

# Relatório de **Gestão e Sustentabilidade**

2021

Central Nacional  
**Unimed** 

# Sumário

<b>03</b>	<b>MENSAGEM DO PRESIDENTE</b>	53	Avaliação de Desempenho
<b>15</b>	<b>SOBRE O RELATÓRIO</b>	55	Nossos parceiros
17	Materialidade	58	Qualificação da Rede
<b>20</b>	<b>QUEM SOMOS</b>	60	Nova conquista
22	Números da Central Nacional Unimed	62	Canais de Atendimento ao Cliente
23	Mapa de atuação	63	Ouvidoria
24	Pessoas, nosso maior ativo	65	Gestão de Marca
25	Principais marcas, produtos e serviços	66	Programas e diferenciais para os clientes
27	Saúde e segurança do cliente	68	Desenvolvimento local
27	Certificações	<b>80</b>	<b>SAÚDE AMBIENTAL</b>
29	Pesquisas de satisfação	81	Gestão de Impactos
<b>31</b>	<b>GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE</b>	82	Cartão Virtual
32	Instituição relatora	83	Gestão de resíduos
38	Ética, Integridade e Direitos Humanos	84	Emissões
38	Código de Conduta	86	Energia
39	Canal de Denúncias	87	Água
40	Cartas, princípios e filiações	<b>88</b>	<b>SAÚDE FINANCEIRA</b>
<b>41</b>	<b>SAÚDE SOCIAL</b>	89	Cooperativas Associadas
42	Nosso time	89	Economia e o Mercado de Saúde Suplementar
44	Diversidade	90	Desempenho Econômico-Financeiro
48	Benefícios	93	Relatório de Demonstrações Financeiras
50	Segurança	<b>94</b>	<b>ANEXOS</b>
50	Qualidade de Vida	95	Materialidade: temas, impactos e limites
51	Treinamento e Educação	98	Sumário GRI
52	Semana da Carreira	103	Balanco Social Anual das Cooperativas
		116	Relatório de Verificação Externa

# Mensagem do Presidente

102-10, 102-14, 102-15

Mais do que promover saúde, assumimos a diretoria da CNU em maio de 2021 com o objetivo de fazer com que as pessoas se sintam mais acolhidas, seguras e satisfeitas com a Central Nacional Unimed.

As conquistas do último ano refletem a dedicação e o espírito cooperativista de nossa equipe, que entendeu as mudanças necessárias para o negócio e se comprometeu com as metas traçadas. Também não podemos nos esquecer, é claro, do apoio das sócias, que durante todo o ano estiveram presentes para traçar o futuro da CNU conosco.

Foi um ano dedicado a ajustar processos e fortalecer a união, mostrar uma prévia do que somos capazes e iniciar um futuro ainda melhor, contribuindo para que a Unimed continue protagonista no mercado, cuidando da saúde de seus clientes e proporcionando melhores condições de vida para toda a sociedade.

No próximo capítulo você vai conferir as principais transformações do período e entender que simplicidade,

eficiência e agilidade são os direcionadores para cuidar dos mais de dois milhões de pessoas que tanto confiam em nós.

Também abordamos nossas práticas de ESG – *Environmental, Social and Corporate Governance* –, critérios que fazem parte dos valores do cooperativismo e permeiam nossas atividades. Pensamos nos impactos causados pela operação e serviços, desde o planejamento à execução, estamos comprometidos e preparados para as tendências que o mercado exige.

Este Relatório é uma evidência da governança, da sustentabilidade e da integridade de nosso trabalho, que reforça os compromissos da CNU com Unimeds, médicos cooperados, prestadores, clientes, colaboradores e a sociedade em geral.

Agradeço pelos resultados que temos alcançado e desejo uma boa leitura a todos!

**Luiz Paulo Tostes Coimbra**  
**Presidente da Central Nacional Unimed**



## Simplicidade, agilidade e eficiência: um ano de transformações e conquistas



102-10, 102-15

Em 2021, uma nova Diretoria Executiva foi eleita para liderar a Central Nacional Unimed (gestão 2021-2025), com o compromisso de uma atuação mais integrada com o Sistema Unimed e de trabalhar pela sustentabilidade da Cooperativa Nacional, com simplicidade, agilidade e eficiência.

