

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE

2019

SOBRE O RELATÓRIO

GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

SAÚDE SOCIAL

SAÚDE AMBIENTAL

SAÚDE FINANCEIRA

BALANÇO SOCIAL

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI



SAÚDE 4.0

A REVOLUÇÃO DO CUIDADO ESTÁ APENAS COMEÇANDO!



Desde sua origem, a humanidade procura maneiras de aumentar a longevidade. Não é à toa que, no século XXI, cresceram ainda mais os números de pesquisas sobre como viver mais e melhor. A saúde é fator fundamental para que isso aconteça e, por isso, integrar ferramentas de alta tecnologia à gestão do cuidado se faz cada dia mais necessário para proporcionar um atendimento mais especializado e humano.

Cada segundo ganho na otimização do cuidado não somente aumenta a eficiência e a qualidade do atendimento, mas também evita desperdícios e possibilita que o tempo seja focado no paciente. A Saúde 4.0 vai além da implantação de tecnologias e do tratamento de patologias. Ela vem para revolucionar o cuidado, reforçando o conhecido ditado popular que diz que “prevenir é melhor do que remediar”.

A importância da prevenção e do bem-estar nunca estiveram tão em alta. Novas perspectivas surgem de estudos inovadores que prometem revolucionar a forma como as pessoas vivem. Em 2019, por exemplo, pesquisadores conseguiram transformar sangue tipo A em doador universal, desenvolver um coração impresso em equipamento 3D, recuperar movimentos de um tetraplégico e descobrir possível imunidade natural ao HIV.

Esses são apenas alguns dos avanços surpreendentes conquistados pela Medicina apenas durante o último ano. Todos nos fazem pensar sobre o que podemos esperar das próximas décadas e ter uma certeza: a **revolução do cuidado está apenas começando!**





SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Alexandre Augusto
Ruschi Filho



MENSAGEM DO PRESIDENTE



102-10, 102-14, 102-15

Essa década começa com um horizonte de possibilidades. Completamos três anos de gestão da Central Nacional Unimed, período que já soma muitas conquistas e aprendizados, e prosseguimos aspirando por uma onda de inovação e de transformações ainda maiores.

É por isso que, com grande prazer, apresento os resultados do que construímos em mais um ano junto às áreas da nossa cooperativa. Renovamos planos e traçamos novos caminhos continuamente para vencer obstáculos, afinal, são as adversidades que nos impulsionam a não nos render ao comodismo, mas permanecer sempre em busca da excelência.

A ressignificação desses desafios é uma chave para alcançar os resultados que nos conduzirão à visão que trazemos na essência da Central Nacional Unimed: ser referência no mercado de Saúde Suplementar e gerar valor para as sócias. Do Conselho à operação, todos têm sua parcela de compromisso e responsabilidade nessa jornada de sucesso.

Demos início a um importante investimento: novos ambientes de trabalho para os colaboradores. Inauguramos espaços inspirados no conceito *open space* em São Paulo e Salvador, que facilitam o trabalho em equipe, geram mais interação e estimulam a criatividade.

Em 2019, também protagonizamos uma grande reorganização no Sistema Unimed. Assumimos em fevereiro, parte da carteira de beneficiários da Federação das Uni-



meds do Estado de São Paulo (Unimed Fesp) na Grande São Paulo. E nos meses de abril e junho, as Unimed Ilhéus, Feira de Santana e Itabuna se juntaram ao Projeto Bahia, iniciado em 2018, com a Unimed Santo Antônio de Jesus, consolidando um novo caminho para o Sistema Unimed. Importantes movimentos que repercutiram positivamente entre nossas sócias e fortaleceram o cooperativismo médico.

Inauguramos o Teatro Unimed e adquirimos o *naming right* da maior casa de espetáculos da América Latina, agora, UnimedHall, gerando cultura, lazer e bem-estar a toda população de São Paulo, o mais importante polo econômico do país. Essas iniciativas também refletiram muito positivamente para clientes de todas as Unimed do país, beneficiados com descontos exclusivos para usufruir desses espaços.

E nossos números, mais uma vez, foram positivos! Tivemos resultado líquido superior a R\$ 271 milhões, pelo terceiro ano consecutivo, o melhor da história da cooperativa. Mas não focamos apenas em lucros financeiros. Também registramos aqui nosso valioso capital humano de 116 mil cooperados, que levam o “Jeito de Cuidar Unimed” aos nossos 1,7 milhão de beneficiários e nos trouxe excelentes resultados em pesquisas de satisfação pelo país.

Investir em ações que garantam a qualidade dos serviços prestados ao consumidor também é uma premissa constante da Central Nacional Unimed, que renovou três certificações de qualidade em 2019: Selo Ouro da RN 277, ISO 9001 e ISO 31000.

Aprimoramos, ainda, as boas práticas de Governança Corporativa, a conduta de Gestão de Riscos e potencializamos os cuidados com a Segurança de Informação. Cada ação ponderada e efetuada com o propósito de garantir ética, transparência, integridade e autenticidade à cooperativa nacional.

Sustentabilidade também é uma realidade que permeia todas as nossas ações. Seja em grandes investimento, a exemplo da Casa Nova e do Teatro Unimed, dos quais os materiais utilizados, a tecnologia construtiva e a arquitetura privilegiaram uma visão sustentável e ambientalmente correta; ou mesmo nos hábitos diários dos nossos colaboradores, como o uso de copos e canecas individuais nos ambientes de trabalho, garantindo o descarte adequado de resíduos e a economia de recursos naturais.

Para a sociedade também tivemos excelentes ações, como a formação de mais de 1.600 cuidadores de idosos por todo o Brasil, em parceria com o Senac, uma das maiores instituições de ensino do país. Muitos são os impactos na nossa saúde decorrentes do processo de envelhecimento e acreditamos que pessoas bem capacitadas para garantir uma melhor evolução clínica e qualidade de vida dos idosos contribuirá com uma sociedade melhor.



Em todos esses avanços, é inegável a participação de nossa cadeia de fornecedores de serviços, altamente verificados por meio de visitas e questionários, a explicitar suas ações e processos de trabalho em termos de saúde, segurança, compliance e sustentabilidade. Nos últimos anos, estas questões se tornaram requisitos obrigatórios para prestar serviços ou fornecer produtos para nós.

Éramos 1.345 colaboradores em 2018 e agora somos 1.715, dedicando-nos à execução de todas essas atividades. Peças fundamentais na obtenção de um lugar entre as 150 Melhores Empresas Para Se Trabalhar, da revista Você S/A, pela 13ª vez consecutiva.

E falando de conquistas importantes, também ganhamos destaque no anuário “Valor 1000 – Maiores Empresas”, e no guia Exame Melhores & Maiores, como a sexta maior operadora de planos de saúde do Brasil. Na publicação “Dinheiro”, da revista IstoÉ, fomos terceiro lugar nas categorias Responsabilidade Social; e Inovação e Qualidade. Na “Época Negócios 360”, a Central Nacional Unimed foi a quinta colocada na categoria sustentabilidade e a 13ª no setor Saúde. No “Guia Exame de Sustentabilidade”, ficamos acima da média em três indicadores importantes: Direitos Humanos, Gestão da Água e Gestão de Resíduos, reconhecidos como o destaque em Saúde.

Acredito que não devemos nos ater apenas aos títulos, mas utilizo cada um desses reconhecimentos como degrau para evolução e crescimento constantes.

E assim daremos continuidade ao trabalho, movidos pelos nossos direcionadores estratégicos, que englobam: inovação, que deve estar totalmente internalizada em nossos processos e ações; foco absoluto em garantir a melhor experiência ao cliente; e a proposta de mudança do modelo assistencial para a Atenção Integral à Saúde, que traz muito mais valor ao cuidado.

Vamos trilhar a jornada da Saúde 4.0, nos atualizar e colocar as conquistas tecnológicas a favor de nossa saúde. São disruptões tecnológicas, médicas e de gestão ambiental que deverão impactar nossos negócios.

Precisamos estar prontos para antever situações e planejar novas soluções em tempo hábil e com eficiência. A revolução do cuidado está apenas começando.



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

SOBRE O RELATÓRIO



102-32, 102-45, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56

Crescer e inovar com transparência e responsabilidade é um compromisso da Central Nacional Unimed e por isso, anualmente, a cooperativa produz um relato de gestão e sustentabilidade utilizando a metodologia GRI - Global Reporting Initiative.

A publicação atende às exigências de compromissos assumidos como empresa membro do Pacto Global (ONU), alinhada às orientações da ISO 26.000 e ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável).

Foi utilizada a versão Standards das diretrizes GRI, na opção “de acordo – Essencial”, pois a metodologia possibilita o aperfeiçoamento do relato e a prestação de contas, de forma clara e consistente para a sociedade a respeito de seu desempenho social, ambiental, econômico e de governança corporativa.

Para demonstrar e validar os investimentos foi utilizado o Balanço Social (padrão desenvolvido pelo Instituto Brasileiro de Análises Econômicas – IBASE) e Demonstrações Financeiras. Todo o conteúdo do relatório e anexos (Balanço Social e Demonstrações Financeiras) foram verificados externamente pela KPMG. Os relatórios de asseguarção encontram-se no fim da publicação.



A responsabilidade pela aprovação final do relato de sustentabilidade e a garantia de que todos os aspectos materiais relevantes sobre a gestão sejam abordados fica a cargo do presidente da cooperativa.

Esta edição compreende o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019. A edição anterior foi publicada em 17 de março de 2019. Todas as edições estão disponíveis para consulta no site da cooperativa:

www.centralnacionalunimed.com.br.

Para mais informações ou dúvidas sobre o conteúdo do relatório encaminhe e-mail para: sustentabilidade@centralnacionalunimed.com.br.

As informações relatadas pertencem exclusivamente à Central Nacional Unimed e suas unidades de negócio.

Não foram identificadas restrições de informações quanto às diretrizes propostas pela GRI.

A metodologia de análise de alguns indicadores foi ajustada em relação ao período anterior do relato. As informações aparecem abaixo de cada indicador no decorrer do relatório.

Materialidade

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

A Matriz de Materialidade de 2019 foi desenvolvida pela Central Nacional Unimed em parceria com a empresa DNV GL Business Assurance Avaliações e Certificações Brasil Ltda.

Foi estabelecido um método de cinco passos para a revisão e identificação dos temas materiais deste Relatório de Sustentabilidade. São eles:

1. Análise dos direcionadores estratégicos
2. Análise dos Riscos e Oportunidades para a Sustentabilidade do setor de saúde
3. Análise dos impactos frente à Sustentabilidade
4. Mapeamento e Engajamento dos Stakeholders
5. Consultoria



Mapeamento e engajamento dos stakeholders

Entrevistas: **20** (Alta Liderança)

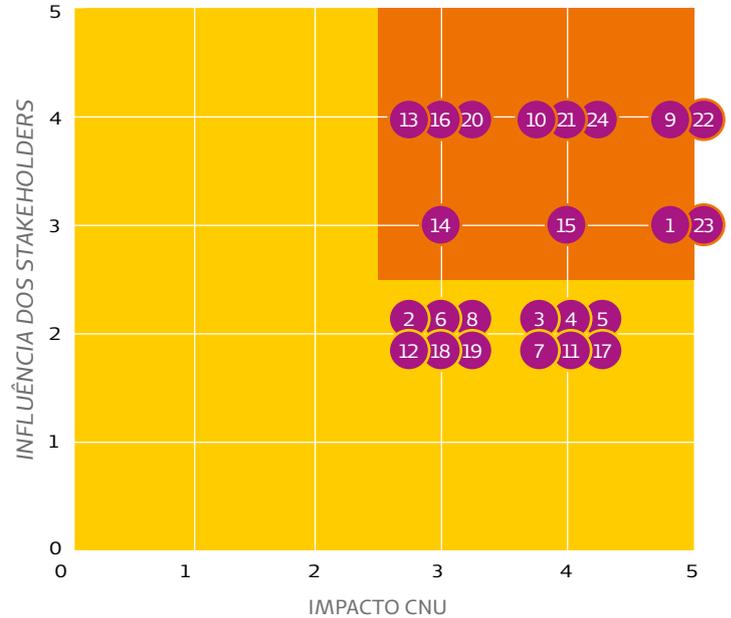
Pesquisa: **566** stakeholders





Matriz de materialidade

Geral e Governança		Eixo X	Eixo Y
1	Desempenho econômico e sinistralidade	5	3
2	Presença no mercado	3	2
3	Transparência em preços e coberturas	4	2
4	Uso consciente do plano	4	2
5	Remuneração	4	2
6	Comunicação e relacionamento com as sócias	3	2
7	Inovação	4	2
8	Gestão da marca - Reputação	3	2
9	Compliance	5	4
10	Eficiência operacional	4	4
Ambiental		Eixo X	Eixo Y
11	Materiais	4	2
12	Energia / Água / Emissões / Efluentes e resíduos	3	2
13	Mudanças climáticas	3	4
Social - Práticas Trabalhistas		Eixo X	Eixo Y
14	Geração de emprego/ renda e engajamento do colaborador	3	3
15	Saúde e segurança no trabalho	4	3
16	Treinamento	3	4
17	Diversidade e inclusão	4	2
18	Trabalho infantil/ trabalho escravo	3	2
Social - Sociedade		Eixo X	Eixo Y
19	Investimento social e cultural	3	2
20	Acesso a saúde	3	4
21	Prevenção e promoção da Saúde	4	4
Social - Responsabilidade pelo Serviço		Eixo X	Eixo Y
22	Saúde e segurança do cliente e qualificação dos prestadores	5	4
23	Judicialização da saúde	5	3
24	Satisfação do cliente	4	4
25	Privacidade do cliente	5	2



Para elaboração deste relato foi utilizada como base a Pesquisa de Materialidade de 2019. Ela foi desenvolvida no período de 21 de novembro a 11 de dezembro de 2019.

O questionário, composto por 26 perguntas de múltipla escolha, contava com espaço para inserção de comentários e justificativas, dividido nos seguintes eixos: Geral e Governança, Ambiental, Social, Saúde e Segurança do Trabalho, Direitos Humanos, Sociedade e Responsabilidade pelo Serviço.

O processo levou em conta diretrizes do Balance Scorecard, a Matriz de Materialidade de 2017 da cooperativa, o último Relato GRI, Gestão de Risco, temas relevantes para o setor de atuação da CNU e critérios da ISO 26000. A partir deste conjunto de informações foi possível analisar o Diagnóstico de Sustentabilidade, a Avaliação de Risco e a Matriz de Materialidade atuais para chegar a uma proposta de atuação.

Participação na pesquisa

Abaixo estão os públicos considerados estratégicos para a Central Nacional Unimed e, **em destaque, os públicos que responderam à pesquisa.**

O envio foi feito por ferramenta de e-mail marketing nos dias 11 e 17 de dezembro de 2019 e 2 e 6 de janeiro de 2020.

- Colaborador da Central Nacional Unimed
- Colaborador do Sistema Unimed
- Prestador de Serviços de Saúde
- Fornecedores de Serviços
- Empresa Cliente da Central Nacional Unimed
- Corretoras / Administradoras de Planos de Saúde
- Imprensa
- Dirigente do Sistema Unimed
- Conselheiro da Central Nacional Unimed
- Dirigente da Central Nacional Unimed
- Médico Cooperado Unimed
- Beneficiário Unimed

A pesquisa foi encerrada com um total de 566 respostas.

Os itens apresentados pela tabulação foram analisados e priorizados, considerando os indicadores estratégicos do período com as demandas do público interno separadamente das demandas dos demais públicos. Do total, foram selecionados e priorizados doze temas de maior relevância nos eixos: Geral e Governança, Ambiental, Social – Práticas Trabalhistas, Social – Sociedade, e Social – Responsabilidade pelo Serviço.

No sumário de conteúdo GRI estão listados apenas os indicadores mais relevantes, os chamados indicadores materiais. Além dos temas considerados materiais na pesquisa de engajamento, ou-

tros foram considerados emergentes e relevantes no período e também aparecem no relato.

* 1. Por favor, identifique a que público você pertence.

Colaborador da Central Nacional Unimed

Colaborador do Sistema Unimed

Prestador de Serviços de Saúde

Fornecedores de Serviços

Empresa Cliente da Central Nacional Unimed

Corretoras / Administradoras de Planos de Saúde

Imprensa

Dirigente do Sistema Unimed

Conselheiro da Central Nacional Unimed

Dirigente da Central Nacional Unimed

Médico Cooperado Unimed

Beneficiário Unimed

Gerais e Governança

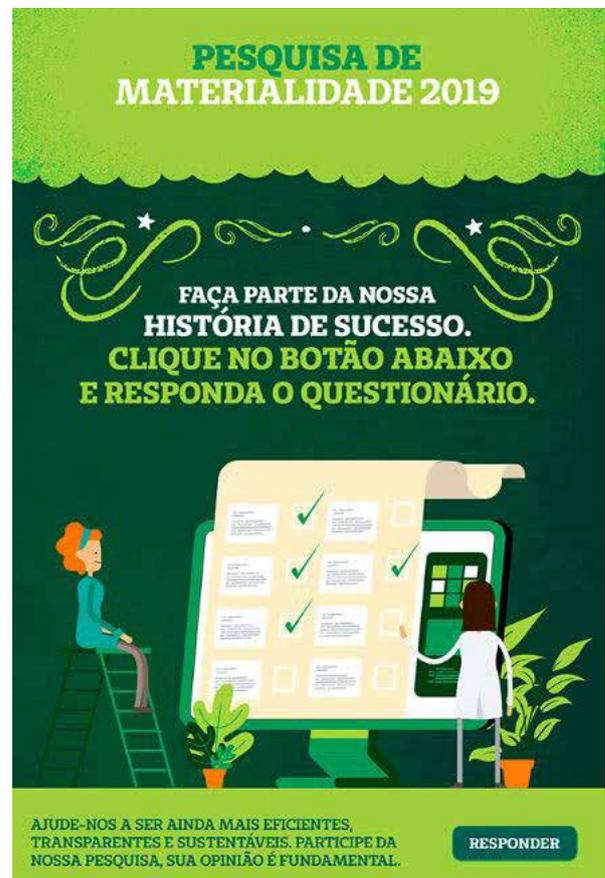
Assinale uma das alternativas abaixo considerando o nível de impacto das questões abordadas na sustentabilidade da Central Nacional Unimed.

* 2. O quanto o Desempenho Econômico, incluindo a sinistralidade, pode impactar a sustentabilidade da Central Nacional Unimed?

Sem Impacto Muito Baixo Baixo Médio Alto Muito Alto

Por favor, insira seus comentários abaixo.

Clique para ver a pesquisa ampliada



E-mail enviado aos públicos interessados



* 1. Por favor, identifique a que público você pertence.

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> Colaborador da Central Nacional Unimed | <input type="radio"/> Imprensa |
| <input type="radio"/> Colaborador do Sistema Unimed | <input type="radio"/> Dirigente do Sistema Unimed |
| <input type="radio"/> Prestador de Serviços de Saúde | <input type="radio"/> Conselheiro ou Dirigente da Central Nacional Unimed |
| <input type="radio"/> Fornecedores de Serviços | <input type="radio"/> Médico Cooperado Unimed |
| <input type="radio"/> Empresa Cliente da Central Nacional Unimed | <input type="radio"/> Beneficiário Unimed |
| <input type="radio"/> Corretoras / Administradoras de Planos de Saúde | <input type="radio"/> Outros Públicos |

Gerais e Governança

Assinale uma das alternativas abaixo considerando o nível de impacto das questões abordadas na sustentabilidade da Central Nacional Unimed.

* 2. O quanto o Desempenho Econômico, incluindo a sinistralidade, pode impactar a sustentabilidade da Central Nacional Unimed?

Sem Impacto	Muito Baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
<input type="radio"/>					

Por favor, insira seus comentários abaixo.

* 3. A entrada de novos concorrentes pode impactar na presença de mercado da Central Nacional Unimed?

Sem Impacto	Muito Baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
<input type="radio"/>					

Por favor, insira seus comentários abaixo.

* 4. A eficiência operacional da Central Nacional Unimed pode impactar na mitigação de riscos e desperdícios?

Sem Impacto	Muito Baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
<input type="radio"/>					

Por favor, insira seus comentários abaixo.

* 5. A comunicação transparente sobre ajustes de preços e rede credenciada pode impactar a Central Nacional Unimed?

Sem Impacto	Muito Baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
<input type="radio"/>					

Por favor, insira seus comentários abaixo.



Temas materiais

102-44, 102-46, 102-47, 103-1

Entre os temas apontados pela **Pesquisa de Materialidade**, destacam-se: Geral e Governança, Social – Responsabilidade pelo Serviço, Social – Práticas Trabalhistas.

TEMA	ASPECTOS E INDICADORES GRI RELACIONADOS	DESCRIÇÃO DO INDICADOR	ONDE OCORRE	LIMITE (INTERNO E EXTERNO)	CORRELAÇÃO COM ODS	CORRELAÇÃO COM PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
Desempenho Econômico	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	"Desempenho econômico da organização. Impactos econômicos indiretos na gestão dos processos internos da operadora e controles de sinistralidade que impactam diretamente as Unimed's sócias, a rede de recursos de atendimento, clientes e fornecedores	Interno (Matriz, Unidades de negócios e Sistema Unimed) Externo (Beneficiários, empresas clientes, fornecedores, médicos, prestadores e Colaboradores)	2, 5, 7, 8, 9	-
Presença no mercado	-	Evolução do número de clientes na carteira	Mercado onde a empresa está inserida	Interno (Matriz, Unidades de negócios e Sistema Unimed)	1, 13	-
Transparência Preços e Coberturas	-	Número de não conformidade com a RN 285. Evolução do reajuste de preço dos planos e meios de divulgação	Mercado onde a empresa está inserida	Interno (Matriz) Externo (Beneficiários, empresas clientes, prestadores)	16, 17	-
Uso Consciente do Plano	-	Percentual de implantação de comitês de saúde nas empresas	Mercado onde a empresa está inserida	Interno (Matriz, Unidades de negócios) Externo (Beneficiários, empresas clientes)	12	8
Remuneração	-	Índice de reajuste aplicado na rede direta ou Remuneração por performance	Mercado onde a empresa está inserida	Interno (Matriz) Externo (médicos, prestadores)	1, 8, 10	-
Comunicação e relacionamento com as Sócias	-	Ações de comunicação e relacionamento com as Sócias	Mercado onde a empresa está inserida	Interno (Matriz, Unidades de negócios e Sistema Unimed) Externo (Beneficiários, empresas clientes, médicos, prestadores)	-	-
Inovação	-	Número de inovações no ano (Processos, produtos, serviços)	Unidades administrativas, fornecedores de serviços administrativos e de saúde	Interno (Matriz, Unidades de negócios e Sistema Unimed) Externo (Beneficiários, empresas clientes, fornecedores, médicos, prestadores e Colaboradores)	9	9



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

102-44, 102-46, 102-47, 103-1

TEMA	ASPECTOS E INDICADORES GRI RELACIONADOS	DESCRIÇÃO DO INDICADOR	ONDE OCORRE	LIMITE (INTERNO E EXTERNO)	CORRELAÇÃO COM ODS	CORRELAÇÃO COM PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
Gestão da Marca - Reputação	-	Índice de percepção da marca	Mercado onde a empresa está inserida	Interno (Matriz, Unidades de negócios e Sistema Unimed)	16	-
Compliance	205-1, 205-2, 205-3	Informações sobre os impactos de uma organização relacionados à corrupção e como ela as gerencia	Avaliação de riscos de corrupção em operações que envolvam todas as partes interessadas da operadora. Colaboradores, clientes, fornecedores e Unimed sócias	Interno (Matriz, Unidades de negócios e Sistema Unimed) Externo (Beneficiários, empresas clientes, fornecedores, médicos, prestadores e Colaboradores)	16, 17	10
Eficiência Operacional	-	Índice de eficiência das despesas administrativas (PE)	Unidades administrativas, fornecedores de serviços administrativos e de saúde	Interno (Matriz, Unidades de negócios) Externo (Beneficiários, empresas clientes, fornecedores, médicos, prestadores e Colaboradores)	12	-
Materiais	301-1, 301-2	Impactos de uma organização relacionados aos materiais e como ela os gerencia	Unidades administrativas, fornecedores de serviços administrativos e de saúde	Interno (Matriz, Unidades de negócios) Externo (fornecedores)	8, 12	8, 9
Energia	302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5	Impactos de uma organização relacionados à energia e como ela os gerencia	Unidades administrativas	Interno (Matriz, Unidades de negócios)	7, 12, 13	8, 9
Água	303-1	Impactos de uma organização relacionados à água e como ela os gerencia	Unidades administrativas, fornecedores de serviços administrativos e de saúde	Interno (Matriz, Unidades de negócios)	6	8, 9
Mudança Climática/ Emissões	305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5	Emissões diretas, indiretas e outras emissões de Gases Efeito Estufa	Impactos na sociedade	Interno (Matriz, Unidades de negócios) Externo (Beneficiários, empresas clientes)	3, 12, 13, 14, 15	8
Efluentes e resíduos	306-2	Inclui os descartes de água; a geração, o tratamento e a disposição de resíduos; e vazamentos de produtos químicos, óleos, combustíveis e outras substâncias	Impactos na sociedade	Interno (Matriz, Unidades de negócios)	3, 5, 12	8



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

102-44, 102-46, 102-47, 103-1

TEMA	ASPECTOS E INDICADORES GRI RELACIONADOS	DESCRIÇÃO DO INDICADOR	ONDE OCORRE	LIMITE (INTERNO E EXTERNO)	CORRELAÇÃO COM ODS	CORRELAÇÃO COM PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
Geração de emprego/ renda e Engajamento do Colaborador	401-1	Abordagem da organização em relação ao emprego ou a criação de emprego, ou seja, o enfoque para contratação, recrutamento, retenção e práticas relacionadas, assim como as condições de trabalho que ela fornece	Colaboradores CLT, temporários, estagiários e aprendizes	Interno (Matriz, Unidades de negócios, Colaboradores)	5, 8	-
Saúde e Segurança no Trabalho	403-1, 403-2	O direito a um local de trabalho saudável e seguro é reconhecido como um direito humano e é abordado de várias formas em instrumentos internacionais de referência	Colaboradores CLT, temporários, estagiários e aprendizes	Interno (Matriz, Unidades de negócios e Colaboradores) Externo (Beneficiários, empresas clientes)	3, 8	3
Treinamento	404-1, 404-2, 404-3	Impactos de uma organização relacionados ao treinamento e à educação e como ela os gerencia	Colaboradores CLT, temporários, estagiários e aprendizes	Interno (Matriz, Unidades de negócios, Colaboradores)	4, 5, 8	-
Diversidade e Inclusão	406-1	Impactos de uma organização relacionados à discriminação e como elas os gerencia	Público Interno ou partes interessadas externas	Interno (Matriz, Unidades de negócios, Colaboradores) Externo (Beneficiários)	5, 8	2
Trabalho Infantil/ Trabalho Escravo	408-1, 409-1	Impactos de uma organização relacionados ao trabalho infantil e como ela os gerencia	Colaboradores CLT, temporários, estagiários e aprendizes. fornecedores de serviços administrativos e de saúde	Interno (Matriz, Unidades de negócios) Externo (Fornecedores)	8, 16	2, 5
Investimento Social e Cultural	413-1	Impactos de uma organização relacionados a comunidades locais e como ela os gerencia	Comunidades impactadas pela instalação ou fechamento de novas unidades de negócios. Impactos na rede de serviços de saúde. UnimedS sócias	Interno (Matriz) Externo (Beneficiários, empresas clientes, sociedade)	11	1
Acesso a saúde	-	Gerenciamento do acesso a saúde de seus públicos	Público Interno ou partes interessadas externas	Externo (Beneficiários, empresas clientes, sociedade)	1, 3, 5, 8	1



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

102-44, 102-46, 102-47, 103-1

TEMA	ASPECTOS E INDICADORES GRI RELACIONADOS	DESCRIÇÃO DO INDICADOR	ONDE OCORRE	LIMITE (INTERNO E EXTERNO)	CORRELAÇÃO COM ODS	CORRELAÇÃO COM PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
Prevenção e Promoção da Saúde	-	Número de participantes nos programas de gestão da saúde	Público Interno ou partes interessadas externas	Externo (Beneficiários, empresas clientes, sociedade)	3	1
Saúde e Segurança do cliente e Qualificação dos prestadores	416-1, 416-2	Esforços sistemáticos da organização para abordar a saúde e segurança ao longo do ciclo de vida do serviço ou produto e o cumprimento de regulamentos e códigos voluntários de saúde e segurança dos clientes	Colaboradores, clientes, prestadores de serviços de saúde, fornecedores e UnimedS sócias.	Interno (Matriz, Unidades de negócios) Externo (Beneficiários, empresas clientes, médicos, prestadores)	12	-
Judicialização da Saúde	-	Índice de Ações Judiciais x Quantidade de Vidas	Público Interno ou partes interessadas externas	Interno (Matriz, Unidades de negócios) Externo (Beneficiários, empresas clientes, médicos, prestadores)	16	-
Satisfação do Cliente	-	Índice de satisfação de cliente	Público Interno ou partes interessadas externas	Interno (Matriz, Unidades de negócios) Externo (Beneficiários, empresas clientes, médicos, prestadores)	-	-
Privacidade do Cliente	418-1	Perda de dados de clientes e violações da privacidade do cliente. Estes podem resultar de não conformidade com leis, regulamentos e/ou outros padrões voluntários existentes relativos à proteção da privacidade do cliente	Público Interno ou partes interessadas externas	Interno (Matriz, Unidades de negócios) Externo (Beneficiários, empresas clientes, médicos, prestadores)	16	-

Ainda sobre a Pesquisa de Materialidade, entre os temas mais citados nas questões dissertativas estão:

- Comunicação interna
- Governança corporativa
- Marketing
- Onboarding (Análise de riscos dos beneficiários versus ações de prevenção)
- Saúde da família
- Saúde mental
- Verticalização

Princípios do Pacto Global

O Pacto Global propõe dez Princípios universais, derivados da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio

Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção. A Central Nacional Unimed, por ser membro do Pacto Global, compromete-se a seguir esses princípios nas suas operações.



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) são uma agenda mundial adotada durante a Cúpula das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável em setembro de 2015, composta por 17 objetivos e 169 metas a serem atingidos até 2030.





GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE



Priorizar governança e sustentabilidade faz toda a diferença na conquista de uma história de sucesso, de reconhecimento e, principalmente, de longevidade para qualquer negócio. Garantir o desenvolvimento de uma cultura organizacional segura e transparente é fundamental para a Central Nacional Unimed.

Temos trabalhado com grande empenho para o constante avanço nas áreas de Compliance, Gestão de Riscos, gerando um ambiente propício para todos os públicos que se relacionam com a cooperativa.

São pilares essenciais para a saúde no Brasil, que também depende da combinação de indicadores sociais, econômicos e ambientais.





SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Governança corporativa

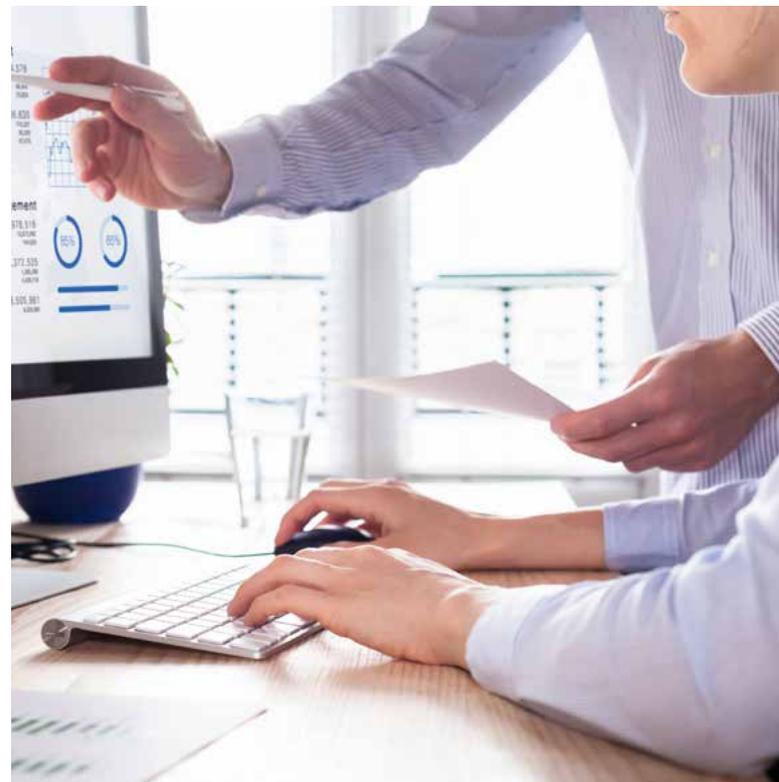
102-5, 102-22, 102-23, 102-24

A Central Nacional Unimed é uma cooperativa de segundo grau, constituída por Federações e Cooperativas Médicas Singulares de trabalho médico, destinada a operação de planos privados de assistência à saúde no segmento médico. Ela congrega, em seu quadro de associadas, 323 cooperativas que não pertencem a qualquer grupo econômico e tem sua gestão realizada por uma estrutura administrativa que é composta pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva.

A Assembleia constitui o mais alto grau de governança geral. Dentre as suas atribuições o órgão é responsável pela aprovação do Plano de Metas, aprovação das contas administrativas, dentre outros. A Diretoria Executiva é responsável por conduzir as operações diárias da CNU, visando assegurar sua perenidade e alcançar os objetivos estratégicos definidos pelo conselho de administração. O Conselho de Administração, composto por 18 membros eleitos em Assembleia Geral, é o órgão colegiado encarregado do processo de decisão da cooperativa em relação ao seu direcionamento estratégico. E o Conselho Fiscal, constituído por três membros efetivos e três suplentes, associados das cooperativas filiadas à Central Nacional Unimed, eleitas anualmente em Assembleia Geral, que avaliam e fiscalizam as contas da cooperativa.

Essas estruturas são apoiadas por quatro comitês constituídos em 2018. São eles: Comitê de Governança, Riscos e Auditoria Interna, Comitê de Reajuste e Precificação, Comitê de Investimentos e Comitê de Ética e Compliance. Não existem mecanismos formais definidos em estatuto para avaliar as qualificações desses membros, nem para tratar de diversidade.

A atuação do Sistema Unimed na esfera institucional ocorre por meio da Unimed do Brasil.





