

Unimed Andradina – Cooperativa de Trabalho Médico

Relatório circunstanciado de auditoria:

Avaliação das práticas contábeis e dos controles internos

Data-base: 31 de julho de 2024



RTA-484-2024

Rua Milton José Robusti, 75
15º andar
CEP 14021-613
Ribeirão Preto - SPT. 55 (16) 3019-7900
E. moorerp@moorebrasil.com.br**www.moorebrasil.com.br**

Ribeirão Preto SP, 11 de outubro de 2024.

À
Unimed Andradina - Cooperativa de Trabalho Médico
Andradina SPAtenção do **Dr. Paulo Pereira Assis**
Diretor Presidente

Prezado Senhor:

Encaminhamos-lhe o "Relatório circunstanciado de auditoria: avaliação das práticas contábeis e de controles internos", elaborado em decorrência dos nossos trabalhos preliminares de auditoria das demonstrações financeiras da Unimed Andradina - Cooperativa de Trabalho Médico, no exercício social a ser encerrado em 31 de dezembro de 2024.

Os pontos identificados foram discutidos com os responsáveis da Operadora por ocasião de nossa visita. Todavia, estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais necessários.

Atenciosamente,

Moore Prisma Auditores Independentes**Ricardo Aurélio Rissi**
Diretor

Sumário

Introdução	2
Recomendações sobre as práticas contábeis	4
1 Análise dos procedimentos exigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).....	4
Recomendações sobre os controles internos	5
1 Faturamento, contas a receber e recebimentos	5
2 Contas médicas	10
3 Departamento de Pessoal e folha de pagamento.....	11
4 Compras, controles de estoque, contas a pagar e pagamentos.....	13
5 Tecnologia da informação.....	17
Conclusão	21

Introdução

Com vista ao nosso exame das demonstrações contábeis da Unimed Andradina - Cooperativa de Trabalho Médico, do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2024, realizamos trabalhos preliminares referentes às análises dos principais controles internos e de práticas contábeis. Essas análises, de acordo com as normas de auditoria aplicáveis no Brasil, as quais são compatíveis com os padrões internacionais, têm como objetivo o entendimento dos controles internos relevantes utilizados pela Operadora para que, como auditores independentes, possamos planejar os procedimentos de auditoria apropriados nas circunstâncias, com a determinação da natureza e extensão dos exames a serem aplicados nas demonstrações financeiras e ainda atender ao item “6.3.9 das Normas Gerais da Resolução normativa RN 528 de 29 de abril de 2022” que dispõe sobre as observações mínimas que o relatório circunstanciado emitido pelos auditores independentes deve conter: a) processos de comercialização e comissionamento; b) recepção e processamento de contas médicas; c) contratualização de prestadores e operadoras que fazem intermediação de rede indireta; d) cadastro de beneficiários; e) faturamento de contraprestações; f) contabilidade das provisões técnicas ou outras provisões; g) controle e limites financeiros para valores a pagar e a receber da operadora; e h) transações com partes relacionadas, adiantamentos e empréstimos.

Assim, este relatório circunstanciado não resulta de análises criteriosas e específicas de todos os sistemas de controle, porque a preocupação dos trabalhos em questão restringe-se à identificação e avaliação dos riscos de distorções relevantes na elaboração e apresentação das demonstrações financeiras pela Operadora, que serão objeto de nossa opinião através do Relatório do Auditor Independente. Entretanto, entendemos que a elaboração deste relatório permite que a administração da Operadora possa tomar medidas tempestivas para a adequação ou aprimoramento de seus controles internos e práticas contábeis.

Nossos trabalhos preliminares envolvem o conhecimento da estrutura da Operadora no que diz respeito aos fatores de: (a) ambiente de controle; (b) segurança dos sistemas de informação e de contabilidade; e (c) cumprimento das normas legais. São substancialmente realizados através do levantamento dos procedimentos de controle dos principais ciclos operacionais por meio de manuais ou entrevistas com os responsáveis pelas áreas, testes de aderência, revisões analíticas, correlações com os registros contábeis, amostragens documentais e outros testes peculiares à atividade do auditor independente. A administração da Operadora é responsável pelos controles internos que permitam a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causadas por fraude ou erro. Nossa responsabilidade é obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras estão livres de distorção relevante.

Os pontos de atenção ou melhorias estão descritos nas seções seguintes desse relatório. Para cada assunto identificado, atribuímos um grau de risco de acordo com nosso julgamento profissional, de acordo com a seguinte tabela:

Risco baixo:  Risco Médio:  Risco Alto: 

Para facilitar a leitura do presente relatório e apoiar a administração na avaliação das recomendações sugeridas, apresentamos nossas recomendações. A classificação foi efetuada a partir do seguinte critério:

Classificação	Descrição
Apontamentos	Deficiência ou combinação de deficiências relacionadas pelo descumprimento de normativos internos, ou estabelecidos pelos órgãos regulatórios, que comprometem a efetividade e eficiência dos controles relacionados.
Oportunidades de melhoria	Esse assunto não representa uma falha de controle, mas sim uma sugestão de melhoria que pode contribuir para o aprimoramento e funcionamento dos processos. Portanto, não indicaremos uma nota de risco.

Os procedimentos de auditoria foram realizados em base de testes e amostragens e podem não revelar todas as deficiências significativas do sistema de controles internos e processos da Operadora.