O resultado foi conhecido durante Assembleia Geral Ordinária, realizada digitalmente em 30 de março do último ano. Com 62% dos votos, Luiz Paulo Tostes Coimbra se tornou o novo presidente da CNU e com ele, Reinaldo Antônio Monteiro Barbosa assumiu como diretor Financeiro; José Augusto Ferreira como novo diretor de Atenção à Saúde; Walter Cherubim Bueno como diretor Comercial e de Marketing; e Sarita Garcia Rocha, a primeira mulher a assumir um cargo na diretoria na CNU, como diretora Administrativa Técnico Operacional. Leia mais no capítulo “Governança e Sustentabilidade”.



### Mais informações

O assunto foi pauta em diversos veículos da imprensa, como o Valor Econômico, um dos principais jornais do país. **Confira aqui.**

*“Com uma base forte e robusta e, sobretudo, foco em pessoas, seremos ainda maiores no papel de socializar a medicina e na missão de tornar mais consistentes os nossos investimentos na experiência do cliente. Isso, a partir de uma parceria ainda mais forte com todo o Sistema Unimed. Simplicidade, agilidade e eficiência: essas são as palavras que vão guiar nossas estratégias daqui para frente”.*

**Luiz Paulo Tostes Coimbra,**  
presidente da Central Nacional Unimed

## O cuidado com as pessoas começa “em casa”

O presidente já faz parte da história da Central Nacional Unimed. Luiz Paulo Tostes Coimbra retornou à casa, após ter ocupado a posição de diretor de Mercado, Marketing e Comunicação (entre 2014 e 2017), além de anteriormente ter integrado o Conselho Fiscal.

Logo após a posse, o público interno teve um primeiro encontro virtual para conhecer os integrantes da diretoria. Desde então, o CNU Hour, como foi nomeado o evento, tornou-se o principal ponto de encontro para bate-papo e troca de ideias entre os colaboradores e a alta gestão da cooperativa.



*“Precisamos de vocês, contamos com vocês e estamos aqui. Trabalharemos para proteger todos, garantir a assistência e preservar o negócio”, ressaltou, ao lembrar a frase da diretora Administrativa. “Respeito ao passado, união no presente e compromisso com o futuro”, encerrou **Luiz Paulo Tostes Coimbra**.*



*“Nós temos algo muito precioso e incomum, que é o sangue verde. E eu gosto muito de trabalhar com esse sentimento de equipe, de família. Quero parabenizar vocês pelo trabalho apresentado durante a Assembleia Geral. Foi muito positivo e ajudou no processo democrático. Respeito ao passado, união no presente e compromisso com o futuro”, afirmou **Sarita Garcia Rocha**, primeira mulher a ocupar um cargo de diretora na história da CNU.*





“É um prazer estar formando esta nova equipe, que vai conduzir essa grande companhia. O maior patrimônio de qualquer empresa, de qualquer cooperativa, são as pessoas. Esta nova gestão vem para dar continuidade à construção dessa empresa, que já existe há mais de 20 anos. Tenho certeza que poderemos contar com todos, e vocês também podem contar conosco”, declarou **Walter Cherubim Bueno**.



“Eu sempre digo: os homens mudam, mas as entidades ficam. E vocês, funcionários, fazem parte da entidade. Quero agradecer o trabalho de todos. Sei que vou aprender e ensinar muito. Gostaria que esse time vencedor, continue vestindo a camisa. Somos uma equipe única, trabalhando pelo crescimento do nosso Sistema. A minha porta está aberta para todos os funcionários. Vocês são o coração da empresa”, enfatizou **Reinaldo Monteiro Barbosa**.



“Nós vamos buscar um trabalho contínuo de evolução. A Central Nacional Unimed já fez muito, ao longo dos últimos anos. Nunca tivemos uma carteira tão grande, uma posição financeira e econômica tão adequada como a atual. Mas também nunca tivemos uma concorrência tão acirrada. Temos um sentimento único: de garra, disposição e liberdade para compartilhar anseios, e dividir nossos objetivos e ações”, pontuou **José Augusto Ferreira**.

Para a diretoria, o principal foco deve ser nas pessoas. Afinal, os responsáveis, direta e indiretamente, pelo cuidado de mais de 2 milhões de vidas por todo país também precisam ser ouvidos e acolhidos. Diálogo tem sido a palavra-chave, tanto com colaboradores como com os demais públicos de relacionamento.