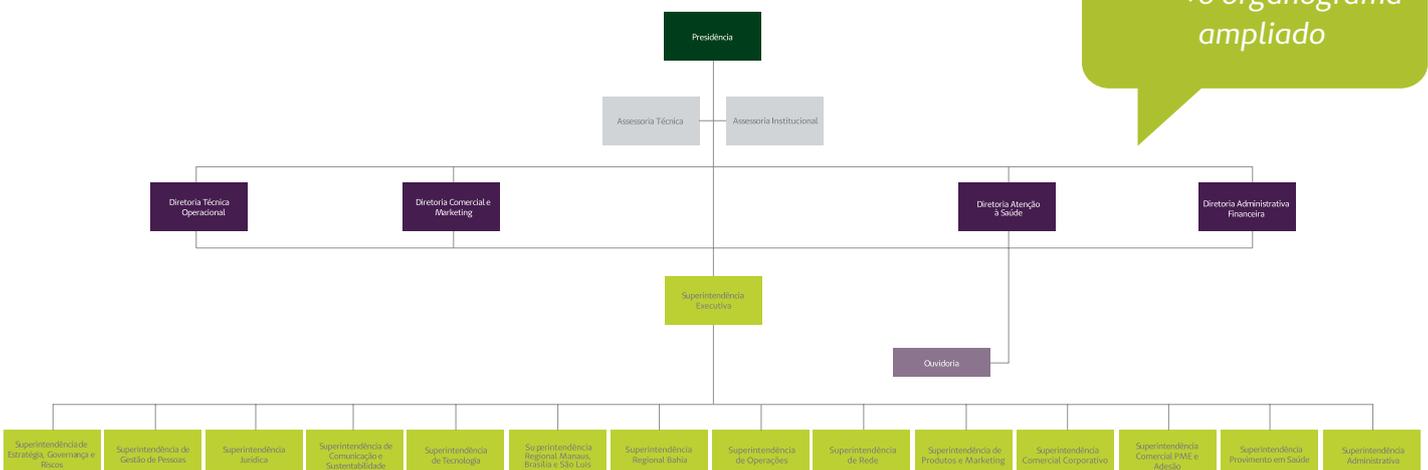
102-18

Estrutura de governança corporativa



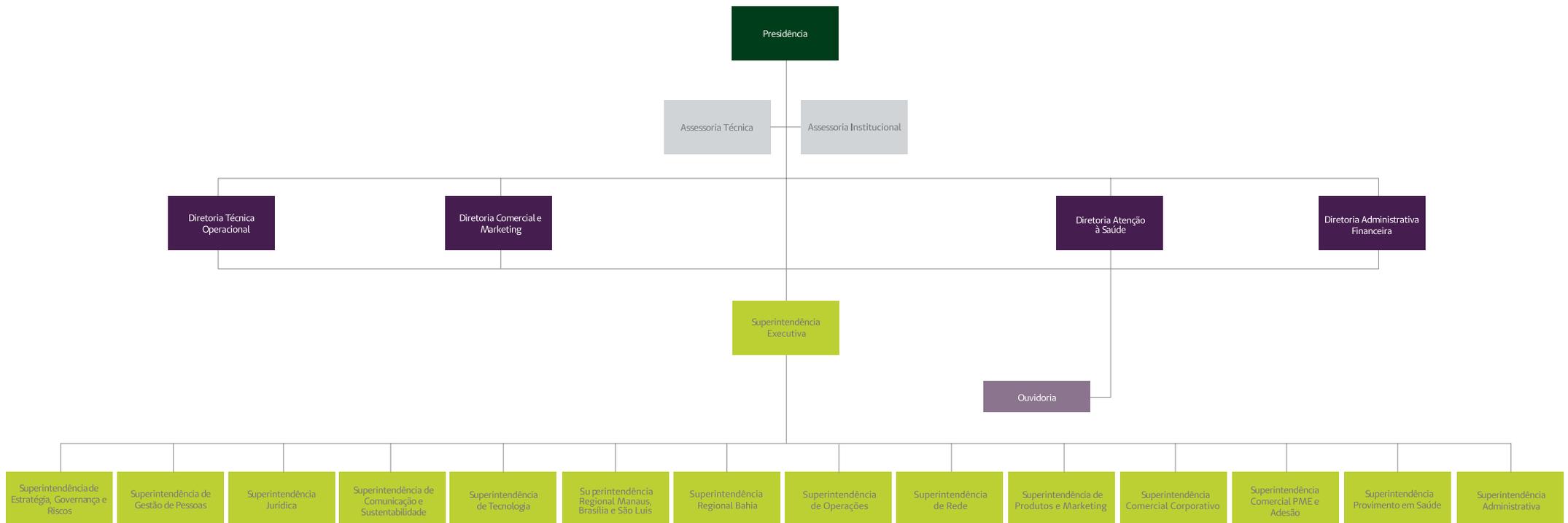
102-18

Estrutura organizacional





Estrutura organizacional





SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Diretoria executiva



Da esquerda para a direita: **Paulo Cesar Januzzi de Carvalho** (Diretor Técnico Operacional), **Antonio Abrão Nohra Neto** (Diretor de Atenção à Saúde), **Alexandre Augusto Ruschi Filho** (Presidente), **Márcio Pizzato** (Diretor Administrativo e Financeiro), **Sizenando da Silva Campos Júnior** (Diretor Comercial e Marketing)

20

Conselho de Administração

Alberto Gugelmin Neto

Federação Santa Catarina (SC)

Breno Álvares de Faria Pereira

Unimed Goiânia (GO)

Elias Bezerra Leite

Unimed Fortaleza (CE)

Flávio da Costa Vieira

Unimed Porto Alegre (RS)

Francisco Vieira de Oliveira

Unimed Campina Grande (PB)

Hugo Campos Borges

Unimed Juiz de Fora (MG)

Jamal Nasser Haddad

Federação Mato Grosso do Sul (MS)

José Augusto Ferreira

Unimed Belo Horizonte (MG)

José Francisco Moron Morad

Unimed Sorocaba (SP)

José Martiniano Grillo Neto

Unimed Rio Claro (SP)

José Windsor Angelo Rosa

Unimed Campinas (SP)

Karla Toríbio Pimenta

Unimed Vitória (ES)

Marcelo Fonseca Frigeri

Unimed Nordeste/RS (RS)

Omar Genha Taha

Unimed Londrina (PR)

Orestes Barrozo Medeiros Pullin

Unimed do Brasil

Rached Hajar Traya

Unimed Curitiba (PR)

Rubens Carlos de Oliveira Júnior

Unimed Cuiabá (MT)

Sávio de Moraes

Unimed Uberlândia (MG)



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Conselho fiscal

Daniel Sandoval Cerqueira

Unimed Itapeva (SP)

José Nelson Simiquel Corrêa Moura

Unimed Caratinga (MG)

Pedro José de Oliveira Melo

Unimed Caruaru (PE)

Francisco Otaviano de Amorim Viana

Unimed Vale Do São Francisco (PE)

João Alberto da Cruz

Unimed Resende (RJ)

Ricardo Antonio Gonsales

Unimed Vale Do Sepotuba (MT)

Relação de Sócias

1. Federação Centro Paulista Federativa Regional Cooperativas Médicas
2. Federação Vale do Paraíba
3. Federação Intrafederativa Nordeste Paulista
4. Federação Leste Nordeste de Minas
5. Federação Interfederativa das Coop. de Minas Gerais
6. Federação Intrafederativa Inconfidência Mineira
7. Federação Intrafederativa Oeste do Paraná
8. Federação Intrafederativa Regional Sul de Minas
9. Federação Intrafederativa Regional Zona da Mata Mineira
10. Federação Intrafederativa Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba
11. Federação do Estado da Bahia
12. Federação do Estado de Mato Grosso
13. Federação do Estado de Mato Grosso do Sul
14. Federação do Estado de Santa Catarina
15. Federação do Estado de São Paulo
16. Federação do Estado do Ceará
17. Federação do Estado do Espírito Santo
18. Federação do Estado do Paraná
19. Federação do Estado do Rio de Janeiro
20. Unimed Cooperativa Central de Bens e Serviços - Capivari
21. Unimed ABC
22. Unimed Adamantina
23. Unimed Alagoinhas
24. Unimed Alegrete
25. Unimed Além Paraíba
26. Unimed Alfenas
27. Unimed Alto da Serra
28. Unimed Alto Jacuí
29. Unimed Alto Paranaíba
30. Unimed Alto São Francisco
31. Unimed Alto Uruguai
32. Unimed Alto Vale
33. Unimed Amparo
34. Unimed Anápolis
35. Unimed Andradas
36. Unimed Andradina
37. Unimed Apucarana
38. Unimed Aquidauana
39. Unimed Araçatuba
40. Unimed Araguaia
41. Unimed Araguaína
42. Unimed Araguari
43. Unimed Araraquara
44. Unimed Araras
45. Unimed Araruama
46. Unimed Araxá
47. Unimed Ariquemes
48. Unimed Assis
49. Unimed Avaré
50. Unimed Barbacena
51. Unimed Barra Mansa



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

52. Unimed Barretos
53. Unimed Batatais
54. Unimed Bauru
55. Unimed Bebedouro
56. Unimed Belém
57. Unimed Belo Horizonte
58. Unimed Birigui
59. Unimed Blumenau
60. Unimed Boa Vista
61. Unimed Botucatu
62. Unimed Bragança Paulista
63. Unimed Brasília
64. Unimed Brusque
65. Unimed Cabo Frio
66. Unimed Caçador
67. Unimed Caçapava
68. Unimed Cáceres
69. Unimed Caldas Novas
70. Unimed Campina Grande
71. Unimed Campinas
72. Unimed Campo Belo
73. Unimed Campo Grande
74. Unimed Campos
75. Unimed Campos do Jordão
76. Unimed Capivari
77. Unimed Caratinga
78. Unimed Cariri
79. Unimed Caruaru
80. Unimed Cascavel
81. Unimed Cataguases
82. Unimed Catalão
83. Unimed Catanduva
84. Unimed Centro Oeste
85. Unimed Centro Oeste Paulista
86. Unimed Centro RS
87. Unimed Centro Sul
88. Unimed Centro Sul Fluminense
89. Unimed Cerrado
90. Unimed Chapecó
91. Unimed Cianorte
92. Unimed Circuito das Águas
93. Unimed Concórdia
94. Unimed Confed. Centro Oeste e Tocantins
95. Unimed Conselheiro Lafaiete
96. Unimed Corumbá
97. Unimed Costa do Sol
98. Unimed Costa Oeste
99. Unimed Costa Verde
100. Unimed Criciúma
101. Unimed Cruzeiro
102. Unimed Cuiabá
103. Unimed Curitiba
104. Unimed Curitibaanos
105. Unimed Divinópolis
106. Unimed Dourados
107. Unimed Dracena
108. Unimed Duque de Caxias
109. Unimed Encosta da Serra
110. Unimed Erechim
111. Unimed Extremo Oeste Catarinense
112. Unimed Extremo Sul
113. Unimed Feira de Santana
114. Unimed Fernandópolis
115. Unimed Fortaleza
116. Unimed Foz do Iguaçu
117. Unimed Franca
118. Unimed Francisco Beltrão
119. Unimed Frutal
120. Unimed Gerais de Minas
121. Unimed Goianésia
122. Unimed Goiânia
123. Unimed Governador Valadares
124. Unimed Grande Florianópolis
125. Unimed Guarapuava
126. Unimed Guararapes
127. Unimed Guaratinguetá
128. Unimed Guarujá
129. Unimed Guarulhos
130. Unimed Guaxupé
131. Unimed Gurupi
132. Unimed Ibitinga
133. Unimed Ilhéus
134. Unimed Imperatriz
135. Unimed Inconfidentes
136. Unimed Itabira
137. Unimed Itabuna
138. Unimed Itajubá
139. Unimed Itapetininga
140. Unimed Itapeva
141. Unimed Itaquí



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

142. Unimed Itatiba
143. Unimed Itaúna
144. Unimed Ituiutaba
145. Unimed Jaboticabal
146. Unimed Jacuí
147. Unimed Jataí
148. Unimed Ji Paraná
149. Unimed Joaçaba
150. Unimed João Monlevade
151. Unimed João Pessoa
152. Unimed Joinville
153. Unimed Juiz de Fora
154. Unimed Jundiá
155. Unimed Lavras
156. Unimed Lençóis Paulista
157. Unimed Leopoldina
158. Unimed Leste Fluminense
159. Unimed Leste Paulista
160. Unimed Limeira
161. Unimed Lins
162. Unimed Litoral
163. Unimed Litoral Norte
164. Unimed Litoral Sul
165. Unimed Londrina
166. Unimed Lorena
167. Unimed Maceió
168. Unimed Machado
169. Unimed Manaus
170. Unimed Marília
171. Unimed Marquês de Valença
172. Unimed Mata Sul
173. Unimed Mercosul
174. Unimed Mineiros
175. Unimed Missões
176. Unimed Mococa
177. Unimed Monte Alto
178. Unimed Monte Carmelo
179. Unimed Morrinhos
180. Unimed Mossoró
181. Unimed Muriaé
182. Unimed Natal
183. Unimed Nordeste - RS
184. Unimed Nordeste do Ceará
185. Unimed Noroeste Capixaba
186. Unimed Noroeste de Minas
187. Unimed Noroeste do Paraná
188. Unimed Noroeste Fluminense
189. Unimed Noroeste RS
190. Unimed Norte Capixaba
191. Unimed Norte de Minas
192. Unimed Norte do Mato Grosso
193. Unimed Norte do Paraná
194. Unimed Norte Fluminense
195. Unimed Norte Goiano
196. Unimed Norte Paulista
197. Unimed Norte Pioneiro
198. Unimed Nova Friburgo
199. Unimed Nova Iguaçu
200. Unimed Oeste da Bahia
201. Unimed Oeste do Paraná
202. Unimed Oeste Paulista
203. Unimed Orlandia
204. Unimed Ourinhos
205. Unimed Palmas
206. Unimed Paranaguá
207. Unimed Paranaíba
208. Unimed Pato Branco
209. Unimed Patos
210. Unimed Patos de Minas
211. Unimed Patrocínio
212. Unimed Paulistana
213. Unimed Pedro Leopoldo
214. Unimed Pelotas
215. Unimed Penápolis
216. Unimed Pernambuco Central
217. Unimed Petrópolis
218. Unimed Pindamonhangaba
219. Unimed Piracicaba
220. Unimed Pirapora
221. Unimed Piraqueçu
222. Unimed Pirassununga
223. Unimed Pitangueiras
224. Unimed Planalto Central
225. Unimed Planalto Médio
226. Unimed Planalto Norte
227. Unimed Poços de Caldas
228. Unimed Ponta Grossa
229. Unimed Pontal do Triângulo
230. Unimed Ponte Nova
231. Unimed Porto Alegre
232. Unimed Presidente Prudente
233. Unimed Recife



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

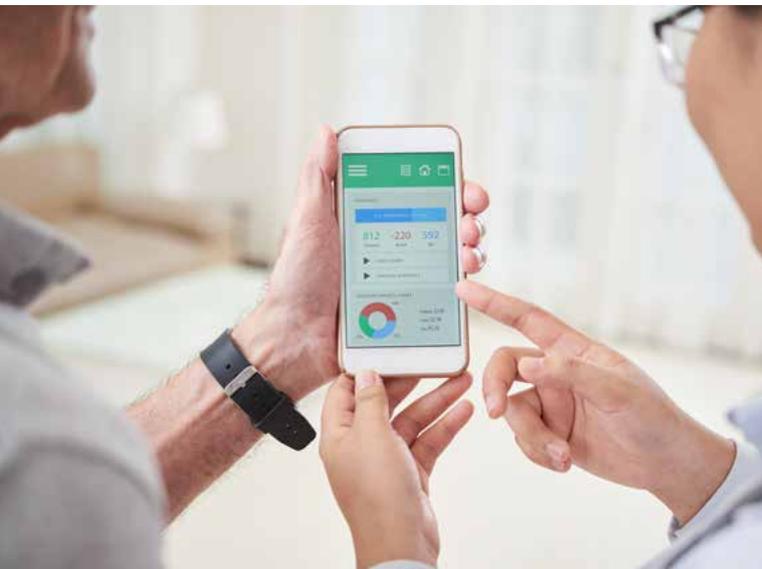
SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

234. Unimed Região da Campanha
235. Unimed Região da Fronteira
236. Unimed Região da Produção
237. Unimed Região do Planalto Serrano
238. Unimed Regional da Baixa Mogiana
239. Unimed Regional de Campo Mourão
240. Unimed Regional de Crateus
241. Unimed Regional de Jaú
242. Unimed Regional de Maringá
243. Unimed Regional Sul de Goiás
244. Unimed Registro
245. Unimed Resende
246. Unimed Ribeirão Preto
247. Unimed Rio
248. Unimed Rio Branco
249. Unimed Rio Claro
250. Unimed Rio Verde
251. Unimed Rondônia
252. Unimed Rondonópolis
253. Unimed RS
254. Unimed Salto
255. Unimed Salvador
256. Unimed Santa Bárbara D'Oeste e Americana
257. Unimed Santa Maria
258. Unimed Santa Rosa
259. Unimed Santo Antônio de Jesus
260. Unimed Santos
261. Unimed Santos Dumont
262. Unimed São Carlos
263. Unimed São João Del Rei
264. Unimed São João Nepomuceno
265. Unimed São José do Rio Pardo
266. Unimed São José do Rio Preto
267. Unimed São José dos Campos
268. Unimed São Luís
269. Unimed São Paulo
270. Unimed São Roque
271. Unimed São Sebastião do Paraíso
272. Unimed Sergipe
273. Unimed Serras de Minas
274. Unimed Sertãozinho
275. Unimed Sete Lagoas
276. Unimed Sobral
277. Unimed Sorocaba
278. Unimed Santa Rita, Santa Rosa e São Simão
279. Unimed Sudeste Paulista
280. Unimed Sudoeste
281. Unimed Sudoeste de Minas
282. Unimed Sul Capixaba
283. Unimed Sul do Pará
284. Unimed Sul Mineira
285. Unimed Tatuí
286. Unimed Taubaté
287. Unimed Teresina
288. Unimed Três Corações
289. Unimed Três Lagoas
290. Unimed Três Pontas
291. Unimed Três Rios
292. Unimed Três Vales
293. Unimed Tubarão
294. Unimed Tupã
295. Unimed Ubá
296. Unimed Uberaba
297. Unimed Uberlândia
298. Unimed Uruguaiana
299. Unimed Vale das Antas
300. Unimed Vale do Aço
301. Unimed Vale do Caí
302. Unimed Vale do Carangola
303. Unimed Vale do Corumbá
304. Unimed Vale do Iguaçu
305. Unimed Vale do Jaguaribe
306. Unimed Vale do Jaurú
307. Unimed Vale do Piquiri
308. Unimed Vale do São Francisco
309. Unimed Vale do São Patrício
310. Unimed Vale do Sepotuba
311. Unimed Vale do Sinos
312. Unimed Vale do Urucuia
313. Unimed Valença
314. Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo
315. Unimed Varginha
316. Unimed Vera Cruz
317. Unimed Vertente do Caparaó
318. Unimed Videira
319. Unimed Vilhena
320. Unimed Vitória
321. Unimed Volta Redonda
322. Unimed Votuporanga
323. Uniodonto do Brasil



102-1, 102-4

Instituição relatora

Central Nacional Unimed

A Central Nacional Unimed é a operadora nacional dos planos de saúde empresariais da marca Unimed e com atuação somente no Brasil. Este relatório contém informações e indicadores de nossa matriz e unidades de negócio localizadas nas cidades de: São Paulo (SP), Brasília (DF), Feira de Santana (BA), Ilhéus (BA), Itabuna (BA), Manaus (AM), Salvador (BA), Santo Antônio de Jesus (BA) e São Luís (MA).

102-3

Estrutura física

Sede Administrativa

Alameda Santos, 1826
Cerqueira César
01418-102 – São Paulo – SP

Alameda Santos

Alameda Santos, 1827
01419-909 – São Paulo – SP

Brasília

SGAS 915, Lote 68 A
Salas 1, 2, 10 e 12 – Asa Sul
Edifício Advance 2nd
70390-150 – Brasília – DF

Feira de Santana

Rua Georgina Erisman, 87
Centro – 44001-448
Feira de Santana – BA

Ilhéus

Av. Soares Lopes, 1196 – Térreo
Cidade Nova
45652-065 – Ilhéus – BA

Itabuna

Av. Comendador Firmino Alves, 118
Centro
45600-185 – Itabuna – BA

Manaus

Av. Djalma Batista, 1719
Ed Atlantic Tower – Sl. 606 T Business
Chapada
69050-010 – Manaus – AM

Salvador

Av. Tancredo Neves, 620
Loja 159 – Mundo Plaza. Pituba
41820-020 – Salvador – BA

Santo Antônio de Jesus

Rua A, 89
Centro – 44571-069
Santo Antônio de Jesus – BA

São Luís

Av. dos Holandeses, 5
Ponta D'Areia
65077-357 – São Luís – MA

Tatuapé

Rua Cantagalo, 74
Vila Gomes Cardim
03319-900 – São Paulo – SP



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

102-16, 103-2, 103-3

Propósito

Cuidar da saúde do cliente como operadora nacional, representando, fortalecendo, apoiando e integrando o Sistema Unimed.

Visão de futuro

Ser referência no mercado de saúde suplementar e gerar valor para as sócias.

Valores

Cooperação – promover a intercooperação e integração entre as áreas, colaboradores e singulares sócias e não sócias, concedendo o apoio necessário a fim de unificar e fortalecer o Sistema Unimed;

Ética – operar com transparência em todas as esferas, sempre fundamentados pelas melhores práticas de governança corporativa;

Compromisso com os clientes – proporcionar qualidade aos nossos clientes, por meio do cuidado e promoção da saúde com base em uma relação de respeito, empatia e confiança;

Respeito aos Colaboradores – inspirar e promover o bem-estar dos nossos colaboradores, respeitando a diversidade e individualidade com foco no constante desenvolvimento humano;

Inovação – facilitar a experiência dos beneficiários e o relacionamento com toda a cadeia suplementar, fomentando a conveniência, conexão entre as pessoas e melhoria contínua dos processos;

Sustentabilidade – atuar com foco em resultados positivos, visando à perenidade do negócio e a contribuição para o desenvolvimento da sociedade e preservação do meio ambiente.

26

102-16

Código de conduta

Todos estes valores são também expressos no Código de Conduta do Sistema Unimed, documento amplamente divulgado pela Central Nacional Unimed, que expressa a conduta esperada dos colaboradores com todos os nossos públicos de relacionamento. O documento aborda temas importantes relacionados a direitos humanos, assim como a prevenção e combate a situações de discriminação e preconceito, assédio moral e sexual, direitos humanos, proibição de trabalho escravo e infantil e questões ligadas à corrupção, além de outros conteúdos.

O Canal de Denúncias da Central Nacional Unimed é administrado por uma empresa independente e especializada no tema. Desta forma, é possível garantir

o sigilo, a imparcialidade e o tratamento adequado das denúncias que podem ser realizadas de forma anônima ou identificada, por nossos colaboradores, fornecedores, clientes ou parceiros de negócios. Este importante canal é amplamente divulgado e está disponível nos seguintes meios de comunicação da Central Nacional Unimed:

E-mail:

centralnacionalunimed@canaldedenuncias.com.br

Site

www.canaldedenuncias.com.br/centralnacionalunimed

Telefone: 0800-591-9026

Caixa Postal (direto na ICTS):

BARUERI - SP | CP: 521 | CEP: 06320 - 971

102-7

Porte da organização

Sobre a Central Nacional Unimed

A Central Nacional Unimed é a operadora nacional dos planos de saúde empresariais da marca Unimed. Sua carteira de clientes é composta por cerca de **1,7 milhão de clientes de grandes corporações brasileiras**. Em 2019, a Central Nacional Unimed registrou receita de **R\$ 7,6 bilhões (+35,9% em relação a 2018)**. É considerada uma das melhores empresas para se trabalhar e uma das melhores para se iniciar a carreira. Faz parte do Sistema Unimed, composto por **344 cooperativas médicas presentes em todo o território nacional**, que compartilham os valores do cooperativismo e o trabalho para valorização dos médicos e da medicina.

Atualmente, o Sistema Unimed é líder no mercado nacional de planos de saúde:



37%
de participação
no mercado



17 milhões
de beneficiários



116 mil
médicos
cooperados



84%
do território nacional,
com 4,6 mil municípios
atendidos



104 mil
empregos diretos



2ª maior
rede hospitalar no país

DADOS COMPARATIVOS	2019	2018
Unimed Sócias	323	326
Clientes	1,7 milhão	1,5 milhão
Empresas Contratantes - Empresarial acima de 200 vidas	358	299
Colaboradores*	1.710	1.345
Contraprestações - Líquida	4,1 bilhões	2,9 bilhões
Patrimônio Líquido	918,9 milhões	753,2 milhões
Internações	228 mil	167,5 mil
Consultas	9,6 milhões	7,5 milhões
Serviços de Diagnóstico e Terapia	36,4 milhões	24,4 milhões

*Sem contabilizar a diretoria



323
UnimedS sócias



1.733.112
beneficiários



9.664.629
consultas

Nota explicativa: Para melhor atender a RN 309 houve uma reestruturação da categorização de empresas clientes e passaram a ser considerado de grande porte a partir de 200 vidas em 2019.



102-8

Indicadores de corpo funcional

A cooperativa encerrou o ano de 2019 com 1.715 colaboradores, divididos por suas unidades de negócio.

EMPREGADOS DISCRIMINADOS POR TIPO DE EMPREGO E GÊNERO

	Homens	Mulheres	Total Gênero
Colaboradores	413	1.258	1.671
Aprendizes	5	28	33
Diretores	5	0	5
Estagiários	2	4	6
Total Geral	425	1.290	1.715

OUTROS TRABALHADORES

	2019	2018
Terceirizados	20	80
Temporários	44	84

EMPREGADOS DISCRIMINADOS POR REGIÃO E GÊNERO

	Homens	Mulheres	Total Gênero
Sul	0	0	0
Sudeste (SP)	400	1186	1586
Norte	4	4	8
Nordeste (MA e BA)	17	87	104
Centro Oeste (DF)	4	13	17
Total Geral	425	1.290	1.715

102-10

Principais mudanças do período

Um dos grandes marcos para a história da Central Nacional Unimed foram as transferências de carteira ocorridas no primeiro semestre em 2019.

Em fevereiro, protagonizou com a Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) a reorganização do Sistema Unimed em São Paulo, na qual parte da carteira de beneficiários da Unimed Fesp – Grande São Paulo e ABC – passou a integrar os clientes da cooperativa nacional; e nos meses de

abril e junho as Unimed Ilhéus, Feira de Santana e Itabuna se juntaram ao Projeto Bahia, iniciado em 2018, com a Unimed Santo Antônio de Jesus.

No interior da Bahia, a Central Nacional assumiu toda a operação de planos de saúde com clientes, rede credenciada e atribuições regulatórias, enquanto as cooperativas Unimed se dedicam exclusivamente à prestação de serviços médicos.



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

O que tornou históricas essas migrações foi o exercício da intercooperação – princípio do cooperativismo no qual as cooperativas se apoiam e fortalecem o modelo de negócio.

No caso da Unimed Fesp, a reorganização permitiu retomar seu papel institucional como Federação de São Paulo, responsável pelos planos a nível estadual. As Unimed baianas focaram seus esforços na qualidade assistencial ao cliente e em proporcionar trabalho médico com melhores condições aos cooperados.

Com as movimentações de carteiras, a cooperativa nacional recebeu mais de 170 mil beneficiários – 76 mil na Bahia, 95 mil na Grande São

Paulo e ABC, e os demais divididos por todo o Brasil, que repercutiram positivamente no seu balanço financeiro. Foi a terceira operadora do país que mais cresceu em número de vidas.



Novos espaços de trabalho

Criatividade, produtividade e eficiência precisam de espaço para se manifestar. Com conforto e *open space*, estes valores acontecem com ainda mais intensidade. Foi por isso que a cooperativa nacional investiu na evolução da infraestrutura física e tecnológica de suas instalações, com entregas ao longo de 2019.

A nova sede é especialmente importante, porque congrega as principais atividades da matriz, em novo prédio na Alameda Santos, região dos Jardins, em São Paulo. São 5.400 m², 730 posições de trabalho e um conceito inovador: promoção de espaços colaborativos que facilita a comunicação entre as áreas, bem como a saúde e a segurança dos colaboradores. Open space significa espaços abertos sem tantas divisórias e paredes, que aproxima e maximiza as ações das equipes da cooperativa.

Dentre as inovações, está o Espaço do Dirigente, que oferece toda a infraestrutura de trabalho para os dirigentes das sócias.

Também foi modernizado o 16º andar do prédio José Bonifácio, antigo edifício onde estava localizada a Central Nacional Unimed. O andar tem espaço de 774 m² e 104 posições de trabalho.

No Centro de Operações do Tatuapé, bairro da Zona Leste de São Paulo, estão centralizadas as operações de atendimento ao cliente, presencial e telefônica, bem como áreas operacionais de Cadastro, Faturamento e Contas Médicas. Em 4.890 m² há 534 posições de trabalho.

Em sintonia com a migração para Atenção Integral à Saúde, a CNU inaugurou a Clínica Pessoal, referência neste modelo assistencial,

para capacitação do Sistema Unimed. Nos 774 m² da clínica, há estúdio de fisioterapia, nove consultórios, e salas de treinamento, de amamentação, de medicação, de coleta de exames

e vacinação. No modelo de Atenção Primária à Saúde, para o qual a marca está migrando, o cliente estabelece relações duradouras com o médico de família e sua equipe multidisciplinar.



Novas instalações em Salvador (BA), no Tatuapé (São Paulo/SP) e sede administrativa em São Paulo (SP)

Outras novidades

A Central Nacional Unimed está constantemente se atualizando e reinventando, e, por isso, passou por reestruturações. Para garantir o atendimento aos beneficiários foram credenciados diretamente prestadores de serviços de saúde em locais como: Salvador (BA), São Paulo (SP), Brasília (DF) e São Luís (MA).

Núcleo de Atendimento Unimed - NAU

Localizado no bairro do Tatuapé, na Zona Leste de São Paulo, o Núcleo de Atendimento Unimed pertencia à Unimed Paulistana. As atividades foram descontinuadas no primeiro semestre de 2019.

Política da qualidade

A Política da Qualidade é composta pela Identidade Corporativa: Propósito, Visão e Valores. Desenvolve a melhoria contínua dos processos, buscando a satisfação dos clientes internos e externos,

Centro Infusional

Localizado no bairro Liberdade, na região central de São Paulo, o recurso foi inaugurado pela Unimed Fesp em 2018 e a Central Nacional Unimed passou a ser responsável pela operação em 2019. No espaço, os beneficiários são acolhidos para realizar tratamentos por infusão. A proposta é oferecer aos pacientes um atendimento multidisciplinar, com uma equipe composta por médicos, enfermeiras, farmacêuticos, psicólogos, nutricionistas e assistentes sociais, que atuam de forma integrada.

oferecendo serviços com qualidade e comprometimento, fortalecendo a Central Nacional Unimed no ramo da Saúde Suplementar, bem como integrando e assessorando suas sócias.

Gestão de riscos

102-11

Ao longo do ano de 2019, a Central Nacional Unimed aprimorou a atuação da Gestão de Riscos e Controles Internos, estreitou relacionamento com gestores, multiplicadores e colaboradores e promoveu ajuste cultural além da manutenção da comunicação constante com seus públicos.

O Inventário de Riscos e Controles Internos periodicamente passa por atualizações de acordo com alterações realizadas pelas áreas. O levantamento resulta no mapa corporativo da operadora, que auxilia a tomada de decisões de assuntos estratégicos.

Os Comitês de Governança, Riscos e Auditoria avaliam e definem os riscos que possuem impacto significativo de acordo com o definido pelo Conselho de Administração, o que por sua vez também influencia todo o processo de gestão de riscos, que vem evoluindo nos últimos anos.

A recertificação do selo ISO 31000:2018 com o nível Ouro é o resultado da intensificação do programa de governança com foco em boas práticas e do planejamento estratégico, que tem como principais pilares a otimização dos processos operacionais e a qualidade contínua.

102-2, 102-6

Principais marcas, produtos e serviços

Com atuação em todo o território brasileiro, comercializa planos de saúde para clientes empresariais de abrangência nacional que atuem em pelo menos três estados e tenham no mínimo 200 vidas, entre titulares e dependentes.

Também comercializa planos de saúde para pequenas e médias empresas em São Luís (MA), São Paulo (SP), Brasília (DF), Salvador, Feira de Santana, Santo Antônio de Jesus, Ilhéus e Itabuna (BA).

Todos os produtos são comercializados de acordo com a Lei nº 9.656/98 e se apresentam nas modalidades:

PLANO Clássico	PLANO Estilo	PLANO Absoluto	PLANO Superior	PLANO Exclusivo
Acomodação em enfermaria	Acomodação em enfermaria ou apartamento	Acomodação em apartamento	Acomodação em apartamento	Acomodação em apartamento
Opções de planos com e sem coparticipação	Opções de planos com e sem coparticipação	Opções de planos com e sem coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
Abrangência Regional	Abrangência nacional	Abrangência nacional	Abrangência nacional	Abrangência nacional
Sem reembolso	Reembolso para consultas	Reembolso 2x a tabela	Reembolso 3x a tabela	Reembolso 8x a tabela

Novo produto: Plano Personal

O **Plano Personal** foi criado com o conceito de um atendimento humanizado, baseado na Atenção Integral à Saúde. Com ele, a Central Nacional Unimed retoma a tradição mundialmente bem-sucedida do médico da família, acrescentando os avanços tecnológicos da medicina. Entrega um atendimento único, com apoio de uma equipe multiprofissional e clínica exclusiva.



Por que o Personal é diferente?

- Equipe médica multiprofissional
- Histórico de saúde eletrônico
- Clínica Personal exclusiva
- Atendimento único e personalizado
- Facilidade no agendamento
- Maior satisfação dos clientes

Planos regionais com acomodação em enfermaria e apartamento

Assistências:

- Assistência Pequenas e Médias Empresas
- Assistência Funeral Individual

- Assistência Terceira Idade
- Minha Primeira Assistência
- Assistência Domiciliar
- Assistência Viagem Nacional

Transporte Aeromédico:

Atendimento de remoção médica aérea com atendimento nacional.

- Equipe médica altamente qualificada
- Atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Aeronaves equipadas com os mais modernos recursos de UTI



102-12, 102-13

Cartas, princípios e filiações

- **Global Reporting Initiative (GRI):** A Central Nacional Unimed adota os padrões da instituição nos relatórios de gestão desde 2010, o que confere maior credibilidade e robustez das informações fornecidas.
- **Pacto Global:** Lançado no ano 2000 pela Organização das Nações Unidas (ONU), propõe a adoção de 10 princípios empresariais para transformar o planeta. A Central Nacional Unimed é signatária da iniciativa desde 2009 e em 2014 tornou-se uma empresa membro e atualmente participa dos seguintes grupos temáticos: Energia e Clima, Anticorrupção e Diversidade.



Reunião do Pacto Global na sede da Central Nacional Unimed, grupo temático Energia e Clima em dezembro de 2019

- **Instituto Ethos:** O instituto é uma OSCIP (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público) cuja missão é mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável.
- **Coop International Co-operative Alliance:** A Aliança Cooperativa Internacional é uma união cooperativa que representa cooperativas e o movimento cooperativo em todo o mundo fundada em 1895.
- **OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras:** Instituição responsável pelo fomento e defesa do sistema cooperativista brasileiro.



SAÚDE SOCIAL

Ter acesso a um plano de saúde é privilégio.

Empresas que valorizam seus colaboradores reconhecem essa necessidade, oferecendo o benefício em prol da qualidade de vida e bem-estar. Para a Central Nacional Unimed, que se propõe a ser referência no mercado de Saúde, essa percepção influencia positivamente tanto nas práticas, quanto na eficiência, da Medicina Suplementar.



Durante o ano de 2019, houve um reposicionamento da cooperativa com o objetivo de unificar a marca Unimed no mercado, potencializar sua imagem como o maior sistema de cooperativas médicas do mundo e consolidar a Central Nacional Unimed como a maior operadora do Sistema Unimed.

Iniciativas culturais marcaram o período, como a inauguração do Teatro Unimed em agosto. Um espaço com capacidade para até 249 pessoas, localizado na região dos Jardins, a poucos passos da Avenida Paulista. Durante o ano foram apresentadas duas peças, Lazarus, uma adaptação do espetáculo de David Bowie e Enda Walsh, e Samba Futebol Clube, espetáculo musical de Gustavo Gasparani. Ao todo foram vendidos 9.066 ingressos.

Outra ação de grande relevância para a marca na cidade de São Paulo foi a mudança de nome da maior e mais importante casa de shows da América Latina, que agora é Unimed Hall. A mudança do *naming* também trouxe uma modernização na casa, que foi remodelada com novos mobiliários, iluminação, estofado e espaços com cenografia para o público tirar fotos. Além disso, foram criados benefícios exclusivos para clientes Unimed nos shows produzidos pela T4F. Foram 21 shows realizados desde a mudança do nome, com um público de 82.916 pessoas. O contrato de *naming right* tem duração de cinco anos.

Para provocar a reflexão da população sobre a importância da saúde auditiva e evitar problemas relacionados à audição, a Central Nacional Unimed patrocinou a **Ear Parade**, exposição iné-



Ear Parade, Teatro Unimed, Unimed Hall



ditada sobre o assunto em todo o mundo e que ganhou as ruas da capital paulista. Mais de 60 orelhas gigantes, de 2,4 metros de altura, estiveram nos espaços públicos da cidade de São Paulo entre julho e agosto de 2019. No dia 29 do mesmo mês, houve um leilão beneficente das esculturas. Parte da arrecadação foi revertida para o Programa Reouvir, do Hospital das Clínicas, que doou aparelhos auditivos e implantes cocleares para comunidades carentes, e para o LIM-32, laboratório de pesquisas com células-tronco para a regeneração auditiva.

Também foi firmada uma parceria com a empresa **Rentbrella**, responsável por um sistema

de empréstimo de guarda-chuvas, acessados por meio de um aplicativo e QR Code. A Unimed estampa sua marca em 400 máquinas que oferecem mais de 35 mil guarda-chuvas nas regiões das avenidas Paulista, Faria Lima e Berrini, e no entorno da Vila Olímpia. Hoje a Rentbrella é considerada uma das startups mais inovadoras do país.

Baseadas na campanha institucional **Mude1Hábito**, foram realizadas aulas de yoga, hiit, corridas de rua em parceria com a empresa Mude no Parque da Cidade e no Parque Bosque do Sudoeste, ambos em Brasília, e também nos parques do Povo e Ibirapuera, em São Paulo.