Este relatório é destinado exclusivamente para uso da administração da Operadora e de outras pessoas autorizadas por esta, e não deve ser utilizado ou apresentado a terceiros.

Recomendações sobre as práticas contábeis

Data-base: 31 de julho de 2024

Na análise das práticas contábeis adotadas pela Operadora, utilizamos o balancete encerrado em 31 de julho de 2024. As principais práticas contábeis adotadas pela Operadora serão analisadas em nossa visita de encerramento do exercício.

1 Análise dos procedimentos exigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

1.1 Transações com partes relacionadas

A Operadora efetuou transações com partes relacionadas, incluindo a remuneração por serviços prestados a seus beneficiários do plano de saúde e pagamento de pró-labore. As outras transações são efetuadas em similaridade com o praticado pelo mercado e atividade cooperativista.

Quanto às transações com partes relacionadas, não identificamos problemas que mereçam comentários.

1.2 Adiantamentos e créditos/débitos diversos

Os adiantamentos e créditos/débitos diversos somente são registrados ao seu valor justo acrescido dos custos de transação, que sejam diretamente atribuíveis à sua aquisição ou emissão, e são compensados somente quando a Operadora tem o direito legal de compensar os valores, e tenha a intenção de liquidar em uma base líquida ou de realizar o ativo e liquidar o passivo simultaneamente.

1.3 Empréstimos e financiamentos

A Operadora não possui saldo de empréstimos e financiamentos na data-base de análise.

Recomendações sobre os controles internos

Tomados como indicadores do grau de confiabilidade dos registros contábeis, aos controles internos atribui-se o papel de proteger os ativos da Operadora contra erros e fraudes, além de promover o cumprimento das leis, normas e diretrizes administrativas, bem como prover dados para análises de gerenciamento. Parte-se do princípio de que quanto mais consistentes e adequados forem os controles mantidos pela Operadora, maior a probabilidade de que suas demonstrações financeiras reflitam a realidade que devem demonstrar, de acordo com as práticas contábeis aplicáveis.

Abaixo, seguem os pontos identificados que mereceram nossas recomendações:

1 Faturamento, contas a receber e recebimentos

1.1 Processos de comercialização e comissionamento

O processo de comercialização e comissionamento ocorre da seguinte forma:

A Operadora conta com representantes comerciais externos responsáveis pela venda de planos individuais, familiares e coletivos. A apuração das comissões é realizada conforme os critérios estabelecidos em contrato e parametrizados no sistema. Os relatórios são gerados pelo setor financeiro, e o pagamento das comissões ocorre após a emissão da nota fiscal.

Analisamos os processos de comercialização e comissionamento e observamos as seguintes oportunidades de melhoria:

1.1.1 Concessão de desconto

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	Os descontos concedidos são simulados em planilhas eletrônicas de Excel e aplicados nos contratos após aprovação verbal da diretoria.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos a avaliação de custo-benefício para que o processo de aprovação de concessão de descontos para novos beneficiários seja formalizado no sistema operacional, garantindo maior rastreabilidade das informações. Alternativamente, sugerimos a implementação de uma aprovação física devidamente documentada.
Resposta da Operadora	A Operadora está analisando a possibilidade de formalização assinada para os casos de descontos aprovados pela diretoria.

1.2 Cadastro de beneficiário

O processo de cadastro de beneficiário ocorre da seguinte forma:

O processo de cadastramento de novos beneficiários é iniciado no Departamento Comercial, durante a venda, onde as informações são coletadas. Posteriormente, essas informações são inseridas manualmente no sistema operacional da Operadora pelo Departamento de Cadastro.

Analizamos os processos de cadastro de beneficiários e observamos a seguinte oportunidade de melhoria comentada abaixo:

1.2.1 Conferência de cadastros

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	No processo de cadastramento de novos contratos, após a digitação dos dados dos beneficiários, a conferência é realizada pela mesma pessoa que efetuou a digitação.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos que a conferência dos dados seja realizada por uma pessoa diferente da que efetuou a digitação, garantindo maior segurança e confiabilidade no processo de cadastramento.
Resposta da Operadora	Devido ao quadro reduzido de colaboradores do setor, no momento não é possível a implementação da conferência por pessoa distinta. A Operadora está avaliando novas possibilidades para regularização do processo.

1.3 Faturamento de contraprestações

O processo de faturamento de contraprestações ocorre da seguinte forma:

O faturamento é realizado mensalmente, e as coparticipações são apuradas com base nas produções médicas analisadas e finalizadas pelo departamento de faturamento. A integração com o financeiro ocorre de forma automática, no momento da emissão das faturas, enquanto a integração com o contábil é feita mensalmente por meio do processamento dos lotes.

Em relação à apuração do cálculo pro rata, a Operadora adota o procedimento de faturamento parcial da primeira mensalidade para novos beneficiários, com as demais mensalidades sendo registradas automaticamente pelo sistema, sempre iniciando no primeiro dia do mês.

