integrante das Demonstrações Financeiras, apenas para as companhias de capital aberto, elaborada sob a responsabilidade da administração da Operadora e submetida aos procedimentos de auditoria no parágrafo que trata da responsabilidade dos auditores independentes e, em nossa opinião, está adequadamente apresentada em todos os seus aspectos relevantes, em relação às Demonstrações Financeiras tomadas em conjunto.

As demonstrações financeiras de 31 de dezembro de 2016, apresentadas para fins de comparabilidade, foram por nós auditadas e o relatório de opinião sobre as mesmas

foi emitido em 13 de fevereiro de 2017, sem ressalvas.

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

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

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

Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da

Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com o nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato.

Na análise do relatório da administração que nos foi apresentado pela diretoria, nos termos definidos pela RN 418/16 da Agência Nacional de Saúde Suplementar, não identificamos qualquer inconsistência relevante nas demais informações divulgadas em relação as demonstrações financeiras ou com o conhecimento obtido na auditoria.

Responsabilidade da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

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

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

Os responsáveis pela governança da Operadora são aqueles com responsabilidade

pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

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

Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas, não, uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras.

Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional

e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como 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 Operadora.
- 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 Operadora. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Operadora a não mais se manter em continuidade operacional.

- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações

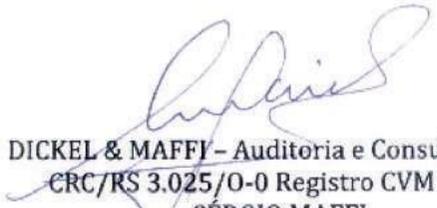
financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

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.

Fornecemos também aos responsáveis pela governança declaração de que cumprimos com as exigências éticas relevantes, incluindo os requisitos aplicáveis de independência, e comunicamos todos os

eventuais relacionamentos ou assuntos que poderiam afetar, consideravelmente, nossa independência, incluindo, quando aplicável, as respectivas salvaguardas.

Porto Alegre/RS, 05 de fevereiro de 2018.

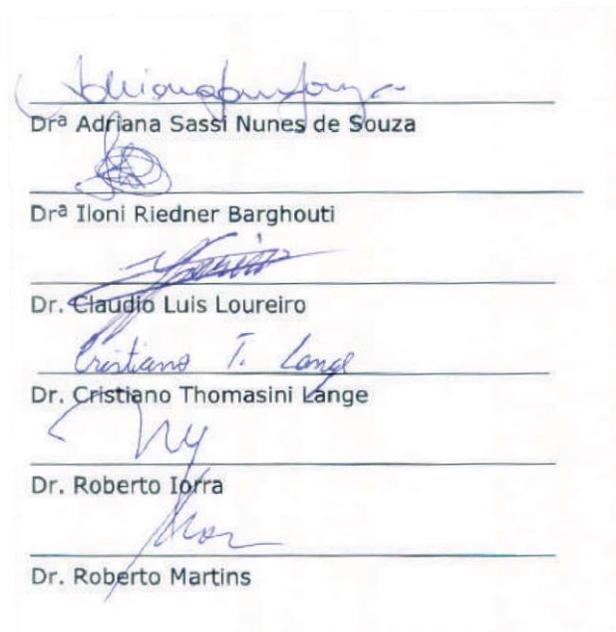


DICKEL & MAFFI - Auditoria e Consultoria S.S.
CRC/RS 3.025/O-0 Registro CVM 723-4
SÉRGIO MAFFI
Sócio Responsável Técnico
Contador CRC/RS 033.274/O-9

Parecer do Conselho Fiscal

Nós abaixo assinados, na qualidade de Membros do Conselho Fiscal da Unimed – Cooperativa de Serviços de Saúde dos Vales do Taquari e Rio Pardo Ltda., e no uso das atribuições legais e estatutárias, examinamos as Demonstrações Financeiras levantadas em 31 de dezembro de 2017 e as respectivas Notas Explicativas, levando em conta o parecer e os relatórios da Empresa Dickel & Maffi Auditoria e Consultoria SS, e com base nesses exames e nas informações colhidas no desenvolvimento de nossas atividades, consideramos que as Demonstrações Financeiras refletem a real situação econômica e financeira da nossa Cooperativa, merecendo, portanto, a aprovação da Assembleia Geral.

Lajeado, (RS), 05 de fevereiro de 2018.



Dr^a Adriana Sassi Nunes de Souza

Dr^a Iloni Riedner Barghouti

Dr. Claudio Luis Loureiro

Dr. Cristiano Thomasini Lange

Dr. Roberto Iorra

Dr. Roberto Martins

Índice Remissivo GRI (G4)

Indicador	Descrição	Página/ Resposta	Princípio Pacto Global
G4-1	Mensagem do Presidente	Páginas 02 e 03	
G4-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Páginas 02 e 03	

PERFIL ORGANIZACIONAL

Indicador	Descrição	Página/ Resposta	Princípio Pacto Global
G4-3	Nome da organização	Página 10	
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços	Página 18	
G4-5	Localização da sede	Página 10	
G4-6	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	Página 12	
G4-7	Tipo e natureza jurídica da organização	Página 10	
G4-8	Mercados atendidos	Página 22	
G4-9	Porte da organização	Página 11	
G4-10	Total de empregados por contrato de trabalho, tipo de emprego e região, discriminados por gênero	Páginas 34 e 35	
G4-11	Percentual de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores	Princípio 3
G4-12	Cadeia de Fornecedores	Páginas 44 a 47	
G4-13	Principais mudanças ocorridas no período coberto pelo relatório	Página 10	
G4-14	Como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	Página 14	
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	Página 75	
G4-16	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais	Página 51	

ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES

Indicador	Descrição	Página/ Resposta	Princípio Pacto Global
G4-17	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras da organização.	Páginas 94 a 190	
G4-18	Processo para definição do conteúdo do relatório	Página 04	
G4-19	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	Página 07	
G4-20	Limite do Aspecto dentro da organização	Página 04	
G4-21	Limite do Aspecto fora da organização	Página 04	
G4-22	Base para a elaboração do relatório	Página 05	
G4-23	Alterações significativas de escopo e Limites de Aspecto, em relação a relatórios anteriores	Página 06	

ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

Indicador	Descrição	Página/ Resposta	Princípio Pacto Global
G4-24	Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização	Página 28	
G4-25	Base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento	Página 28	
G4-26	Abordagem adotada pela organização para envolver os stakeholders	Página 06	
G4-27	Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos	Não houve necessidade de medidas para atender esse item.	

PERFIL DO RELATÓRIO

Indicador	Descrição	Página/ Resposta	Princípio Pacto Global
G4-28	Período coberto pelo relatório	Página 05	
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	Página 04	
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	Página 04	
G4-31	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	Página 06	
G4-32	Opção de reporte do relatório escolhida pela organização	Página 04	
G4-33	Política e prática adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	Esse relatório não foi submetido a verificação ou auditoria externa	

GOVERNANÇA

G4 – DMA – Forma de Gestão (Aspecto Material: Boa Governança Cooperativa)

G4-34	Estrutura de governança da organização	Página 15	
-------	--	-----------	--

ÉTICA E INTEGRIDADE

G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	Página 13	
-------	---	-----------	--

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Indicador	Descrição	Página/ Resposta	Princípio Pacto Global
CATEGORIA ECONÔMICA			
G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto: Desempenho Econômico			
G4- EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Páginas 73 a83 e 103 a183	
CATEGORIA AMBIENTAL			
G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto: Energia - Uso eficiente de Energia			
G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização	Página 99	Princípios 7 e8
G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto: Água - Consumo racional da água			
G4-EN8	Total de retirada de água por fonte	Página 98	Princípios 7 e8
G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto: Emissões - Emissão de gases efeito estufa			
G4- EN18	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Páginas 96 e 97	Princípios 7 e8
G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto: Efluentes e resíduos - Tipo e método de disposição			
G4-EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	Página 95	Princípios 7 e8

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Indicador	Descrição	Página/ Resposta	Princípio Pacto Global
G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto: Conformidade - Multas e número de Sanções			
G4- EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Não houve no período do relatório	Princípios 7 e 8

CATEGORIA SOCIAL

SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto: Emprego			
G4-LA1	Número total e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região	Página 36	Princípio 6
G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto: Saúde e Segurança no trabalho			
G4-LA8	Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	Páginas 32 e 33	Princípios 3
G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto: Treinamento e Educação - Desenvolvimento de Competências			
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	Página 30	Princípio 3

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Indicador	Descrição	Página/ Resposta	Princípio Pacto Global
CATEGORIA SOCIAL			
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE			
G4 – DMA – Forma de Gestão			
Aspecto: Treinamento e Educação - Desenvolvimento de Competências			
G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria	Página 31	Princípios 3 e 6
G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	100% dos colaboradores recebem anualmente a análise do seu desempenho	
G4 – DMA – Forma de Gestão			
Aspecto: Diversidade e Igualdade de Oportunidades			
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Páginas 16; 17; 34 e 35	Princípio 6

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Indicador	Descrição	Página/ Resposta	Princípio Pacto Global
CATEGORIA SOCIAL			
SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS			
G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto: Investimentos			
G4-HR2	Total de horas de treinamento para empregados em políticas de direitos humanos e aspectos relevantes para as operações da organização	Página 30	Princípios 1 e 2
G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto: Não discriminação			
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	No período coberto pelo relatório não houve casos de discriminação	Princípios 1, 2 e 6
G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto: Trabalho Infantil			
G4-HR5	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil.	Não houve identificação de risco e ocorrência de trabalho infantil, no período coberto pelo relatório.	Princípio 5

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Indicador	Descrição	Página/ Resposta	Princípio Pacto Global
CATEGORIA SOCIAL			
SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS			
G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo			
G4-HR6	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Página 47	Princípios 4 e 5
G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto: Práticas de Segurança			
G4-HR7	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações	Página 30	Princípios 1 e 2
G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto: Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos			
G4- HR12	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	Não houve no período coberto pelo relatório	

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Indicador	Descrição	Página/ Resposta	Princípio Pacto Global
CATEGORIA SOCIAL			
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE			
G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto: Comunidades Locais - Avaliação de impacto e desenvolvimento local)			
G4-SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	Páginas 82a 94	
G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto: Combate à Corrupção			
G4-SO3	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.	Não houve situação para serem submetidas à avaliação, no período coberto pelo relatório.	
G4-SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 30	Princípio 10
G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto: Conformidade			
G4-SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos	Não foi identificado no período do relatório	Princípio 10

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Indicador	Descrição	Página/ Resposta	Princípio Pacto Global
CATEGORIA SOCIAL			
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO			
G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto: Saúde e segurança do cliente - Promoção da Saúde e segurança em todo o ciclo de vida do produto ou serviço			
G4-PR1	Percentual de categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	Páginas 61a71	
G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto: Rotulagem de produtos e serviços			
G4-PR5	Pesquisas de satisfação do cliente	Páginas 56 a 57	
G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto Material: Privacidade do cliente			
G4-PR8	Número total de queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Não foi identificado no período do relatório	Princípios 1 e 2
G4 – DMA – Forma de Gestão Aspecto Material: Garantia da conformidade			
G4-PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Não foi identificado no período do relatório	