Parceria com a Rentbrella e ação da campanha Mude1Hábito





SOBRE O RELATÓRIO

GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

SAÚDE SOCIAL

SAÚDE AMBIENTAL

SAÚDE FINANCEIRA

BALANÇO SOCIAL

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

DE ABRIL A DEZEMBRO:

SÃO PAULO

Parque Ibirapuera e Parque do Povo

368 aulas	5.302 presenças	1.539 pessoas beneficiadas
-----------	-----------------	----------------------------

BRASÍLIA

Parque da Cidade e Parque Bosque do Sudoeste

221 aulas	3.020 presenças	696 pessoas beneficiadas
-----------	-----------------	--------------------------



CNU - Sede Administrativa e Unidade de Negócios do Tatuapé

26 aulas Alameda Santos e Tatuapé	678 pessoas beneficiadas
--------------------------------------	--------------------------



Ainda sob o mote da campanha, foram realizadas cinco corridas de rua em algumas cidades onde a Central Nacional Unimed tem atuação direta, cujo objetivo foi proporcionar momentos de esporte, saúde, qualidade de vida e lazer para toda a população.



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

416-1, 103-2, 103-3

Saúde e segurança do cliente

Garantir o melhor atendimento em prol da saúde e segurança dos clientes é o principal objetivo da Central Nacional Unimed. Por isso, a cooperativa trabalha com foco total na qualidade da prestação de serviços de saúde, o que gera os maiores impactos. Como forma de gerir seus fornecedores, a operadora desenvolve uma série de iniciativas.



Qualidade dos serviços da Central Nacional Unimed

Certificações

Zelar pela qualidade dos serviços é uma premissa da Central Nacional Unimed. A conquista de três certificações em 2019 só atestou o desenvolvimento e compromisso com a melhor prestação de serviço aos clientes: RN 277, ISO 9001 e ISO 31000. A auditoria aconteceu em setembro pela DNV-GL.

A cooperativa conquistou pontuação máxima nas dimensões auditadas na manutenção da RN 277:2011; teve evolução na melhoria dos processos focados na experiência do cliente e aumento da pontuação na área foco de Gestão de Riscos da ISO 9001:2015; e renovou o selo de referência em Gestão de Riscos com aderência à ISO 31000.

38

Trajetória que nos enche de orgulho.

A Central Nacional Unimed está triplamente certificada.

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

SOBRE O RELATÓRIO

GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

SAÚDE SOCIAL

SAÚDE AMBIENTAL

SAÚDE FINANCEIRA

BALANÇO SOCIAL

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Evolução das certificações da Central Nacional Unimed



DEZEMBRO
Conquista da Acreditação
Nível Ouro
RN 277



OUTUBRO
Certificação
ISO 9001



DEZEMBRO
Obtenção do Selo
de Referência
de ISO 31000



NOVEMBRO
RN 277
ISO 9001
ISO 31000

2017

2018

2019

Certificada nos padrões:

- Melhoria contínua da qualidade
- Qualidade e desempenho da rede credenciada
- Gerenciamento dos serviços de saúde
- Satisfação dos beneficiários
- Gerenciamento de doenças e promoção da saúde
- Estrutura e operação e gestão

Como resultado do fortalecimento em boas práticas e governança, conquistou a ISO 9001:2015.

A certificação estabelece padrões para a gestão de qualidade.

Pioneira entre as operadoras de Saúde a receber o prêmio, intensificou o programa de governança com foco em boas práticas e planejamento estratégico, que tem como pilares a otimização dos processos operacionais e a qualidade contínua.

Pontuação máxima nas dimensões auditadas na manutenção da RN 277:2011.

Evolução na melhoria dos processos focados na experiência do cliente e aumento da pontuação na área foco de Gestão de Riscos da ISO 9001:2015.

Renovação do selo de referência em Gestão de Riscos com aderência à ISO 31000:2018.

416-1, 103-2, 103-3

Programa de Acreditação de Operadoras

A cada dois anos a Unimed do Brasil, operadora institucional do Sistema Unimed, certifica a qualidade assistencial das Cooperativas Médicas do Sistema Unimed de acordo com avaliação feita por entidades de acreditação homologadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e, a partir de 03/05/2013, obrigatoriamente habilitadas pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO).

A análise leva em conta diversos pontos para conceder a certidão, como a administração, es-

trutura, operação dos serviços de saúde oferecidos, desempenho da rede de profissionais e de estabelecimentos de saúde conveniados e o nível de satisfação dos beneficiários.



A Certificação integra aspectos de governança e

gestão na perspectiva da sustentabilidade com avaliação de indicadores sociais, ambientais e econômicos alinhados a boas práticas de mercado. A Central Nacional recebeu a certificação “Nível Ouro” em 2019.

416-1, 103-2, 103-3

Certificações do Sistema Unimed

A certidão de acreditação pode ser conferida em três níveis:

Nível I – Ouro: operadoras de planos de saúde avaliadas entre 90 (noventa) e 100 (cem) pontos;

Nível II – Prata: operadoras de planos de saúde avaliadas entre 80 (oitenta) e 89 (oitenta e nove) pontos;

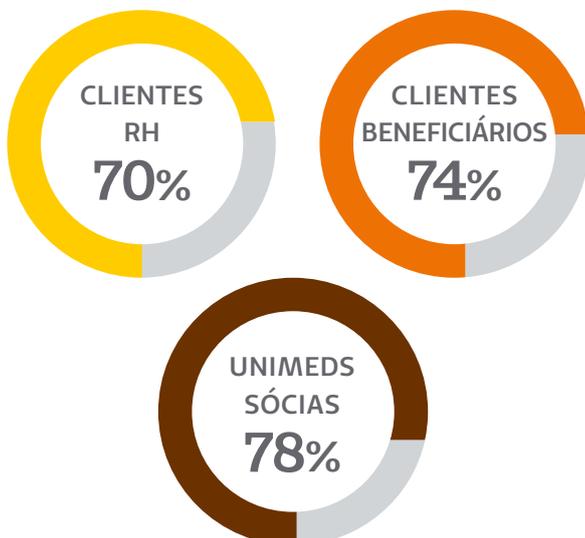
Nível III – Bronze: operadoras de planos de saúde avaliadas entre 70 (setenta) e 79 (setenta e nove) pontos.

Além do Programa de Acreditação das Operadoras, várias Unimeds têm trabalhado para certificar seus processos de gestão com base na ISO 9001- 2015, que também contribui para a melhoria de processos de qualidade.

UNIMEDS CERTIFICADAS ISO 9001-2015	2019
	40

416-2, 103-2, 103-3

Pesquisa de satisfação



	2019	2018	2017
NÍVEL 1 - OURO	49	34	30
NÍVEL 2- PRATA	6	4	2
NÍVEL 3- BRONZE	0	1	1
TOTAL	55	39	33

PORTE DAS UNIMEDS	2019	2018	2017
Até 19 mil vidas	6	5	3
De 20 mil a 99 mil vidas	33	23	19
Acima de 100 mil vidas	16	11	11
TOTAL	55	39	33

A última pesquisa de satisfação foi realizada de outubro de 2018 a janeiro de 2019. De acordo com os resultados, 70% dos clientes da Central Nacional Unimed se dizem satisfeitos com a experiência na utilização dos serviços.

A pesquisa foi direcionada para beneficiários em todo o território nacional, pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC). Todas as premissas estabelecidas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, da Agência Nacional de Saúde Suplementar, foram atendidas.



102-9

Cadeia de fornecedores

Há duas categorias de fornecedores de serviços: os de saúde e os administrativos. Os serviços de saúde são o maior grupo de fornecedores, mais estratégicos e que oferecem maior risco ao negócio, principalmente por atender diretamente os usuários do plano de saúde.

A maioria dos fornecedores de serviços de saúde são indiretos, isso é, o atendimento é realizado pelos prestadores e cooperados das Unimed. Em 2019 foram repassados R\$ 3.064.141.132,93 para pagamento dessa rede.

Sua gestão é feita por meio do relacionamento com as 344 cooperativas Unimed, prestando constante assessoria para o desenvolvimento conjunto, além de contar com estratégias de aprimoramento e gestão que partem da Unimed do Brasil, responsável por ações institucionais junto ao Sistema Unimed, para a garantia da qualidade e agilidade no atendimento aos nossos clientes.

Nas localidades em que a Central Nacional Unimed tem unidades de negócio foram criadas redes diretas de atendimento, em que o prestador é credenciado diretamente com a cooperativa para atendimento dos clientes Unimed.

A contratação direta é precedida por visita técnica, realizada por enfermeiro e analista de credenciamento, em que são avaliados padrões estruturais, tecnológicos e protocolos de atendimento assistencial necessários para garantir a segurança dos beneficiários, com base nas instruções preconizadas pela Resolução ANVISA RDC Nº 50, de 21 de fevereiro de 2002.

Essas instituições incentivam ações preventivas e corretivas como programa de prevenção de quedas, monitoramento de eventos sentinelas e programas de cirurgias seguras com checagem “time out” e lateralidade pré-cirúrgica, que garantem segurança do paciente.

41

Fornecedores de serviços de saúde em 2019

Prestadores credenciados Sistema Unimed		Rede própria Sistema Unimed		Rede credenciada Central Nacional Unimed	
Hospitais	2.444	Hospitais	119	Hospitais	238
Prontos Atendimentos (PA)	51	Prontos Atendimentos (PA)	199	Prontos Atendimentos	6
Hospital - Dia	78	Hospital - Dia	15	Hospital - Dia	24
Laboratórios	5.632	Laboratórios	102	Laboratórios	105
Clínicas	16.706	Clínicas	263	Clínicas	2.122
Centros de Diagnóstico	2.188	Centros de Diagnóstico	131	Centros de Diagnóstico	145
Total	27.099	Total	829	Clínicas Oncológicas	24
				Médicos PF	15
				Home Care	55
				Remoção	9
				Bancos de Sangue	6
				Recursos Terceiros	114
				Total	2.863



413-1, 416-1, 103-2, 103-3

Cadeia de fornecedores

Programa de Qualificação da Rede Prestadora

Para classificar e avaliar a rede prestadora de serviços assistenciais, foi criado o Programa de Qualificação da Rede Prestadora. O objetivo é qualificar, desenvolver e reconhecer a rede de atendimento. Cada prestador é classificado de acordo com um índice de segurança e satisfação assistencial desempenhada, desta forma, por meio de um trabalho conjunto de desenvolvimento da melhoria contínua nos processos e resultados em saúde, é possível estreitar o relacionamento prestador, instituição e beneficiário e aprimorar a excelência e percepção de valor nos atendimentos.

Uma equipe formada por diferentes profissionais da Central Nacional Unimed realiza visitas periódicas a esses prestadores. O roteiro é subdividido por seções, elaborado a partir de normativas, resoluções, portarias e manuais de boas práticas:

- Requisitos Socioambientais/ Indicadores de Sustentabilidade;
- Recursos Humanos
- Recursos Físicos
- Recursos Materiais
- Organização, funcionamento, normas e rotinas
- Segurança do paciente
- Humanização – Jeito de Cuidar Unimed
- Indicadores Assistenciais / Desempenho

Nessa visita são avaliados os prestadores considerados críticos. Em 2018 o foco eram clíni-

cas e em 2019 foi dada uma atenção maior aos hospitais. Neste momento são apresentados o cumprimento das normas legais pertinentes a cada tipo de prestador, além de analisados outros quesitos importantes, como qualidade assistencial, estrutura física, indicadores, segurança do paciente, normas e protocolos.

Em 2019, a área de Sustentabilidade integrou esse trabalho em conjunto com a equipe de Qualificação da Rede Prestadora. Por isso, também são verificados aspectos ligados à gestão ambiental, saúde e segurança ocupacional, responsabilidade social e sustentabilidade corporativa.

Quantidade de prestadores da rede direta da Central Nacional Unimed que passaram pelo programa de qualificação da operadora

	2019	2018
Total de recursos credenciados diretos	238	228
Total de prestadores avaliados/qualificados	114	90
% de prestadores qualificados	47,90%	4,22%

Para os hospitais que não conseguiram atender aos requisitos exigidos foi disponibilizado treinamento com foco em questões relacionadas à segurança do paciente. O processo irá gradativamente envolver toda a rede de recursos credenciados diretos da cooperativa.



Recursos Acreditados / Certificados Credenciados diretos da Central Nacional Unimed

	2019	2018
Hospitais acreditados/ certificados	238	228

Os dados de rede de serviços de saúde acima referem-se apenas aos recursos próprios dos Sistema Unimed e rede credenciada direta da Central Nacional Unimed. **Não há dados consolidados de quantos recursos da rede indireta credenciada das Unimed são acreditados ou certificados.**

Recursos Próprios Acreditados / Certificados do Sistema Unimed

	2019	2018	2017
Hospitais acreditados/ certificados	42	36	34
Laboratórios, centros de diagnósticos e serviços de apoio (home/remoção/banco de sangue e outros)	32	31	57

Atualmente, a remuneração da rede prestadora de serviços de saúde é acordada considerando condições comerciais, conforme práticas do mercado. Ainda não há remuneração por performance. O modelo será adotado futuramente, após a conclusão do processo de qualificação e resolutividade da rede. Este processo acontece primeiramente na rede credenciada diretamente pela Central Nacional Unimed.

Investimentos em tecnologia estão sendo realizados para aprimorar os processos com a rede prestadora por meio de conectividade, sempre na busca de maior agilidade e eficiência para o cliente.

Qualificação de fornecedores de serviços administrativos

A equipe de Gestão de Fornecedores foi criada no início de 2019, após a implementação dos sistemas SAP e ARIBA com objetivo de normatizar os processos de cadastro e homologação de fornecedores. São responsáveis pela conferência dos documentos de entrada dos fornecedores, qualificação e posteriormente avaliação dos contratos/fornecedores críticos.

Etapas

Registro: Documentos básicos (contrato social, cartão de CNPJ, dados bancários, entre outros);

Qualificação: Simples e crítica (essa segunda com pontuação);

Avaliação: Formulário interno (comercial e gestores).

Todos esses processos são importantes para termos uma melhor contratação de parceiros e mitigar todo e qualquer problema que possa existir junto aos fornecedores.

“Jeito de Cuidar Unimed” dá tom à campanha para Unimed Sócias

O **Jeito de Cuidar Unimed** é uma proposta de valor que coloca o indivíduo no centro de tudo aquilo que realiza. A Unimed acredita que qualquer indivíduo, inspirado pela essência e valores da marca, é capaz de construir e cooperar na construção de boas experiências, criando um círculo virtuoso de resultados que impactam positivamente os públicos com os quais se envolve.

Tornar a vida das pessoas melhor, proporcionando saúde e bem-estar faz com que os beneficiários recebam um atendimento cada vez mais humanizado. Essa atitude é essencial e deve estar presente no dia a dia de cooperados, colaboradores, prestadores, fornecedores e sociedade.

Para disseminar essa ideia aos nossos prestadores de serviços de saúde, foi desenvolvido o evento “Encontre o Jeito de Cuidar Unimed”. O objetivo da ação foi reunir os profissionais de atendimento para abordar a importância de ter empatia, respeito e gentileza com o beneficiário.

O evento foi realizado para os profissionais das redes direta e indireta. Brasília, Salvador, São Luís e diversas regiões de São Paulo receberam profissionais da rede direta em diferentes edições do evento. Na rede indireta foram 22 UnimedS treinadas, com a participação de 1.407 pessoas.



Acima, palestra “Encontre o Jeito de Cuidar Unimed” realizada com profissionais de atendimento da rede direta. À direita, palestra realizada na Unimed Araxá e Noroeste do Paraná respectivamente, abordando o “Jeito de Cuidar Unimed”.





SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Atenção primária à saúde

A Central Nacional Unimed se dedica ao aprimoramento e consolidação das mudanças de modelos de gestão da saúde, com ênfase na Atenção Primária à Saúde, desde 2017. Assim, visa o resgate da assistência centrada nas necessidades do beneficiário, organizando e gerenciando os cuidados. Esse modelo assistencial é alicerçado nos quatro pilares fundamentais: acessibilidade, longitudinalidade, integralidade e coordenação do cuidado e o corpo clínico de atendimento é composto por médico de família, enfermeiro, psicólogo, fisioterapeuta e nutricionista. Esses profissionais são responsáveis por todo o percurso assistencial do paciente.

Nesse contexto, 2018 foi marcado pela implantação efetiva desse novo padrão, com a inauguração de três clínicas: São Bernardo do Campo e Santo André, ambos em São Paulo; e Salvador, na

Bahia. Já em 2019, mais uma clínica foi implantada no Bairro da Liberdade, na capital paulista. Também foram implementados atendimentos “*in company*” destinados aos colaboradores, tanto na sede da operadora, situada na Alameda Santos, quanto na unidade Tatuapé – ambas na cidade de São Paulo. A equipe assistencial para esses atendimentos é formada por médico de família e enfermeiro.

Simultaneamente, a Central Nacional Unimed dedicou-se à construção da Unidade Conceito em Atenção Primária à Saúde na capital paulista. Ela foi concluída em outubro de 2019 e seu corpo clínico é formado por dois enfermeiros assistenciais; dois técnicos de enfermagem; dois médicos de família; um médico generalista; um nutricionista; um psicólogo; um fisioterapeuta; dois recepcionistas; um analista sênior; um coordenador e um supervisor administrativo.

45

Programa de Gestão da Saúde

Para garantir o monitoramento de beneficiários portadores de doenças crônicas, o **Programa de Gestão da Saúde** manteve-se vigente ao longo de 2019. Organizado por linhas de cuidado – Doenças Cardio e Cerebrovasculares, Diabetes, Obesidade e Doenças Respiratórias Crônicas (Asma e Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica) e por complexidade (baixa, média e alta). A CNU dedica-se aos pacientes que se enquadram nos médio e alto riscos. O programa é constituído por telemonitoramento periódico e envio de

SMS, com o foco na educação em saúde, sensibilizando o autocuidado.

A cooperativa mantém, ainda, a metodologia das análises preditivas para identificação das populações de risco. Os modelos utilizados sistematicamente são: Cardiovascular, Diabetes Mellitus, Osteomuscular (patologia de coluna), Gestantes de Alto Risco e Oncologia (mama e colorretal). Essas análises identificam beneficiários com chances de evolução para desfechos

críticos, reduzindo os riscos. A cooperativa os acompanha periodicamente por meio de aconselhamentos e o propósito é contribuir para a melhora da condição de saúde e da qualidade de vida, além de diminuir potenciais complicações. Todos os beneficiários inscritos nos programas

têm uma Central de Atendimento disponível 24 horas por dia, sete dias da semana, para esclarecimento de dúvidas e fornecimento de orientações específicas. Esse suporte é realizado por enfermeiros e, nos casos de maior complexidade, por médicos.

Programa Especialista em Você (PEV)

O programa é destinado aos beneficiários com idade superior a 60 anos. A iniciativa é baseada no conceito de integralidade assistencial, adotando os pilares da coordenação e integração do cuidado, apoiados pela estrutura da tecnologia de informação. Os cuidados também são gerenciados por equipe multidisciplinar baseada na expertise do médico generalista, personalizando a atenção ao envelhecimento saudável da população.

Além disso, a central telefônica de orientação à saúde é formada por enfermeiros, disponíveis 24

horas para urgências e emergências. O registro de todos os atendimentos é realizado em prontuário eletrônico único, com acesso em plataforma web, o que possibilita o compartilhamento das informações dos participantes por todos os profissionais e instâncias da rede de cuidados. Dessa forma, a Central Nacional Unimed busca a gestão dos custos assistenciais e a melhora da qualidade de vida dos beneficiários idosos e dos portadores de doenças crônicas assistidos pelos diferentes programas.

Programa de Atenção à Gestante

As beneficiárias gestantes também têm um programa específico destinado a elas. As inscritas no programa recebem ligações telefônicas periódicas de equipe de enfermagem durante toda a gestação. Após o parto, as mães acompanhadas também podem esclarecer dúvidas e receber aconselhamentos específicos sobre os cuidados durante o primeiro ano de vida do bebê por meio da Central de Atendimento do programa.





SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Núcleo de Atenção Integral à Saúde (NAIS) em números

PROGRAMAS	PACIENTES ACOMPANHADOS		
	2019	2018	2017
Programa Gestão da Saúde – Beneficiários Ativos	1.722	16.222	8.819
Programa de Atenção à Gestante – Beneficiárias Ativas	415	322	522
Orientação Telefônica Bebê – Beneficiários ativos	1.257	936	432
Total de monitoramentos telefônicos realizados pelo Programa Gestão da Saúde	152.613	132.189	72.959
Total de monitoramentos telefônicos realizados para gestantes	3.577	4.891	2.778
Total de SMS enviados no ano	979.832	2.604.715	705.366
Programa Especialista em Você (PEV) – Beneficiários Ativos	4.904	4.339	4.771

47

Clínicas de Atenção Integral à Saúde (Bahia e São Paulo)*



7 unidades
Clínicas de Atenção
Integral à Saúde



3.449/ano
Atendimentos
Médico de Família



1.906/ano
Atendimentos
de Enfermagem



645/ano
Atendimentos
de Nutrição

* Números atualizados em dezembro/2019



Núcleo de Atenção Domiciliar (NAD)

O propósito do NAD é oferecer cuidado personalizado aos beneficiários. Por isso, a Central Nacional Unimed implantou recentemente o Núcleo de Inovação Clínica, que monitora os beneficiários internados na rede direta e indireta dos hospitais credenciados. O NIC analisa a possibilidade de desospitalização segura e realiza a captação para os programas de promoção e prevenção à saúde oferecidos pela CNU. O cuidado é centrado no paciente. A coopera-

tiva nacional entende, inclusive, que o sucesso do cuidado está no profissional, que também requer atenção especial. Portanto, o Núcleo oferece um programa voltado ao acompanhamento do cuidador.

	2019	2018	2017
Pacientes acompanhados	2.394	1.775	1.385
Visitas presenciais de equipe especializada	928	3.048	7.152

Principais canais de relacionamento com o cliente

Central de atendimento 24 horas



	2019	2018	2017
Ligações atendidas	2.489.889	1.585.422	1.591.542

Atendimento presencial disponível nas unidades

A Central Nacional Unimed dispõe de espaço exclusivo para o atendimento presencial aos prestadores e clientes, onde oferecemos uma maior eficiência no serviço e infraestrutura com novas tecnologias, moderna e acolhedora, como nosso jeito de cuidar. Nossos atendimentos presenciais estão localizados em: Brasília (DF), Feira de Santana (BA), Ilhéus (BA), Itabuna (BA), Manaus (AM), Salvador (BA), Santo Antônio de Jesus (BA), São Luís (MA) e Tatuapé (SP).



Equipe de pós-vendas com foco no cliente

Responsável pelo acompanhamento junto aos profissionais de Recursos Humanos das empresas clientes, a equipe de pós-vendas realiza visitas regulares para reforçar esse relacionamento. Os profissionais da CNU atendem diversas demandas, atuando em consonância com os programas de gestão da saúde e trabalhando em conjunto com os departamentos de RH no controle e redução da sinistralidade. O objetivo é manter os custos sob controle e garantir a qualidade da assistência à saúde. A parceria também contribui com a ampliação no número de beneficiários nos contratos já existentes.

Essa proximidade se observa também na equipe de Implantação, que atua para proporcionar aos novos clientes todas as informações e apoio necessários na implantação de novos contratos. Os profissionais de RH das empresas clientes têm acesso, ainda, a eventos de relacionamento e constante atualização de informações.





SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Eventos de relacionamento e desenvolvimento com o Sistema Unimed

Durante todo o ano as Unimeds se encontram em diferentes eventos organizados pelas cooperativas. O intuito é gerar relacionamento e integração, promover conhecimento e conteúdo aos participantes, além de realizar debates sobre os principais e mais atuais assuntos do mercado.

Em 2019, a Central Nacional Unimed novamente marcou presença nos principais encontros do Sistema Unimed:



- Congresso de Gestão em Saúde
- Convenção Nacional Unimed
- Convenção Norte Nordeste
- IV Simpósio de Saúde Suplementar das Unimeds do Estado da Bahia e Pernambuco
- Simpósio das Unimeds do estado do Rio de Janeiro
- Simpósio dos estados do Espírito Santo e Minas Gerais
- Simpósio das Unimeds do Centro-Oeste e Tocantins
- Simpósio das Unimeds do estado do Rio Grande do Sul
- Simpósio das Unimeds do estado de Santa Catarina
- Simpósio das Unimeds do estado de São Paulo
- Simpósio das Unimeds do estado do Paraná



416-1, 416-2, 103-2, 103-3

Ouvidoria

Criada dentro da operadora para assegurar a confiabilidade do atendimento, a Ouvidoria é um mecanismo de segunda instância. Ou seja, deve ser acionada pelo cliente em casos que a solicitação não for solucionada pelos demais canais de atendimento 24 horas. Ela cumpre a resolução normativa 323 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Apesar de as críticas e as reclamações ainda não estarem dentro de um sistema unificado, os números de casos recepcionados por cada ca-

nal são controlados por sistemas específicos e passam por verificação externa. Portanto, uma mesma situação pode ser tratada por mais de um canal dentro da operadora.

Não ocorreram denúncias por não conformidade relativas a códigos voluntários que a empresa subscreve durante o período. Abaixo, estão relatadas todas as reclamações e demandas recepcionadas pelos canais oficiais da operadora, independentemente do tipo. Apenas uma parte delas gerou multas ou indenizações.

Número total de reclamações e casos de não conformidade recepcionados

	2019	2018	2017	2016
Na Cooperativa-Ouvidoria	10.363	3.717	3.120	3.122
Na ANS	5.668	2.453	2.129	2.754
No Procon	423	254	355	289
No Judiciário	7.692	3.244	3.880	4.998
Na Central de Atendimento	53.194	134.538	136.455	12.688
No site Reclame Aqui	989	488	353	710

Número total de reclamações e casos de não conformidade com respostas conclusivas

	2019	2018	2017	2016
Na Cooperativa-Ouvidoria	10.332	3.633	3.104	3.138
Na ANS	5.423	1.906	1.901	2.144
No Procon	21	26	13	22
No Judiciário	4.906	3.588	3.327	2.157
Na Central de Atendimento	41.790	134.331	136.352	12.687
No site Reclame Aqui	980	488	353	712
Valor total (R\$ mil) de indenizações no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	26.847.933,67	29.097.754,03	23.218.330,28	22.948.946,82



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Reestruturação dos canais de atendimento

Os canais de atendimento da Central Nacional Unimed passaram por uma revisão a fim de aprimorar a comunicação da cooperativa com os públicos de interesse. Essa medida contemplou todos os canais de relacionamento já existentes: telefone, 0800, e-mails, portal, SMS, correio, mensagem automática; além do lançamento das ferramentas WhatsApp, Messenger

e um novo aplicativo, mais moderno e eficiente. O processo contou com a verificação in loco de 100% dos processos da cooperativa nas unidades de negócio e Unimeds sócias.



Número da ferramenta de WhatsApp:
(11) 3268-7020

[416-1, 103-2, 103-3](#)

Conformidade

Os contratos comercializados e materiais de apoio às vendas estão em conformidade com as exigências da ANS e com a legislação vigente. No período avaliado não foram identificadas denúncias ou queixas junto ao CONAR (Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária).

A cooperativa, durante o período avaliado, manteve todos os seus produtos e serviços em consonância com o Código de Defesa do Consumidor e as exigências da ANS. No entanto, diante da disponibilidade do plano em âmbito nacional, ocorreram situações adversas decorrentes do plano estratégico da empresa. Na avaliação da quantidade de demandas verificou-se incremento de entrada tanto de ações judiciais quanto no âmbito administrativo no exercício de 2019 em comparação com exercício anterior. Tal aumento foi influenciado pelo movimento estratégico adotado pela operadora de saúde de aquisição de carteira de bene-

ficiários da Unimed Fesp – Federação das Unimeds do Estado de São Paulo, bem como de beneficiários das Unimeds Santo Antônio de Jesus, Ilhéus, Itabuna e Feira de Santana. Verificou-se que no ano de 2019 foi pago o valor de **R\$ 31.983.321,07** referentes a multas administrativas aplicadas pelo órgão regulador (ANS), e pagamento de **R\$ 26.847.933,67** em indenizações à clientes por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou judiciário.

Não identificamos outras situações, além das descritas.

Os contratos comercializados e materiais de apoio às vendas estão em conformidade com as exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e com a Lei 11.785/2008, que define tamanho mínimo de letras para contratos. Nunca tivemos denúncias ou queixas junto ao CONAR (Conselho de Autorregulação Publicitária).

Emprego

401-1, 103-2

Número total de empregados e taxas de novas contratações e rotatividade

FAIXA ETÁRIA	Admissões	Demissões	Rotatividade
Abaixo de 30 anos	189	111	11,11%
30 a 50 anos	560	286	31,33%
Acima de 50 anos	29	16	1,67%
TOTAL GERAL	778	413	44,11%

GÊNERO	Admissões	Demissões	Rotatividade
Feminino	605	305	33,70%
Masculino	173	108	10,41%
TOTAL GERAL	778	413	44,11%

REGIÃO	Admissões	Demissões	Rotatividade
Sul	0	0	0%
Sudeste	714	391	40,93%
Norte	6	1	0,26%
Nordeste	49	14	2,33%
Centro-Oeste	9	7	0,59%
TOTAL GERAL	778	413	44,11%





Benefícios

401-2, 103-2

	CLT	Estagiários	Temporários	Diretores
Refeição	X	X	X	
Alimentação	X	X		
Auxílio Creche	X			
Assistência Médica	X	X		X
Garantia Funeral	X	X		X
Assistência Odontológica = livre adesão	X			
Farmácia	X			
Seguro de Vida	X			X
Acidentes Pessoais				X
Incentivo Educação	X			
Parcerias com Instituições de Ensino e Idiomas	X	X		
Parcerias com Parques, Cinemas e Teatro	X	X	X	X
Academia de Ginástica = livre adesão	X			
Estacionamento	X			
Fretado	X			
Vale Transporte	X	X	X	
Previdência Privada Instituidor	X			X
Previdência Privada Averbador = livre adesão	X			

Assistência médico-hospitalar

102-41, 403-4

O direito à assistência médico-hospitalar gratuita é assegurado a 100% dos colaboradores e jovens aprendizes da CNU. É oferecido por meio de plano regulamentado nos termos da Lei 9656/98 e da Cláusula 25ª da convenção coletiva do sindicato da categoria, dentro das particularidades

de cada cooperativa. O benefício é extensivo aos colaboradores e seus dependentes legais, disponibilizando o acesso à saúde privada. Há também reserva financeira para morte, estabelecida na convenção, e que prevê livre associação de todos os colaboradores.

401-3, 103-2

Retornos após licenças maternidade/paternidade



	Homens	Mulheres
Empregados com direito a tirar licença maternidade/paternidade	425	1.290
Empregados que tiraram licença maternidade/paternidade	10	47
Empregados que retornaram ao trabalho após tirar licença maternidade/paternidade	10	46
Empregados que retornaram ao trabalho após as licenças e continuaram na empresa após 12 meses	10	46
Taxas de retorno ao trabalho e retenção de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade	100%	100%

55

Avaliação de Desempenho

404-3, 103-2, 103-3

Para auxiliar no crescimento pessoal e no aprimoramento do desempenho profissional, os colaboradores recebem um *feedback* formal dos gestores mediante a Avaliação por Competências, que resulta no Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). O propósito é direcionar às ações de desenvolvimento e monitorar a eficácia da avaliação individualmente. Os colaboradores também podem solicitar o retorno informal de sua performance no decorrer do ano, tanto dos gestores, quanto da equipe de Gestão de Pessoas, área responsável por acompanhar todos os resultados.

No período de 2018 a agosto de 2019, as avaliações por competências foram efetuadas no mês

de aniversário de admissão do colaborador. Em dezembro de 2019, um novo sistema de Avaliação de Desempenho foi implantado na CNU e 733 avaliações foram preenchidas. O ciclo de avaliação de desempenho de 2019 encerrará no dia 28 de fevereiro de 2020.

Receberam feedback da Avaliação de Desempenho

	2019	2018
Feminino	75%	45%
Masculino	25%	47%
Total de colaboradores do corpo funcional que foram formalmente avaliados	25%	46%



SOBRE O RELATÓRIO

GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

SAÚDE SOCIAL

SAÚDE AMBIENTAL

SAÚDE FINANCEIRA

BALANÇO SOCIAL

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Além dos colaboradores, a liderança da operadora também possui um mecanismo de análise de desempenho anual: a Avaliação 180°. Participaram todos os que atendiam ao critério para aplicação – estar no mínimo há seis meses no cargo. O percentual calculado na planilha abaixo foi contabilizado com base no total de líderes em dezembro de 2019. Ou seja, novos líderes foram contratados após a finalização do período da Avaliação 180°.

Gestores que receberam feedback da Avaliação de Desempenho

	2019
Feminino	61%
Masculino	39%
Total de colaboradores do corpo gerencial que foram formalmente avaliados	63%

Todos os resultados são acompanhados pela área de Recursos Humanos.

404-2, 103-2, 103-3

56

Programas que contribuem para a continuidade da empregabilidade em períodos de preparação para aposentadoria

O **Programa de Planejamento para Aposentadoria** visa preparar os profissionais da cooperativa que estão próximos à aposentadoria para que esse momento transcorra da melhor maneira possível. Em 2019 ele foi complementado com temas de Gestão de Carreira para o público geral com o objetivo de ampliar esse cuidado a todos os colaboradores.

Foram realizadas de sete palestras para os participantes do Programa de Carreira e Planejamento para Aposentadoria no ano de 2019:

Apresentação Credicon

As emoções que geram doenças

Finanças pessoais

Finanças Pessoais: Ajudando a organizar suas Finanças

Educação Financeira

Previdência Privada (Salvador)

Qualidade de vida: Acrescentando vida aos Anos



203 participantes

1,04 hora por participante

Não há mecanismos implantados para avaliar a eficácia do programa. Esse processo está em fase de ajustes para 2020.



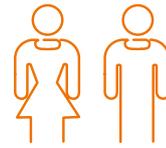
404-2, 103-2, 103-3

Programa de Aconselhamento de Carreira

O Programa busca auxiliar o colaborador no desenvolvimento de sua carreira com atendimento individual de equipe especializada em gestão de carreira. Após um semestre de conclusão da participação o colaborador é convidado para palestra com foco em carreira, e são estimulados a desenvolverem um plano de ação sobre suas carreiras, além do acompanhamento das movimentações de promoções internas.

A instituição promoveu palestras e treinamentos com os seguintes temas:

- A arte de desenvolver Pessoas
- Desperte seu Talento



8 participantes

15 horas para atendimento individual por consultor de gestão de carreira

402-1

Relações sindicais

Mudanças operacionais importantes não são previstas em convenção coletiva, no entanto, o sindicato é sempre consultado no caso de causarem qualquer impacto ao funcionário. Mudanças de nível hierárquico são divulgadas imediatamente após a decisão.





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

CIPA

As operações da Central Nacional Unimed são consideradas de baixo risco para doenças ocupacionais e acidentes de trabalho. A empresa conta com CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes), que se reúne mensalmente para tratar da segurança e do bem estar dos colaboradores no ambiente do trabalho e 100% dos colaboradores estão representados na CIPA.

Não ocorreram situações envolvendo doenças ocupacionais ou óbitos decorrentes de acidentes no trabalho no período. No total em 2019 foram perdidos 89 dias úteis em decorrência de 28 acidentes, sendo 6 típicos e 22 de trajeto. Os cálculos e controles relacionados ao tema seguem a portaria nº 3214, art. 154 a 201 da CLT.

Tabela de ocorrências de acidentes por unidade e gênero

Sede - São Paulo	Feminino	Masculino
Entorse/contusão	5	0
Fratura	1	0
Ferimentos leves	1	0
Doença ocupacional	0	0
Acidente automobilístico	0	0
Total: 7		

Unidade de Negócios - Alameda Santos	Feminino	Masculino
Entorse/contusão	1	0
Fratura	0	0
Ferimentos leves	0	0
Doença ocupacional	0	0
Acidente automobilístico	0	0
Total: 1		

Unidade de Negócios - Ilhéus	Feminino	Masculino
Entorse/contusão	1	0
Fratura	0	0
Ferimentos leves	1	0
Doença ocupacional	0	0
Acidente automobilístico	0	0
Total: 2		

Unidade de Negócios - São Luís	Feminino	Masculino
Entorse/contusão	1	0
Fratura	0	0
Ferimentos leves	0	0
Doença ocupacional	0	0
Acidente automobilístico	0	0
Total: 1		

Unidade de Negócios - Tatuapé	Feminino	Masculino
Entorse/contusão	14	2
Fratura	1	0
Ferimentos leves	0	0
Doença ocupacional	0	0
Acidente automobilístico	0	0
Total: 17		

Qualidade de vida e bem-estar dos colaboradores



Programa para Gestantes, Dia Internacional da Mulher, Campanha de Prevenção ao Câncer



Outras ações para colaboradores

- Aniversariantes do Mês
- Campanha de vacinação (Gripe)
- Combate ao fumo
- Day Off - o colaborador folga no dia do seu aniversário
- Destaque CNU
- Dia da Secretária
- Dia da Voz - Central de Atendimento
- Dia das Crianças
- Dia das Mães
- Dia dos Pais
- Ergonomia
- Ginástica Laboral - Unidades de Negócio
- Prevenção de drogas
- Semana da Saúde e bem-estar
- Sessões de massagem, meditação, gratidão

Programa na Medida e de Reeducação Alimentar

A Central Nacional Unimed deu continuidade ao **Programa na Medida**. Promovido pela área de Recursos Humanos em parceria com o NAIS – Núcleo de Atenção Integral à Saúde e Ambulatório Médicos, com o objetivo é incentivar colaboradores com IMC (Índice de Massa Corporal) igual ou maior do que 25 a adotarem novos hábitos de saúde e alimentação. No último ano,

118 colaboradores participaram de oficinas relacionadas ao combate da obesidade, onde foram tratados assuntos como: balança de equações (comparativo de alimentos), dicas de alimentação saudável, temperos e cardápio para as festas de fim de ano, além de pesagens semanais para acompanhamento. O programa iniciou em novembro/2019 e terminará em maio/2020.