Alguns encontros ocorridos durante o ano com colaboradores, clientes e Unimed's sócias



A construção dessa relação de confiança já rendeu bons frutos perante o mercado.

A Central Nacional Unimed foi a primeira colocada no setor de serviços de saúde e o terceiro melhor "Lugar Incrível para Trabalhar" entre empresas de grande porte, segundo a Pesquisa Fia + UOL 2021, divulgada em 31 de agosto.

O prêmio avaliou **380 empresas inscritas**, das quais **120 foram escolhidas**, a partir de **180 mil questionários** respondidos pelos colaboradores.

## Empresas nacionais do Sistema Unimed vivem momento de integração

Em 2021, integração foi a palavra de ordem entre as casas nacionais do Sistema Unimed, a fim de unir o que há de melhor em cada uma das cooperativas: Central Nacional Unimed, Seguros Unimed, Unimed Participações, sob a coordenação da Unimed do Brasil, em prol do melhor desempenho e do fortalecimento da marca em todos o país.

O trabalho desenvolvido durante o último ano concretiza um ambiente de união, capaz de resgatar valores importantes da história da Unimed e do cooperativismo médico. E, mais do que isso, juntas, iniciaram a construção do futuro, exaltando o protagonismo do Sistema Unimed no cenário de saúde nacional.

### Integra Unimed

Com o objetivo de promover sinergias, a Central Nacional Unimed e a Seguros Unimed têm atuado conjuntamente, sempre que possível, complementando seus portfólios para garantir novas vendas e unindo forças para ter mais competitividade e melhores negociações no mercado.

O maior destaque da parceria é a criação da Integra Unimed, nova empresa responsável pelos serviços de Credenciamento e Gestão de Rede, Regulação e Auditoria, Atenção à Saúde, Operações de Contas, Sinistros e Intercâmbio com o Sistema Unimed. A gestão é

compartilhada entre a Central Nacional Unimed e a Seguros Unimed, em um projeto apoiado pela Unimed do Brasil, que visa a aumentar a agilidade em entregas de alto impacto em ambas as companhias, a partir da unificação desses processos.

Embora a Integra Unimed tenha iniciado suas atividades nos primeiros meses de 2022, o projeto começou em junho, por meio de “squads” – pequenos grupos multidisciplinares – criados para identificar e aproveitar as melhores oportunidades e ações desenvolvidas em cada empresa, e chegar a um modelo de trabalho unificado.



### Mais informações

Para saber mais, **clique aqui** e confira o **hotsite** exclusivo sobre a Integra Unimed.

## Fundação Unimed

As lideranças da Unimed do Brasil, Central Nacional Unimed, Seguros Unimed e Unimed Participações também foram eleitas para compor a nova Diretoria Executiva da Fundação Unimed, em 27 de abril, em cargos não remunerados.

Helton Freitas foi nomeado como novo presidente da Fundação Unimed; Omar Abujamra Junior assumiu a Diretoria de Relações Institucionais; Luiz Paulo Tostes Coimbra, a Diretoria de Gestão Educacional e Desenvolvimento; e Adelson Severino Chagas, a Diretoria Administrativo-Financeira.

Entre as diretrizes de atuação do grupo estão a profissionalização da gestão, priorizando o recrutamento de executivos experientes na área de Educação; o investimento na atualização de novas metodologias e tecnologias de ensino; e o desenvolvimento de um portfólio de produtos para o setor de Saúde aberto ao mercado. Mais um importante passo para expandir as experiências e os conhecimentos sobre o cooperativismo, adquiridos em mais de 50 anos de existência da Unimed.



## Investcoop

Mais uma iniciativa que mostra o momento de integração na prática é a parceria com a Investcoop, que em outubro de 2021 passou a ser a gestora de todos os investimentos da Cooperativa Nacional. A empresa também é responsável por gerir os recursos da Unimed do Brasil, Seguros Unimed e Unimed Participações.

Por meio de um portfólio diversificado de fundos de investimentos para as reservas técnicas e livres, a parceria visa a obter mais representatividade no mercado financeiro, com oportunidades para garantir melhores negociações e taxas, contribuindo para o futuro sustentável das sócias da CNU e de todo o Sistema Unimed.