Analizamos os processos de faturamento de contraprestações e observamos as seguintes oportunidades de melhorias e apontamento comentados abaixo:

1.3.1 Cobrança da primeira mensalidade

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	A cobrança da primeira mensalidade dos planos individuais é realizada proporcionalmente aos dias corridos, até o fim daquele mês. A responsabilidade de cálculo e recebimento do valor do <i>pro rata</i> é do representante que realizou a venda e, posteriormente, os valores são repassados para a Operadora. O processo ocorre de forma manual, sem gerar vínculo ao cadastro do beneficiário.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos a análise da viabilidade de implantação da cobrança da primeira mensalidade dentro do sistema financeiro utilizado pela Operadora, sem a intervenção dos representantes externos, proporcionando maior segurança e confiabilidade no processo.
Resposta da Operadora	Os ajustes estavam sendo realizados no sistema de informática para implantação da cobrança da primeira mensalidade dos planos individuais proporcionalmente aos dias corridos, o sistema foi implantado no final do mês de dezembro/2024, e encontra-se em fase de ajustes, estima-se que até o final do 1º semestre de 2025 serão gerados todos os boletos de primeira mensalidade diretamente no sistema de informática.

1.3.2 Alterações manuais

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	O sistema utilizado pelo faturamento permite a alteração da tabela de preços cadastrada no sistema, além da alteração de valores de itens já cadastrados na guia, inclusões e zeramento de itens manualmente, o que impacta diretamente no valor apurado da fatura, coparticipação e honorários médicos.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos o bloqueio dessas opções, visando evitar possíveis lançamentos errôneos ou fraude, uma vez que não há necessidade de alterações nas contas.
Resposta da Operadora	Será realizada a avaliação dos acessos sistêmicos para adequação.

1.3.3 Reconhecimento de coparticipação

Classificação	Apontamento.
Risco	Médio:
Descrição	O fechamento da coparticipação ocorre entre o dia 19 do mês anterior e o dia 20 do mês corrente, o que resulta no reconhecimento das coparticipações em um período posterior ao das despesas relacionadas aos atendimentos. Dessa forma, o processo fica em desacordo com o princípio contábil da competência, já que o reconhecimento da receita não ocorre no mesmo período em que os serviços são prestados.
Impacto	Distorções nos saldos, afetando a conformidade com o princípio da competência e a tomada de decisões.
Recomendação	Recomendamos que o registro do faturamento da coparticipação seja realizado no mesmo mês em que ocorreu a prestação do serviço para que o reconhecimento contábil esteja em conformidade com o princípio contábil da competência, garantindo maior precisão nas demonstrações financeiras e alinhado com as normas contábeis.
Resposta da Operadora	A Operadora está analisando a possibilidade de implementar a provisão de coparticipação, regularizando a competência dos lançamentos.

1.4 Controle e limites financeiros para valores a receber

Os controles financeiros de inclusão e baixas do contas a receber ocorrem da seguinte forma:

Os boletos das mensalidades são emitidos e enviados ao banco pelo departamento de cadastro, através de arquivos eletrônicos de remessa. Nesse momento, os saldos são integrados automaticamente no módulo do contas a receber.

A baixa dos boletos bancários é realizada através da importação do arquivo de retorno de recebimento da instituição financeira. Esse arquivo é importado no sistema e tudo o que foi recebido é baixado automaticamente.

A Operadora possui um cronograma de cobranças realizado pelo departamento financeiro através de ligações, e-mail e cartas de cobranças.

Analisamos os controles financeiros de inclusão e de baixas do contas a receber, e observamos as seguintes oportunidades de melhoria comentadas abaixo:

1.4.1 Segregação de funções

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	As operações financeiras de contas a receber e contas a pagar podem ser realizadas por todos os colaboradores do setor.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos que as rotinas de contas a receber e contas a pagar sejam realizadas por pessoas distintas, assim como as liberações sistêmicas sejam limitadas apenas à função de cada um, minimizando o risco de movimentações indevidas e/ou fraudes.
Resposta da Operadora	As liberações ocorrem, devido a necessidade de realização dos processos na ausência do colaborador responsável. Analisaremos a possibilidade de liberações periódicas para mitigação do risco.

1.4.2 Alteração de títulos a receber

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	Durante os testes sistêmicos, identificamos que todos os colaboradores do setor possuem liberação sistêmica para realizar as seguintes alterações nos títulos financeiros sem a exigência de aprovação superior: <ul style="list-style-type: none"> • Criação de novos títulos; • Baixa manual com possibilidade de concessão de descontos, abatimentos e inclusão de juros e multas; e • Estorno de baixa. Apesar da existência de políticas específicas endossadas pela diretoria, alertamos para o risco de fraude, considerando a possibilidade de alterações nos dados financeiros do sistema.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos que as permissões para realizar alterações sejam restritas aos coordenadores e gerentes do setor e/ou que sejam implementadas alçadas de aprovação no sistema operacional, trazendo maior controle e segurança nas operações.
Resposta da Operadora	Devido ao quadro reduzido de colaboradores, no momento não é viável o bloqueio do sistema para todos os colaboradores, devido a demanda dos serviços realizados. A Operadora está analisando controles alternativos de conferência para mitigar o risco.

1.5 Faturamento da Farmácia Unimed

A Operadora dispõe de uma farmácia localizada na cidade de Ilha Solteira, que realiza a prestação de serviços farmacêuticos, comercializando todos os tipos de medicamentos, produtos de higiene pessoal e dermocosméticos.

A respeito desses processos, observamos as seguintes oportunidades de melhoria:

1.5.1 Processos de vendas

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	Identificamos as seguintes inconsistências no processo de vendas da farmácia: <ul style="list-style-type: none"> • Permissão de cadastro e vendas para não beneficiários; • Não há travas sistêmicas para alteração de valores e inclusão de descontos; e • Não é prática a realização de análise de crédito para vendas em cheque. Os procedimentos listados são de extrema importância para garantir a segurança das rotinas de vendas da farmácia.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos a análise da viabilidade de implantação de travas sistêmicas e rotinas que aprimorem o processo.
Resposta da Operadora	"A Drogaria Unimed, localizada na cidade de Ilha Solteira, encerrou suas atividades no dia 30 de setembro de 2024."