Treinamento e Educação

404-1, 103-2, 103-3

Um programa anual de treinamento é disponibilizado aos colaboradores com capacitação em habilidades essenciais para as diferentes áreas de atuação da operadora, bem como cursos focados nas necessidades de desenvolvimento das competências individuais. Todos com 100% de subsídio. No período, receberam

algum treinamento com foco no desenvolvimento profissional:

	2019	2018
Colaboradores que receberam treinamento	95%	90%
Quantidade total de horas	42.164	29.131

Gênero	Total de horas por gênero	Média de horas de treinamento por Gênero
Masculino	407	15.496
Feminino	1.268	26.668

Receberam algum treinamento com foco no desenvolvimento profissional

Cargo funcional	Média de horas de treinamento por gênero e cargo	
	Masculino	Feminino
Superv./Coord./ Líder/Consultor	387	1.936
Superintendente / Gerente	1.099	1.112
Presidente / Vice Presidente	240	00
Demais cargos	14.589	22.801

A CNU mantém parceria com instituições de graduação, pós-graduação, especialização e MBA subsídio de 35% a 50% para seus colaboradores. A iniciativa promove o desenvolvimento profissional do público interno. No ano de 2019 foram 59 profissionais participando do programa.

Principais temas

- Administração de conflitos
- Como falar em público/Oratória
- Comunicação assertiva
- Criatividade e inovação
- Curso de SQL
- Desenvolvimento de líderes para gestão
- Etiqueta empresarial
- Excel
- Ferramenta da qualidade: Ciclo PDCA
- Foco no resultado
- Fortalecimento de equipes – Método vivencial
- Gestão dotempo
- Inteligência emocional
- Jeito de cuidar (Atendimento humanizado)
- Liderança situacional
- Powerpoint
- Técnicas de negociação
- Tomada de decisão
- Trabalho em equipe e comunicação interpessoal
- Trabalho sob pressão





SOBRE O RELATÓRIO

GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

SAÚDE SOCIAL

SAÚDE AMBIENTAL

SAÚDE FINANCEIRA

BALANÇO SOCIAL

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Satisfação interna – Pesquisa de Clima

Os principais resultados da pesquisa foram:

Existe engajamento da CNU com os programas relacionados à inclusão social e cidadania empresarial como: Jovem Aprendiz, Braços Abertos (inclusão de pessoas com deficiência), Voluntariado, Unimed Ativa (programa destinado aos idosos, extensivo aos familiares), Comunidades Saudáveis – Projeto destinado a desenvolver palestras e oficinas de diversos temas em CCA (Centros para Crianças e Adolescentes), CEI (Centro de Educação Infantil), CJ (Centro para Juventude), SASF (Serviço de Assistencial Social das Famílias) e NCI (Núcleo de Convivência para Idosos) visando o desenvolvimento e apoio social, com foco na melhoria das condições de saúde, educação e qualidade de vida

93%

O relacionamento com o meu Gestor Imediato é satisfatório (Gestor Imediato é o primeiro líder a quem você responde. Ex: Superintendente, Gerente, Coordenador ou Supervisor).

90%

O relacionamento com os demais colaboradores da empresa é satisfatório

90%

Tenho orgulho em trabalhar nessa empresa

93%

Estou engajado e disposto a trabalhar além do que me é solicitado para ajudar a CNU a alcançar seus objetivos, porque sei que isso também contribuirá para o meu sucesso e realização profissional

95%

Sou feliz trabalhando na Central Nacional Unimed

90%

A CNU é uma empresa ética na condução dos negócios e no relacionamento com os seus clientes, fornecedores e prestadores

92%

A CNU propõe ações de Cidadania Empresarial relevantes e que acrescentam um importante valor à marca Unimed

90%

O Clima Organizacional da Central Nacional Unimed teve um total de **91% de satisfação** de seus colaboradores.

62

405-1, 103-2, 103-3

Diversidade

Em 2019 a Central Nacional Unimed deu início ao Programa Diversidade & Inclusão, que tem o objetivo de construir um ambiente de trabalho ainda mais colaborativo, inclusivo, participativo e equânime.

O programa promoveu diversas ações ao longo

do ano para que os colaboradores possam compreender, dialogar, internalizar e colocar em prática os valores da CNU, com foco em propostas para estabelecer um ambiente cada vez mais inclusivo, transparente e equânime. Foram estabelecidos Grupos de Afinidades com encontro mensal com os seguintes temas: raça, PCD e LGBT.

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:

FAIXA ETÁRIA

	Homens	Mulheres
Abaixo de 30 anos	83	223
De 30 a 50 anos	297	982
Acima de 50 anos	45	85
Total	425	1.290

TEMPO DE CASA

Menos de 02 anos	954
02 a 06 anos incompletos	378
06 a 10 anos incompletos	150
10 a 20 anos incompletos	218
Acima de 20 anos	15
Total geral	1.715

CATEGORIA FUNCIONAL

	Homens	% Gênero	Mulheres	% Gênero
Diretores	5	1,18%	0	0%
Gerentes / Superintendente (B)	29	6,82%	29	2,25%
Coordenadores / Líderes e Consultores (C)	37	8,71%	68	5,27%
Administrativo (D)	197	46,35%	465	36,05%
Técnicos (E)	55	12,94%	189	14,65%
Operacionais (F)	102	24%	539	41,78%
Total geral	360	100,00%	990	100,00%

GRAU DE INSTRUÇÃO

Ensino Fundamental ou menos	2
Ensino Médio Completo ou Incompleto	426
Ensino Superior Completo ou Incompleto	941
Pós-Graduação, Mestrado e Doutorado	346
Total Geral	1.715

ETNIA

Branco	1106
Negro	127
Mulato / Pardo	448
Oriental / Amarelo	32
Índio / Indígena	2
Total Geral	1.715

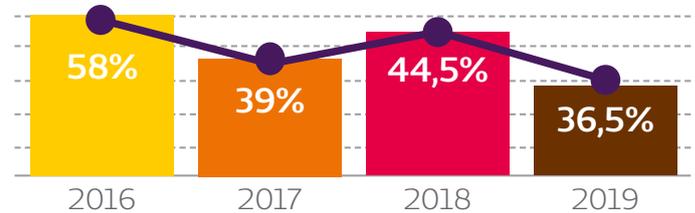
405-2, 103-2, 103-3

Setenta e cinco por cento dos colaboradores são do gênero feminino, em sua maioria trabalhando em áreas operacionais, o que acarreta significativa diferença na média salarial entre gêneros. **Em 2019 a média salarial dos homens foi de R\$ 7.241,79 e das mulheres foi de R\$ 4.596,15.**

Com o objetivo de valorizar, aprimorar a gestão feminina e proporcionar maior crescimento na carreira, a área de recursos humanos criou o programa Mulheres Gestoras que realizou sua 12ª edição em 2019. Nos 12 anos de existência do Programa, que faz parte da Academia de Educa-

ção Corporativa, houve aumento expressivo da quantidade de líderes femininas na Central Nacional Unimed. Em 2010, 13 dos 75 líderes eram mulheres (17,33%). Hoje, dos 168 líderes, 97 são mulheres, totalizando 58% de liderança feminina na cooperativa.

Diferença entre a média salarial de homens e mulheres



Ética, Integridade e Direitos Humanos

102-17, 205-1, 205-2, 408-1, 409-1, 412-3, 414-1, 103-2, 103-3

Os contratos de prestação de serviços têm cláusulas de Responsabilidade Socioambiental, considerando obrigações de direitos humanos (assegurando direitos trabalhistas, obrigação de não contratação de mão de obra infantil ou escrava) e responsabilidade com impactos gerados ao meio ambiente. Trata-se de um mercado que passa por vários processos regulatórios e possui uma agência específica, a ANS (Agência Nacional de Saúde).

A área de *Compliance*, por meio de seu Programa de Integridade, iniciou no final de 2018, o processo de *Due Diligence* Reputacional para avaliar o público que possui um relacionamento significativo e essencial à operação da Central Nacional Unimed, tais como, fornecedores, prestadores e parceiros de negócios. Com isso, a CNU cria uma ferramenta que auxilia na mitigação de possíveis riscos de imagem e reputação, identificando e analisando informações públicas com a supervisão de uma empresa especializada no assunto.

O Código de Conduta é um importante documento norteador que apresenta as diretrizes para uma conduta ética e transparente por parte dos

colaboradores e representantes da Central Nacional Unimed, na relação de trabalho, seja com público interno e externo (fornecedores, clientes, parceiros de negócios), alinhado às exigências da Lei Anticorrupção nº 12.846/13 e melhores práticas de mercado no combate à corrupção.

A área de *Compliance* da Central Nacional Unimed foi estruturada no início de 2018 e desde então realizou diversas ações, com o objetivo de disseminar a cultura de *Compliance* e as diretrizes apresentadas no Código de Conduta, das quais destacamos a participação no **GT Anticorrupção do Pacto Global**, no Bate-Papo com empresas Pró-Ética; o estabelecimento do Comitê de Ética e *Compliance*; a implantação do novo **Canal de Denúncias**, a publicação das **Políticas de Compliance** e de **Medidas Disciplinares**; inclusão de cláusula anticorrupção nos instrumentos contratuais; a implantação do processo de **Due Diligence Reputacional**; o atendimento às demais áreas da CNU em assuntos relacionados a possíveis riscos reputacionais e de imagem; a elaboração e realização de um programa de comunicação e de treinamentos, contando com a apresentação de palestrantes renomados



abordando assuntos relacionados a *Compliance*, tendo como público a alta direção, gestores e demais colaboradores da CNU, o EAD do Código de Conduta, a aplicação de treinamentos presenciais pela equipe de *Compliance* a áreas específicas e a participação nos treinamentos de Integração para Novos Colaboradores; melhoria no processo de *Compliance* Regulatório relativo ao IDSS e calendário das obrigações da ANS e, a manutenção da associação ao Instituto Ethos.

205-3, 406-1, 103-2, 103-3

O Canal de Denúncias da Central Nacional Unimed registrou 95 manifestações internas e externas em 2019 distribuídas da seguinte forma:

- 54 - Fora do escopo do Canal
- 21 - Em análise
- 8 - Procedente
- 5 - Não procede
- 4 - Procedente parcialmente
- 3 - Dados insuficientes para análise

Tirando as 54 que fogem do escopo do Canal de Denúncias, restam 41 manifestações que foram ou estão sendo apuradas tipificadas da seguinte forma:

Todos os colaboradores, quando contratados pela Central Nacional Unimed, recebem um exemplar do Código de Conduta do Sistema Unimed e assinam seu termo de compromisso com os direcionamentos deste importante documento. Assim, desde o início das atividades garantimos que todos tenham conhecimento das nossas diretrizes de conduta e dos acessos ao Canal de Denúncias.

- 15 - Desvios de comportamento
- 11 - Assédio Moral
- 8 - Outros
- 3 - Fraudes
- 1 - Violações de leis
- 4 - Descumprimento de leis vigentes e normativos internos

As equipes de segurança das unidades são terceirizadas e não recebem treinamento sobre Direitos Humanos da Central Nacional Unimed. Não foram registrados casos de corrupção e discriminação no ano.

418-1, 103-2, 103-3

Segurança da informação

Não foi detectado nenhum tipo de incidente de vazamento de dados de qualquer espécie e classificação na Central Nacional Unimed em 2019. A segurança da informações faz o monitoramento por meio de publicações na internet e reclamações recebidas e está em aprimoramento para atender a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais que está programada para entrar em vigor em 2020.





Programas de desenvolvimento de comunidades locais

413-1, 103-2, 103-3

Leis de Incentivo Fiscal – Projetos Incentivados

O incentivo ao aleitamento materno acontece desde antes do nascimento do bebê. As colaboradoras gestantes recebem orientações e participam periodicamente de encontros e palestras. Além de abordar a amamentação, eles proporcionam melhor entendimento sobre as transformações no corpo durante a gravidez e o novo cotidiano. A operadora também foca no público externo. Em 2019, a operadora efetuou o aporte para o desenvolvimento do **Projeto de Peito Aberto**, incentivado pela Lei Federal de Incentivo à Cultura. Foram desenvolvidos 25 vídeos de curta duração, que retratam o aleitamento em todos os segmentos. O material inclui depoimentos de mães lactantes, médicos, especialistas e instituições que apoiam e incentivam o aleitamento materno. Os principais temas são a importância do leite materno, pré-natal e parto adequado.

66

Programas de investimento social privado

Entre os princípios do cooperativismo está promover ações que façam a diferença junto às comunidades, com o objetivo de minimizar impactos negativos nessas regiões e contribuir com a saúde e a qualidade de vida dos moradores. Considera, inclusive, a demanda estabelecida na agenda 2030 dos ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Vale ressaltar que a organização atua diretamente nos ODS 3 – Saúde e Bem-Estar, ODS 4 – Educação de Qualidade e ODS 8 – Emprego digno e crescimento econômico, sempre observando seu vínculo com o negócio da operadora.

A seguir destacamos os programas de investimento social privado.





Unimed Ativa

O programa Unimed Ativa visa a promoção da melhoria da qualidade de vida da população idosa, com gratuidade total em seus eixos de atuação: Curso de Cuidadores de Idosos e Núcleo de Qualidade de Vida do Idoso.

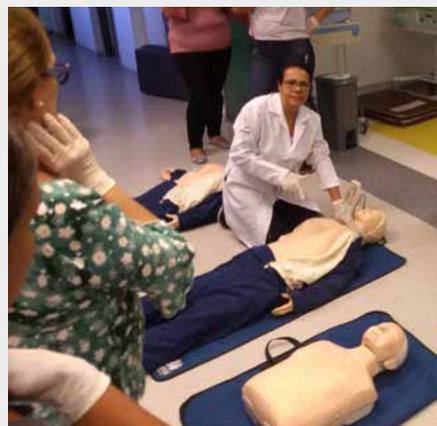
Curso de Formação de Cuidadores de Idosos

O curso de cuidadores promovido pela Central Nacional Unimed e parceiros já formou mais de 2.567 pessoas. A capacitação é oferecida em uma mescla de aulas EAD (60 horas) e presenciais (20 horas). A meta é capacitar os alunos com técnica de qualidade e humanização, seja para o profissional atuar como cuidador de algum familiar, ou conquistar um espaço no mercado de trabalho.

A expectativa de vida dos brasileiros aumentou para média de 76,3 anos, de acordo com o IBGE. Isso significa que o Brasil chegará a 39 milhões de idosos em dez anos, ou seja, 18% do total de

habitantes. O número de pessoas com mais de 60 anos no País ultrapassará o total de crianças em 2030. Diante dessa estatística, a CNU entende como um de seus papéis, desenvolver mecanismos que promovam o bem-estar dessa população. Por isso, a cada ano, procura se atualizar neste segmento.

Em 2019, em parceria com o SENAC e a Faculdade Unimed, 1.646 pessoas foram formadas. A oportunidade de desenvolvimento profissional foi proporcionada aos mais diferentes públicos, nos seguintes Estados: Bahia (Feira de Santana, Ilhéus/Itabuna, Salvador e Santo Antônio de Jesus); Ceará (Fortaleza); Distrito Federal (Brasília); Espírito Santo (Cachoeiro do Itapemirim e Vitória); Goiás (Goiânia e Itumbiara); Maranhão (São Luís); Minas Gerais (Belo Horizonte e Curvelo); Paraná (Curitiba, Cascavel, Umuarama, Campo Mourão, Maringá e Londrina); Rio Grande do Sul (Porto Alegre, Ijuí, Rio Grande e Cruz Alta); Rio de Janeiro (Capital, Resende e Três Rios); e São Paulo (Capital, Jaú, Santos/Guarujá, Osasco, São Bernardo do Campo e Santo André).



Núcleo de Qualidade de Vida para Idosos

Os dois **Núcleos de Qualidade de Vida** para o Idoso mantidos pela Central Nacional Unimed proporcionam atividades elaboradas para promover autonomia aos participantes. Também auxiliam na compreensão das mudanças ocorridas durante o processo de envelhecimento.

Visando, sobretudo, a melhoria da condição física e mental dos idosos, proporcionando maior bem-estar. São oferecidas as práticas de: Ginástica Geriátrica e Rítmica, Musculação, Dança, Oficinas de Tai Chi Chuan, Circuito de exercícios, Palestras sobre diversos temas com foco na promoção da saúde.



Núcleo Arthur Alvim - SP

Localizado na Zona Leste de São Paulo, tem capacidade para atender 200 idosos. Parceiro responsável pelo desenvolvimento das atividades e indicadores de saúde do grupo foi o Instituto Energia.

Núcleo Salvador - BA

Localizado no Bairro da Barra, iniciou as atividades com capacidade para atender 50 idosos.

O parceiro responsável pelo desenvolvimento das atividades e indicadores de saúde do grupo é o Centro Terapêutico Plenitude.



Programa de voluntariado

Os colaboradores têm a oportunidade de participar, anualmente, de um Programa de Voluntariado estruturado com diferentes campanhas. Em 2019, foram realizadas nove ações, envolvendo 113 voluntários. Eles fizeram a diferen-

ça junto aos públicos assistidos por instituições parceiras, beneficiando diretamente 1.184 crianças, jovens e idosos. As ações desenvolvidas foram: Doação de Brinquedos; Doações de Sangue; Feira de Adoção de Pets; Sarau com

música e peça teatral em Abrigo de Idosos; Apadrinhamento de Natal; e Entrega de Cestas de Natal.



Programa Amamentação

O Programa Amamentação iniciou com foco no bem-estar das colaboradoras lactantes. Desde 2018, em São Paulo, podem utilizar as salas de aleitamento. O espaço foi projetado para acolher, incentivar e dar segurança às mães no momento da retirada do leite materno durante o horário de trabalho. Elas recebem um *kit* individual e são orientadas sobre o correto armazenamento do alimento para oferecerem posteriormente aos bebês. Outra medida de incentivo à amamentação adotada foi conceder 15 dias a mais de licença maternidade às colaboradoras.

Além da amamentação, o programa objetiva o incentivo ao parto e pré-natal adequados, reforçando o cuidado da CNU em alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) defendidos pelas Nações Unidas. Para tanto, ampliou as iniciativas, levando o programa também às comunidades assistidas pelas instituições parceiras.

Em 2019, foram realizadas 12 palestras sobre Aleitamento Materno, beneficiando 305 pessoas, entre gestantes, lactantes, pais, avós, entre outros interessados. Os encontros geraram, ainda, agentes multiplicadores nas comunidades, que poderão orientar vizinhos e familiares sobre a importância do ato de amamentar e seus benefícios à saúde da mãe e do bebê.

A CNU desenvolveu uma página de destaque em seu site: www.centralnacionalunimed.com.br/amamentacao, que traz dicas e informações úteis sobre o aleitamento materno.



Campanha de arrecadação de potes de vidro

A Campanha de Arrecadação de Potes de Vidro também está inserida no Programa de Aleitamento Materno. O objetivo é a coleta para doação aos Bancos de Leite Humano em Brasília, Salvador, São Luís e São Paulo. Caixas coletoras ficam disponíveis nas recepções das unidades, estimulando também o público externo nessa prática.



Programa Comunidades Saudáveis

Em 2019, o programa realizou 42 palestras, oficinas e peças de teatro sobre diversos temas, junto às comunidades assistidas pelas instituições parceiras. O foco de cada atividade é promover orientações sobre saúde, conscientizar sobre a necessidade de preservar o meio ambiente e a importância da prática de exercícios.

Destacam-se: Oficina de Brinquedos com Materiais Recicláveis; Oficina de Mini Horta; Oficina de Nutrição para Saúde; Oficina Monitoria Esportiva; Oficina Zen; Palestra Como ter Mais Qualidade de Vida com seus Próprios Recursos; Palestra de Aleitamento Materno; Palestra Qualidade de Vida, acrescentando Vida aos Anos; Palestra Sustentabilidade no Prato; Palestra Você sabe o que está comendo?; Peça Teatral Assegure um Hábito; Peça Teatral Brasil de Cabelos Brancos; Peça Teatral Princesa Higiene e o Príncipe Meio Ambiente.

Considerando por área de atuação, abaixo o número de ações realizadas, público beneficiado e o número de instituições atendidas:

Ações em:	Quantidade	Beneficiados	Instituições
Meio Ambiente	13	422	8
Saúde	25	1.108	15
Esporte	4	177	3
Total	42	1.707	26



Mutirão do Diabetes - Itabuna - BA

A ONG Unidos pelo Diabetes atua há 15 anos junto à população de Itabuna/BA promovendo a conscientização com relação à doença. Reeducação alimentar, exames e pequenas intervenções aos pacientes já diagnosticados são propostos pelos diversos profissionais, que voluntariamente se dispõem a ajudar na causa.

A Central Nacional Unimed, pelo segundo ano consecutivo, apoiou a prática no evento Mutirão do Diabetes. Mais de 10 mil pessoas foram aten-

didadas nos 20 estandes de serviços multidisciplinares e multiprofissionais, médicos e educativos.

Os números foram expressivos: 1,5 mil pessoas realizaram mapeamento de retina e exame do pé diabético; 300 crianças foram atendidas; 300 pessoas foram identificadas com maior risco e realizaram avaliação laboratorial, renal e cardiológica; e 120 casos graves de retinopatia diabética tratados gratuitamente.

Adoção de Praças Públicas

A Central Nacional Unimed aderiu ao Programa Adote Uma Praça e com isso passou a realizar a zeladoria de três praças públicas em São Paulo. Com a iniciativa foi possível cuidar da conservação de áreas públicas do município com serviços de manutenção e execução de melhorias urbanas, ambientais e paisagísticas.

O espaço também foi utilizado para ações como atividades aeróbicas, incentivo a leitura e feira de adoção de animais, além da realização da Semana do Meio Ambiente com oficinas de mini horta orgânica e confecção de brinquedos com materiais recicláveis, nas seguintes praças:

- Praça Nossa Senhora Aparecida - Moema
- Praça General Costa Barreto - Tatuapé
- Praça Maria Noeli Carly Lacerda - Vila Madalena





SAÚDE AMBIENTAL

A preocupação com a saúde física e mental não se limita apenas ao analisar o indivíduo em si. Além do corpo físico e da mente, o espaço do qual o ser humano faz parte precisa ser preservado. Iniciativas de respeito e proteção do meio ambiente também são parte do compromisso da Central Nacional Unimed, que mensura criteriosamente cada processo.

Esse acompanhamento contínuo fomenta o consumo consciente e hábitos saudáveis para melhorar o indicador, com resultados práticos e efetivos.



Indicadores ambientais internos

301-1, 301-2, 103-2

O maior impacto ambiental relacionado a materiais provenientes das operações da Central Nacional Unimed está na produção e distribuição de cartões de PVC, meio pelo qual os serviços são utilizados pelos beneficiários.

A emissão foi reduzida em relação aos anos anteriores pois ocorreu a renovação de contratos, de modo que em 2019 os cartões em questão estavam com data limite de validade vigente, sem necessidade de nova emissão.

Para minimizar o impacto da emissão destes a cooperativa mantém um programa de logística reversa (Unimed Recicla), com o recolhimento pós-consumo e destinação adequada do material, que retorna ao processo produtivo. Essa ação teve um retorno de 4,44% dos cartões em 2019, sendo que o material foi enviado para reciclagem no início do ano seguinte.

Outros materiais utilizados em 2019

Papel sulfite branco A4	4.371.500 folhas
Copos plásticos de 200 ml	120.000 copos
Copos plásticos de 180 ml	15.000 copos
Copos plásticos de 80 ml	25.000 copos
Papel toalha Caixa c/ 8 rolos de 200 m	713.600 metros
Papel higiênico Caixa c/ 8 rolos de 300 m	1.070.400 metros
Envelope plástico	47.058 envelopes

Quantidade de Cartões – PVC

	2019	2018	2017
Cartões emitidos	0,8 milhões	1,5 milhões	1,9 milhões
Peso	2,3 t	4,4 t	6 t
Reciclado	4,44%	7,44%	10,28%

Fonte não renovável – Petróleo

VAMOS CUIDAR DO PLANETA?

O plástico dos cartões é **100% reciclável.**

O processo é simples: os cartões retornam ao fabricante para serem triturados e derretidos.

O material pode se transformar em novos usos como cadeiras, pranchetas e outros cartões.

A reciclagem pode se repetir até que a matéria-prima não esteja comprometida.

Pratique o descarte consciente de seus cartões.

PROGRAMA **Unimed Recicla**

www.centralnacionalunimed.com.br

UNIMED



Resíduos, discriminados por tipo e método de disposição

306-2, 103-2

	Disposição	2019	2018	2017
Resíduos Recicláveis (t)	Reciclagem	11,40	19,83	20,83
Resíduos Não-recicláveis (t)	Aterro	43,72	64,90	74,28
Toners/Cartuchos (unidade)	Reciclagem	115	479	767
Lâmpadas (kg)	Descontaminação e aterro	0	1170	1833
Coleta de Óleo (litro)	Reciclagem	40	43,5	164
Resíduos de Serviços de Saúde (kg)	Autoclavagem e incineração	49	101,21	-

Todos os resíduos provenientes das atividades da operadora em São Paulo são monitorados e coletados com separação entre não-recicláveis e recicláveis, com acompanhamento do peso e volume gerados.

Nas demais unidades de negócios a destinação

de resíduos ocorre por meio dos condomínios onde elas estão instaladas e os valores são cobrados junto com as taxas dos condomínios.

Os Resíduos de Serviços de Saúde da operadora são monitorados por meio de documentos legais e controles de pesagem.

74

Energia

302-1, 103-2

A energia utilizada em todas as unidades de negócios é totalmente proveniente de rede pública, composta por um sistema com diversas fontes simultâneas.

Consumo anual (GJ) x Número de colaboradores



Intensidade energética

302-3, 302-4, 103-2

Em relação a 2018, houve em 2019 uma **redução de 13,31%** no consumo médio de cada colaborador/ano.

Média colaborador/ano (GJ) x % de variação





Água

303-1, 103-2, 103-3

A Central Nacional Unimed realiza atividades administrativas, e, portanto, não utiliza água como insumo no processo produtivo. Não há mecanismos eficientes para medir o descarte de água na rede de esgoto.

No prédio José Bonifácio é utilizado poço arte-

siano outorgado pelo DAEE. Na sede administrativa e unidade do Tatuapé a água é proveniente de rede pública, em ambos os casos, o consumo foi contabilizado no cálculo. Nas demais unidades não é possível mensurar, pois os controles ficam a cargo dos condôminos em que estão instaladas.

	Volume total retirado de água subterrânea (José Bonifácio) m ³	Volume total por abastecimento municipal (Matriz e Tatuapé) m ³
	Consumo anual (m ³)	Consumo anual (m ³)
2017	4.834	2.913
2018	3.970	2.487
2019	1170	7.688

	Consumo Anual (m ³)	Média Mensal (m ³)	Média Anual por Colaborador (m ³)
2017	7.275	606	5,37
2018	6.457	538	5,74
2019	8.858	738	5,59

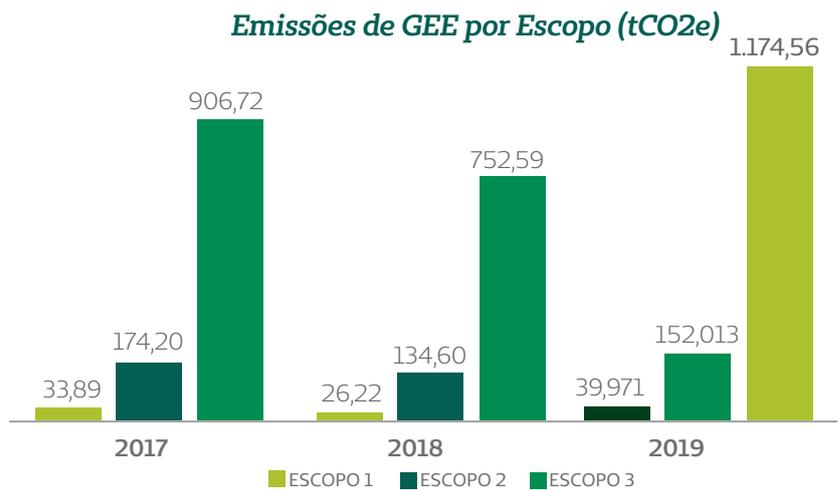
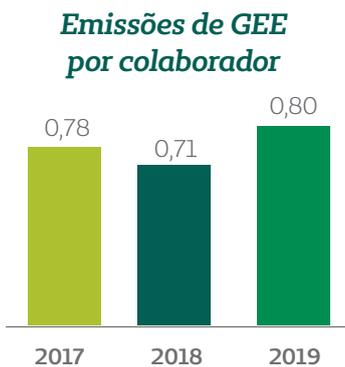
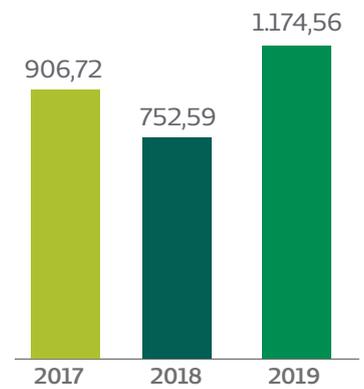
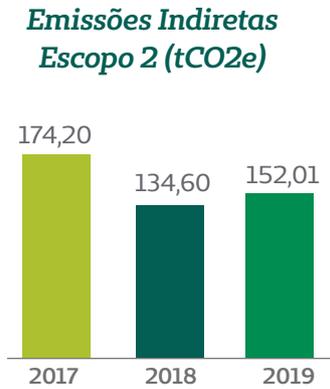
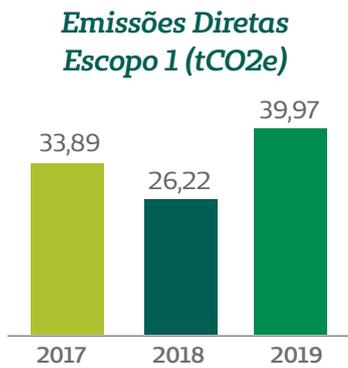




Emissões, Efluentes e Resíduos

305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 103-2, 103-3

Emissões Indiretas Escopo 3 (tCO₂e)



Do total de resíduos gerados, aproximadamente 11 toneladas foram direcionadas para a reciclagem. Todo o material reciclado consiste em emissões evitadas de gases efeito estufa, por não haver decomposição de resíduo, o que é chamado de carbono evitado.

A Central Nacional Unimed recebeu em 2019 o selo Evento Neutro para todos os eventos significativos e também o selo CO₂ Neutro para as emissões de GEE de sua operação.

Após a identificação de todas as fontes, as emissões foram quantificadas e convertidas em CO₂ equivalente, e a compensação foi realizada através do apoio financeiro a projetos ambientais brasileiros, ou seja, a compra de créditos de

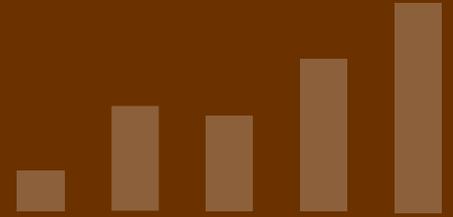
carbono na mesma proporção daquilo que foi emitido.

Para realizar a neutralização de carbono na mesma quantidade que foram geradas nos eventos, as ações ambientais apoiadas foram através do Projeto Ecomapuá Amazon, Projeto Cerâmicas Arrozal, GGP e Sul América e Projeto PCH Terra Santa e Pampeana.

O inventário de GEEs foi desenvolvido na ferramenta GHG Protocol do GVCes e pela Calculadora de Emissões de Gases de Efeito Estufa do Sistema Unimed, por meio da abordagem "Tier 1", e bottom-up conforme IPCC 2006 e adotada pelo GHG Protocol. Foram calculados os gases CO₂, CH₄, HFC e N₂O.



SAÚDE FINANCEIRA



O trabalho e comprometimento de todos da Central Nacional Unimed, mais uma vez, resultaram em números positivos para o lucro operacional. O êxito resultante da precisão e da eficiência na administração — das despesas e dos investimentos — pode ser comprovado neste relatório.

O lucro líquido, as receitas totais, a sinistralidade, as despesas administrativas e o resultado operacional de cada mês/ano são mais do que números em planilhas.

Manter a saúde financeira é um dos alicerces indispensáveis para o cumprimento de compromissos com clientes, beneficiários, colaboradores, sócias e prestadores da cooperativa nacional.





SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

A constante busca pelo fortalecimento do Sistema Unimed pautou a atuação da Central Nacional Unimed em 2019, período marcado pela incorporação de beneficiários nas regiões metropolitanas de São Paulo (SP), Santo Antônio de Jesus, Feira de Santana, Ilhéus e Itabuna, (BA). Ao assumir estas áreas, a cooperativa abriu caminho para ampliar suas vendas, que alcançaram 166 mil novas vidas no ano.

Esse movimento, alinhado aos investimentos estratégicos, permitiu a ampliação do resultado líquido em 54,2% no ano, para R\$ 271,3 milhões. Isso ocorreu mesmo com as “dores” do crescimento, tendo elevado a sinistralidade em 0,8 ponto percentual, para 87,8%. O que demonstra que temos muito trabalho pela frente e mais a contribuir com o fortalecimento do Sistema Unimed na Saúde Suplementar brasileira.

Economia e o mercado de Saúde Suplementar

A economia brasileira registrou pouco desenvolvimento ao longo de 2019, encerrando o ano com crescimento de 1,1% – muito abaixo das projeções iniciais.

O mercado de trabalho registrou suave melhora, com recuo de 0,6 ponto percentual na taxa de desemprego medida pelo IBGE, encerrando em 11,0% da PEA. Essa timidez da recuperação dos empregos e o baixo crescimento da atividade econômica limitaram o potencial de crescimento do setor de Saúde Suplementar. De acordo com a ANS, o mercado de planos de saúde terminou o ano com 47,0 milhões beneficiários, perda de 60 mil vidas, o equivalente a 0,13% do total.

A inflação geral, medida pelo IPCA/IBGE, ficou em 4,31%, pouco acima da meta estipulada pelo governo (4,25%). Enquanto os custos médios dos serviços de saúde – subitem do próprio IPCA, que impacta na estrutura de custos das operadoras – cresceram 7,07% no mesmo período.

No que diz respeito às taxas de juros, o Brasil experimentou novas reduções na Selic ao longo do ano, tendo recuado dos 6,5% anuais no final de 2018, para 4,5% em dezembro de 2019, o que exerce impacto nas receitas financeiras da cooperativa.





SOBRE O RELATÓRIO

GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

SAÚDE SOCIAL

SAÚDE AMBIENTAL

SAÚDE FINANCEIRA

BALANÇO SOCIAL

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

201-1, 103-2, 103-3

Desempenho econômico-financeiro da CNU sem efeitos da RN ANS 430 (pró-forma)

O desempenho econômico abaixo apresenta os dados financeiros da Central Nacional Unimed sem os efeitos da RN 430, que exige a apresen-

tação dos custos assistenciais decorrentes de intercâmbio habitual como redutores das contraprestações:

Ingressos Totais	Sinistralidade	Despesas Administrativas	Resultado Financeiro	Resultado Operacional	Resultado Líquido
R\$ 7.607 mm	87,8%	5,8%	R\$ 79,2 mm	R\$ 138,2 mm	R\$ 271,3 mm
+35,9%	+0,8 p.p.	-0,1 p.p.	+17,9%	-6,0%	+54,2%

Em **2019**, os **ingressos totais** registraram alta de 35,9% e somaram **R\$ 7.607,3 milhões** (R\$5.598,2 em 2018) – compostos pelas contraprestações de planos de saúde, receitas com coparticipação e receitas de intercâmbio. No ano, impulsionada principalmente pela transferência de parte da carteira da Unimed Fesp, a CNU teve acréscimo 166 mil beneficiários, o que representa 10,8% da carteira, totalizando 1.713.550 vidas. Enquanto isso, o mercado registrou uma queda de 0,13%.