## Um novo olhar para o negócio: cooperativa foca em eficiência administrativa

Ao assumir a gestão da CNU, a diretoria promoveu uma revisão expressa do Planejamento Estratégico de 2021, junto às lideranças da cooperativa, após entender a situação financeira da Cooperativa Nacional. Com alta sinistralidade e prejuízos no primeiro quadrimestre de 2021, sobretudo com os custos da pandemia de Covid-19, que afetou caixas de diversas empresas do país, o Conselho de Administração logo foi convocado para uma reunião extraordinária, em abril.

Redução em 25% dos cargos executivos, revisão de contratos e fornecedores e contratação de consultoria para auditorias financeiras, tributárias e contábeis foram algumas das primeiras ações de contingência.

O destaque do plano de retomada da sustentabilidade da cooperativa ficou por conta da implementação do Programa CNU Melhor Amanhã. A fim de assegurar uma cultura colaborativa de trabalho, com autonomia, reconhecimento e responsabilização pelos resultados, o Programa trabalhou quatro dimensões: Financeiro e Tributário, Faturamento, Sinistralidade e Despesas Administrativas, além dos Squads de Avaliação de Carteiras e Custo Assistencial.

Ao todo, a CNU atuou em 209 ações que somaram um resultado de R\$ 515 milhões em 2021, somando custos evitados e aumento de receita, valores divididos entre as frentes de trabalho.



**CNU** melhor  
amanhã

As ações também foram fundamentais para sustentar o crescimento do resultado operacional, que atingiu R\$ 63,0 milhões em dezembro, ante R\$ 50,7 milhões em novembro.

No acumulado do ano, o resultado líquido ficou em R\$ 55,1 milhões, o que representa um saldo positivo de R\$ 133,9 milhões obtido pela nova gestão, que assumiu a Cooperativa com R\$ 78,9 milhões de resultado negativo.



## Entenda o resultado

Foram muitos desafios enfrentados para a conquista desse resultado. **Confira alguns destaques!**

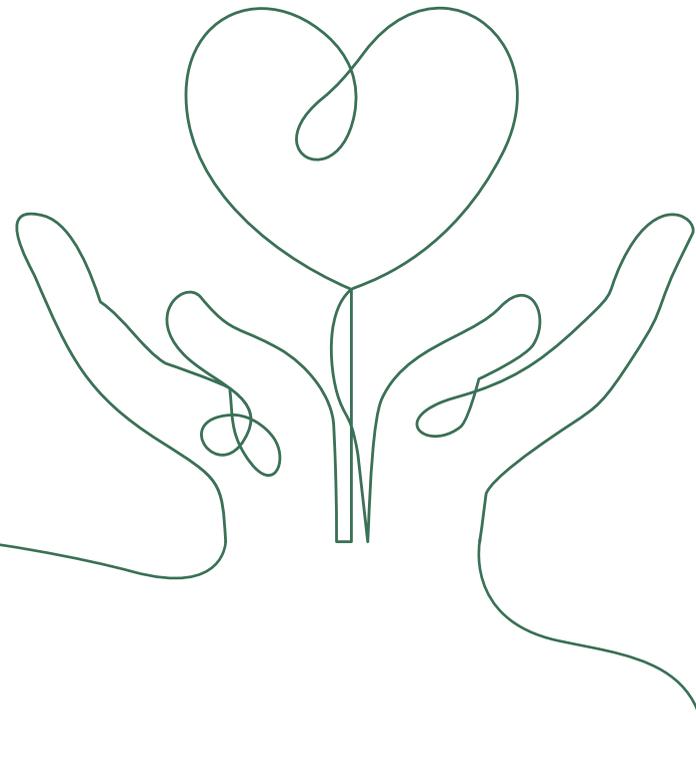
- Crescimento da carteira de beneficiários em 252 mil vidas entre abril e dezembro.
- Geração de eficiência administrativa, por meio de negociações com prestadores e fornecedores, além de controle dos custos com pessoal próprio. Com essas medidas foi possível reduzir a participação das despesas administrativas nas receitas totais de 6,4% das receitas totais (entre janeiro e março) para 5,1% na média de abril a dezembro.
- Ampliação do Resultado Financeiro para R\$ 63,2 milhões, ante R\$ 28,5 milhões em 2020.
- Redução da sinistralidade de 90,7%, no período de janeiro a março, para 88,9% entre abril e dezembro;
- Revisão dos processos judiciais, com busca de melhores acordos, gerando efeito positivo de R\$ 3,3 milhões em 2021.