1.5.2 Integração contábil

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	O sistema da farmácia não é integrado com a contabilidade e financeiro, dessa forma a contabilização das operações de venda da farmácia é realizada de forma manual através de relatórios diários de movimentação do caixa. Ainda, os valores são reconhecidos de forma líquida dos descontos oferecidos. Alertamos quanto ao risco de manipulação das informações decorrentes das alterações e inclusão de faturamentos, podendo o colaborador agir de má-fé.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos a análise quanto à integração automática entre os sistemas operacionais, a fim de proporcionar maior agilidade e segurança nos registros.
Resposta da Operadora	"A Drogaria Unimed, localizada na cidade de Ilha Solteira, encerrou suas atividades no dia 30 de setembro de 2024."

2 Contas médicas

2.1 Contratualização de prestadores e de operadoras que fazem intermediação de rede indireta

A contratualização de prestadores de serviço ocorre da seguinte forma:

O processo de credenciamento tem início quando o estabelecimento de saúde formaliza uma solicitação à Unimed Andradina, por meio de carta, a qual é encaminhada para análise da Diretoria ou do Conselho Técnico e Administrativo. Após a conclusão da análise, caso o estabelecimento atenda aos critérios estratégicos e técnicos exigidos, a Gestão de Rede Credenciada inicia o processo de credenciamento.

Já o descredenciamento é realizado conforme as cláusulas contratuais estabelecidas.

Analizamos os processos de contratualização e não identificamos pontos e/ou oportunidades de melhoria que mereçam comentário.

2.2 Recepção e processamento de contas médicas

A recepção e processamento de contas médicas ocorrem da seguinte forma:

As produções são recepcionadas pelo Departamento de Contas Médicas por meio da integração com o sistema web dos consultórios. Mensalmente, o fechamento da produção é realizado conforme o cronograma estabelecido, sendo automaticamente integrado ao financeiro e à contabilidade via lotes de importação.

Analizamos os controles existentes sobre a recepção e processamento de contas médicas, e observamos as seguintes oportunidades de melhoria comentadas abaixo:

2.2.1 Emissão de guias

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	Os colaboradores do setor de autorização de guias possuem autonomia para emitir guias de exames para beneficiários inadimplentes, em período de carência, procedimentos fora do rol da ANS e para procedimentos de alto custo, sem prévia autorização do supervisor.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Para maior segurança do processo, recomendamos que o sistema operacional bloqueie o atendimento nos casos mencionados, e que seja feita a liberação somente após a autorização de profissional autorizado.
Resposta da Operadora	Será realizada uma nova análise e parecer do jurídico para que possamos avaliar a viabilidade dessa implementação.

2.2.2 Plantões médicos

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	O setor de faturamento é responsável pelos lançamentos dos plantões médicos e quaisquer outros eventos pertinentes, de forma manual, no sistema da produção, não passando por conferência por pessoa distinta.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos a análise do custo-benefício da integração automática dos plantões registrados pelos médicos no processo de apuração do contas médicas, visando à segurança da informação e à redução da possibilidade de erro.
Resposta da Operadora	A Operadora está analisando a possibilidade de implementação de conferência por pessoa distinta.

2.3 Contabilidade das provisões técnicas ou outras provisões

A contabilização das provisões técnicas e outras provisões ocorre da seguinte forma:

Os sistemas do contas médicas e da contabilidade são integrados através de importação dos lotes de contabilização. As operações de corresponsabilidade assumidas são apuradas por meio dos arquivos PTU (A100), disponibilizados pela Unimed do Brasil.

A Operadora realiza a verificação da necessidade da "Provisão de Insuficiência de Contraprestação" com base no resultado apurado a partir do cálculo realizado pela regra básica. A "Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para o SUS" com base nos extratos emitidos pela ANS; a PEONA (Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados) é apurada da aplicação dos percentuais informados pela ANS e a provisão para remissão é registrada de acordo com o cálculo atuarial.

Analisamos os controles existentes sobre a contabilidade das provisões técnicas ou de outras provisões, e não identificamos pontos e/ou oportunidades de melhorias que mereçam comentários.

3 Departamento de Pessoal e folha de pagamento

3.1 Processos relacionados ao Departamento de Pessoal e folha de pagamento

O cadastro de novos colaboradores é realizado no sistema operacional da Operadora pelo departamento de pessoal, no momento da admissão. Esse departamento é responsável pela manutenção periódica desse cadastro, quando necessário.

As horas trabalhadas são registradas através de cartão de ponto eletrônico e são integradas com o sistema da folha de pagamento.

A apuração da folha de pagamento é elaborada pelo assistente e conferida pela coordenadora do setor. O pagamento é aprovado pelo diretor financeiro. A integração com a contabilidade e o financeiro é realizada através da implantação de arquivo txt.