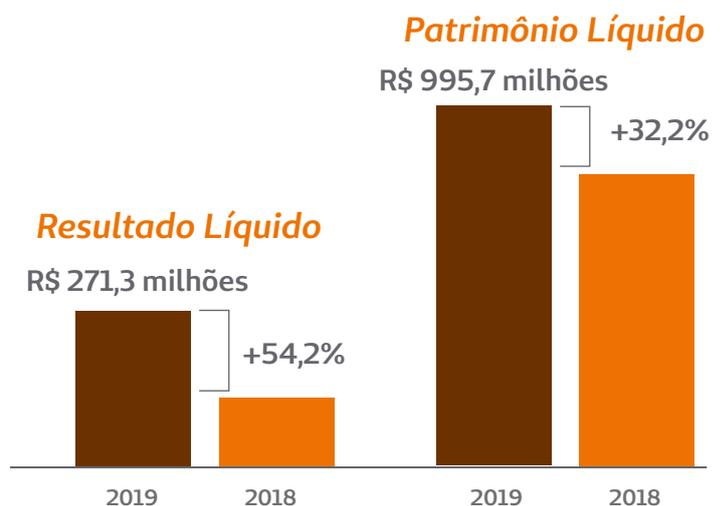
A maior participação no faturamento da cooperativa é de contratos de planos de saúde em pré-pagamento (61,0% do total), seguido pelos contratos em custo operacional (17,0%) e as receitas de intercâmbio e coparticipação (19,0% e 5,0%, respectivamente).

A sinistralidade ficou em 87,8% das contraprestações, taxa 0,8 ponto percentual acima do observado no exercício anterior, influenciada pela constituição de provisões referentes às carteiras assumidas e às novas vendas de 166 mil vidas.

As despesas administrativas consumiram 5,8% dos ingressos totais, o que representa uma que-

da de 0,1 ponto percentual em relação a 2018. O principal fator de redução foi o ganho de escala com o faturamento adicionado pelas novas vidas e pelo controle efetivo na realização de despesas.

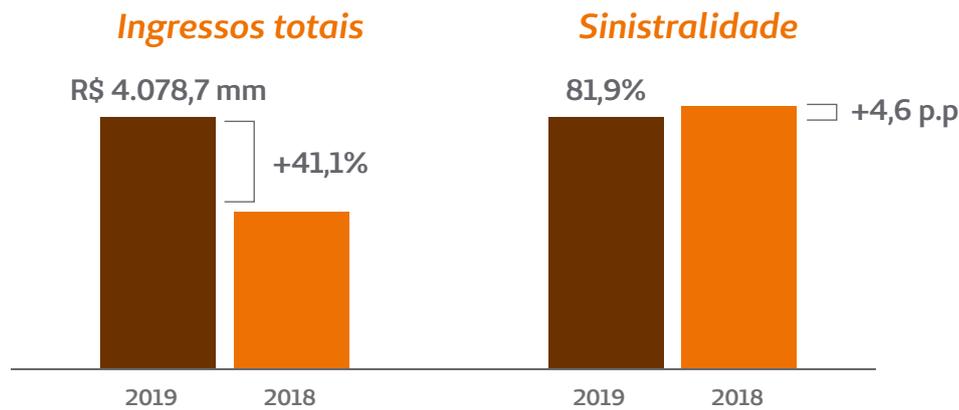
O resultado financeiro sentiu o impacto da queda da taxa de juros, porém, se beneficiou da correção monetária aplicada sobre os depósitos judiciais, terminando o ano em R\$ 79,2 milhões – contra R\$ 67,2 milhões de 2018. Para amenizar os impactos da redução dos juros, a cooperativa adotou uma diversificação estratégica dos investimentos, o que permitiu alcançar a rentabilidade relativa de 113,5% em CDI.



Desempenho econômico-financeiro com efeitos da RN ANS 430

O desempenho econômico abaixo apresenta os dados financeiros da Central Nacional Unimed com os efeitos da RN 430, que classifica como redutor das contraprestações todo

atendimento habitual de intercâmbio e mantém como custo assistencial somente aquele relacionado aos atendimentos eventuais de intercâmbio



Levando-se em consideração os impactos da RN 430 da ANS em **2019**, as **Contraprestações** registraram crescimento de 41,1% e somaram **R\$ 4.078,7 milhões**, impulsionadas pelo crescimento da carteira CNU, além da ampliação das praças com atendimento direto.

No que tange às despesas assistenciais, o montante sob responsabilidade da cooperativa ficou

em R\$ 2.123,0 milhões em 2019, o que representa sinistralidade de 81,9%, taxa 4,6 pontos percentuais acima do observado em 2018.

Com relação à Margem de Solvência, calculada com base no percentual de 33% da média dos últimos 36 meses de eventos incorridos e proporcional para 2019 em relação ao total exigido, foi registrada cobertura de 146,7%.



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Demonstrativo financeiras individuais e consolidadas em 31 de dezembro de 2019

CNU - RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO 2019

Cooperativas Associadas,

De acordo com as disposições legais, submetemos à sua apreciação as demonstrações financeiras da Central Nacional Unimed – Cooperativa Central (CNU), relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019.

A CNU é uma cooperativa de segundo grau, dentro do Sistema Cooperativo e Empresarial Unimed, sendo o quadro associativo composto por 323 Unimeds. Atenta aos princípios cooperativistas, sua gestão é pautada pelos compromissos do Pacto Global, iniciativa das Nações Unidas (ONU) para os direitos humanos, trabalhistas, meio ambiente e combate à corrupção.

Os clientes da CNU são atendidos por cooperativas do Sistema Unimed e por prestadores credenciados. Ao longo de 2019, as singulares do Sistema Unimed receberam R\$ 2.814,3 milhões em repasses atrelados aos atendimentos realizados aos beneficiários da CNU, ante R\$ 2.763,5 milhões no ano anterior.

De acordo com a ANS, a CNU ocupa a sexta posição no ranking das maiores operadoras de saúde suplementar do país. Em dezembro de 2019, a CNU possuía 1.713.550 beneficiários, distribuídos por todo o território nacional, com destaque para as regiões metropolitanas de São Paulo/SP, Salvador/BA, Santo Antônio de Jesus/BA, Feira de Santana/BA, Ilhéus/BA, Itabuna/BA, Manaus/AM, São Luís/MA e Brasília/DF, onde a CNU mantém, respectivamente, sua matriz e filiais.

Em 2019, o volume de Ingressos Totais cresceu 35,9%, para R\$ 7.607,3 milhões (inclui coparticipação). A Sinistralidade ficou em 87,8% das contraprestações, taxa 0,8 p.p. acima do observado no exercício anterior. O Resultado Operacional ficou em R\$ 138,2 milhões, pouco abaixo do observado em 2018, movimento que era esperado para o primeiro ano de absorção das carteiras da região metropolitana de São Paulo e praças da Bahia. O Resultado Líquido, por sua vez, cresceu 54,2%, para R\$ 271,3 milhões, impulsionado pela combinação de negócios adquirido da FESP.

Economia e o Mercado de Saúde Suplementar

A economia brasileira registrou baixo crescimento ao longo de 2019, encerrando o ano com crescimento de 1,1%, muito abaixo das projeções iniciais.

O mercado de trabalho registrou suave melhora, com recuo de 0,6 p.p. na taxa de desemprego medida pelo IBGE, que encerrou 2019 em 11,0% da PEA. Essa timidez da recuperação dos empregos e o baixo crescimento da atividade econômica limitaram o potencial de crescimento do mercado de saúde suplementar. De acordo com a ANS, o mercado de planos de saúde terminou o ano com 47,0 milhões beneficiários, perda de 60 mil vidas, o equivalente a 0,13% do total.

A inflação geral, medida pelo IPCA/IBGE, ficou em 4,31%, pouco acima da meta estipulada pelo governo (4,25%), enquanto os custos médios dos serviços de saúde, subitem do próprio IPCA, e que impacta na estrutura de custos das operadoras, cresceu 7,07% no mesmo período.

No que diz respeito às taxas de juros, o Brasil experimentou novas reduções na taxa Selic ao longo do ano, tendo recuado de 6,5% a.a. no final de 2018 para 4,5% a.a. em dezembro de 2019, o que exerce impacto nas receitas financeiras da Cooperativa.

CNU - Desempenho Econômico-Financeiro – Sem Efeitos da RN ANS 430 (Pró-forma)

O desempenho econômico abaixo apresenta os dados financeiros da CNU sem os efeitos da RN 430, que exige a apresentação dos custos assistenciais decorrentes de intercâmbio habitual como redutores das contraprestações:



Em **2019**, os **ingressos totais** registraram alta de 35,9% e somaram **R\$ 7.607,3 milhões** (R\$5.598,2 em 2018) – compostos pelas contraprestações de planos de saúde, receitas com coparticipações e receitas de intercâmbio. No ano, a CNU, impulsionada principalmente pela aquisição de negócio realizado com FESP, cresceu 167.307 beneficiários, que representa 10,8% da carteira, para 1.713.550 beneficiários, enquanto o mercado registrou uma queda de 0,13%.

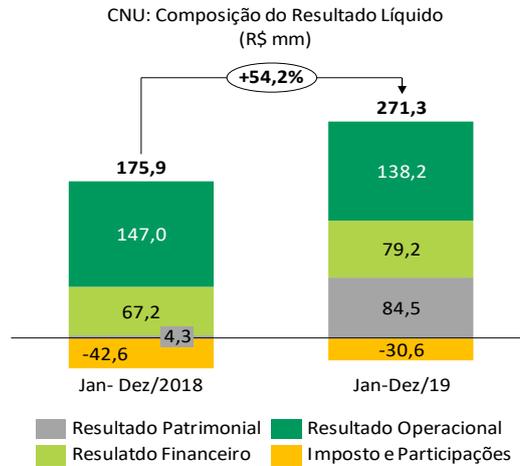
A maior participação no faturamento da Cooperativa é de contratos de planos de saúde em pré-pagamento (61,0% do total), seguido pelos contratos em custo operacional (17,0%) e as receitas de intercâmbio e coparticipação (19,0% e 5,0%, respectivamente).

A Sinistralidade ficou em 87,8% das contraprestações, taxa 0,8 p.p. acima do observado no exercício anterior, influenciada pela constituição de provisões referentes às carteiras assumidas e às vendas novas de 166 mil vidas.

As despesas administrativas consumiram 5,8% dos ingressos totais, que representa uma queda de 0,1 p.p. em relação a 2018. O principal fator de redução foi o ganho de escala com o faturamento adicionado pelas novas vidas e pelo controle efetivo na realização de despesas.

O resultado financeiro sentiu o impacto da queda da taxa de juros, porém, se beneficiou da correção monetária aplicada sobre os depósitos judiciais e terminou o ano em R\$ 79,2 milhões, contra R\$ 67,2 milhões, em 2018. Para amenizar os impactos da redução dos juros, a Cooperativa adotou uma diversificação estratégica dos investimentos, o que permitiu alcançar a rentabilidade relativa de 113,5% CDI.

O resultado líquido alcançou R\$ 271,3 milhões no ano, volume 54,2% superior ao registrado em 2018, tendo o Resultado Operacional como força motriz.



O Resultado Líquido impulsionou o Patrimônio Líquido da CNU para R\$ 918,9 milhões, no final de 2019, crescimento de 22,0% no ano.

CNU - Desempenho Econômico-Financeiro – Com Efeitos da RN ANS 430

O desempenho econômico abaixo apresenta os dados financeiros da CNU com os efeitos da RN 430, que classifica como redutor das contraprestações todo atendimento habitual de intercâmbio e, mantém, como custo assistencial somente aquele relacionado aos atendimentos eventuais de intercâmbio



Levando-se em consideração os impactos da RN 430, da ANS, em 2019, as **Contraprestações** registraram crescimento de 41,1% e somaram **R\$ 4.078,7 milhões**, impulsionado pelo crescimento da carteira CNU, além da ampliação das praças com atendimento direto.

No que tange as despesas assistenciais, o montante sob responsabilidade da CNU ficou em R\$ 2.123,0 milhões, em 2019, o que representa sinistralidade de 81,9%, taxa 4,6 p.p. acima do observado em 2018.



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Com relação à Margem de Solvência, calculada com base no percentual de 33% da média dos últimos 36 meses de eventos incorridos e proporcional para 2019 em relação ao total exigido, a CNU registrou cobertura de 146,7%.

São Pulo, 10 de março de 2020

A Diretoria Executiva



Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações

Central Nacional Unimed - Cooperativa Central

Balanço patrimonial

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018

(Em milhares de Reais)

ATIVO	Nota s	2019	2018	2019
		Controladora	Controladora	Consolidado
Ativo circulante		1.711.920	1.547.959	1.711.915
Disponível	3b	45.748	66.948	46.273
Realizáveis		1.666.172	1.481.011	1.665.642
Aplicações financeiras	3c/4	594.223	771.055	594.223
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	4	538.289	563.482	538.289
Aplicações Livres	4	55.934	207.573	55.934
Créditos de operações com planos de assistência à saúde		695.041	626.418	695.041
Contraprestação pecuniária a receber	5	475.632	340.238	475.632
Participações de Beneficiários em Eventos Indenizáveis	5	29.278	-	29.278
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	5	93.256	126.691	93.256
Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	5	96.875	159.489	96.875
Créditos de oper. assist. à saúde não relacion. com planos de saúde da operadora	6	264.472	33.978	264.475
Despesas diferidas		41.787	12.372	41.787
Créditos tributários e previdenciários	7	32.730	14.872	32.749
Bens e títulos a receber		23.582	21.056	23.031
Despesas antecipadas		14.336	1.261	14.336
Ativo não circulante		880.673	420.182	878.703
Realizável a longo prazo		466.116	335.543	466.359
Aplicações financeiras	3c/4	159.477	142.774	159.477
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	4	158.666	135.074	158.666
Aplicações Livres	4	811	7.700	811
Créditos tributários e previdenciários	7	37.682	24.657	37.892
Títulos e créditos a receber		25.105	22.990	25.105
Depósitos judiciais e fiscais	16	243.853	145.122	243.885
Investimentos	3g/8	67.172	47.695	60.809
Participações Societárias pelo Método de Equivalência Patrimonial		63.260	47.695	56.897
Participações em Instituições não Reguladas		63.260	45.753	56.897
Outros Investimentos		3.912	1.942	3.912
Imobilizado	3hg/ 9	40.334	28.872	42.444
Imóveis de uso próprio		20.154	21.089	20.154
Imobilizado de uso próprio		3.529	4.625	3.747
Imobilização em curso		15.835	-	15.835
Outras imobilizações		816	3.158	2.708
Intangível	3gi/9	307.051	8.071	309.090
Total do ativo		2.592.594	1.968.140	2.590.620

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras



Central Nacional Unimed - Cooperativa Central

Balanço patrimonial

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018

(Em milhares de Reais)

PASSIVO	Notas	2019	2018	2019
		Controladora	Controladora	Consolidado
Passivo circulante		1.195.540	1.007.762	1.196.975
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	3k/10	853.483	700.438	853.483
Provisões de contraprestações		181.494	126.977	177.136
Provisão de contraprestação não ganha - PCNG	3k	177.136	123.174	177.136
Provisão para remissão	3k	4.357	3.803	4.357
Provisão de eventos a liquidar para o SUS		38.490	40.395	38.490
Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais		143.857	194.469	143.857
Provisão de eventos ocorridos e não avisados (PEONA)	10a	489.642	338.597	489.642
Débitos de operações de assistência à saúde		72.220	195.306	72.220
Contraprestação a restituir		39	23	39
Receita antecipada de contraprestações	11a	-	28.007	-
Comercialização sobre operações	11b	9.595	14.244	9.595
Operadoras de planos de assistência à saúde	3o	62.586	153.032	62.586
Débitos de oper. assist. à saúde não relacion. com planos de saúde da operadora	12	53.842	19.748	51.452
Provisões		40.586	14.619	40.586
Provisão para IR e CSLL		15.075	-	15.075
Provisões para Ações Judiciais		25.511	14.619	25.511
Tributos e encargos sociais a recolher	13	34.301	22.024	34.441
Obrigações com pessoal		-	-	3
Fornecedores		-	-	143
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	14	85.002	-	85.002
Débitos diversos	15	56.087	55.288	56.185
Conta corrente de cooperados		19	339	19
Passivo não circulante		401.304	207.119	401.337
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	3k/10	159.147	128.008	159.147
Provisão para remissão		6.412	5.716	6.412
Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS		152.735	122.292	152.735
Provisões	3j/16	192.432	79.110	192.464
Provisões para ações judiciais		192.432	79.110	192.464
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	14	49.726	-	49.726
Patrimônio líquido		995.749	753.260	995.749
Capital social	17a	185.493	118.092	185.493
Reservas	17b	579.284	488.835	579.284
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits		579.284	488.835	579.284
Ajustes de avaliação patrimonial		389	580	389
Sobras à disposição da AGO	17c	230.583	145.753	230.583
Total do passivo		2.592.594	1.968.140	2.590.620

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras



Central Nacional Unimed - Cooperativa Central

Demonstrações de resultados (sobras e perdas) Consolidado

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019

(Em milhares de Reais)

	Nota s	2019	2018	2019
		Controladora	Controladora	Consolidado
Contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde		4.078.716	2.891.215	4.078.716
Receitas com operações de assistência à saúde		4.175.518	2.949.663	4.175.518
Contraprestações líquidas	3p/vi	4.176.768	2.951.953	4.176.768
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	3k	(1.250)	(2.290)	(1.250)
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora	19b	(96.802)	(58.448)	(96.802)
Eventos indenizáveis líquidos		(3.341.772)	(2.234.723)	(3.341.772)
Eventos conhecidos ou avisados	19c	(3.190.727)	(2.232.023)	(3.190.727)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	3k/19	(151.045)	(2.700)	(151.045)
Resultado das operações com planos de assistência à saúde		736.944	656.492	736.944
Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde		3.545	3.350	3.545
Receitas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	19d	504.579	178.074	505.885
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar		439.876	176.051	440.913
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar		61.777	-	61.777
Outras receitas operacionais		2.926	2.023	3.194
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde		-	-	(292)
Outras despesas operacionais com planos de assistência à saúde	19e	(144.356)	(60.373)	(144.356)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde		(131.084)	(73.983)	(131.084)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças		(11.446)	(2.452)	(11.446)
Provisão para perdas sobre créditos		(1.826)	16.062	(1.826)
Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	19f	(373.483)	(168.954)	(379.185)
Resultado bruto		727.230	608.589	722.542
Despesas de comercialização	11b	(141.294)	(122.428)	(141.294)
Despesas administrativas	19g	(447.738)	(339.194)	(455.785)
Resultado Operacional, antes do resultado financeiro e patrimonial		138.198	146.968	125.463
Resultado financeiro líquido	1h	79.175	67.245	79.178
Receitas financeiras		103.704	71.727	103.712
Despesas financeiras		(24.530)	(4.482)	(24.536)
Resultado patrimonial	19i	84.484	4.283	110.236
Receitas patrimoniais		101.999	4.440	110.236
Despesas patrimoniais		(17.514)	(157)	-
Resultado antes dos impostos e participações		301.857	218.495	297.362
Imposto de renda	3m/19i	(12.802)	(23.477)	(12.802)
Contribuição social	3m/19i	(4.831)	(8.537)	(4.831)
Participações no resultado	3a	(12.950)	(10.586)	(12.950)
Sobra líquida do exercício		271.274	175.895	284.294

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras



Central Nacional Unimed - Cooperativa Central

Demonstrações de resultados abrangentes
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018
(Em milhares de Reais)

	Nota	2019	2018	Consolidado
Sobra líquida do exercício		271.274	175.895	271.274
Ajuste nos ganhos não realizados com títulos e valores mobiliários - Valor Bruto		589	880	589
(-) Deduções de Impostos (34%)		(200)	(299)	(200)
Ajuste nos ganhos não realizados com títulos e valores mobiliários - Líquidos	4	389	581	389
Resultado abrangente		271.663	176.476	271.663

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

SOBRE O
RELATÓRIOGOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADESAÚDE
SOCIALSAÚDE
AMBIENTALSAÚDE
FINANCEIRABALANÇO
SOCIALSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Central Nacional Unimed - Cooperativa Central

Demonstrações das mutações do patrimônio líquido

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018

(Em milhares de Reais)

Nota	Capital social		Reservas			Ajustes de Avaliação Patrimonial	Sobras à disposição da AGO		Total
	Subscrito	A integralizar (16)	Reserva legal	FATES	Outras reservas	Ajustes de Avaliação Patrimonial	Atos cooperativos	Atos não cooperativos	
Saldos em 31 de dezembro de 2017	107.177	(16)	174.038	45.834	141.158	-	110.522	-	578.713
Destinação das sobras do exercício anterior conforme AGO de 21 de março de 2018:	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aumento de reserva	-	-	-	-	97.663	-	(97.663)	-	-
Aumento de Capital Social	12.859	-	-	-	-	-	(12.859)	-	-
(-)JRRF	(1.929)	-	-	-	-	-	-	-	(1.929)
Ajustes de Avaliação Patrimonial	-	-	-	-	-	581	-	-	581
Sobra líquida do exercício	-	-	-	-	-	-	176.073	(177)	175.895
Destinação:	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Absorção pelas sobras de atos cooperativos	-	-	-	-	-	-	(4.599)	4.599	-
Para a reserva legal	-	-	17.147	-	-	-	(17.147)	-	-
Para a FATES	-	-	-	12.995	-	-	(8.574)	(4.422)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2018	118.107	(16)	191.185	58.829	238.821	581	145.753	-	753.260
Destinação das sobras do exercício anterior conforme AGO de 27 de março de 2019:	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aumento de reserva	-	-	-	-	76.000	-	(76.000)	-	-
Aumento de Capital Social	69.753	-	-	-	-	-	(69.753)	-	-
(-)JRRF	(2.126)	-	-	-	-	-	-	-	(2.126)
Movimentações de Capital:	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retirada de cooperada	(226)	-	-	-	-	-	-	-	(226)
Movimentações de Reservas:	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reversão de Reserva de Contingência	-	-	-	-	(26.242)	-	-	-	(26.242)
Ajustes de Avaliação Patrimonial	-	-	-	-	-	(192)	-	-	(191)
Sobra líquida do exercício	-	-	-	-	-	-	313.202	(41.928)	271.274
Destinação:	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Absorção pelas sobras de atos cooperativos	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Para a reserva legal	-	-	27.127	-	-	-	(27.127)	-	-
Para a FATES	-	-	-	13.564	-	-	(13.564)	-	-
Saldos em 31 de dezembro de 2019	185.509	(16)	218.312	72.393	288.579	389	272.511	(41.928)	995.749

SOBRE O
RELATÓRIOGOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADESAÚDE
SOCIALSAÚDE
AMBIENTALSAÚDE
FINANCEIRABALANÇO
SOCIALSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Central Nacional Unimed - Cooperativa Central

Demonstrações dos fluxos de caixa (método direto)

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019

(Em milhares de Reais)

Descrição	2019	2018	2019
	Controladora	Controladora	Consolidado
Atividades Operacionais			
Recebimentos de Plano Saúde (+)	5.808.654	4.602.431	5.809.839
Resgate de Aplicações Financeiras (+)	4.421.211	3.618.341	4.421.211
Recebimentos de Juros de Aplicações Financeiras (+)	12.988	10.560	12.988
Outros Recebimentos Operacionais (+)	413.842	371.904	416.025
Pagamentos a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde (-)	(5.197.172)	(4.158.183)	(5.201.771)
Pagamentos de Comissões (-)	(164.790)	(79.552)	(164.790)
Pagamentos de Pessoal (-)	(112.209)	(83.604)	(114.045)
Pagamentos de Pró-Labore (-)	(6.546)	(1.071)	(6.546)
Pagamentos de Serviços Terceiros (-)	(184.033)	(163.051)	(186.953)
Pagamentos de Tributos (-)	(209.763)	(141.400)	(211.450)
Pagamentos de Processos Judiciais (-) (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(38.115)	(62.188)	(38.115)
Pagamentos de Aluguel (-)	(3.619)	(3.715)	(3.619)
Pagamentos de Promoção/Publicidade (-)	(7.411)	(2.937)	(7.411)
Aplicações Financeiras (-)	(4.379.047)	(3.662.186)	(4.379.047)
Outros Pagamentos Operacionais (-)	(266.301)	(188.674)	(275.618)
Caixa Líquido das Atividades Operacionais	87.689	56.675	70.698
Atividades de Investimento			
Recebimentos de Dividendos (+)	10	-	10
Pagamentos de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros (-)	(6.299)	(7.649)	(6.429)
Pagamentos Relativos ao Ativo Intangível (-)	(208.966)	(2.410)	(208.966)
Pagamentos de Aquisição de Participação em Outras Empresas (-)	(22.506)	-	(22.506)
Caixa Líquido das Atividades de Investimento	(237.761)	(10.059)	(237.891)
Atividades de Financiamento			
Integralização Capital em Dinheiro (+)	-	-	17.448
Recebimento Empréstimos/Financiamentos (+)	149.430	-	149.430
Pagamentos de Amortização de Empréstimos/Financiamentos/Leasing (-)	(20.557)	(97)	(20.557)
Outros Pagamentos das Atividades de Financiamento (-)	-	(6.737)	-
Caixa Líquido das Atividades de Financiamento	128.873	(6.834)	146.321
Varição Líquida de Caixa	(21.200)	39.782	(20.872)
Caixa Saldo Inicial	66.948	21.766	67.145
Caixa Saldo Final	45.748	66.948	46.273
Ativos Livres no início do período	215.272	124.367	215.272
Ativos Livres no final do período	56.744	215.272	56.745
(Diminuição)/aumento nas Aplicações Financeiras – RECURSOS LIVRES	(158.528)	90.905	(158.528)

90

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais)

1 Contexto operacional

A Central Nacional Unimed - Cooperativa Central (“Central Nacional Unimed” ou “Operadora”) é uma sociedade simples de responsabilidade limitada, situada em São Paulo na Alameda Santos, nº 1826, constituída e regida de acordo com a legislação específica das sociedades cooperativistas. Tem por objetivos principais a operação de planos privados de assistência à saúde, a instituição de uma câmara de compensação nacional e a orientação para a criação, o desenvolvimento e a interação de um sistema cooperativo de operadoras de planos privados de assistência à saúde, em todo o território nacional. A Operadora possui 323 cooperadas em 31 de dezembro de 2019 e 326 em 2018.

A Central Nacional Unimed - Cooperativa Central é controladora da “Unimed Administração e Serviço Ltda. “UAS”.

2 Base de elaboração e apresentação

As demonstrações financeiras da Operadora foram preparadas em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, as quais abrangem os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis quando referendados pela ANS, inclusive as normas instituídas pela própria ANS, a Lei das Sociedades Cooperativas (Lei nº 5.764/71), assim como aspectos relacionados à Lei 6.404/76 e à Lei 11.638/07.

Na elaboração das presentes demonstrações financeiras foi observado o modelo de plano de contas contido na Resolução Normativa RN nº 435/18, sendo apresentadas segundo os critérios de comparabilidade estabelecidos pelo Pronunciamento CPC 26.

O Conselho Federal de Contabilidade (CFC) publicou a Norma Brasileira de Contabilidade – ITG 2004/2017 que estabelece critérios e procedimentos específicos de registro das variações patrimoniais e de estrutura das demonstrações financeiras, de avaliação e informações mínimas a serem incluídas em notas explicativas para a entidade cooperativa. A Interpretação dispõe sobre o tratamento contábil decorrente de atos cooperativos e atos não cooperativos, que foram denominados ingressos/dispêndios e receitas/custos/despesas e consolidam o conceito, o conteúdo, a estrutura e a nomenclatura da demonstração de resultados, que passou a ser denominada demonstração de sobras e perdas. As determinações contidas nesta interpretação se aplicam a todo o tipo de cooperativa, no que não for conflitante com as determinações de órgãos reguladores. As informações adaptadas aos padrões de apresentação preconizados pelo CFC estão apresentadas na Nota Explicativa nº 19.

a) Bases para a Consolidação

As demonstrações consolidadas incluem as demonstrações financeiras da Unimed Administração e Serviço Ltda, na qual a Operadora detém 100% de participação, em 31 de dezembro de 2019, sendo que as demonstrações estão identificadas como controladora e consolidado. O processo de consolidação das contas patrimoniais e de resultados corresponde à soma dos saldos do ativo, passivo, receitas e despesas das empresas acima, segundo a natureza de cada saldo, obedecendo ao disposto no CPC 36 do Conselho Federal de Contabilidade - CFC, obedecendo os seguintes critérios:



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

- i) Eliminação dos saldos das contas ativas e passivas decorrentes das transações entre as empresas incluídas na consolidação, bem como e eliminação das receitas e das despesas decorrentes de negócios com as empresas incluídas na consolidação;
- ii) Eliminação do investimento relevante na proporção 100% de seu respectivo patrimônio;

A autorização para a conclusão destas demonstrações financeiras foi dada pela Diretoria em reunião realizada em 09 de março de 2020.

2.1. Base para mensuração

As demonstrações financeiras foram elaboradas de acordo com o custo histórico, com exceção dos seguintes itens reconhecidos nos balanços patrimoniais:

- Ativos financeiros mensurados pelo valor justo por meio do resultado;
- Ativos financeiros disponíveis para venda mensurados pelo valor justo.

2.2. Moeda funcional e moeda de apresentação

A moeda funcional da Operadora é o Real. Estas demonstrações financeiras estão apresentadas em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma.

2.3. Uso de estimativas e julgamentos

Na preparação destas demonstrações financeiras, a Administração utilizou julgamentos, estimativas e premissas que afetam a aplicação das políticas contábeis da Operadora e os valores reportados dos ativos, passivos, receitas e despesas. Os resultados reais podem divergir dessas estimativas. Estimativas e premissas são revisadas de uma maneira contínua. As revisões das estimativas são reconhecidas prospectivamente.

As notas explicativas listadas abaixo incluem: (i) As informações sobre julgamentos realizados na aplicação das políticas contábeis que têm efeitos significativos sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras; (ii) As informações sobre as incertezas relacionadas a premissas e estimativas que possuem um risco significativo de resultar em um ajuste material no exercício a findar-se no próximo período contábil:

- **Nota 7 - Créditos tributários e previdenciários**
- **Nota 3i e 10 - Provisões técnicas de operações de assistência à saúde**
- **Nota 3j e 15 - Provisões judiciais**
- **Nota 9c - Intangível**

3 Principais políticas contábeis

a. Apuração das sobras ou perdas

O regime de apuração de sobras e perdas é o de competência. As receitas com contraprestações de contratos com preços pré-estabelecidos foram apropriadas pelo valor correspondente ao rateio diário - "pró-rata" dia do período de cobertura de cada contrato, a partir de seu primeiro dia de vigência.



As receitas com contratos firmados na modalidade “pós-estabelecido”, correspondente ao ressarcimento dos eventos já comunicados, são reconhecidas no mês em que os custos foram avisados, a crédito da conta “Contraprestações líquidas”. Quando da emissão da fatura, o registro é revertido e o valor total faturado, incluindo a taxa de administração, é reconhecido como receita de contraprestações de operações de assistência à saúde.

Os eventos indenizáveis são reconhecidos no momento em que são avisados pelas cooperativas Unimed (intercâmbio) e pelos prestadores de serviços assistenciais.

As despesas diferidas referem-se a agenciamentos e são registradas quando incorridas e apropriadas ao resultado no prazo de 12 meses. As comissões mensais incidentes sobre as contraprestações emitidas são registradas como despesas do período.

A participação mínima dos funcionários no resultado é apurada com base na convenção coletiva firmada com o sindicato da categoria. Complementos adicionais à participação mínima são reconhecidos de acordo com determinadas metas estipuladas pela Administração.

b. Disponível

Representam numerário disponível em caixa, em contas bancárias e investimentos financeiros com vencimento inferior a 90 dias, contados a partir da data de aquisição. Esses ativos apresentam risco insignificante de mudança do valor justo e são monitorados pela Operadora para o gerenciamento de seus compromissos no curto prazo e estão representados pela rubrica “Disponível”.

c. Aplicações financeiras

Os títulos e valores mobiliários são classificados de acordo com a intenção da Administração nas seguintes categorias:

- Valor justo por meio do resultado: um ativo financeiro é classificado pelo valor justo por meio do resultado caso seja classificado como mantido para negociação e seja designado como tal no momento do reconhecimento inicial. Os ativos financeiros são designados pelo valor justo por meio do resultado se a Operadora gerencia tais investimentos e toma decisões de compra e vendas baseadas em seus valores justos de acordo com a gestão de riscos e estratégia de investimentos.
- Ativos financeiros disponíveis para venda: são ativos financeiros que são designados como disponíveis para venda ou não são classificados em nenhuma das categorias destacadas. Esses ativos financeiros são registrados pelo valor justo e as mudanças, que não sejam perdas por redução ao valor recuperável, são reconhecidas em outros resultados abrangentes e apresentadas dentro do patrimônio líquido, líquida dos efeitos tributários.
- Ativos financeiros mantidos até o vencimento: os títulos classificados como “mantidos até o vencimento” são avaliados pelo valor investido, acrescidos dos rendimentos auferidos até a data do balanço.
- Recebíveis: são ativos financeiros não derivativos com pagamentos fixos ou determináveis, que não são cotados em um mercado ativo. São incluídos como ativo circulante, exceto aqueles com prazo de vencimento superior a 12 meses após a data do balanço (estes são classificados como ativos não circulantes). Os recebíveis da Operadora compreendem as contas a receber de clientes (créditos de operações com planos de assistência à saúde).



Valor justo

Valor justo é o montante pelo qual um ativo pode ser trocado, ou um passivo liquidado, entre partes conhecidas e empenhadas na realização de uma transação justa de mercado, na data do balanço.

Quando disponível, a Operadora determina o valor justo de instrumentos financeiros com base nos preços cotados no mercado ativo para aquele instrumento. Um mercado é reconhecido como ativo se os preços cotados são prontamente e regularmente disponíveis e representam transações de mercado fidedignas e regulares ocorridas de forma justa entre partes independentes.

O valor justo dos ativos financeiros é apurado da seguinte forma: (i) Títulos públicos - apurado com base nos preços de mercado secundário divulgados pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais - (ANBIMA); (ii) As quotas de fundos de investimento são valorizadas pelo valor da quota informado pelos administradores dos fundos na data de encerramento do balanço.

d. Avaliação do valor recuperável dos ativos financeiros

Um ativo tem perda no seu valor recuperável se uma evidência objetiva indica que um evento de perda ocorreu após o reconhecimento inicial do ativo financeiro. A evidência objetiva de que os ativos financeiros (incluindo títulos patrimoniais) perderam valor pode incluir o não pagamento ou atraso no pagamento por parte do devedor, indicações de que o devedor ou emissor entrará em processo de falência, ou o desaparecimento de um mercado ativo para o título.

As perdas de valor (redução do valor recuperável) dos ativos financeiros disponíveis para venda são reconhecidas pela reclassificação da perda cumulativa que foi reconhecida no patrimônio líquido para o resultado. As perdas dos demais ativos são reconhecidas no resultado e refletidas em conta redutora do ativo correspondente; quando um evento subsequente indica reversão da perda do valor é revertida e registrada no resultado.

e. Créditos de operações com planos de assistência à saúde

Os créditos de operações com planos de assistência à saúde correspondem às contraprestações pecuniárias a receber pelas vendas de planos de saúde coletivos e individuais. São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos, em contrapartida à conta de contraprestações líquidas (resultado) ou PCNG (passivo circulante), conforme período de cobertura dos contratos vigentes na data do balanço, e pelos valores a receber referentes a ressarcimento de eventos.

f. Provisão para perdas sobre créditos de operações com planos de assistência à saúde

A provisão para cobertura de eventuais perdas na realização dos créditos a receber foi constituída a partir da avaliação das bases históricas de inadimplência, prazos de recebimento e volumes de perdas incorridas, sendo o montante considerado suficiente pela Administração.

g. Investimentos

Os investimentos representados por participações em (i) controladas - quando a Companhia exerce controle, ou seja, quando está exposta a, ou tem direitos sobre, retornos variáveis decorrentes de seu envolvimento com a investida e tem a capacidade de afetar esses retornos por meio de seu poder na investida; (ii) coligadas - nos quais há influência significativa nas



deliberações da Administração; são avaliados pelo método de equivalência patrimonial. Os demais investimentos são avaliados pelo método de custo.

h. Imobilizado

Os itens do imobilizado são avaliados pelo custo histórico de aquisição menos a depreciação acumulada e perdas por *impairment*, quando aplicável. Ganhos e perdas na alienação de um item do imobilizado são apurados pela comparação entre os valores advindos da alienação com o valor contábil do imobilizado. A depreciação é reconhecida no resultado pelo método linear considerando a vida útil econômica residual estimada para cada bem do ativo imobilizado. Imóvel adquirido em 2011 tem vida útil estimada de 32,5 anos, imóvel adquirido em 2014 tem vida útil estimada de 47,5 anos e os demais imóveis, 31 anos; móveis e utensílios, de 10 anos; equipamentos de processamento de dados e veículos, de 5 anos.

i. Intangível

O intangível da cooperativa tem vida útil definida e é formado por licença de *Softwares* que são amortizados pelo método linear, pelo prazo de sua vida útil. O principal software será amortizado em 10 anos e pelo ativo relacionado a combinação de negócios que foi registrado pelo valor justo de transferência e será amortizado por 20 anos, prazo de vigência do contrato.

j. Impairment de ativos não financeiros

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

k. Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

As provisões técnicas são constituídas de acordo com notas técnicas atuariais e determinações contidas na Resolução Normativa - RN nº 209 de 22 de dezembro de 2009 e alterações posteriores.