Também foi desenhada uma nova estrutura para as Unidades de Negócio, lideradas agora por gestor regional, focado em cada uma das praças, pensando nas melhores soluções de acordo com as particularidades locais.

O olhar mais atento às necessidades dos clientes e a oferta de soluções personalizadas foram fundamentais para o crescimento da carteira de clientes. Durante a leitura deste relatório apresentaremos os motivos que nos levaram a alcançar esses novos patamares de eficiência.

### Crescimento sustentável

Diante dos altos níveis de sinistralidade registrados, principalmente como resultado da pandemia, novos projetos foram implementados, com destaque para a “Squad de Avaliação de Carteira Empresarial”. Composto por um comitê técnico, este grupo de trabalho em conjunto das empresas com maior resultado negativo, com relatórios mensais sobre os contratos, identificando as oportunidades de ganhos e melhorias, tanto para a operadora, quanto para os clientes.



## Fortalecendo o cooperativismo e valorizando o médico: CNU assume operação da Unimed Planalto

As diretorias da Central Nacional Unimed e da Unimed Planalto anunciaram uma grande parceria em 1º de setembro: a Cooperativa Nacional assumiu a carteira de clientes, a gestão da rede e a área de atuação da Unimed Planalto, enquanto a singular passou a atuar como cooperativa não operadora, voltando todos os seus esforços para o médico cooperado.

Os clientes migrados estão distribuídos em mais de 30 municípios do Distrito Federal e de Goiás. A marca Unimed ganha força regionalmente, somando ao trabalho já realizado em Brasília, sob responsabilidade da CNU desde 2010.



### Mais informações

No dia da migração, além de um evento no local para celebrar a parceria, com a presença da diretoria da Unimed Planalto, o presidente Luiz Paulo Tostes Coimbra gravou uma mensagem para expressar a felicidade com o novo momento na região. **Relembre aqui.**

*“Certamente, o dia 1º de setembro vai ficar para a história. Queria agradecer imensamente à diretoria da Unimed Planalto, que fez parte dessa conquista. Sabemos que este é o momento certo para acontecer essa importante parceria. É uma satisfação muito grande para nós poder contar com a CNU e entendemos esse momento como uma nova fase de crescimento e muito sucesso para a marca aqui em Goiás e também no Distrito Federal. Agradeço o apoio de toda a equipe da Cooperativa Nacional e reforço que podem sempre contar conosco.”*

**Lucas de Moraes,**  
presidente da Unimed Planalto.

# A Central Nacional Unimed não existe sem as singulares

Junto das cooperativas do Sistema Unimed, a Central Nacional Unimed está construindo uma história de oportunidades, crescimento e expansão. Para isso, foi preciso o aprimoramento, de forma intensiva, do diálogo com as singulares e as federações. Um novo olhar com base na geração de vínculo e confiança entre as pessoas, assumindo o protagonismo e representatividade da marca Unimed.

## Novo canal de comunicação

Logo que a Diretoria Executiva tomou posse, o boletim semanal enviado para as sócias ganhou uma nova cara e linguagem, para exprimir a visão da gestão atual. Nomeado “DeUnimed para Unimed”, o canal de comunicação produzido para promover troca e intercooperação foi reformulado a partir de uma pesquisa respondida pelas cooperativas em abril, que queriam comunicação mais próxima, simples, ágil e transparente.



## Mais informações

Veja aqui o vídeo do presidente anunciando a novidade.

## Encontros

O presidente da Cooperativa Nacional costuma dizer sempre que da mesma forma que não existe singular sem cooperado, não há CNU sem as singulares. Por isso, regularmente a diretoria tem se reunido, virtual ou presencialmente, com representantes de cooperativas da marca em todo o país. Afinal, são elas as responsáveis pelo atendimento dos milhares de beneficiários em todo território nacional e por gerar trabalho e renda para os médicos cooperados.

Nesses encontros, são discutidos diferentes temas, mas com um ponto em comum: uma escuta atenta, buscando entender quais são os maiores desafios e, claro, trabalhar em conjunto em busca das soluções. Ao longo do relatório você conhecerá mais detalhes da iniciativa.