A respeito desses processos, observamos as seguintes oportunidades de melhoria comentadas abaixo:

3.1.1 Confidencialidade de informações

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	O setor financeiro tem acesso irrestrito às informações analíticas do salário líquido dos colaboradores, através do retorno do sistema bancário.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos que o acesso ao módulo da folha de pagamento seja restrito ao Departamento de Pessoal, e que a responsabilidade pela inserção do arquivo bancário também seja atribuída a este departamento. O setor financeiro deve ficar encarregado apenas pela aprovação dos pagamentos. Essa medida tem como objetivo garantir que as informações confidenciais da folha de pagamento permaneçam protegidas e acessíveis apenas ao departamento responsável, mitigando o risco de exposição indevida.
Resposta da Operadora	A Operadora vai analisar as possibilidades para regularização do apontamento.

3.1.2 Formalização da conferência da folha de pagamento

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	O departamento de pessoal não possui como prática a evidenciação dos processos de conferência e aprovação da folha de pagamento.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos a formalização do processo de conferência da folha de pagamento, assegurando maior rastreabilidade e transparência nas etapas de revisão e validação dos dados, minimizando os riscos de erros ou fraudes durante o processamento da folha.
Resposta da Operadora	Será providenciado a partir do mês de fevereiro/2025, política de conferência e aprovação da folha de pagamento pela Diretoria Executiva da Unimed Andradina, através de formulário próprio.

3.1.3 Provisões de férias e 13º salário

Classificação	Apontamento.
Risco	Baixo:
Descrição	A base de cálculo dos relatórios de provisão de férias e 13º salário não contempla o valor referente ao descanso semanal remunerado sobre os proventos incidentes, e não está sendo realizado o pagamento desses valores.
Impacto	Possíveis passivos trabalhistas e distorção nos saldos contábeis.
Recomendação	Recomendamos que a Operadora revise os parâmetros utilizados para calcular a provisão de férias e 13º salário, assegurando que o valor do descanso semanal remunerado seja incluído na base de cálculo. Além disso, é fundamental garantir que os pagamentos correspondentes sejam realizados de maneira adequada, a fim de assegurar a conformidade com a legislação e evitar possíveis passivos trabalhistas.

4 Compras, controles de estoque, contas a pagar e pagamentos

4.1 Controle e limites financeiros para valores a pagar

Os controles e limites financeiros para valores a pagar ocorrem da seguinte forma:

O sistema financeiro de contas a pagar é alimentado por meio de lançamentos manuais. Os pagamentos são realizados conforme cronogramas, mediante datas de vencimentos e através da inserção manual dos títulos no banco. A aprovação dos pagamentos é realizada pela coordenadora do financeiro.

As baixas são feitas via sistema quando são gerados os borderôs de pagamento no caso de boletos e para outros pagamentos, as baixas são feitas manualmente.

A respeito dos controles e limites financeiros para valores a pagar, observamos a seguinte oportunidade de melhoria comentada abaixo:

4.1.1 Integração financeiro

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	Não há integração entre o sistema operacional utilizado pela farmácia com o sistema financeiro e contábil, as notas fiscais são enviadas fisicamente para que o financeiro faça a digitação das notas fiscais, que alimenta financeiro e contábil. A falta de integração entre os sistemas torna o processo vulnerável, visto que ocorre o trabalho de inserir manualmente a mesma informação em sistemas diferentes, o que pode ocasionar perda de dados, registros incorretos, falta de segurança e morosidade nos registros.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos a integração dos sistemas, a fim de proporcionar maior agilidade e segurança nos registros contábeis, e evitar correções e inserções manuais, manipulações nas informações e possíveis falhas.
Resposta da Operadora	"A Drogaria Unimed, localizada na cidade de Ilha Solteira, encerrou suas atividades no dia 30 de setembro de 2024."

4.1.2 Alterações de títulos a pagar

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	Durante os testes sistêmicos, identificamos que todos os colaboradores do setor possuem liberação sistêmica para realizar as seguintes alterações nos títulos financeiros sem a exigência de aprovação superior: <ul style="list-style-type: none"> • Criação de novos títulos; • Baixa manual com possibilidade de concessão de descontos e inclusão de multa; • Estorno de baixa.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos a implementação de um bloqueio para alterações ou a definição de uma alçada de autorização para modificações. Essa medida visa fortalecer e aprimorar os controles internos da Operadora, assegurando um controle mais rigoroso sobre as alterações realizadas e minimizando o risco de erros ou fraudes.
Resposta da Operadora	Está sendo verificado com a Gestão a possibilidade de implantação dos respectivos processos.

4.1.3 Aprovação de pagamentos

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	A coordenadora do financeiro possui alçada para efetivação de quaisquer pagamentos no sistema bancário, sem formalização de procuração.
Impacto	Maior exposição a erros e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos a elaboração da procuração assinada pela diretoria, visando assegurar a Operadora de questionamentos futuros.

4.2 Processo de compras

A Operadora não conta com um departamento responsável pela realização de todas as compras.

Atualmente, as aquisições de materiais e medicamentos hospitalares são realizadas pela responsável do Pronto Atendimento, enquanto as compras da farmácia de revenda ficam a cargo da farmacêutica responsável. As compras voltadas às áreas administrativas, por sua vez, são gerenciadas pelo setor de Compras.

A respeito dos controles no processo de compra, observamos a seguinte oportunidade de melhoria comentada abaixo:

4.2.1 Processo de compras - Farmácia

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	Identificamos as seguintes inconsistências no processo de compras das farmácias: <ul style="list-style-type: none"> • Falta de formalização da política de compras (necessidade de compra, estoque mínimo e máximo, alçadas etc.); • falta de formalização de cotações; • falta de aprovação de compras; e • controle de pedido de compras via sistema.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos que seja implantada uma política de compras, formalizando todas as rotinas necessárias para que o processo ocorra de forma correta, evitando compras desnecessárias e otimizando a rastreabilidade e segurança das informações.
Resposta da Operadora	"A Drogeria Unimed, localizada na cidade de Ilha Solteira, encerrou suas atividades no dia 30 de setembro de 2024."