A provisão para contribuições não ganhas (PCNG) compreendem as parcelas de contribuições não ganhas, conforme período de cobertura de risco "pró-rata" dia, relativamente ao período iniciado e não decorrido. Os valores são constituídos no passivo e são apropriados ao resultado conforme vigência da cobertura de risco.

A Provisão de eventos a liquidar para o SUS abrange os ressarcimentos ao SUS que são notificados à Operadora e ainda não cobrados pela ANS, multiplicados pelo percentual histórico de cobrança (%hc), que é calculado a partir do total dos valores cobrados sobre o total dos valores notificados, com base nos ABIs emitidos até 120 dias anteriores ao mês de referência. Abrange também o valor total cobrado e não pago pela Operadora, relativo a débitos inscritos em Dívida Ativa ou não, atualizados com multa, juros e encargos legais até o último dia útil do mês de referência. Os valores de ressarcimento ao SUS a serem registrados são disponibilizados mensalmente na página da ANS na rede mundial de computadores.

A provisão para eventos a liquidar foi constituída com base nos eventos ocorridos e avisados pelas Cooperativas Unimed e prestadores de serviços médicos até a data do encerramento do exercício.

A provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA) é calculada conforme nota técnica atuarial com a finalidade de fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que ainda não tenham sido avisados pelas cooperativas Unimed e pelos prestadores de serviços



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

de saúde. A provisão é calculada com base em método estatístico-atuarial, conhecido como “triângulos de run-off”, que considera o desenvolvimento mensal histórico dos eventos avisados, líquidos de glosas, observado o período de 24 meses, para estabelecer uma projeção futura por período de ocorrência.

A provisão para remissão (provisão para benefícios a conceder) é calculada conforme nota técnica atuarial aprovada pela ANS e corresponde à garantia das obrigações decorrentes das cláusulas contratuais de remissão das contraprestações pecuniárias referentes à cobertura de assistência à saúde.

l. Ativos e passivos contingentes (Provisões)

O reconhecimento, a mensuração e a divulgação das contingências ativas e passivas, exceto pelas contingências relacionadas a eventos, são efetuados de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico CPC 25.

Ativos contingentes - não são reconhecidos contabilmente. Os ativos contingentes cuja expectativa de êxito é provável são divulgados, quando aplicável e reconhecidos no balanço apenas quando transitado em julgado.

Passivos contingentes - são constituídas provisões para riscos fiscais, trabalhistas e cíveis, cuja probabilidade de perda seja classificada como provável, quando os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança. Os passivos contingentes fiscais e trabalhistas classificados como perda possível não são reconhecidos contabilmente, sendo divulgados em notas explicativas; os passivos contingentes cíveis quando classificados como perda possível são divulgados em notas explicativas. Os classificados como perda remota não são divulgados.

m. Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro líquido - atos não cooperativos

O imposto de renda é calculado à alíquota de 15% sobre o resultado positivo dos atos não cooperativos, adicionado da totalidade das receitas de aplicações financeiras, mais adicional de 10% sobre a parcela do lucro tributável que excede a R\$ 240 ao ano. A contribuição social sobre o lucro líquido é calculada à alíquota de 9% sobre o resultado positivo dos atos não cooperativos, adicionado da totalidade das receitas de aplicações financeiras.

A despesa com imposto de renda e contribuição social sobre o lucro líquido compreende os impostos de renda correntes e diferidos. O imposto corrente e o imposto diferido são reconhecidos no resultado a menos que estejam relacionados a itens diretamente reconhecidos no patrimônio líquido. O imposto corrente é o imposto a pagar sobre o lucro tributável do período calculado com base nas alíquotas vigentes na data de balanço e inclui qualquer ajuste aos impostos a pagar com relação aos períodos anteriores.

O imposto diferido é reconhecido com relação às diferenças temporárias entre os valores contábeis de ativos e passivos para fins de recolhimento (impostos correntes). Um ativo de imposto de renda e contribuição social diferido é reconhecido por perdas fiscais, créditos fiscais e diferenças temporárias dedutíveis não utilizadas quando é provável que lucros futuros sujeitos à tributação estejam disponíveis e contra os quais serão utilizados. Os ativos e passivos fiscais correntes e diferidos são compensados caso haja um direito legal de compensar passivos e ativos fiscais correntes, e eles se relacionam a imposto de renda e contribuição social lançado



pela mesma autoridade tributária sobre a entidade sujeita à tributação. Ativos de imposto de renda e contribuição social diferido são revisados a cada data de balanço e serão reduzidos na medida em que sua realização não seja provável.

n. Benefícios aos empregados

As obrigações de benefícios de curto prazo para empregados são reconhecidas pelo valor esperado a ser pago e lançadas como despesa à medida que o serviço respectivo é prestado.

Fazem parte da política de benefícios concedidos aos empregados a assistência médica, seguro de vida em grupo, previdência complementar, garantia funeral, ticket alimentação, ticket refeição, auxílio creche ou auxílio babá, plano odontológico, estacionamento, assistência para emergências em viagens, programa de educação com subsídio de até 50% para cursos de graduação, pós - graduação, MBA e mestrado, vale transporte ou ônibus fretado, participação nos resultados, convênio farmácia, convênio academia e empréstimo pessoal. Em 2019 a política e benefícios culminou no pagamento do montante de R\$ 50.085 (R\$ 39.891 em 2018).

o. Plano de complementação de aposentadoria

A Cooperativa mantém com a Unimed Seguradora S.A., em favor de seus Diretores, um plano de previdência privada, na modalidade Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL). O benefício consiste em uma renda mensal temporária, pelo prazo de 12 meses, a partir do término do mandato dos diretores. O plano é de contribuição definida e o valor da renda mensal é calculado com base no montante dos recursos acumulados nas reservas matemáticas formadas pelas contribuições aportadas. As contribuições mensais realizadas no exercício totalizaram R\$ 1.140 (R\$ 1.146 em 2018).

p. Gerenciamento de riscos

A Gerência de Riscos, Controles Internos e Compliance têm como responsabilidade acompanhar, monitorar e controlar os riscos, bem como identificar as oportunidades que afetam diretamente as operações da Central Nacional Unimed.

O gerenciamento de risco é um processo que envolve todos os níveis da Central Nacional Unimed, considerando o estabelecimento de estratégias, a identificação de eventos em potencial que podem afetá-las, bem como a administração dos riscos de modo a mantê-los compatíveis ao apetite a risco da Operadora.

A comunicação com a Organização é realizada por meio de políticas e procedimentos, os quais são disponibilizados aos funcionários na intranet da Central Nacional Unimed.

Risco de mercado

Definição

Risco de Mercado é a perda potencial decorrida de oscilações dos preços de mercado do ativo objeto ou mesmo de fatores exógenos que influenciam os preços de mercado. No que tange a aplicações, o risco de taxa de juros é a perda resultante de mudanças da taxa de juros, inclusive mudanças no aspecto das curvas de rendimentos. As exposições da Operadora ao risco da taxa de juros incluem, entre outras, o risco de taxa de juros para obrigações com contratos de investimentos (títulos da dívida, títulos privados, e outras modalidades constantes na carteira de investimentos).



Tratamento

O risco de mercado é monitorado de forma periódica pela Central Nacional Unimed, através de comitês para controle e deliberações em relação aos resultados, ao cenário político-econômico e ao atendimento da política de investimentos estabelecida pela Operadora, que define níveis mínimos de investimentos em cada instituição financeira, bem como os controles necessários para obtenção de maior segurança nos investimentos e transparência na gestão dos recursos disponíveis.

Risco operacional

Definição

Risco operacional é definido como possível evento cuja ocorrência acarrete ou possa acarretar em falha ou demora em processos internos (procedimento/pessoal/TI) gerando insatisfação ou perda de clientes e/ou de informações.

Tratamento

O processo de gestão qualitativa dos riscos é conduzido pela Gerência de Riscos e Controle Interno e está estruturado da seguinte forma:

(i) Mapeamento dos riscos

A identificação dos riscos é efetuada pela Gerência de Riscos, Controles Internos e Compliance e validada pelos gestores responsáveis e Alta Administração.

(ii) Classificação dos riscos

Os riscos identificados na fase do mapeamento são alocados em uma categoria, de acordo com os critérios de classificação previamente acordados e validados pela Administração.

(iii) Avaliação dos riscos

A avaliação dos riscos permite que a Administração considere até que ponto os eventos elencados na fase de identificação de riscos podem impactar a realização dos objetivos. Para avaliar os riscos identificados e classificados, utilizam-se as métricas de impacto e probabilidade, as quais foram desenvolvidas tendo como base as informações financeiras da Central Nacional Unimed.

(iv) Avaliação dos controles

A Gerência de Riscos, Controles Internos e Compliance é responsável pela avaliação dos controles associados aos riscos, os quais são efetuados com base em critérios qualitativos.

(v) Estabelecimento de planos de ação

São estabelecidos planos de ação para os casos onde seja identificada a ausência ou insuficiência de controles e/ou riscos representativos não aceitos pelo comitê de riscos. Estes planos de ação contemplam a ação a ser implementada, o responsável pela implementação e a data de conclusão. A Gerência de Riscos, Controles Internos e Compliance é responsável pelo monitoramento dos planos de ação e reporte para todas as partes interessadas.

Risco de crédito

Definição

O risco de crédito é o risco de uma contraparte não cumprir com suas obrigações contratuais, levando a empresa a incorrer em perdas financeiras.

Tratamento

O gerenciamento do risco de crédito visa atender aos padrões, políticas e procedimentos específicos que incluem o monitoramento da exposição em ativos de risco de crédito com relação às contrapartes. As análises dessas instituições são realizadas por agências de classificação de riscos de crédito que operam no país, para acompanhamento das instituições financeiras do portfólio da Operadora.

Adicionalmente, o risco decorrente da possibilidade de perda pelo não recebimento dos valores contratados, devido a inadimplemento de clientes é minimizado pela concentração de recebimentos na modalidade de pré-pagamento e diversificação da carteira.

Em 31 de dezembro de 2019, a carteira de aplicações da Operadora está alocada nas instituições com as seguintes classificações de risco:

Nota	2019		2018	
	Valor	Part. %	Valor	Part. %
AAA	22.380	2,97%	21.541	2,36%
AA	43.663	5,84%	24.626	2,70%
A	52	0,01%	32.983	3,61%
BBB	54	0,01%	43.129	4,72%
B	40	0,01%	38	-
Subtotal	66.189	8,83%	122.317	13,39%
Risco soberano (letras financeiras do tesouro)				
Sem classificação				
Título de Capitalização	199	-	200	-
Fundo de Investimento	586.017	77,73%	694.484	76,01%
Sub Total	687.511	86,61%	791.513	86,61%
Exposição ao risco de crédito de aplicações financeiras	753.700	100,00%	913.830	100,00%
Contraprestações e intercâmbio a receber	959.513	-	660.395	-
Total de exposição ao risco de crédito	1.713.212	-	1.574.225	-

Risco legal

Definição

O Risco Legal está relacionado a possível evento cuja ocorrência represente ou possa representar práticas incoerentes com normativos estabelecidos (internos ou externos), boas normas de conduta, princípios de governança, ética, bem como favoreça ou possa favorecer eventos de fraudes.

Tratamento

A Operadora, através da área Jurídica, acompanha a realização e formatação dos contratos firmados bem como a revisão e atualização periódica da documentação. Adicionalmente, por meio das áreas Jurídica e Riscos, acompanha permanentemente as mudanças relacionadas à legislação.



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Risco de liquidez

Definição

Risco de liquidez está associado à possibilidade de falta de recursos para honrar os compromissos assumidos em função do descasamento entre os ativos e passivos.

Tratamento

A Operadora mantém uma política de investimento atualizada, para tomada de decisões. Nessa política estão definidos os níveis mínimos de liquidez a serem mantidos. A ferramenta de apoio utilizada para manter a liquidez fica condicionada a projeção do fluxo de caixa da carteira de investimentos com os respectivos passivos, sendo utilizado modelo de comparação histórica entre os ciclos operacionais realizados num período mínimo de 90 dias.

Aplicações

Liquidez	2019	% Carteira	2018	% Carteira
Imediata	35.166	4,66%	760.510	83,24%
De 1 a 30 dias	38.451	5,10%	6.160	0,67%
De 31 a 120 dias	558.609	74,10%	73	-
De 121 a 240 dias	1	0,00%	4.119	0,45%
De 241 a 360 dias	12.145	1,59%	193	0,02%
Acima de 360 dias	109.328	14,55%	142.774	15,61%
Total	753.700	100,00%	913.829	100,00%

Casamento de ativos e passivos (ALM)

	Sem vencimento definido	A vencer em até 1 ano	A vencer entre 1 e 7 anos	Total	Consolidado
Disponível	45.478	-	-	45.478	46.272
Aplicações financeiras	586.022	58.350	109.328	753.700	753.700
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	-	695.041	-	695.041	695.041
Créditos de oper. assist. à saúde não relacion. com planos de saúde da Operadora	-	264.472	-	264.472	264.475
Depósitos judiciais e fiscais	243.853	-	-	243.853	243.885
Bens e títulos a receber	-	23.582	25.105	48.687	48.136
Total dos ativos financeiros	875.353	1.041.445	134.433	2.051.231	2.051.509
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	489.642	516.577	6.411	1.012.630	1.012.630
Contraprestações a restituir	-	39	-	39	39
Comercialização sobre operações	-	9.595	-	9.595	9.595
Débitos de oper. assist. à saúde não relacion.	-	53.842	-	53.842	51.452
Tributos e contribuições a recolher	-	34.301	-	34.301	34.441
Total dos passivos financeiros	489.642	614.354	6.411	1.110.407	1.108.157

Risco de subscrição

Definição

Risco de Subscrição está relacionado à possibilidade de ocorrência de um evento que acarrete ou possa acarretar em uma situação econômica contrária quanto às incertezas existentes na estimação das provisões técnicas, bem como a probabilidade dos eventos a serem pagos pela Operadora de Planos de Saúde, em um período futuro, ser maior que o montante de contraprestações a ser recebido.

Concentração de riscos

A carteira está composta por sua maioria em contratos coletivos e pré-estabelecidos, conforme apresentado abaixo:

Distribuição das contraprestações Líquidas por modalidade de plano:

(Em milhares de Reais)

	2019	2018	
Modalidade de Preço	5.194.866	4.506.974	%
<i>Pós-Estabelecido</i>	1.381.100	1.082.410	28%
<i>Pré-Estabelecido</i>	3.813.766	3.424.564	11%
Corresponsabilidade Cedida RN 430	(1.018.098)	(1.555.021)	
Total Contraprestações	4.176.768	2.951.953	

Tratamento

A Operadora precifica de forma estimada a projeção de eventos no futuro, tendo como base os históricos das operações. Utiliza-se como incremento aos valores apurados as devidas correções monetárias, os impactos legislativos (novas edições do Rol de Procedimentos publicados pela ANS), o impacto nos custos devido aos reajustes nos honorários médicos e uma inflação médica dos insumos hospitalares (diárias, taxa de sala, taxa de equipamentos, material, medicamentos, etc.), além de levar em consideração a distribuição etária, sexo, grau de dependência e região geográfica da população cotada.

Mensalmente são analisadas as variações observadas nas provisões técnicas para acompanhamento da sua adequação.

Os procedimentos acima indicados são utilizados para definir (se necessário) mudanças na metodologia de cálculo das provisões, revisão dos procedimentos de cálculo e na tomada de decisão.

O teste de sensibilidade abaixo apresenta impacto no resultado e no patrimônio líquido em função de uma variação nos eventos de 5 pontos percentuais para mais ou para menos.

Teste de sensibilidade -									
Impacto no resultado e no patrimônio líquido em 2019									
	Contraprestações Líquidas	Índice de sinistralidade	Eventos	+5p.p.	R\$	Impacto DRE	-5p.p.	R\$	Impacto DRE
Pré-estabelecido	3.813.766	80%	3.067.389	85%	3.258.078	(190.688)	75%	2.876.701	190.688
Impacto no Patrimônio Líquido (*)						(169.468)			169.468



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

(*) Para a apuração do imposto de renda sobre o patrimônio líquido considerou-se a incidência de imposto à alíquota de 34% sobre a parcela dos atos não cooperativos (32,73%).

Eventual aumento ou diminuição nos eventos relativos aos planos pós-estabelecidos são refletidos também nas contraprestações, de forma a compensar tal oscilação. Desta forma, não sensibilizamos este item para efeito de divulgação. Em 2019 o total de contraprestações com preço pós-estabelecido foi de R\$ 1.841.610 e o total de eventos foi de R\$ 1.601.946.

q. Normas ainda não adotadas

As normas que estão descritas a seguir, somente serão adotadas pela Central Nacional Unimed quando forem referendadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, o que não ocorreu até o fechamento destas demonstrações financeiras, e para as quais a Cooperativa ainda está avaliando os impactos.

RN nº 442/2018

Em 20 de dezembro de 2018, a Resolução Normativa RN nº 393/2015, que dispõe sobre critérios de constituição de Provisões Técnicas no mercado de operadoras de planos de assistência à saúde, através da Resolução Normativa RN nº 442, foi alterada, passando a instituir: (i) a constituição da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados ocorridos no SUS – PEONA SUS, referente à estimativa do montante de eventos/sinistros originados no Sistema Único de Saúde, que tenham ocorrido e que não tenham sido avisados à Operadora; (ii) a constituição da Provisão para Insuficiência de Contraprestação/Prêmio – PIC, referente à insuficiência de contraprestação/prêmio para a cobertura dos eventos/sinistros a ocorrer, quando constatada.

A referida resolução entrou em vigor em 1º de janeiro de 2020, e os impactos decorrentes da aplicação da referida Norma, são os que se seguem:

- Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados ocorridos no SUS – PEONA SUS, conforme as informações disponibilizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), referentes aos procedimentos realizados na rede assistencial do Sistema (SUS), haverá a necessidade de registro de provisão, a partir de janeiro de 2020, com o impacto de aproximadamente 1,63% do Patrimônio Líquido, no exercício seguinte aos dessas demonstrações.
- Provisão para Insuficiência de Contraprestação/Prêmio – PIC – A Companhia procedeu ao cálculo da referida provisão de acordo com os requerimentos da RN 442/18 e não foi identificado insuficiência. Portanto, nenhuma provisão será constituída.

IFRS 17 – Contrato de Seguros

A IFRS 17 estabelece os princípios para o reconhecimento, mensuração, apresentação e divulgação de contratos de seguro dentro do escopo da Norma. O objetivo da IFRS 17 é assegurar que uma entidade forneça informações relevantes que representem fielmente esses contratos. Essas informações fornecem uma base para os usuários de demonstrações financeiras avaliarem o efeito que os contratos de seguros têm sobre a posição financeira, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa da entidade. A IFRS 17 entra em vigor para períodos anuais como início em ou após 1º de janeiro de 2021. A norma será aplicável à Central Nacional Unimed apenas quando referendada pela ANS.



4 Aplicações financeiras

Valor justo por Meio do Resultado:	Nível de hierarquia do valor justo	2019				2018
		Valor do custo amortizado	Ajuste a valor justo	Valor justo	Valor contábil	Valor contábil
Certificado de depósitos bancários - CDB/RDB	2	17	-	17	17	31.024
Operações compromissadas	2	21.503	-	21.503	21.502	1.804
Quotas de fundos de investimentos	2	587.778	-	587.778	586.021	694.484
Letras Financeiras	2	619	-	619	616	10.411
Total		609.917	-	609.917	608.156	737.723
Disponível para venda:						
Certificado de depósitos bancários - CDB/RDB	2	415	-	415	414	40.488
Debêntures	2	3.200	389	3.589	3.165	6.122
Demais investimentos (*)	2	195	-	195	195	200
Total		3.811	389	4.200	3.774	46.810
Mantidos até o vencimento						
Certificado de depósitos bancários - CDB/RDB	2	34	-	34	34	4.151
Debêntures	2	29.688	3.196	32.884	29.232	27.996
Letras Financeiras	2	11.466	2.087	13.553	11.209	-
Letras Financeiras do Tesouro (LFT)	2	64.289	(4)	64.284	60.669	57.595
Notas do Tesouro Nacional	2	41.029	4.106	45.135	40.625	39.234
Total		146.505	9.385	155.890	141.769	128.976
Total das aplicações		760.233	9.774	770.007	753.700	913.509

(*) Tratam-se de títulos correspondentes a Título de Capitalização e Poupança.

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018, não houve reclassificações entre as categorias dos referidos ativos financeiros, inclusive os ativos mantidos até o vencimento. A tabela anterior apresenta instrumentos financeiros registrados pelo valor justo, utilizando um método de avaliação.

Os diferentes níveis de hierarquia do valor justo foram definidos como a seguir:

- Nível 1: Preços cotados (não ajustados) em mercados ativos para ativos e passivos idênticos;
- Nível 2: *Inputs*, exceto preços cotados, incluídas no Nível 1 que são observáveis para o ativo ou passivo, diretamente (preços) ou indiretamente (derivado de preços);

Movimentação das aplicações financeiras

	2019	2018
Saldo no início do exercício	913.829	783.068
Aplicações	3.904.967	3.343.529
Resgates	(4.108.703)	(3.256.564)
Rendimento	54.395	60.269
IRRF/IOF s/ receitas de aplicações financeiras	(10.788)	(16.473)
Saldo no final do exercício	753.700	913.829

Parte dos saldos das aplicações são utilizados pelo regulador como garantia de lastro das provisões técnicas. A garantia financeira corresponde aos ativos disponíveis para lastrear as provisões de eventos a liquidar em aberto e que tenham sido avisados a mais de 30 dias, conforme os critérios dispostos nas Resoluções Normativas nºs 227/10 e 392/15, que



regulamentam o procedimento de reconhecimento contábil dos valores referentes à provisão de eventos a liquidar com operações de assistência à saúde.

Garantia das provisões técnicas

	Nota	2019	2018
Ativos garantidores			
Títulos de renda fixa – privados		595.660	601.727
Ativos Vinculados		486.179	499.132
Ativos não vinculados		109.481	102.595
Títulos de renda fixa – públicos		101.294	96.829
Ativos Vinculados		101.294	96.829
Total		696.954	698.556
Provisões técnicas			
Provisão para remissão		10.769	9.519
Provisão de eventos ocorridos e não avisados		489.642	338.597
Provisão de eventos a liquidar e Provisão SUS		252.454	357.156
(-)Depósitos judiciais – eventos	16	(136.769)	(93.993)
Total		616.096	611.279

5 Créditos de operações com planos de assistência à saúde

	2019	2018
Faturas a receber das contraprestações dos planos de assistência a saúde	479.893	343.313
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(4.261)	(3.074)
Contraprestação pecuniária a receber	475.632	340.239
Participação dos beneficiários em eventos	29.414	12.053
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(135)	(114)
Participação dos beneficiários em eventos	29.279	11.939
Contraprestações a faturar (*)	96.661	147.495
Outros créditos	217	57
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(2)	(2)
Outros créditos de operações de planos de saúde	96.876	147.550
Contraprestação Corresponsabilidade Assumida	93.255	126.701
(-) Provisão para perdas sobre créditos	-	(10)
Operadoras de planos de assistência à saúde	93.255	126.691
Total	695.041	626.418

(*) Contraprestações a faturar - Referem-se aos gastos incorridos com a utilização dos planos de assistência à saúde dos contratos da modalidade de preço “pós-estabelecidos” já avisados, mas cujo valor ainda não foi faturado às empresas contratantes. A provisão desses valores possibilita o reconhecimento simultâneo das receitas e despesas conforme critério descrito na Nota Explicativa nº 3a.

a. Idade dos saldos

Créditos com operações com planos de saúde

	2019	2018
A vencer	463.657	485.915
Vencidos de 1 a 30 dias	40.250	45.722
Vencidos de 31 a 60 dias	25.754	12.353
Vencidos de 61 a 90 dias	17.312	8.845
Vencidos há mais de 90 dias	152.466	76.783

SOBRE O
RELATÓRIOGOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADESAÚDE
SOCIALSAÚDE
AMBIENTALSAÚDE
FINANCEIRABALANÇO
SOCIALSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

	2019	2018
Subtotal	699.439	629.619
Provisão para perdas sobre créditos	(4.399)	(3.200)
Total	695.041	626.418

A Companhia mantém nota técnica atuarial para mensuração e constituição da provisão para perdas sobre crédito. A carteira de clientes é predominada por contratos corporativos e os prazos de recebimento são diversificados. O prazo de vencimento, quando diferenciado, é observado na formatação do preço.

Em 2019 a companhia aumentou seus ingressos totais em 35,9%, impulsionada pela ampliação das praças de atuação, abrangendo os estados da Bahia e São Paulo

6 Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da Operadora

a. Composição do Saldo

	2019	2018	Consolidado
Intercâmbio Eventual*	237.934	29.242	237.934
Receita de prestação de serviços não relacionados a Plano de Saúde	-	-	3
(-) Provisão para perdas sobre créditos	8.305	4.396	8.305
Operadoras de planos de assistência à saúde	229.629	24.846	229.632
Intercambio a Faturar	34.843	9.132	34.843
Total	264.472	33.978	264.475

b. Idade dos saldos

	2019	2018	Consolidado
A vencer	136.954	7.856	136.957
Vencidos de 1 a 30 dias	36.634	9.954	36.634
Vencidos de 31 a 60 dias	30.782	3.475	30.782
Vencidos de 61 a 90 dias	23.230	877	23.230
Vencidos há mais de 90 dias	45.177	16.212	45.177
Sub Total	272.777	38.374	272.780
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(8.305)	(4.396)	(8.305)
Total	264.472	33.978	264.475

(*) Intercâmbio a receber - Refere-se a valores a receber de cooperativas singulares e federações, relativos a atendimentos prestados aos seus usuários.

Com a aquisição de negócio detalhada na Nota Explicativa nº 9, o volume de intercâmbio, que passou a abranger o estado de São Paulo, aumentou de forma significativa.

7 Créditos tributários e previdenciários

a. Composição do Saldo

Curto prazo	2019	2018	Consolidado
IRRF sobre serviços	5	3	23
IRRF sobre aplicações financeiras	15.372	6.453	15.372
IRPJ e CSLL	2.882	775	2.882

SOBRE O
RELATÓRIOGOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADESAÚDE
SOCIALSAÚDE
AMBIENTALSAÚDE
FINANCEIRABALANÇO
SOCIALSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

PIS e COFINS a compensar	5.355	4.180	5.355
Contribuição Social	7.100	3.421	7.100
ISS	4	-	4
Outros	2.012	40	2.012
Total	32.730	14.872	32.749
Longo Prazo			
IRF pro órgãos públicos	31.849	19.802	31.849
IRRF s/ aplicações financeiras	5.833	4.855	5.833
IRPJ e CSLL	-	-	210
Total	37.682	24.657	37.892

b. Movimentação de créditos tributários e previdenciários

	2019	2018	Consolidado
Curto prazo			
Saldo no início do exercício	14.872	20.314	14.891
Constituição	45.181	34.646	45.181
Atualização Monetária	-	128	-
Compensações	(27.323)	(40.216)	(27.323)
Saldo no final do exercício	32.730	14.872	32.749
Longo prazo			
Saldo no início do exercício	24.657	25.364	25.053
Constituição	28.828	8.316	29.094
Atualização Monetária	-	66	6
Compensações	(15.803)	(9.089)	(15.803)
Saldo no final do exercício	37.682	24.657	38.349

SOBRE O
RELATÓRIOGOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADESAÚDE
SOCIALSAÚDE
AMBIENTALSAÚDE
FINANCEIRABALANÇO
SOCIALSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

8 Investimentos

Informações das investidas e controlada

	Unimed Participações Ltda (i)		Unio Tecnologia (ii)		Unimed Administração e Serviços (iii)		Outros investimentos		Total - Controlada		Consolidado
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
a. Informações sobre:											
Capital social	477.597	436.097	30.441	-	9.343	9.343	-	-	517.381	465.521	508.038
Capital social em quotas	1.169.178.056	1.119.178.129	30.441.440	-	934.315	934.315	-	-	1.200.553.811	1.120.132.525	1.199.619.496
Quantidade de quotas de propriedade da Operadora	49.085.291	43.402.766	6.088.288	-	934.315	744.771	-	-	56.107.894	44.147.537	55.173.579
Total do ativo	1.141.235	1.000.272	38.315	-	7.830	3.499	-	-	1.187.380	1.035.054	1.179.550
Total do passivo circulante e não circulante	47.839	73.070	789	-	1.467	7.172	-	-	50.095	423.696	48.627
Receitas	169.656	110.480	864	-	14.033	2.380	-	-	184.553	115.471	170.520
Patrimônio líquido	1.093.396	927.202	37.498,21	-	6.363	(3.672)	-	-	1.137.258	923.218	1.130.895
Resultado do exercício	158.062	97.763	(28)	-	(4.495)	(7.772)	-	-	153.540	89.720	158.034
b. Informações sobre os investimentos:											
Quantidade de ações/quotas possuídas	49.085.291	43.276.907	6.088.288	-	934.315	744.771	-	-	-	-	-
Porcentagem de participação	4,20%	3,87%	20%	-	100%	79,71%	-	-	-	-	-
Saldo no início do exercício	38.268	31.437			7.455	7.455	1.972	1.972	47.695	40.864	40.240
Aquisição de quotas	2.587	2.410	10.963	-	16.418	-	1.970	-	31.938	2.410	15.520
Resultado da equivalência patrimonial	5.049	4.421	-	-	(17.510)	-	-	-	(12.461)	4.421	5.049
Saldo de investimento no final do exercício	45.904	38.268	10.963		6.363	7.455	3.942	1.972	67.172	47.695	60.809

(i) A CNU detém 4,20% do capital da Unimed Participações, possibilitando assim a participação no G20, grupo responsável pelo direcionamento estratégico daquela companhia.

(ii) Em 30 de Abril de 2019 a operadora adquiriu parte do capital da Unio Soluções em Tecnologia LTDA. O capital da Unio é dividido igualmente entre 5 sócias, que são responsáveis pelo direcionamento estratégico da companhia. A sociedade, sediada em Vitória-ES, tem por finalidade desenvolver soluções em tecnologia no ramo de saúde suplementar.

(iii) Em 2019 a CNU passou a ter 100% do capital da Unimed Administração e Serviços - UAS, passando a ter o Controle da companhia. Apensar de manter a maior parte do capital da UAS em 2018, naquele ano o controle da companhia era compartilhado com as demais sócias.



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

9 Imobilizado/Intangível

a. Composição do saldo

	2019 – Controladora			2018 - Controladora			2019 - Consolidado
	Custo	Depreciação/Amortização	Saldo	Custo	Depreciação/Amortização	Saldo	Saldo
Imóveis de uso próprio não hospitalares	32.203	(12.049)	20.154	32.203	(11.114)	21.089	20.154
Edificações	32.203	(12.049)	20.154	32.203	(11.114)	21.089	20.154
Imobilizado de uso próprio não hospitalares	38.560	(18.381)	20.179	24.736	(16.953)	7.783	22.290
Móveis e utensílios	4.013	(2.635)	1.378	4.029	(2.414)	1.615	1.477
Veículos	330	(167)	163	609	(352)	257	163
Equipamentos de processamento de dados	15.370	(14.073)	1.297	14.994	(13.036)	1.958	1.330
Máquinas e equipamentos	1.275	(585)	690	1.253	(458)	795	777
Benfeitorias em imóveis de terceiros	1.741	(925)	816	1.732	(693)	1.039	2.708
Imobilizações em curso	15.835	-	15.835	2.119	-	2.119	15.835
Intangível	340.881	(33.829)	307.051	27.876	(19.805)	8.071	309.090
Software	37.429	(22.450)	14.979	27.876	(19.805)	8.071	17.017
Combinação de negócios	303.452	(11.379)	292.073	-	-	-	292.073
Total	411.644	(64.259)	347.385	84.815	(47.872)	36.943	351.534

SOBRE O
RELATÓRIOGOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADESAÚDE
SOCIALSAÚDE
AMBIENTALSAÚDE
FINANCEIRABALANÇO
SOCIALSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI**b. Movimentação**

	Imóveis de uso próprio	Móveis e utensí- lios	Veículos	Equipamentos de processament o de dados	Máquinas e equipamentos	Imobilização em Curso	Benfeitoria s em imóveis de terceiros	Intangível	Total Controladora	Total Consolida do
Custo de aquisição										
Saldo em 31 de dezembro de 2017	32.203	4.145	609	15.111	1.063	176	1.345	22.886	77.538	-
Aquisições	-	110	-	26	197	1.943	387	4.990	7.653	-
Alienações	-	(226)	-	(143)	(7)	-	-	-	(376)	-
Saldo em 31 de dezembro de 2018	32.203	4.029	609	14.994	1.253	2.119	1.732	27.876	84.815	-
Aquisições	-	155	44	376	34	13.716	9	313.004	327.328	327.328
Alienações	-	94	264	-	(12)	-	-	-	359	359
Saldo em 31 de dezembro de 2019	32.203	4.278	917	15.370	1.275	15.835	1.741	340.880	412.502	412.502
Depreciação/ Amortização										
Saldo em 31 de dezembro de 2017	(10.179)	(2.249)	(229)	(9.384)	(372)	-	(550)	(19.365)	(42.328)	(42.328)
Depreciação/Amortização	(935)	(271)	(123)	(3.774)	(85)	-	(142)	(441)	(5.772)	(5.772)
Alienações	-	106	-	122	-	-	-	-	228	228
Saldo em 31 de dezembro de 2018	(11.114)	(2.414)	(352)	(13.036)	(457)	-	(692)	(19.806)	(47.872)	(47.872)
Depreciação / Amortização	(935)	(315)	(78)	(1.037)	(128)	-	(233)	(14.023)	(16.750)	(12.601)
Alienações	-	(171)	(324)	-	-	-	-	-	(495)	(495)
Saldo em 31 de dezembro de 2019	(12.049)	(2.900)	(754)	(14.073)	(585)	-	(925)	(33.829)	(65.117)	(60.968)
Saldo final em 31 de dezembro de 2019	20.154	1.378	163	1.297	690	15.835	816	307.051	347.385	351.534

(*) As Movimentações de transferência foram realizadas das contas de imobilizado em andamento para a conta de benfeitoria.



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

c. Intangível

Em 31 de março de 2019 a Operadora adquiriu, da Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas (FESP), um negócio que contemplou: (i) carteira de aproximadamente 100 mil vidas de planos individuais, familiar e coletivos relativo à praça de São Paulo; (ii) direito a exclusividade para venda de planos individuais e coletivos, na praça de São Paulo, por 20 (vinte) anos; (iii) prestar serviços de intercâmbio para outras singulares do sistema Unimed, na praça de São Paulo por 20 anos. O deságio foi reconhecido na rubrica “Receitas Patrimoniais”.

Os valores da transação, bem como a alocação de intangíveis relacionados são os seguintes:

Intangíveis na aquisição – Ativos a valor justo	303.645
(-) Valor Pago	165.000
(-) Contingências cíveis – Passivos a valor justo	43.512
(=) Deságio	95.133



10 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

a. Composição das contas de provisões técnicas (circulante e não circulante)

	2019	2018
Provisões de contraprestações		
Provisão para contraprestações não ganhas	177.136	123.174
Provisão para remissão	10.769	9.519
Subtotal	187.905	132.693
Provisões de eventos		
Provisão de eventos a liquidar para o SUS (i)	191.225	162.687
Provisão de eventos a liquidar para prestadores (ii)	143.857	194.469
Provisão de eventos ocorridos e não avisados (iii)	489.642	338.597
Subtotal	824.724	695.753
Total	1.012.630	828.446

(i) A Cooperativa aderiu ao Programa de Regularização de Débitos não Tributários - PRD junto à Procuradoria- Geral da Receita Federal, por meio da Portaria no. 400, e à Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, por meio das Resoluções no. 425 e 429. Os ganhos decorrentes da redução da multa e juro sobre as dívidas inscritas foram reconhecidos quando do deferimento do requerimento de adesão ao PRD em fevereiro de 2018, no montante de R\$ 6.378 (R\$ 4.925 em 2018). Por outro lado, mantém a política de pagamento em juízo dos valores do SUS e, portanto, mantém os valores em aberto acumulados.