*“Valorizo muito cada uma dessas oportunidades, pois nos estimulam a trabalhar juntos, focados em nosso Sistema. Com simplicidade, agilidade e eficiência, seguimos implantando nosso jeito de administrar, que repercute lá na ponta: entre os colaboradores e os médicos cooperados, cujo benefício é o cuidado com nossos clientes e a busca de sustentabilidade para as Unimeds. Para o que precisarem, estamos e continuaremos sempre abertos ao diálogo!”*

**Luiz Paulo Tostes Coimbra**, presidente da Central Nacional Unimed



## Assembleias

Cooperativismo combina com transparência e governança. Como mais uma forma de exercer o diálogo e prestar contas do trabalho que vem sendo desenvolvido na cooperativa, em 2021 foram promovidas duas Assembleias Gerais Extraordinárias, uma exclusivamente presencial e a segunda em formato híbrido.

No marco dos seis meses de gestão, em 30 de setembro, a primeira AGE do ano contou com a participação de 124 dirigentes. As deliberações do encontro foram fundamentais para uma série de decisões e encaminhamentos, focados no bom desempenho da CNU frente ao cenário de grande concorrência e desafios do setor, sobretudo com a pandemia de Covid-19.

A segunda Assembleia Geral Extraordinária, em 1º de dezembro, teve a participação de 153 associadas. Os dirigentes acompanharam a deliberação dos assuntos presencialmente no Teatro Unimed, em São Paulo, e também de forma virtual, via plataforma Zoom. Em pauta, as principais providências tomadas desde a chegada da diretoria, até os números alcançados nesse ano, além dos temas para deliberações.



An aerial photograph of a modern, multi-story building with a distinctive, wavy glass facade. The building features a rooftop terrace with outdoor seating and landscaping. The surrounding area is lush with green trees and vegetation. The image is overlaid with a semi-transparent green filter and white circular graphic elements.

# Sobre o Relatório

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

Este relatório atende aos compromissos assumidos como empresa membro do Pacto Global (ONU), alinhada às orientações da ISO 26000 e ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável).

Foi utilizada a versão Standards das diretrizes GRI, na opção “De acordo – Essencial”, metodologia que possibilita a prestação de contas de forma clara e consistente sobre nosso desempenho social, ambiental, econômico e de governança corporativa.

Para demonstrar e validar os investimentos, publicamos o Balanço Social (padrão desenvolvido pelo Instituto Brasileiro de Análises Econômicas – IBASE) e as Demonstrações Financeiras. Todo o conteúdo e os anexos (Balanço Social e Demonstrações Financeiras) foram verificados externamente pela EY – Ernst & Young. Os relatórios de asseguuração encontram-se no fim da publicação.

A responsabilidade pela aprovação final fica a cargo da diretoria da cooperativa. Esta edição compreende o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021. A anterior foi publicada em 30 de março de 2021. Todas as edições estão disponíveis para consulta no site: [www.centralnacionalunimed.com.br](http://www.centralnacionalunimed.com.br).

No caso de dúvidas, encaminhe e-mail para: [sustentabilidade@centralnacionalunimed.com.br](mailto:sustentabilidade@centralnacionalunimed.com.br). As informações pertencem exclusivamente à Central Nacional Unimed e a suas unidades de negócio. Não foram identificadas restrições de dados quanto às diretrizes propostas pela GRI. A metodologia de análise de alguns indicadores foi ajustada em relação ao período anterior; nestes casos, as referências aparecem abaixo de cada indicador.



**Pacto Global**  
Rede Brasil

### Princípios do Pacto Global

A Central Nacional Unimed é membro do **Pacto Global** e assume o compromisso de seguir suas premissas. Para saber mais, acesse: [www.pactoglobal.org.br](http://www.pactoglobal.org.br)



**OBJETIVOS**  
DE DESENVOLVIMENTO  
SUSTENTÁVEL

### Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Compostos por 17 objetivos e 169 metas, os “**Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU**” fazem parte da Agenda 2030 proposta durante a Cúpula das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável de 2015, e visam a contribuir para um mundo mais justo e menos desigual. A Central Nacional Unimed assume a responsabilidade de contribuir com a iniciativa. Para saber mais, acesse: [odsbrasil.gov.br](http://odsbrasil.gov.br)



# Materialidade

102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 103-1

A Matriz de Materialidade, bússola para a elaboração deste relatório, foi elaborada em 2019, em parceria com a empresa DNV GL e considerou pesquisas e entrevistas para o mapeamento e engajamento dos stakeholders em um método de cinco passos, que resultaram na revisão e na identificação dos temas a serem abordados. 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 DNV GL.