4.3 Controle de estoque

Na data-base de nossos exames, a Operadora apresentava os seguintes valores registrados na rubrica de estoques:

Descrição	31/7/2024	31/12/2023
Mercadorias para revenda	215.663	215.164
Almoxarifado	24.024	10.014
Total	239.687	225.178

Analisamos os processos de controle de estoque e observamos as seguintes oportunidades de melhoria e apontamentos comentados abaixo:

4.3.1 Entrada de mercadorias - Farmácia

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	Não é prática dos colaboradores da farmácia realizar a conferência dos produtos com a nota fiscal e pedido de compra no momento da entrega do fornecedor. A conferência é realizada posteriormente. Além disso, a nota fiscal não é vinculada ao pedido no momento da entrada no sistema e não passa por conferência.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos que seja efetuada a conferência pelo documento fiscal e “às cegas” dos volumes na entrada de mercadorias e a conferência com o pedido de compra antes de dispensar o fornecedor, assim qualquer inconsistência na entrega pode ser resolvida no ato. Além disso, recomendamos a análise da viabilidade de implantação da nota fiscal vinculada ao pedido, travando a possibilidade de recebimento divergente do que foi solicitado.
Resposta da Operadora	“A Drogaria Unimed, localizada na cidade de Ilha Solteira, encerrou suas atividades no dia 30 de setembro de 2024.”

4.3.2 Endereçamento físico e virtual - Farmácia

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	Os estoques da farmácia não possuem controle por endereçamento físico e virtual.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos que seja adotado o controle de endereçamento físico e virtual, visto que a falta de endereçamento potencializa o risco de desvio de estoques causados por movimentações físicas internas, as quais não são rastreáveis pelo sistema.
Resposta da Operadora	“A Drogaria Unimed, localizada na cidade de Ilha Solteira, encerrou suas atividades no dia 30 de setembro de 2024.”

4.3.3 Baixa de estoque – Farmácia

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	Todos os colaboradores da farmácia possuem acessos para realizar baixas do estoque.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos que as baixas de estoque estejam limitadas apenas ao processo de venda dos produtos, e que eventuais ajustes sejam realizados apenas pelo responsável da farmácia, visando evitar possíveis baixas indevidas.
Resposta da Operadora	“A Drogaria Unimed, localizada na cidade de Ilha Solteira, encerrou suas atividades no dia 30 de setembro de 2024.”

4.3.4 Custo de materiais e medicamentos - Farmácia

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	As movimentações do estoque não são integradas com o sistema da contabilidade, conseqüentemente, a apuração do custo de materiais e medicamentos é através de relatórios sistêmicos que apresentam o saldo no período e os lançamentos são realizados de forma manual.
Impacto	Maior exposição a erros, perdas financeiras e distorção nos saldos.
Recomendação	Recomendamos que seja criado um mecanismo de conciliação entre o sistema da Farmácia e o da contabilidade, onde seja possível identificar o que é custo efetivo e não afetar análises gerenciais e de sinistralidade.
Resposta da Operadora	"A Drogeria Unimed, localizada na cidade de Ilha Solteira, encerrou suas atividades no dia 30 de setembro de 2024."

4.3.5 Estoque – Pronto Atendimento

Classificação	Apontamento.
Risco	Baixo:
Descrição	A Operadora não possui controle de estoque dos itens que estão localizados no pronto atendimento, os itens são lançados diretamente no resultado e não estão registrados nas contas de estoque. O custo das mercadorias utilizadas deve ser reconhecido no resultado simultaneamente a sua utilização, obedecendo ao princípio de competência. Também, o registro do custo das mercadorias utilizadas deve ter como suporte de lançamento o relatório de baixas do estoque, o qual deve ser valorizado pelo custo médio de aquisição dos produtos, bem como os ajustes, que porventura sejam necessários (de inventário, de perdas etc.), devem ser suportados por autorização de gestores para ficarem evidenciados.
Impacto	Distorções nos saldos contábeis e descumprimento do princípio da competência.
Recomendação	Recomendamos a adequação do procedimento para que a contabilidade registre as informações de forma detalhada e que seja suportada por documentos ou relatórios suporte para cada natureza de lançamento.
Resposta da Operadora	Está sendo providenciado junto com o departamento de Tecnologia da Informação um sistema que controle o estoque de forma eletrônica. A expectativa é que até o final do 1º semestre de 2025, tal implantação seja feita para regularização desta pendência.

4.3.6 Inconsistências nos relatórios de estoques

Classificação	Oportunidade de melhoria
Descrição	Em análise aos relatórios de estoques, identificamos as seguintes inconsistências: <ul style="list-style-type: none"> • Não há relatório que apresente a posição atual do estoque por vencimento; • Não há relatório que apresente a posição de estoque sem movimentação; e • A ficha Kardex não demonstra o custo médio das movimentações de estoque.
Impacto	Maior exposição a erros, perdas financeiras e distorção nos saldos contábeis.
Recomendação	Recomendamos a análise da possibilidade de implementação dos relatórios, visto que são de extrema importância para a melhor gestão dos estoques.
Resposta da Operadora	"A Drogeria Unimed, localizada na cidade de Ilha Solteira, encerrou suas atividades no dia 30 de setembro de 2024."