(ii) A provisão para eventos a liquidar foi constituída com base nos eventos ocorridos e avisados pelas cooperativas Unimed e pelos prestadores de serviços assistenciais até a data de encerramento do exercício.

11 Débitos de operações de assistência à saúde

a. Receita antecipada de contraprestações

Refere-se aos valores de contraprestações pecuniárias recebidas antecipadamente ao início do período de cobertura dos contratos. Em 31 de dezembro de 2019 o saldo era de zero (R\$ 28.007 em 2018). A companhia alterou seus processos e passou a não receber valores de clientes antecipadamente.

b. Comercialização sobre operações

Refere-se a valores a pagar decorrentes de comissões devidas a corretores pela comercialização de planos de assistência à saúde. Em 31 de dezembro de 2019 o saldo era de R\$ 9.595 (R\$ 14.244 em 2018)

12 Débitos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora

Corresponde a valores a pagar à rede credenciada decorrentes de assistência à saúde prestada aos beneficiários de outras cooperativas. Em 31 de dezembro de 2019 o saldo era de R\$ 53.842 (R\$ 19.748 em 2018).

13 Tributos e encargos sociais a recolher

	2019	2018	Consolidado
FGTS	1.121	859	1.121
PIS e COFINS	20.567	15.048	20.619
ISS	-	1	21
Retenções de impostos e contribuições	12.613	6.115	12.678
Total	34.301	22.024	34.441

- (i) Impostos e Contribuições (IR, ISS, Cofins, PIS, Contribuição Social e Contribuições Previdenciária) retidos sobre serviços recebidos.

14 Empréstimos e Financiamentos

Os empréstimos estão atualizados monetariamente, quando aplicável, pelos correspondentes encargos contratuais. Os empréstimos apresentam as seguintes características:

Produto	Valor do Empréstimo	Encargos	Valor Justo	Movimentação de 2019				Saldo em 2019	
				Apropriação de Juros	Pagamento de juros	Pagamento Valor Principal			
CCB GIRO ITAÚ	148.606	1.394	150.000	5.284	-	3.891	-	16.667	134.727

Os avais e fianças garantidores dos empréstimos foram concedidos pela Itaúsa S.A. no montante de R\$ 150.000 à taxa de juros de 1,38% a.a. + CDI. Os valores correspondem a dois empréstimos financeiros obtidos, com características de curto e longo prazo, com números de contrato 199919120005300/199919030005900, contratados em 19/12/2019 - Curto Prazo e 28/03/2019 - Longo Prazo, vencimento respectivamente em 17/12/2020 e 01/04/2022.

15 Débitos diversos

	2019	2018	Consolidado
Obrigações com pessoal	28.309	23.279	28.314
Fornecedores	20.687	19.712	20.687
Alugueis a pagar	3.214	1.938	3.214
Depósitos não identificados	623	6.709	623
Outros débitos a pagar	3.254	3.650	3.347
Total	56.087	55.288	56.185

16 Provisões judiciais e depósitos

	Provisões					Depósitos judiciais		
	Principal	Atualizações/ multa	Reversão	pagamento	Saldo atual	2019	2018	
Tributos federais (a)	6.624	155	24	(406)	-	6.397	-	-
ISS (b)	23.711	27.367	-	-	-	51.078	43.123	6.540
Trabalhistas (c)	5.556	4.167	468	(894)	(593)	8.704	4.885	3.613
Cíveis (d) / (ii)	43.219	88.165	3.995	(8.289)	(837)	126.253	59.076	40.976
Ressarcimento ao SUS (i)	-	-	-	-	-	-	136.769	93.993
Total	79.110	119.855	4.487	(9.589)	(1.431)	192.432	243.853	145.122

- (i) As provisões do ressarcimento ao SUS são registradas nos grupos de provisões técnicas que soma R\$ 191.226 em 2019 (R\$ 162.687 em 2018)
- (ii) Em 2019, na coluna "Principal" inclui o reconhecimento de contingências cíveis oriundas da aquisição de negócios conforme Nota Explicativa n° 9.

a. Tributos federais

A Operadora responde a 10 (12 em 2018) processos de natureza tributária com possibilidade de perda Provável. Para fazer face às prováveis perdas foi constituída provisão de R\$ 6.398 (R\$ 6.624 em 2018).

b. ISS

Em decorrência da promulgação da Lei Complementar 157/16 com vigência a partir de 1º de janeiro de 2018, a Cooperativa passou a apurar o Impostos sobre Serviços ("ISS") com base na legislação do município do tomador de serviço. Entretanto, em virtude da publicação da ADI 5835 em 04 de abril de 2018, os efeitos da referida Lei Complementar foram suspensos – bem como os efeitos das legislações municipais cujos termos se referem à mencionada Lei Complementar – ou seja, a Cooperativa voltou a apurar o ISS com base na legislação de residência do prestador de serviço.

Diante das interpretações controversas dos demais municípios, sem prejuízo de garantir o cumprimento da ADI, a Cooperativa optou por solicitar ao Poder Judiciário uma tutela provisória para suspender a exigibilidade dos débitos de ISS cobrados por outros municípios que não o de São Paulo e possibilitar o pagamento do ISS por meio de depósito judicial.

Contudo, devido a dificuldade operacional para viabilizar o recolhimento do valor incontroverso, além das indefinições sobre o local de incidência do tributo, o valor do ISS devido no ano de 2019 foi apurado e os recolhimentos foram realizados por meio de depósitos judiciais.

c. Trabalhistas

A Operadora responde a 143 (336 em 2018) processos de natureza trabalhista, os quais estão em diversas fases de tramitação. Para fazer face às eventuais perdas que possam resultar da



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

resolução final desses processos, foi constituída uma provisão de R\$ 8.704 (R\$ 5.556 em 2018) referente a 143 processos avaliados com risco de perda provável. A Cooperativa não possui processos avaliados com risco de perda possível (R\$ 2.659 em 2018).

d. Cíveis

A Operadora responde a processos de natureza cível, os quais estão em diversas fases de tramitação. Para fazer face às eventuais perdas que possam resultar da resolução final desses processos foi constituída provisão de R\$ 82.740 (R\$ 43.219 em 2018) para 5.667 processos (4.843 em 2018) classificados como risco provável. A Operadora também responde a 3.175 processos (3.581 em 2018) avaliados com risco de perda possível no montante de R\$ 68.214 (R\$44.490 em 2018).

A Operadora também responde a processos de natureza cível, advinda da aquisição de negócios com a Unimed FESP (vide nota explicativa 9c) os quais estão em diversas fases de tramitação. Para fazer face às eventuais perdas que possam resultar da resolução final desses processos, o valor justo desses passivos foi avaliado, na data da transação, no montante de R\$ 43.512 correspondendo a 2.446 processos.

17 Patrimônio líquido

a. Capital social

O capital social subscrito é composto por 1.854.934 quotas-partes (1.180.717 quotas-partes em 2018), com valor unitário de R\$ 100,00.

O capital a integralizar é composto por 161 quotas-partes (161 quotas-partes em 2019).

A quota-parte é indivisível, intransferível a não filiadas e não poderá ser negociada de modo algum, nem ser oferecida em garantia. O número de associadas é 323 (326 em 2018).

b. Reservas

A Reserva legal é destinada a reparar perdas e atender ao desenvolvimento das atividades, sendo constituída por, no mínimo, 10% do resultado do ato cooperativo. A Reserva de Assistência Técnica, Educacional e Social (RATES) destina-se à prestação de assistência às associadas e é constituída por valor correspondente a 5% do resultado do ato cooperativo e 100% do resultado do ato não cooperativo, na forma do art. nº 28 da Lei nº 5.764/71 e de acordo com o estabelecido no art. nº 58 do estatuto social. A Reserva para Contingências é destinada a reparar perdas fiscais e será mantida até que ocorra o desembolso financeiro das razões que justificaram a sua constituição.

c. Destinação das sobras

A sobra líquida do exercício, após as deduções dos fundos obrigatórios, será submetida à deliberação da Assembleia Geral, que poderá destiná-la às associadas, como retorno líquido, a aumento do capital social ou às reservas. Em 2019, a Assembleia Geral Ordinária, decidiu por

destinar R\$ 145.753, das sobras do exercício social de 2018, da seguinte forma: R\$ 76.000 para o Fundo de Contingência Regulatória Extraordinária e R\$ 69.753 como juros de capital próprio, conforme Lei 5.764/76, art. 24, parágrafo 3.

d. Patrimônio mínimo ajustado e margem de solvência

A Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, pela RDC nº 39/00 e alterações posteriores, enquadra a Operadora como Cooperativa Médica, Segmento Secundário Principal (SSP) e Região de Atuação 1. Conforme o estabelecido na RN nº 209/09 e alterações posteriores da ANS, o Patrimônio Mínimo Ajustado representa o valor mínimo de patrimônio líquido, ajustado por efeitos econômicos na forma do disposto na Instrução Normativa nº 50/12. O PMA é calculado a partir da multiplicação do fator “K”, observando a tabela do Anexo I da RN nº 209/09 e o TAC (*) datado de 2015. A Administração mantém patrimônio líquido ajustado superior ao exigido como se segue:

Patrimônio líquido ajustado conforme IN nº 50/12

Patrimônio líquido	995.749
(-) Despesas diferidas	(41.787)
(-) Despesas antecipadas	(14.336)
(-) Ativo Intangível	(307.051)
(=) Patrimônio líquido ajustado (PLA)	632.575

A margem de solvência, conforme determinado pela RN nº 209/09 e alterações posteriores, foi apurada utilizando o critério de 33% da média anual dos últimos 36 meses da soma dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço pré-estabelecido mais 10%(**) dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço pós-estabelecido, por ser o maior valor, dentre os dois critérios estabelecidos na referida Resolução.

Margem de solvência	2019
A - 0,20 das contraprestações líquidas dos últimos 12 meses	503.682
B - 0,33 da média de eventos indenizáveis líquidos dos últimos 36 meses	664.087
C - Margem de solvência (maior entre A e B)	664.087
Margem de solvência - diferimento até 2027	664.087
D - M.S. parcela mínima 2.027 – 64,921%	431.133
(=) Suficiência (PLA – D)	201.441

(*) Em função da portabilidade da carteira da Unimed Paulistana e baseada no disposto na RN nº 384/15 - Capítulo II, Seção I, Artigo 4º, Item II, a Central Nacional Unimed assinou Termo de Compromisso e Ajustamento de Conduta em 25 de setembro de 2015, que em seu Artigo 2º, Parágrafo 2.4, Item II, estabelece: “recalcular a necessidade de Margem de Solvência da Operadora e estender seu diferimento por mais cinco anos, além do previsto na RN nº 209/09”.

(**) De acordo com o preconizado na RN nº 209/09, em seu Artigo 6º, Parágrafo 1º, as operadoras poderão substituir o percentual ponderador de 50% dos eventos em modalidade de preço pós-estabelecido pelo

percentual de inadimplência médio verificado pela operadora nos 12 (doze) meses anteriores à data de sua apuração, limitados a 10%, no mínimo, desde que demonstrado e autorizado pela DIOPE.



18 Transações com partes relacionadas

A Operadora mantém operações com entidades integrantes do Complexo Cooperativo e Empresarial Unimed, sendo as principais:

- a. A Operadora paga à Unimed do Brasil Confederação Nacional das Cooperativas Médicas, representante institucional do Sistema Unimed, contribuição confederativa mensal que totalizou, em R\$ 6.758 (2018 R\$ 5.268).
- b. O seguro de vida dos colaboradores da operadora, conselheiros, diretores são contratados com a Unimed Seguradora S.A. Os custos deste produto foram de R\$ 971 (R\$ 403 em 2018), classificados em "Outras despesas operacionais". O saldo a pagar, em 31 de dezembro de 2019, é de R\$ 4 (R\$ 8 em 2018).
- c. Parcela significativa do atendimento médico prestado aos beneficiários dos planos de assistência à saúde da Operadora é efetuada pelas cooperativas associadas integrantes do Sistema Cooperativo Unimed. Em 2019 estes atendimentos atingiram o montante de R\$ 3.190.726 (R\$ 2.587.776 em 2018).
- d. **Remuneração dos administradores**

A estrutura administrativa da Operadora compreende a Diretoria e o Conselho Administrativo, Técnico e Operacional, cujas atribuições, poderes e funcionamento são definidos no Estatuto da Cooperativa. Os Diretores são os representantes legais da Cooperativa, responsáveis, principalmente, pela sua administração e pelo desenvolvimento das políticas e diretrizes gerais. São eleitos pela Assembleia Geral Ordinária, com mandato de quatro anos, sendo permitida uma reeleição. O Conselho Administrativo, Técnico e Operacional, composto por dezoito membros eleitos por Assembleia Geral, é um colegiado de gestão participativa nos assuntos técnicos e operacionais do desenvolvimento da Cooperativa. O mandato do Conselho Administrativo, Técnico e Operacional coincide com o da Diretoria.

A remuneração a estes Administradores totalizou o montante de R\$ 8.650 (R\$ 8.191 em 2018) e está dividida em: pró-labore dos Diretores: R\$ 6.546 (R\$ 6.258 em 2018), valor devido à presença dos Conselheiros: R\$ 2.104 (R\$ 1.933 em 2018), Adicionalmente é concedido como benefícios aos administradores: previdência social: R\$ 1.090 (R\$ 1.608 em 2018), assistência médica dos Diretores: R\$ 283 (R\$ 339 em 2018) e seguro de vida e acidentes pessoais dos Diretores de R\$ 19 (R\$ 20 em 2018).

Os Administradores da Operadora ocupam cargos em outras cooperativas e empresas do Sistema Unimed conforme quadro abaixo:

Cargo na operadora	Parte relacionada	Cargo na parte relacionada
Diretor Presidente	Federação do Espírito Santo	Federação do Espírito Santo
Diretor de Atenção à Saúde	-	-
Diretor Administrativo e Financeiro	Unimed Porto Alegre	Unimed Porto Alegre
Diretor Comercial e Marketing	Unimed Goiânia	Unimed Goiânia
Diretor Técnico Operacional	Unimed Poços de Caldas	Unimed Poços de Caldas
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Federação Santa Catarina	Presidente
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed Goiânia	Diretor de Planejamento e Controle
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed Nordeste/RS	Presidente
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed Fortaleza	Unimed Fortaleza
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed Porto Alegre	Unimed Porto Alegre
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed Campina Grande	Unimed Campina Grande
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed Juiz de Fora	Unimed Juiz de Fora

SOBRE O
RELATÓRIOGOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADESAÚDE
SOCIALSAÚDE
AMBIENTALSAÚDE
FINANCEIRABALANÇO
SOCIALSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Conselho Administrativo, Técnico e Operacional
 Conselho Administrativo, Técnico e Operacional

Federação Mato Grosso do Sul
 Unimed Belo Horizonte
 Unimed Sorocaba
 Unimed Rio Claro
 Unimed Campinas
 Unimed Vitória
 Unimed Londrina
 Unimed Brasil
 Unimed Curitiba
 Unimed Cuiabá
 Unimed Uberlândia

Federação Mato Grosso do Sul
 Diretor de Provimento EM Saúde
 Unimed Sorocaba
 Unimed Rio Claro
 Unimed Campinas
 Diretora de Recursos Próprios
 Unimed Londrina
 Unimed Brasil
 Unimed Curitiba
 Unimed Cuiabá
 Presidente CA

19 Detalhamento das contas de resultado

a. Contraprestações líquidas

	Controladora		Consolidado
	2019	2018	2019
Planos individuais e familiares	301.326	125.377	301.326
Planos coletivos (pré e pós)	3.875.442	2.826.576	3.875.442
Total Faturamento Contraprestações Líquidas	4.176.768	2.951.953	4.176.768

b. Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde

	Controladora		Consolidado
	2019	2018	2019
PIS	(9.706)	(4.911)	(9.706)
COFINS	(59.728)	(30.217)	(59.728)
ISS (*)	(27.368)	(21.912)	(27.368)
ISS retido por terceiros	-	(1.408)	-
Total	(96.802)	(58.448)	(96.802)

c. Eventos indenizáveis líquidos

	Controladora		Consolidado
	2019	2018	2019
Intercâmbio	(1.294.623)	(983.621)	(1.294.623)
Rede credenciada	(1.830.478)	(1.195.981)	(1.830.478)
Reembolsos a usuários	(28.711)	(15.066)	(28.711)
Ressarcimento ao SUS	(36.915)	(37.355)	(36.915)
Total eventos conhecidos ou avisados	(3.190.727)	(2.232.023)	(3.190.727)
Provisão de eventos ocorridos e não avisados	(151.045)	(2.700)	(151.045)
Total Eventos indenizáveis líquidos	(3.341.772)	(2.234.723)	(3.341.772)

d. Receitas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da Operadora

	Controladora		Consolidado
	2019	2018	2019
Outras receitas operacionais			
Receitas de prestação de serviços de intercâmbio	513.266	185.552	513.266
(-) Deduções das receitas	(11.613)	(9.501)	(11.613)
Outras receitas operacionais	2.926	2.023	4.232
Total Outras receitas operacionais	504.579	178.074	505.885

e. Outras despesas operacionais com planos de assistência à saúde

	Controladora		Consolidado
	2019	2018	2019
Confecção de carteiras	(1.585)	(1.249)	(1.585)
Despesas com cobrança	(57)	(805)	(57)
Encargos sociais	(965)	(480)	(965)
Despesas c/ remoções e Home Care	(36.310)	(11.969)	(36.310)
Seguros	(971)	(403)	(5.076)
Programa de promoção à saúde	(11.446)	(2.452)	(11.446)
Transporte de guias médicos e carteiras	-	(926)	-
Acordo Operacional Com Unimed Prestadoras	(15.529)	(7.031)	(15.529)
Provisões para contingências cíveis	(8.080)	(21.275)	(8.080)
Despesas Judiciais Operacionais	(32.564)	(29.111)	(32.564)
Provisão para perdas sobre créditos	(1.826)	16.062	(1.826)
Outras	(35.023)	(734)	(30.918)
Total	(144.356)	(60.373)	(144.356)

f. Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da Operadora

Correspondem aos atendimentos prestados aos beneficiários de outras cooperativas - Intercâmbio Eventual.

	Controladora		Consolidado
	2019	2018	2019
Despesas de prestação de serviços médicos e hospitalares	-	-	(5.702)
Despesas de prestação de serviços de intercâmbio	(515.382)	(178.550)	(515.382)
(-) Deduções das despesas	141.899	9.596	141.899
Total Despesas de prestação de serviços de intercâmbio	(373.483)	(168.954)	(379.185)

g. Despesas administrativas

	Controladora		Consolidado
	2019	2018	2019
Despesas administrativas			
Despesas com pessoal	(218.366)	(187.730)	(218.366)
Serviços de terceiros	(94.152)	(74.996)	(94.152)
Localização e funcionamento	(58.455)	(31.396)	(58.455)
Despesas com publicidade e propaganda	(14.564)	(4.903)	(14.564)

SOBRE O
RELATÓRIOGOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADESAÚDE
SOCIALSAÚDE
AMBIENTALSAÚDE
FINANCEIRABALANÇO
SOCIALSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Despesas com contribuições e donativos	-	(7.589)	-
Tributos - taxa de saúde suplementar	(3.052)	(105)	(3.052)
Seminários, congressos e simpósios	(3.525)	(2.605)	(3.525)
Multas e acréscimos moratórios	(44.259)	(27.443)	(44.259)
Outras	(11.365)	(2.427)	(19.412)
Total	(447.738)	(339.194)	(455.785)

h. Resultado financeiro líquido

	Controladora		Consolidado
	2019	2018	2019
Receitas financeiras			
Receitas com títulos privados	9.707	15.574	9.707
Valor justo por meio do resultado	4.880	839	4.880
Disponível para venda	35	12.858	35
Até o vencimento	4.792	1.877	4.792
Receitas com títulos públicos	7.340	6.230	7.340
Valor justo por meio do resultado	-	299	-
Até o vencimento	7.340	5.931	7.340
Receitas com fundos de investimento	43.064	38.465	43.064
Valor justo por meio do resultado	43.064	38.465	43.064
Atualização dos créditos tributários	10	215	10
Juros por recebimentos em atraso	11.940	9.772	11.940
Outras receitas financeiras	31.643	1.471	31.651
Total	103.704	71.727	103.712
Despesas financeiras			
Despesas c/ empréstimos e financiamentos	(5.284)	(7)	(5.284)
Juros e multas s/ tributos	(1.683)	(1.158)	(1.683)
Pagamentos em atraso	(1.375)	(354)	(1.375)
Descontos concedidos	(13.896)	(2.077)	(13.896)
Despesas Bancárias	(2.291)	(867)	(2.291)
Outras	-	(19)	(5)
Total	(24.529)	(4.482)	(24.534)
Resultado financeiro líquido	79.175	67.245	79.178

i. Resultado patrimonial

	Controladora		Consolidado
	2019	2018	2019
Resultado Patrimonial de Investimentos	6.052	710	6.052

SOBRE O
RELATÓRIOGOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADESAÚDE
SOCIALSAÚDE
AMBIENTALSAÚDE
FINANCEIRABALANÇO
SOCIALSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Ganho por Compra Vantajosa (Deságio)	95.947	-	95.947
Outras Receitas Patrimoniais	-	-	8.237
Total de Receitas	101.999	710	110.236
Resultado de Equivalência Patrimonial	17.514	-	-
Total Despesas	17.514	-	-
Resultado Patrimonial	84.484	710	110.236

j. Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro líquido

	Controladora		Consolidado
	2019	2018	2019
Sobra do exercício, antes dos impostos e depois as participações	288.907	207.909	288.907
(-) Sobras de atos cooperativos	(313.201)	(176.073)	(313.201)
(=) Resultado de atos não cooperativos, antes dos impostos	(24.374)	31.836	(24.374)
Adições	117.817	112.575	117.817
Variação das provisões técnicas	409		409
Receitas de aplicações financeiras	40.435	43.453	40.435
Resultado patrimonial	1.325	-	1.325
Despesas Equivalência patrimonial	17.510	-	17.510
Provisão Ressarcimento ao SUS	36.915	37.355	36.915
Provisão de contingências - ISS	-	6.114	-
Provisão de contingências - PIS e COFINS	-	8	-
Provisão para perdas sobre créditos	1.670	-	1.670
Despesas não dedutíveis - Administrativas	15.312	-	15.312
Participações no resultado	4.239	-	4.239
Outras	-	25.645	-
Exclusões	(16.755)	(4.482)	(16.755)
Variação das provisões técnicas	(409)		(409)
Receitas Equivalência patrimonial	(6.367)	-	(6.367)
Pagamentos - Ressarcimento ao SUS	(8.982)	(4.482)	(8.982)
Despesas Administrativas	(997)	-	(997)
Subtotal	76.688	139.929	76.688
Compensação de base negativa	(23.006)	(40.652)	(23.006)
Base de cálculo	53.681	99.277	53.681
Imposto de renda alíquota 15%	(8.052)	(14.228)	(8.052)
Imposto de renda adicional de 10%	(5.344)	(9.461)	(5.344)
PAT	111	93	111
Lei de Incentivos	483	120	483
Contribuição social alíquota 9%	(4.831)	(8.537)	(4.831)
Tributos correntes	(17.634)	(32.013)	(17.634)
Alíquotas efetivas	-6%	-15%	-6%

A Operadora possui créditos tributários diferidos de Imposto de Renda e Contribuição Social não constituídos no valor de R\$ 57.218, (R\$ 65.040 em 2018). Esses créditos tributários são decorrentes de prejuízos fiscais e base negativas de exercícios anteriores até 2016.



20 Apresentação das demonstrações de sobras e perdas – Norma Brasileira de Contabilidade ITG 2004/17

As receitas e despesas de atos não cooperativos são determinadas a partir dos pagamentos a título de eventos indenizáveis a médicos credenciados, clínicas, laboratórios, hospitais e atendimentos de emergências, os quais não fazem parte do sistema Unimed.

Considerando a representatividade das despesas de atos não cooperativos sobre os totais de eventos indenizáveis, deduzidos das respectivas recuperações, foi apurado o percentual de 32,73% (27,90% em 2018), o qual foi utilizado para ratear as receitas e os demais custos.

	2019			2018		
	Total	Ato cooperativo/ ingressos/ dispêndios	Ato não cooperativo/ receitas/ despesas	Total	Ato cooperativo/ ingressos/ dispêndios	Ato não cooperativo/ receitas/ despesas
Contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde	4.174.290	1.911.256	2.263.035	2.891.215	1.473.539	1.417.677
Ingressos/receitas com operações de assistência à saúde	4.271.092	1.999.099	2.271.993	2.949.663	1.518.643	1.431.020
Contraprestações líquidas	4.272.342	1.999.940	2.272.402	2.951.953	1.520.294	1.431.659
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	(1.250)	(841)	(409)	(2.290)	(1.651)	(639)
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora	(96.802)	(87.844)	(8.958)	(58.448)	(45.105)	(13.343)
Eventos indenizáveis líquidos	(3.856.514)	(1.760.952)	(2.095.562)	(2.234.723)	(990.327)	(1.244.396)
Eventos conhecidos ou avisados	(3.705.469)	(1.659.348)	(2.046.121)	(2.232.023)	(988.380)	(1.243.643)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	(151.045)	(101.604)	(49.441)	(2.700)	(1.947)	(753)
	-	-	-	-	-	-
Resultado das operações com planos de assistência à saúde	317.777	150.304	167.473	656.492	483.212	173.280
Outros ingressos/receitas operacionais de planos de assistência à saúde	3.545	2.190	1.355	3.350	2.143	1.207
Ingressos/receitas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	1.014.249	1.005.923	8.326	178.073	175.872	2.201
Ingressos/receitas com operações de assistência médico-hospitalar	949.546	943.809	5.737	176.051	175.481	569
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar	61.777	61.412	365	-	-	-
Outros ingressos/receitas operacionais	2.926	702	2.224	2.023	391	1.632
Outros dispêndios/despesas operacionais com planos de assistência à saúde	(144.356)	(89.490)	(54.866)	(60.372)	(43.181)	(17.191)
Outros dispêndios/despesas de operações de planos de assistência à saúde	(131.084)	(88.177)	(42.907)	(73.983)	(52.994)	(20.988)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças	(11.446)	(85)	(11.361)	(2.452)	(1.768)	(684)
(-) Recuperação de outros dispêndios/despesas operacionais de assistência à saúde	-	-	-	-	-	-
Provisão para perdas sobre créditos	(1.826)	(1.228)	(598)	16.062	11.581	4.482
Outros dispêndios/despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	(463.985)	(425.266)	(38.720)	(168.954)	(168.954)	-
Resultado bruto	727.230	643.661	83.569	608.589	449.092	159.498
Dispêndios/despesas de comercialização	(141.294)	(95.045)	(46.249)	(122.428)	(88.269)	(34.158)
Dispêndios/despesas administrativas	(447.738)	(301.062)	(146.676)	(339.194)	(225.414)	(113.780)
Resultado Operacional, antes do resultado financeiro e patrimonial	138.198	247.554	(109.356)	146.968	135.408	11.559
Resultado financeiro líquido	79.175	53.259	25.916	67.245	48.298	18.947
Receitas financeiras	103.704	69.759	33.945	71.727	51.714	20.013
Despesas financeiras	(24.530)	(16.501)	(8.029)	(4.482)	(3.416)	(1.066)
Resultado patrimonial	84.484	21.100	63.385	4.283	-	4.283
Receitas patrimoniais	101.999	32.878	69.121	4.440	-	4.440
Despesas patrimoniais	(17.514)	(11.779)	(5.736)	(157)	-	(157)
Resultado antes dos impostos e participações	(30.583)	(8.711)	(21.872)	218.496	183.706	34.789
Imposto de renda	(12.802)	-	(12.802)	(23.477)	-	(23.477)
Contribuição social	(4.831)	-	(4.831)	(8.537)	-	(8.537)
Participações no resultado	(12.950)	(8.711)	(4.239)	(10.586)	(7.634)	(2.953)
Sobra líquida do exercício	271.274	313.202	-41.928	175.895	176.073	(177)



21 Conciliação entre a sobra líquida e o fluxo de caixa das atividades operacionais

Conciliação entre a sobra líquida e o fluxo de caixa das atividades operacionais

	2019	2018	Consolidado
Sobra líquida do exercício	271.274	175.895	266.779
Ajustes para:			
(+) Equivalência patrimonial	17.793	(4.421)	17.793
(-) Ganhos com investimentos	(102.220)	-	(102.220)
(-) Pró-labore Unimed Participações	(22)	(26)	(22)
(-) Resultado dos ativos imobilizados baixados	(57)	(100)	(57)
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(5.103)	(16.062)	(5.103)
(+) Depreciação e amortização	17.174	5.768	17.174
(+) Variação das provisões técnicas	186.710	34.789	186.710
(-) Variação das despesas diferidas	(29.416)	(2.700)	(29.416)
(+) Variação das provisões para contingências	124.213	51.055	124.213
Total	209.072	68.303	209.072
 (Acréscimo) / Decréscimo de ativos			
Aplicações financeiras	(160.129)	(130.760)	(160.129)
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	(69.820)	(150.008)	(69.820)
Créditos de oper. assist. à saúde não relacion. com planos de saúde da operadora	(223.840)	60.480	(220.262)
Outros valores e bens - curto prazo	(65.552)	(4.526)	(65.552)
Outros valores e bens - longo prazo	(113.870)	(38.781)	(76.681)
Total Variações Ativas	(633.211)	(263.595)	(592.443)
 Acréscimo / (Decréscimo) de passivos			
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	(2.525)	(48.496)	(2.525)
Débitos de operações de assistência à saúde	(123.086)	170.137	(129.989)
Débitos de oper. assist. à saúde não relacion. com planos de saúde da operadora	34.094	(64.328)	34.094
 Tributos	27.352	(7.555)	27.352
Outros débitos - curto prazo	85.481	26.359	73.102
Outros débitos - longo prazo	43.860	(45)	43.860
Total Variações Passivas	65.176	76.072	45.894
 Caixa líquido das atividades operacionais	(87.689)	56.675	(70.698)



22 Informações sobre Corresponsabilidade Cedida e Corresponsabilidade Assumida

CONTRAPRESTAÇÕES DE CORRESPONSABILIDADE CEDIDA DE ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR (grupo 31171)	Corresponsabilidade Cedida em Preço Preestabelecido		Corresponsabilidade Cedida em Preço Pós- Estabelecido	
	2019	2018	2019	2018
1 - Cobertura Assistencial com Preço Preestabelecido				
1.1 - Planos Individuais/Familiares antes da Lei	(21.795)	(1.600.733)	-	-
1.2 - Planos Individuais/Familiares depois da Lei	(6.991)	-	-	-
1.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	-	-
1.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	(130.129)	-	-	-
1.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	(20.297)	-	-	-
1.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	(2.121.290)	-	-	-
2 - Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido	-	-	-	-
2.1 - Planos Individuais/Familiares antes da Lei	-	-	-	(615.591)
2.2 - Planos Individuais/Familiares depois da Lei	-	-	-	-
2.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	-	-
2.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	-	-	-	-
2.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	-	-	-	-
2.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	-	-	(427.164)	-
Total	(2.300.501)	(1.600.733)	(427.164)	(615.591)
EVENTOS/ SINISTROS CONHECIDOS OU AVISADOS DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE MÉDICO HOSPITALAR (grupo 411X1)	Carteira Própria (beneficiários da operadora)		Corresponsabilidade Assumida (beneficiários de outras operadoras)	
	2019	2018	2019	2018
1 - Cobertura Assistencial com Preço Preestabelecido	-	-	-	-
1.1 - Planos Individuais/Familiares antes da Lei	-	-	-	-
1.2 - Planos Individuais/Familiares depois da Lei	-	-	-	-
1.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	-	-
1.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	-	-	-	-
1.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	-	-	-	-
1.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	24.945	-	1.484	1.330

SOBRE O
RELATÓRIOGOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADESAÚDE
SOCIALSAÚDE
AMBIENTALSAÚDE
FINANCEIRABALANÇO
SOCIALSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

2 - Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido			-	-
2.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	-	-
2.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	-	-	-	-
2.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	-	-	-	-
2.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	946.842	-	955.030	647.839
Total	971.787	-	956.514	649.169

23 Eventos Subsequentes

Em 30 de janeiro de 2020 a Central Nacional Unimed estabeleceu parceria estratégica com o Grupo Oncoclínicas, cujo objeto será oferecer serviço de referência em toda linha de cuidado no tratamento oncológico aos beneficiários da cooperativa. Os serviços assegurados pela parceria contemplam beneficiários adultos da Central Nacional Unimed em São Paulo, Brasília e Salvador, e aqueles da carteira de intercâmbio entre Unimed's cujos planos preveem atendimento nessas capitais.