4.3.7 Entrada da nota fiscal – Farmácia

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	O sistema operacional da farmácia possui abertura para alteração de valor da nota fiscal após a importação do arquivo XML.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos análise da implantação de travas sistêmicas para alterações no lançamento da nota fiscal, visando à segurança e o aprimoramento dos controles.
Resposta da Operadora	“A Drogaria Unimed, localizada na cidade de Ilha Solteira, encerrou suas atividades no dia 30 de setembro de 2024.”

5 Tecnologia da informação

Aplicamos um questionário focado na infraestrutura física e lógica da tecnologia da informação da Operadora, com o objetivo de avaliar os riscos associados a esse setor e a efetividade dos controles internos. As questões apresentadas no questionário abrangem as recomendações e diretrizes presentes nas últimas atualizações das Normas Brasileiras de Contabilidade (NBC), que destacam a importância dos serviços de TI como um tema relevante a ser analisado nas organizações, especialmente no que se refere à segurança, confiabilidade e integridade das informações.

Com base nas respostas obtidas através do questionário, identificamos os seguintes itens que foram classificados como oportunidades de melhoria para o setor de tecnologia da informação:

5.1 Inventário de ativos de hardware e software

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	A Operadora possui uma lista de softwares autorizados, porém carece de uma ferramenta de gestão automatizada que permita a visualização completa dos softwares ativos e hardware em funcionamento. A falta dessa ferramenta limita a visibilidade e o controle sobre o ambiente de TI.
Impacto	Sem um inventário, é difícil identificar softwares e hardwares obsoletos ou não autorizados, além de haver distorções nos saldos e uma gestão inadequada do ambiente de TI.
Recomendação	Recomendamos a implantação de uma ferramenta de gestão dos ativos de software e hardware, o que possibilitará um controle mais eficiente.
Resposta da Operadora	O setor de TI está providenciando orçamentos para implementação da ferramenta de gestão de ativos para apresentação da diretoria.

5.2 Política e controle de portas, protocolos e serviços

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	A Operadora não possui controle de portas de rede nem controle de acesso à rede sem fio. Embora o firewall Fortigate em uso ofereça uma solução robusta para controle de tráfego e proteção contra ameaças externas, ele, isoladamente, não é suficiente para garantir a segurança completa da rede. Além disso, o Fortigate não proporciona controle direto sobre o acesso à rede sem fio, o que é essencial para manter a integridade dos sistemas da Operadora.
Impacto	A ausência de controle de portas e acesso à rede sem fio expõe a Operadora a acessos não autorizados e aumenta o risco de intrusão e vazamento de dados, comprometendo a segurança e integridade das informações.
Recomendação	Recomendamos a implementação de controles de acesso à rede e o monitoramento das portas de acesso para reforçar a segurança. Após implementar esses controles, sugerimos que a Operadora associe portas e serviços ao inventário de ativos, facilitando o gerenciamento da infraestrutura de rede e aumentando a rastreabilidade dos acessos.
Resposta da Operadora	A Operadora verificando a possibilidade de implantar os controles sugeridos ao longo do 1º semestre de 2025.

5.3 Registro, políticas e liberação de senhas

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	A ausência de um padrão de segurança na concessão de senhas de rede e dos sistemas de gestão eleva o risco de acesso não autorizado, já que senhas simples são mais vulneráveis a ataques de força bruta. Ademais, o processo manual de renovação de senhas aumenta a probabilidade de falhas e atrasos, o que amplia o risco de comprometimento das credenciais e a exposição a acessos indevidos.
Impacto	A ausência de um padrão seguro para senhas e a renovação manual aumentam o risco de acesso não autorizado, comprometendo a segurança dos dados e expondo a Operadora a ataques cibernéticos e possíveis perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos a criação de uma política de senhas que inclua requisitos mínimos de complexidade, como combinação de letras, números e caracteres especiais, além de uma renovação periódica automatizada.
Resposta da Operadora	A Operadora verificando a possibilidade de implantar os controles sugeridos ao longo do 1º semestre de 2025.

5.4 Perfis de acesso

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	Os perfis de acesso ao sistema SGU foram criados por setor, não tendo acessos exclusivos para a função de cada colaborador. Dessa forma, todas as funcionalidades do sistema dadas aos supervisores estão abertas aos demais colaboradores.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos a análise dos perfis, para que os acessos sistêmicos sejam liberados conforme a alçada.
Resposta da Operadora	Será avaliado pelos setores a segregação dos acessos conforme função de cada colaborador.

5.5 Gerenciamento de acessos às estações de trabalho

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	Na Operadora, o login sem sucesso nas estações de trabalho não gera registro em log, não trava a estação de trabalho e/ou usuário e não emite aviso à equipe de TI.
Impacto	A ausência de registro de log para logins sem sucesso, bloqueio das estações e alerta para a equipe de TI aumenta o risco de tentativas de acesso não autorizadas passarem despercebidas, comprometendo a segurança das estações de trabalho.
Recomendação	A Operadora deve implementar mecanismos de segurança para monitorar tentativas de login incorretas, incluindo o registro em log e o bloqueio da estação de trabalho e/ou do usuário após três tentativas sem sucesso. Esse sistema não apenas ajudará a prevenir ataques de força bruta, mas também permitirá identificar tentativas de login falhadas e agilizar a resposta da equipe de TI a essas ocorrências.
Resposta da Operadora	A Operadora verificando a possibilidade de implantar os controles sugeridos ao longo do 1º semestre de 2025.

5.6 Controle e registros de acessos ao CPD

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	O centro de processamento de dados (CPD) não possui um sistema para registrar o acesso dos usuários e, adicionalmente, não conta com câmeras de vigilância. O registro de acessos ao CPD é essencial para garantir a segurança da informação, pois permite monitorar e auditar quem acessa o ambiente, contribuindo para a proteção dos dados sensíveis da Operadora.
Impacto	A ausência de controles de acesso ao Centro de Processamento de Dados (CPD) compromete a identificação de possíveis intrusos e a investigação de incidentes de segurança.
Recomendação	Recomendamos a realização de uma análise de custo-benefício para a implementação de um sistema que possibilite o controle e o registro de todos os acessos ao Centro de Processamento de Dados (CPD), assim como a instalação de câmeras de vigilância na entrada do CPD. Essas medidas são essenciais para fortalecer a segurança do ambiente, proporcionando uma supervisão eficaz e a capacidade de identificar possíveis incidentes de segurança.
Resposta da Operadora	O setor de TI está providenciando orçamentos para implementação do sistema de controle de acesso e câmera de monitoramento para o CPD para apresentação da diretoria.

5.7 Mecanismos de detecção e extinção de incêndios

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	Inexistência de mecanismos automáticos para a detecção e extinção de incêndios na Empresa.
Impacto	A ausência de sistemas automáticos de detecção e extinção de incêndios expõe a empresa a riscos iminentes. A falta de mecanismos rápidos para conter um incêndio pode resultar em perdas irreparáveis de dados, equipamentos e infraestrutura, além de interromper as operações críticas. Atualmente, a empresa depende exclusivamente de extintores, que podem ser ineficazes em grandes incêndios e exigem ação manual, o que pode atrasar o combate às chamas.
Recomendação	Recomendamos a implementação de um sistema de detecção e extinção automático, que é fundamental para proteger os investimentos em tecnologia e garantir a continuidade das operações.
Resposta da Operadora	O setor de TI está providenciando orçamentos para implementação de sistemas de detecção e extinção de incêndios automático para apresentação da diretoria.

5.8 Sistema de backup de energia

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	O sistema de backup de energia da Operadora atualmente conta com nobreaks cuja capacidade é insuficiente para cobrir toda a infraestrutura de TI, atendendo apenas uma parte do parque. Além disso, não há geradores ou nobreaks que garantam o funcionamento pleno do ambiente de TI em casos de queda de energia.
Impacto	Os equipamentos e sistemas sem proteção adequada contra quedas de energia estão suscetíveis a desligamentos abruptos, o que pode resultar em perda de dados, interrupção de serviços e até danos físicos aos componentes.
Recomendação	Recomendamos a implementação de um sistema de backup de energia mais robusto, capaz de atender integralmente o parque de TI, garantindo a continuidade dos serviços e a proteção dos dados em caso de queda de energia.
Resposta da Operadora	O setor de TI está providenciando orçamentos para implementação do sistema de backup de energia para o CPD para apresentação da diretoria.

5.9 Plano de recuperação de desastres

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	A ausência de um plano de recuperação de desastres formalizado e aprovado pela diretoria.
Impacto	Falha na recuperação dos sistemas em caso de desastre.
Recomendação	Para mitigar esses riscos, é recomendado que o plano de recuperação de desastres seja formalizado e assinado pela Diretoria da Operadora, para que seja garantida a sua validade e o seu cumprimento.
Resposta da Operadora	Será providenciado ao longo de 2025 a confecção de um Plano de Recuperação de Desastres para aprovação de auditoria.

Conclusão

Conforme o objetivo dos trabalhos preliminares descritos na introdução deste relatório, identificamos algumas observações que podem e/ ou devem ser analisadas pelos responsáveis pela governança da Operadora, no sentido de adequação ou aprimoramento.

Nossos trabalhos foram planejados e executados segundo metodologia criteriosa, porém, por sua característica e objetivo, estão sujeitos a certas limitações. Os procedimentos aplicados visam identificar a segurança quanto à adequação das práticas contábeis adotadas pela Operadora, mas não podem ser entendidos como uma análise criteriosa de todos os controles internos e não garantem a identificação de outros pontos que poderiam ser levantados em investigações específicas. Assim, deficiências de controles internos e eventuais erros ou fraudes podem não ter sido detectados.

Os pontos identificados neste relatório têm o objetivo de aprimorar os controles e assim aumentar a segurança na administração dos negócios. Entretanto, salientamos que não foram identificados pontos que possam distorcer de forma relevante os números apresentados nas demonstrações financeiras da Operadora.

REDE GLOBAL MOORE

Uma rede mundial que atua há mais de 100 anos com personalidade local.

Isso garante proximidade ao cliente e profundo conhecimento da sua região de atuação, respeitando culturas e legislações.

CONTATO

Moore Prisma Auditores e Consultores

Rua Milton José Robusti, 75
15º Andar
CEP 14021-613
Ribeirão Preto - SP - Brasil

T 55 (16) 3019 7900
E moorerp@moorebrasil.com.br



www.moorebrasil.com.br

A Rede Global Moore e suas firmas-membro, presentes nas principais cidades do mundo, são entidades legalmente distintas e independentes entre si.