Diretoria

Dr. Alexandre Augusto Ruschi Filho
Diretor Presidente

Dr. Antonio Abrão Nohra Neto
Diretor de Atenção à Saúde

Dr. Márcio Pizzato
Diretor Administrativo e Financeiro

Dr. Sizenando da Silva Campos Junior
Diretor Comercial e Marketing

Dr. Paulo César Januzzi de Carvalho
Diretor Técnico Operacional

Atuário

Eduardo de Souza Schuch
Atuário MIBA 1.500

Contador

Jeferson Correa Santos
CRC ES-013310/O

SOBRE O
RELATÓRIOGOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADESAÚDE
SOCIALSAÚDE
AMBIENTALSAÚDE
FINANCEIRABALANÇO
SOCIALSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

BALANÇO SOCIAL ANUAL DAS COOPERATIVAS

1 - Dados Unimed

Razão Social: CENTRAL NACIONAL UNIMED	Ramo de atividade: <input checked="" type="checkbox"/> Saúde
Data de fundação: 20/08/1998	CNPJ: 2.812.468.0001-06
Tempo de existência: 21 anos	Atuação da cooperativa: <input checked="" type="checkbox"/> Local <input checked="" type="checkbox"/> Regional <input checked="" type="checkbox"/> Nacional
Responsável preenchimento formulário: Contabilidade e Sustentabilidade	Telefone para contato: (11) 3268-7786
E-mail responsável:	jeferson.correa@centralnacionalunimed.com.br larissa.errerias@centralnacionalunimed.com.br wagner.santos@centralnacionalunimed.com.br
Tipo de Unimed: Central (Nacional Unimed / Serviços)	Federação/Confederação: 865
Selecione os recursos próprios (filiais) conforme critério contábil, consolidados neste relatório:	
Quantidade Hospital:	0
Quantidade Farmácia:	0
Quantidade Pronto Atendimento:	0
Quantidade Laboratório:	0
Quantidade Posto de Coleta:	0
Quantidade Centro de Diagnóstico:	0
Quantidade Ótica:	0
Outros (Descrever e informar quantidade):	11 unidades
Total de Beneficiários:	1.733.112
Este ano o Balanço Social da Unimed terá relatório de auditoria independente?	Sim, KPMG

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2019				2018			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
2.1 - No de pessoas na Unimed (em 31/12)	0	323	1.710	2.033	0	326	1.345	1.671
2.2 - Nº de admissões durante o período	0	1	778	779	0	0	456	456
2.3 - Nº de saídas e demissões durante o período	0	4	413	417	0	0	468	468
2.4 - Índice de rotatividade por substituição (turnover)			44,28	44,28			34,05	34,05
2.5 - Nº de estagiários no período			6	6			2	2
2.5.1 - Nº de estagiários efetivados no período			0	0			0	0
2.6 - Nº de Aprendizes			33	33			34	34
2.7 - Nº de trabalhadores terceirizados			20	20			80	80
2.8 - Nº de trabalhadores com contrato temporário			44	44			84	84
2.9 - Nº de homens que trabalham na Unimed	0		420	420	0		355	355



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI



	2019				2018			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
2.10 - Nº de mulheres que trabalham na Unimed	0		1.290	1.290	0		990	990
2.11 - Nº de branco(a)s que trabalham na Unimed	0		1.133	1.133	0		951	951
2.12 - Nº de negro(a)s que trabalham na Unimed	0		575	575	0		393	393
2.13 - Nº de indígenas que trabalham na Unimed	0		2	2	0		1	1
2.14 - Nº de pessoas com deficiência	0		28	28	0		25	25
2.15 - Nº total de membros do Conselho de Administração	0	18		18	0	18		18
2.15.1 - Nº total de mulheres no Conselho de Administração	0	1		1	0	0		0
2.15.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho de Administração	0	1		1	0	0		0
2.16 - Nº total de membros do Conselho Fiscal	0	6		6	0	6		6
2.16.1 - Nº total de mulheres no Conselho Fiscal	0	0		0	0	1		1
2.16.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho Fiscal	0	0		0	0	0		0
2.17 - Nº total de membros da Diretoria Executiva	0	5		5	0	5		5
2.17.1 - Nº total de mulheres na Diretoria Executiva	0	0		0	0	0		0
2.17.2 - Nº total de negros e indígenas no Diretoria Executiva	0	0		0	0	0		0
2.18 - Nº de homens cooperados em função administrativas e/ou na diretoria	0	6		6	0	6		6
2.19 - Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretoria	0	0		0	0	0		0
2.20 - Nº de negro(a)s indígenas cooperados em funções administrativas e/ou diretoria	0	0		0	0	0		0
2.21 - Faixa etária dos colaboradores			1710	1710			1.345	1.345
2.21.1 - Até 18 anos			19	19			23	23
2.21.2 - De 19 a 24 anos			101	101			90	90
2.21.3 - De 25 a 29 anos			193	193			157	157
2.21.4 - De 30 a 45 anos			1.116	1.116			851	851
2.21.5 - De 46 a 59 anos			263	263			210	210
2.21.6 - A partir de 60 anos			18	18			14	14
2.22 - Nº de pessoas nas categorias profissionais de trabalho			1.704	1.704			1.343	1.343



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI



	2019				2018			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
2.22.1 - Gestão			163	163			121	121
2.22.2 - Técnico			885	885			671	671
2.22.3 - Operacional			642	642			538	538
2.22.4 - Apoio			14	14			13	13
2.23 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero			6.453,71	6.453,71			15.795,19	15.795,19
2.23.1- Remuneração média Gestão			15.283,43	15.283,43			14.687,37	14.687,37
2.23.1.1 - Remuneração média de Homens			17.952,06	17.952,06			17.215,60	17.215,60
2.23.1.2 - Remuneração média de Mulheres			13.467,66	13.467,66			12.966,77	12.966,77
2.23.2- Remuneração média Técnico			5.879,60	5.879,60			5.986,70	5.986,70
2.23.2.1 - Remuneração média de Homens			6.773,20	6.773,20			6.779,38	6.779,38
2.23.2.2 - Remuneração média de Mulheres			5.539,44	5.539,44			5.663,33	5.663,33
2.23.3 - Remuneração média Operacional			1.966,91	1.966,91			2.114,73	2.114,73
2.23.3.1 - Remuneração média de Homens			2.105,10	2.105,10			2.073,33	2.073,33
2.23.3.2 - Remuneração média de Mulheres			1.940,19	1.940,19			2.124,93	2.124,93
2.23.4 - Remuneração média Apoio			2.684,89	2.684,89			2.365,48	2.365,48
2.23.4.1 - Remuneração média de Homens			3.845,40	3.845,40			3.704,62	3.704,62
2.23.4.2 - Remuneração média de Mulheres			2.040,16	2.040,16			1.695,91	1.695,91
2.24 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por raça			4.302,46	4.302,46			6.165,03	6.165,03
2.24.1- Remuneração média dos brancos			6.019,11	6.019,11			5.775,52	5.775,52
2.24.1.1 - Gestão			16.257,37	16.257,37			15.891,25	15.891,25
2.24.1.2 - Técnico			6.053,38	6.053,38			6.161,54	6.161,54
2.24.1.3 - Operacional			2.074,00	2.074,00			2.189,11	2.189,11
2.24.1.4 - Apoio			2.683,54	2.683,54			2.258,66	2.258,66
2.24.2 - Remuneração média dos negros			3.792,96	3.792,96			3.769,05	3.769,05
2.24.2.1 - Gestão			11.136,35	11.136,35			9.269,90	9.269,90
2.24.2.2 - Técnico			5.396,32	5.396,32			5.389,65	5.389,65
2.24.2.3 - Operacional			1.846,89	1.846,89			1.962,65	1.962,65
2.24.2.4 - Apoio			2.685,64	2.685,64			1.962,63	1.962,63
2.24.3 - Remuneração média dos indígenas			3.095,32	3.095,32			2.436,69	2.436,69
2.24.3.1 - Gestão			0,00	0,00			1.441,00	1.441,00
2.24.3.2 - Técnico			4.694,87	4.694,87			0,00	0,00
2.24.3.3 - Operacional			1.495,76	1.495,76			0,00	0,00
2.24.3.4 - Apoio			0,00	0,00			1.441,00	1.441,00
2.25 - % de negros na trajetória de gestão (chefias)			19,02	19,02			18,18	18,18



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI



	2019				2018			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
2.26 - % de indígenas na trajetória de gestão (chefias)			0,00	0,00			0,00	0,00
2.27 - % de mulheres na trajetória de gestão (chefias)			59,51	59,51			59,50	59,50
2.28 - Nº de colaboradores por Escolaridade			1710	1710			1345	1345
2.28.1 - Não alfabetizados			0	0			0	0
2.28.2 - Ensino fundamental incompleto			2	2			2	2
2.28.3 - Ensino fundamental completo			8	8			13	13
2.28.4 - Ensino médio completo			520	520			436	436
2.28.5 - Ensino técnico completo			0	0			0	0
2.28.6 - Ensino superior completo			842	842			652	652
2.28.7 - Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo			329	329			234	234
2.28.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo			9	9			8	8
2.28.9 - Pós-doutorado			0	0			0	0
2.29 - A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior(supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores(as)?			45	45			59	59
2.29.1 - Educação básica (Nº de beneficiados)			0	0			0	0
2.29.2 - Ensino Médio (Nº de beneficiados)			0	0			0	0
2.29.3 - Ensino Superior (Nº de beneficiados)			45	45			59	59
2.30 - Nº total de acidentes de trabalho			28	28			19	19
2.30.1 - Nº de acidente de trajeto			22	22			19	19
2.30.2 - Nº de acidentes na atividade fim			6	6			0	0
2.31 - Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho	<input checked="" type="checkbox"/>	Não			<input checked="" type="checkbox"/>	Não		
	<input checked="" type="checkbox"/>	Organização de comissões			<input checked="" type="checkbox"/>	Organização de comissões		
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, fornecendo equipamento			<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, fornecendo equipamento		
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, realizando campanhas e capacitações			<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, realizando campanhas e capacitações		
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, programas de medicina preventiva			<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, programas de medicina preventiva		
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outras:			<input checked="" type="checkbox"/>	Outras:		



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

3 - Indicadores de organização e gestão	2019	2018
3.1 - Valor (R\$ mil) da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	18.758.448,61	22.321.379,97
3.2 - Valor (R\$ mil) da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	0,21	0,05
3.3 - Valor (R\$ mil) da maior remuneração paga ao(à) administrador(a)		
3.4 - Valor (R\$ mil) da menor remuneração paga ao(à) administrador(a)		
3.5 - Valor (R\$ mil) do maior remuneração paga ao(à) empregado(a)	71.329,28	54.830,00
3.6 - Valor (R\$ mil) do menor remuneração paga ao(à) empregado(a)	1.223,80	1.179,00
3.7 - Destino das sobras	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital
	<input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os cooperados(as)/cooperativas/sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os cooperados(as)/cooperativas/sócios
	<input checked="" type="checkbox"/> Fundos	<input checked="" type="checkbox"/> Fundos
	<input checked="" type="checkbox"/> Não foram distribuídos sobras no período	<input checked="" type="checkbox"/> Não foram distribuídos sobras no período
3.8 - Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES/FATES)	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES/FATES)
	<input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal	<input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros: Reserva de Contingência	<input checked="" type="checkbox"/> Outros: Reserva de Contingência
3.9 - % Frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)/cooperativas/sócios ocorridas no período	21,67	19,00
3.10 - Assuntos/Pauta submetidos à assembleia	<input checked="" type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios
	<input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas	<input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas
	<input checked="" type="checkbox"/> Investimentos	<input checked="" type="checkbox"/> Investimentos
	<input checked="" type="checkbox"/> Liquidação	<input checked="" type="checkbox"/> Liquidação
	<input checked="" type="checkbox"/> Novos produtos/serviços	<input checked="" type="checkbox"/> Novos produtos/serviços
	<input checked="" type="checkbox"/> Pagamento de credores	<input checked="" type="checkbox"/> Pagamento de credores
	<input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto	<input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros: Eleição dos membros do Conselho Fiscal, Conselho de Administração, Aprovação do xxxxx	<input checked="" type="checkbox"/> Outros
3.11 - Outros órgãos sociais existentes na Unimed	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê Educativo	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo
	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê de auditoria e riscos	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê de auditoria e riscos
	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico
	<input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva	<input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva
	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidades	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidades
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Outros
3.12 - Renovação dos cargos diretivos (conselho), no período	<input checked="" type="checkbox"/> 1/3	<input checked="" type="checkbox"/> 1/3
	<input checked="" type="checkbox"/> 2/3	<input checked="" type="checkbox"/> 2/3
	<input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação	<input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação
	<input checked="" type="checkbox"/> Total	<input checked="" type="checkbox"/> Total
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Outros



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

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



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI



	2019		2018	
3.20 - A Unimed tem previsão para segregar Conselho de Administração e Diretoria, com cooperado(a)s diferentes nas Presidências: do Conselho e da Diretoria	<input checked="" type="checkbox"/>	Não	<input checked="" type="checkbox"/>	Não
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, em 20	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, em 20
3.21 - A gestão de risco da Unimed leva em consideração, os seguintes riscos:	<input checked="" type="checkbox"/>	Crédito	<input checked="" type="checkbox"/>	Crédito
	<input checked="" type="checkbox"/>	Financeiro	<input checked="" type="checkbox"/>	Financeiro
	<input checked="" type="checkbox"/>	Estratégico	<input checked="" type="checkbox"/>	Estratégico
	<input checked="" type="checkbox"/>	Cambial	<input checked="" type="checkbox"/>	Cambial
	<input checked="" type="checkbox"/>	Fiscal	<input checked="" type="checkbox"/>	Fiscal
	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabalhista	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabalhista
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reputacional	<input checked="" type="checkbox"/>	Reputacional
	<input checked="" type="checkbox"/>	Comunitário	<input checked="" type="checkbox"/>	Comunitário
	<input checked="" type="checkbox"/>	Operacional	<input checked="" type="checkbox"/>	Operacional
3.22 - A Unimed tem partes relacionadas	<input checked="" type="checkbox"/>	Não	<input checked="" type="checkbox"/>	Não
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto
3.23 - A Unimed tem Código de Conduta implantado	<input checked="" type="checkbox"/>	Não	<input checked="" type="checkbox"/>	Não
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim
3.24 - Em caso positivo, existe um canal de denúncias relativo ao Código de Conduta?	<input checked="" type="checkbox"/>	Não	<input checked="" type="checkbox"/>	Não
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, Quais: Canal Interno e Externo	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, Quais: Canal interno e externo - Empresa terceirizada
3.25 - A Unimed tem um comitê para tratar de denúncias/questões relativas ao Código de Conduta	<input checked="" type="checkbox"/>	Não	<input checked="" type="checkbox"/>	Não
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim
3.26 - Número de casos de discriminação? Em caso positivo descrever as medidas tomadas em Nota Explicativa		0		0



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI



4 - Indicadores econômicos (em R\$)	2019	2018
4.1 - Ingressos e Receitas Brutas	4.683.066.637,92	3.149.439.191,20
4.2 - Ingressos/Receitas Repassadas	2.727.665.301,70	2.216.324.072,92
4.3 - Receitas sobre aplicações financeiras	60.111.434,85	60.268.021,05
4.4 - Total das dívidas	1.596.844.820,43	1.214.880.357,98
4.5 - Patrimônio da Unimed	2.592.594.098,71	1.968.140.385,26
4.6 - Patrimônio de terceiros	196.768.901,69	0,00
4.7 - Impostos e contribuições	196.768.901,69	148.834.403,62
4.8 - Remuneração dos(as) cooperado(a)s/ cooperativas/sócio(a)s - não inclui benefícios	0,00	0,00
4.9 - Sobras ou perdas do exercício	230.582.565,51	145.753.157,65
4.10 - Valor de capital para ingresso na Unimed	3.000,00	3.000,00
4.11 - Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	224.385.600,94	185.795.553,00
4.11.1 -- Diretores e Conselheiros	11.666.780,22	10.659.156,53
4.11.2 -- Empregados	205.718.904,19	157.319.578,75
4.11.3 -- Jovens Aprendizizes	145.765,56	855.869,47
4.11.4 -- Estagiários	88.687,03	44.394,96
4.11.5 -- Trabalhadores terceirizados	1.359.913,85	13.814.093,99
4.11.6 -- Trabalhadores com contrato temporário	5.405.550,09	3.102.459,30
4.12 - INSS retido sobre produção cooperados/ cooperativas/sócios	0,00	0,00
4.13 - IR retido sobre produção cooperados/ cooperativas/sócios	0,00	0,00
4.14 - Fundos	40.691.040,97	30.142.099,25
4.15 - Atendimento de intercâmbio prestado por outras Unimeds	1.294.623.129,70	1.106.595.078,11
4.16 - Venda para outras Cooperativas, exceto Unimed	26.234.942,72	10.438.701,67
4.17 - Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis	<input checked="" type="checkbox"/> Não disponibiliza	<input checked="" type="checkbox"/> Não disponibiliza
	<input checked="" type="checkbox"/> No website da unimed	<input checked="" type="checkbox"/> No website da unimed
	<input checked="" type="checkbox"/> Publicado no jornal da área de atuação	<input checked="" type="checkbox"/> Publicado no jornal da área de atuação
	<input checked="" type="checkbox"/> Impresso, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos	<input checked="" type="checkbox"/> Impresso, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos
	<input checked="" type="checkbox"/> Impresso, Digitalizado, e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s	<input checked="" type="checkbox"/> Impresso, Digitalizado, e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

5 - Indicadores sociais internos	2019				2018			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
5.1 - Investimentos em alimentação	0,00	0,00	17614.354,41	17614.354,41	0,00	0,00	14.702.844,70	14.702.844,70
5.2 - Investimentos em eventos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.3 - Investimentos em saúde	0,00	0,00	12.258.490,50	12.258.490,50	0,00	0,00	9.269.820,09	9.269.820,09
5.4 - Investimentos em transporte	0,00	0,00	2.230.559,61	2.230.559,61	0,00	0,00	2.019.777,15	2.019.777,15
5.5 - Investimentos em segurança no trabalho	0,00	0,00	854.311,44	854.311,44	0,00	0,00	45.597,02	45.597,02
5.6 - Investimentos em cultura e/ou lazer	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	26.070,00	26.070,00
5.6.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	0	0	0	0	480	480
5.7 - Investimentos em educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior			69.570,83	69.570,83			85.688,42	85.688,42
5.7.1 -- Aportes próprios			69.570,83	69.570,83			85.688,42	85.688,42
5.7.2 -- Aportes dos parceiros			0,00	0,00			0,00	0,00
5.7.3 -- nº de beneficiado(a)s			45	45			42	42
5.8 - Investimentos em capacitação profissional	0,00	0,00	434.992,87	434.992,87	0,00	0,00	301.933,30	301.933,30
5.8.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	1.710	1.710	0	0	1.214	1.214
5.8.2 -- nº de horas de treinamento/pessoa	0,00	0,00	37.651,00	37.651,00	0,00	0,00	29.131,00	29.131,00
5.9 - Investimentos de capacitação em gestão cooperativa	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.9.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	0	0	0	0	0	0
5.10 - Investimentos em creche ou auxílio creche	0,00	0,00	74.662,00	74.662,00	0,00	0,00	85.928,76	85.928,76
5.10.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	43	43	0	0	38	38
5.11 - Investimentos em seguro de vida	0,00	0,00	256.840,79	256.840,79	0,00	0,00	224.418,51	224.418,51
5.11.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	1.710	1.710	0	0	1.311	1.311
5.12 - Investimentos em previdência privada	0,00	0,00	2.180.288,22	2.180.288,22	0,00	0,00	2.014.381,80	2.014.381,80
5.12.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	1.710	1.710	0	0	1.344	1.344
5.13 - Investimentos em participações nos resultados	0,00	0,00	9.565.626,72	9.565.626,72	0,00	0,00	5.537.024,59	5.537.024,59
5.13.1 -- % Distribuído	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00		0,00
5.13.2 -- % Retido	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00		0,00
5.14 - Investimentos em bonificações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.15 - Investimentos em cursos para o desenvolvimento pessoal	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	16.067,60	16.067,60
5.15.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	0	0	0	0	281	281



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

	2019				2018			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
5.16 - Outros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total de beneficiados	0	0	5218	5218	0	0	4710	4710
Total dos investimentos internos	0,00	0,00	45.539.697,39	45.539.697,39	0,00	0,00	34.329.551,94	34.329.551,94
5.17 - Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.18 - Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos anticorrupção	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	22,00	22,00
5.19 - Número total de ações trabalhistas movidas por empregados			9	9			9	9
5.19.1 -- Julgados procedentes			4	4			3	3
5.19.2 -- Julgados improcedentes			5	5			6	6
5.20 - Valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça			441.835,94	441.835,94			533.902,33	533.902,33
5.20.1 -- Valor pago (R\$ mil)			441.835,94	441.835,94			533.902,33	533.902,33
5.20.2 -- Valor restituído (R\$ mil)			0,00	0,00			0,00	0,00

6 - Indicadores sociais externos	2019	2018
6.1 - Investimento em eventos	1.885.710,19	354.078,80
6.1.1 -- nº de público alvo	4.174	1.960
6.1.2 -- nº de eventos	28	14
6.2 - Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	120.000,00	46.880,00
6.3 - Investimento em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental	11.750,00	6.000,00
6.4 - Investimento em voluntariado	2.521,44	6.312,62
6.4.1 -- nº de voluntários (cooperados e empregados)	103	75
6.4.2 -- nº de entidades beneficiadas	14	12
6.5 - Investimentos em Saúde	743.856,62	260.198,26
6.5.1 -- nº de pessoas beneficiadas	3.560	1.187



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

	2019	2018
6.5.2 -- nº de entidades beneficiadas	19	8
6.6 - Investimentos em Educação / alfabetização	0,00	76.743,36
6.6.1 -- nº de pessoas beneficiadas	0	1.413
6.6.2 -- nº de entidades beneficiadas	0	19
6.7 - Investimentos em capacitação profissional	338.300,00	123.544,12
6.7.1 -- nº de pessoas beneficiadas	1.646	765
6.7.2 -- nº de entidades beneficiadas	3	1
6.8 - Investimentos em Esportes	913.729,40	89.379,09
6.8.1 -- nº de pessoas beneficiadas	12090	234
6.8.2 -- nº de entidades beneficiadas	11	5
6.9 - Investimentos em Cultura e/ou Lazer	5.287.204,37	0,00
6.9.1 -- nº de pessoas beneficiadas	91.982	0
6.9.2 -- nº de entidades beneficiadas	2	0
6.10 - Gastos com ações sociais/filantropia (financeiras, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	56.254,72	109.601,21
6.10.1 -- nº de pessoas beneficiadas diretamente	32	11.179
6.10.2 -- nº de pessoas beneficiadas indiretamente	0	0
6.10.3 -- nº de entidades beneficiadas	13	31
6.11 - Outros	0,00	0,00
Total pessoas beneficiadas	109.310	14.778
Total entidades beneficiadas	62	76
Total dos investimentos sociais externos	9.359.326,74	1.072.737,46



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

7 - Outras Informações	2019	2018
7.1 - A previdência privada contempla	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Direção
	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados
	<input checked="" type="checkbox"/> Não possui	<input checked="" type="checkbox"/> Não possui
7.2 - A participação nas sobras ou resultados contempla	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Direção
	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados
7.3 - Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Cooperativa/ Federação-Central/Seguradora foram definidos por:	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Direção
	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência
	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados
	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
7.4 - Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Direção
	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência
	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados
	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
7.5 - Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	<input checked="" type="checkbox"/> Não se envolve	<input checked="" type="checkbox"/> Não se envolve
	<input checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT	<input checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT
	<input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT
7.6 - Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de sustentabilidade social, ambiental e econômico adotados pela Cooperativa/ Federação-Central/ Seguradora	<input checked="" type="checkbox"/> Não são considerados	<input checked="" type="checkbox"/> Não são considerados
	<input checked="" type="checkbox"/> São exigidos	<input checked="" type="checkbox"/> São exigidos
	<input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos
7.7 - Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, na Cooperativa/ Federação-Central/ Seguradora	<input checked="" type="checkbox"/> Não se envolve	<input checked="" type="checkbox"/> Não se envolve
	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva
	<input checked="" type="checkbox"/> Apoia	<input checked="" type="checkbox"/> Apoia
7.8 - Número Total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)	78.329	144.694
7.8.1 - Na cooperativa/ Federação-Central/ Seguradora	10.363	3.717
7.8.2 - Na ANS	5.668	2.453
7.8.3 - No Procon	423	254
7.8.4 - No Judiciário	7.692	3.244
7.8.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	53.194	134.538
7.8.6 - No site Reclame Aqui	989	488
7.9 - Número de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	63.452	143.972



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI



	2019		2018	
7.9.1 - Na Cooperativa/ Federação-Central/ Seguradora	10.332		3.633	
7.9.2 - Na ANS	5.423		1.906	
7.9.3 - No Procon	21		26	
7.9.4 - No Judiciário	4.906		3.588	
7.9.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	41.790		134.331	
7.9.6 - No site Reclame Aqui	980		488	
7.10 - Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	26.847.933,67		29.097.754,03	
7.11 - Total do valor gastos com fornecedores	203.931.443,00		157.051.127,38	
7.11.1 - % do valor gasto com fornecedores locais	100,00		100,00	
7.12 - Compras de "serviços e/ou bens" de outras cooperativas	15.871.753,83		12.095.946,18	
7.13 - Valor adicionado a distribuir (em R\$ mil) - vide DVA	690.249.285,90		501.054.513,54	
7.13.1 - Distribuição do valor adicionado		%		%
7.13.1.1 -- Governos	196.768.901,69	28,51	148.834.403,62	29,70
7.13.1.2 -- Cooperados/ Federação-Central/ Seguradora	0,00	0,00	0,00	0,00
7.13.1.3 -- Empregados/ Diretores/Conselheiros	196.893.681,59	28,53	168.878.999,71	33,70
7.13.1.4 -- Remuneração de capital de terceiros	15.953.769,40	2,31	6.373.115,85	1,27
7.13.1.5 -- Sociedade	9.359.326,74	1,36	1.072.737,46	0,21
7.13.1.6 -- Juros sobre capital próprio	0,00	0,00	0,00	0,00
7.13.1.7 -- Constituição de reservas e fundos	40.691.040,97	5,90	30.142.099,25	6,02
7.13.1.8 -- A disposição da AGO e Outros	230.582.565,51	33,41	145.753.157,65	29,09



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

8 - Indicadores Ambientais	2019	2018
8.1 -- Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental	0,00	0,00
8.2 - Recursos Financeiros Aportados em Meio Ambiente	14.243,75	32.760,35
8.2.1 -- Educação e treinamento ambiental	0,00	6.000,00
8.2.2 -- Serviços externos de gestão ambiental	14.243,75	26.760,35
8.2.3 -- Certificação externa do sistema de gestão ambiental	0,00	0,00
8.2.4 -- Pesquisa e desenvolvimento	0,00	0,00
8.2.5 -- Despesas extras com a adoção de tecnologia mais limpas	0,00	0,00
8.2.6 -- Despesas extras com compras 'verdes'	0,00	0,00
8.2.7 -- Outros custos de gestão ambiental	0,00	0,00
8.3 - A Unimed controla a emissão e equivalentes de CO2 dos GEE (Gases de Efeito Estufa)	<input checked="" type="checkbox"/> Não	<input checked="" type="checkbox"/> Não
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Sim
Se sim, Quantidade de emissões e equivalentes de CO2 dos GEE (tCO2e)	1.366,54	1.074,61
8.3.1 -- Escopo 1 (tCO2e)	39,97	41,26
8.3.2 -- Escopo 2 (tCO2e)	152,01	128,14
8.3.3 -- Escopo 3 (tCO2e)	1.174,56	905,21
8.4 - Consumo de energia dentro da organização (KWh)	2.037.521,90	1.765.480,90
8.5 - Consumo de água dentro da organização (m ³)	8.857,97	6.457,00
8.5.1 - Fontes de retirada de água	<input checked="" type="checkbox"/> Concessionária pública	<input checked="" type="checkbox"/> Concessionária pública
	<input checked="" type="checkbox"/> Poços artesianos	<input checked="" type="checkbox"/> Poços artesianos
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros:	<input checked="" type="checkbox"/> Outros:
8.6 - Material utilizado em peso (Kg)	20.739,60	45.160,30
8.6.1 -- Papel (Kg)	20.458,60	44.557,50
8.6.2 -- Copos Plásticos (Kg)	281,00	602,80
8.7 - Resíduos Segregados	55.173,05	84.830,61
8.7.1 -- Resíduos infectante/perfurocortante (Kg)	40,40	101,21
8.7.2 -- Resíduos recicláveis (Kg)	11.400,71	19.828,36
8.7.3 -- Resíduos para descontaminação (Kg)	8,50	0,00
8.7.4 -- Resíduos orgânicos (Kg)	43.723,44	64.901,04
8.8 - Destinação dos resíduos segregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empresa terceirizada	<input checked="" type="checkbox"/> Empresa terceirizada
	<input checked="" type="checkbox"/> Organismo governamental	<input checked="" type="checkbox"/> Organismo governamental
	<input checked="" type="checkbox"/> Recicladora	<input checked="" type="checkbox"/> Recicladora
	<input checked="" type="checkbox"/> Empresas de adubos	<input checked="" type="checkbox"/> Empresas de adubos
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros:	<input checked="" type="checkbox"/> Outros:

SOBRE O
RELATÓRIOGOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADESAÚDE
SOCIALSAÚDE
AMBIENTALSAÚDE
FINANCEIRABALANÇO
SOCIALSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Demonstração do Valor Adicionado

(A) Geração da riqueza	2019	2018
a) Ingressos e receitas	4.683.066.637,92	3.149.439.191,20
a1) Contraprestações emitidas líquidas	4.176.767.917,46	2.951.953.088,31
a2) Outros ingressos e receitas operacionais	508.124.297,89	181.423.769,13
a3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	-1.825.577,43	16.062.333,76
b) Variação das provisões técnicas	1.250.221,74	2.289.845,67
b1) Provisão de remissão	1.250.221,74	2.289.845,67
b2) Outras	0,00	0,00
c) Receita líquida operacional	4.681.816.416,18	3.147.149.345,53
d) Eventos, dispêndios, despesas operacionais e sinistros	3.857.784.544,65	2.480.111.890,49
d1) Eventos indenizáveis líquidos	3.706.739.569,33	2.477.412.083,73
d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	151.044.975,32	2.699.806,76
d3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	0,00	0,00
e) Insumos adquiridos de terceiros	306.498.376,31	236.381.814,09
e1) Despesas de comercialização	141.293.859,95	122.427.645,97
e2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e3) Despesas com serviços de terceiros	94.121.946,72	73.917.734,92
e4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	52.402.808,08	35.422.267,92
e5) Despesas Financeiras	18.675.321,79	4.456.927,73
e6) Despesas patrimoniais	0,00	0,00
e7) Perda / Recuperação de valores ativos	4.439,77	157.237,55
f) Valor adicionado bruto	517.533.495,22	430.655.640,95
g) Depreciação, Amortização e Exaustão	17.174.168,42	5.768.476,23
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	500.359.326,80	424.887.164,72
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	188.192.959,10	76.167.348,82
i1) Receitas financeiras	103.704.321,40	71.727.140,04
i2) Resultado de equivalência patrimonial	82.456.451,62	4.420.953,78
i3) Outras	2.032.186,08	19.255,00
(I) Valor adicionado total a distribuir	688.552.285,90	501.054.513,54

SOBRE O
RELATÓRIOGOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADESAÚDE
SOCIALSAÚDE
AMBIENTALSAÚDE
FINANCEIRABALANÇO
SOCIALSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

(B) Distribuição da riqueza	2019	2018
a) Remuneração do trabalho	196.893.681,59	168.878.999,71
a1) Cooperados / cooperativas / sócios	0,00	0,00
a1.1) Produção (consultas e honorários)	0,00	0,00
a1.2) Benefícios	0,00	0,00
a2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	196.893.681,59	168.878.999,71
a2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	138.546.201,28	121.255.463,03
a2.2) Benefícios	36.165.624,49	29.259.153,39
a2.3) F.G.T.S	9.232.088,74	7.778.031,14
a2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	12.949.767,08	10.586.352,15
b) Remuneração do governo – Impostos/Taxas/Contribuições	196.768.901,69	148.834.403,62
b1) Federais	134.330.171,42	95.566.778,19
b1.1) Previdência Social	34.452.729,21	29.454.375,84
b2) Estaduais	20.625,30	14.266,49
b3) Municipais	27.965.375,76	23.798.983,10
c) Contribuição para Sociedade	9.359.326,74	1.072.737,46
d) Remuneração de capitais de terceiros	15.953.769,40	6.373.115,85
d1) Juros	5.284.417,41	6.546,35
d2) Aluguéis	10.669.351,99	6.366.569,50
d3) Outras (royalties, direitos autorais, entre outros)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	271.273.606,48	175.895.256,90
e1) Juros sobre capital próprio	0,00	0,00
e2) Constituição de reservas e fundos	40.691.040,97	30.142.099,25
e3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	230.582.565,51	145.753.157,65
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	690.249.285,90	501.054.513,54

Notas Explicativas – Indicadores Sociais Externos

6.10 – Não temos a comprovação da quantidade de pessoas beneficiadas com a doação dos itens.

Notas Explicativas

Referente ao indicador 2.1: não contabiliza o número de membros da diretoria.

SOBRE O
RELATÓRIOGOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADESAÚDE
SOCIALSAÚDE
AMBIENTALSAÚDE
FINANCEIRABALANÇO
SOCIALSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

102-55

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI 101 - Fundamentos 2016	Não possui divulgações	-	-	-	-

DIVULGAÇÕES GERAIS

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI 102: Divulgações Gerais 2016	102-1 Nome da organização	15	-	-	-
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	20	-	-	-
	102-3 Localização da sede	15	-	-	-
	102-4 Localização das operações	15	-	-	-
	102-5 Propriedade e forma jurídica	17	-	-	-
	102-6 Mercados atendidos	20	-	-	-
	102-7 Porte da organização	18	-	-	-
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	19	-	-	1, 6
	102-9 Cadeia de fornecedores	40	-	-	-
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	3	-	-	-
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	20	-	-	-
	102-12 Iniciativas externas	32	-	-	-
	102-13 Participação em associações	32	-	-	-

ESTRATÉGIA

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI 102: Divulgações Gerais 2016	102-14 Declaração do decisor mais graduado da organização	3	-	-	-
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	3	-	-	-

SOBRE O
RELATÓRIOGOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADESAÚDE
SOCIALSAÚDE
AMBIENTALSAÚDE
FINANCEIRABALANÇO
SOCIALSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI**ÉTICA E INTEGRIDADE**

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI 102: Divulgações Gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	23	-	-	7,10
	102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	63	-	-	7,10

GOVERNANÇA

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI 102: Divulgações Gerais 2016	102-18 Estrutura de governança	24-25	-	-	-
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e de seus comitês	17	-	-	-
	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança	17	-	-	-
	102-24 Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	17	-	-	-
	102-32 Papel do mais alto órgão de governança no relatório de sustentabilidade	4	-	-	-

ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI 102: Divulgações Gerais 2016	102-40 Lista de partes interessadas	5-8	-	-	-
	102-41 Acordos de negociação coletiva	53	-	-	-
	102-42 Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	5-8	-	-	-
	102-43 Abordagem para o engajamento das partes interessadas	5-8	-	-	-
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	5-12	-	-	-



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI



PRÁTICAS DE RELATO

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI 102: Divulgações Gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	4	-	-	-
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	5-12	-	-	-
	102-47 Lista de tópicos materiais	9-12	-	-	-
	102-48 Reformulação de informações	4	-	-	-
	102-49 Alterações em escopo e limites	4	-	-	-
	102-50 Período coberto pelo relatório	4	-	-	-
	102-51 Data do último relatório	4	-	-	-
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	4	-	-	-
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	4	-	-	-
	102-54 Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	4	-	-	-
	102-55 Sumário de conteúdo GRI		-	-	-
	102-56 Verificação externa	4	-	-	-

143

TÓPICOS MATERIAIS

DESEMPENHO ECONÔMICO

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite		-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes		-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão		-	-	-
GRI: 201 Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído		-	2, 5, 7, 8, 9	-

ANTICORRUPÇÃO

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	10	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	63-64	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	63-64	-	-	-
GRI: 205 Anticorrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	63	-	16, 17	10
	205-2 Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	63	-	16, 17	10
	205-3 Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	64	-	16, 17	10



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI



MATERIAIS

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	10	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	71	-	-	-
GRI: 301 Materiais 2016	301-1 Materiais usados por peso ou volume	71	-	8, 12	8, 9
	301-2 Materiais provenientes de reciclagem	71	-	8, 12	8, 9

ENERGIA

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	10	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	72	-	-	-
GRI: 302 Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	72	-	7, 12, 13	8, 9
	302-3 Intensidade energética	72	-	7, 12, 13	8, 9
	302-4 Redução do consumo de energia	72	-	7, 12, 13	8, 9

ÁGUA

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	10	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	73	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	73	-	-	-
GRI: 303 Água 2016	303-1 Consumo de água por fonte	73	-	6	8, 9

EMISSIONES

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	10	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	73-74	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	73-74	-	-	-
GRI: 305 Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	73	-	3, 12, 13, 14, 15	8
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)	73	-	3, 12, 13, 14, 15	8
	305-3 – Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	73	-	3, 12, 13, 14, 15	8
	305-4 – Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	74	-	3, 12, 13, 14, 15	8
	305-5 – Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	74	-	3, 12, 13, 14, 15	8

SOBRE O
RELATÓRIOGOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADESAÚDE
SOCIALSAÚDE
AMBIENTALSAÚDE
FINANCEIRABALANÇO
SOCIALSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI**EFLUENTES E RESÍDUOS**

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	10	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	72	-	-	-
GRI: 306 Efluentes e Resíduos 2016	306-2 Resíduos por tipo e método de disposição	72	-	3, 5, 12	8

EMPREGO

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	11	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	52-54	-	-	-
GRI: 401 Emprego 2016	401-1 Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	52	-	5, 8	-
	401-2 Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	53	-	5, 8	-
	401-3 Licença maternidade/paternidade	54	-	5, 8	-

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	11	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	57	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	57	-	-	-
GRI: 403 Saúde e Segurança no Trabalho 2016	403-1 Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos	57	-	3, 8	3
	403-2 Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	57	-	3, 8	3
	403-4 Tópicos de saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	53	-	-	-



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	11	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	54-56, 59	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	54-56, 59	-	-	-
GRI: 404 Treinamento e Educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano, por empregado	59	-	4, 5, 8	-
	404-2 Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	55-56	-	4, 5, 8	-
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	54	-	4, 5, 8	-

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	11	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	61-63	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	61-63	-	-	-
GRI: 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	61-62	-	5, 8	-
	405-2 Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens	62-63	-	5, 8	-

NÃO DISCRIMINAÇÃO

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	11	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	64	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	64	-	-	-
GRI: 406 Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	64	-	5, 8	2

TRABALHO INFANTIL

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	11	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	63	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	63	-	-	-
GRI: 408 Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	63	-	8, 16	2, 5

SOBRE O
RELATÓRIOGOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADESAÚDE
SOCIALSAÚDE
AMBIENTALSAÚDE
FINANCEIRABALANÇO
SOCIALSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI**TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO A ESCRAVO**

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	11	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	63	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	63	-	-	-
GRI: 409 Trabalho Forçado ou Análogo a Escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório	63	-	8, 16	2, 5

AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	11	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	63	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	63	-	-	-
GRI: 412 Avaliação em Direitos Humanos 2016	412-3 Acordos e contratos de investimento significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliações de direitos humanos	63	-	-	-

COMUNIDADES LOCAIS

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	11	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	41, 64-69	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	41, 64-69	-	-	-
GRI: 413 Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	41, 64-69	-	11	1

SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	11	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes		-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão		-	-	-
GRI: 416 Saúde e Segurança do Cliente	416-1 Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	37-39, 41, 50	-	12	-
	416-2 Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	39, 50	-	12	-



SOBRE O
RELATÓRIO

GOVERNANÇA E
SUSTENTABILIDADE

SAÚDE
SOCIAL

SAÚDE
AMBIENTAL

SAÚDE
FINANCEIRA

BALANÇO
SOCIAL

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI



PRIVACIDADE DO CLIENTE

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite		-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes		-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão		-	-	-
GRI: 418 Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente		-	16	-

EXPEDIENTE

Alexandre Augusto Ruschi Filho, *Presidente*

Organização e Análise de Indicadores
Equipe de Sustentabilidade

Texto e Edição
Equipe de Comunicação

Demonstrações Financeiras
Áreas Financeira, Contábil e Tributária

Projeto Gráfico
Elmefaria Design + Conteúdo

Todas as áreas da cooperativa foram envolvidas na produção deste material.

www.centralnacionalunimedgri.com.br



www.centralnacionalunimed.com.br