Uma nova versão da matriz está prevista para 2022.

## Mapeamento e engajamento dos stakeholders

Entrevistas: **20** (Alta Liderança)  
Pesquisa: **566** stakeholders

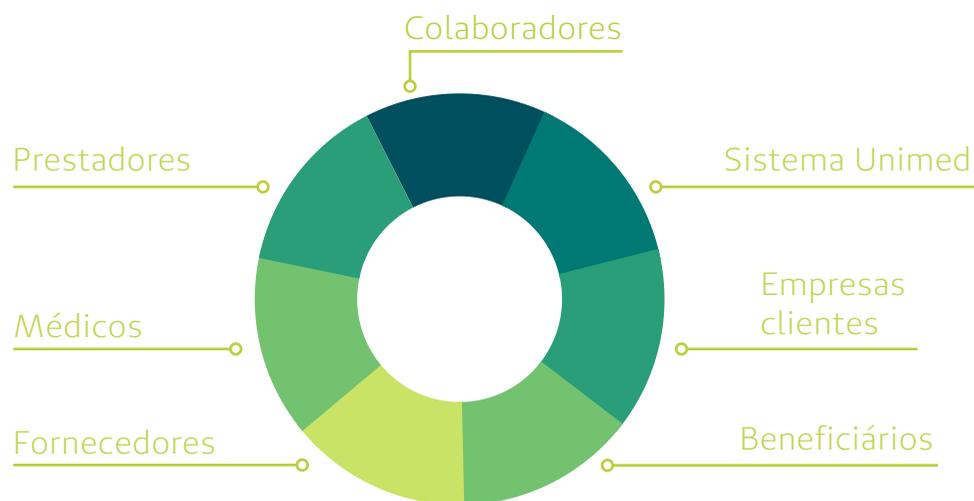


## Processo participativo

O questionário, composto por perguntas de múltipla escolha, reservou espaço para inserção de comentários.

Para o processo, foram consideradas as diretrizes do Balanced Scorecard, a Matriz de Materialidade, relatório GRI anteriores, Gestão de Risco; temas relevantes para o setor de saúde e critérios da ISO 26000. A partir desse conjunto de informações, foi possível analisar o Diagnóstico de Sustentabilidade, a Avaliação de Risco e a Matriz de Materialidade atuais, a fim de chegar a uma proposta de atuação.

Ao todo, a consulta recebeu 556 respostas.



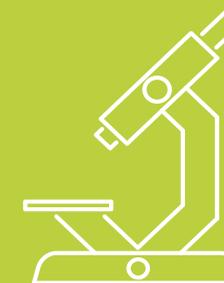
Foram priorizados 12 temas, divididos nos cinco eixos já mencionados. Outros assuntos considerados emergentes e relevantes no período também foram abordados.

102-47

## Saiba mais

Entre os temas mais citados nas questões dissertativas da Pesquisa de Materialidade, estão:

- análise de riscos dos beneficiários versus ações de prevenção;
- comunicação interna;
- governança corporativa;
- marketing;
- saúde da família;
- saúde mental;
- verticalização.



### Matriz de materialidade

102-47



A healthcare professional, a woman with a stethoscope, is smiling warmly while holding the hand of an elderly patient. The scene is set in a clinical or hospital environment. The image is overlaid with a purple gradient and white decorative lines. A white rounded rectangle contains the text 'Quem Somos'.

**Quem Somos**

## Instituição relatora

102-1, 102-4

A Central Nacional Unimed é a cooperativa responsável pela operação nacional do Sistema Unimed. Sua carteira de clientes é composta por grandes corporações brasileiras que estejam presentes em pelo menos três estados brasileiros, e que tenham, no mínimo, 200 vidas – entre titulares e dependentes.

Também trabalha com PME e foco regional em Salvador (BA), Feira de Santana (BA), Santo Antônio de Jesus (BA), Itabuna (BA), Ilhéus (BA), São Luís (MA), Brasília (DF), Planalto (GO), São Paulo e ABC (SP). As informações deste relatório são referentes a essas localidades.

## Propósito

102-16

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 a 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 fundamentada pelas melhores práticas de governança corporativa;

**Compromisso com os clientes** – proporcionar qualidade aos clientes por meio do cuidado e da 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, a conexão entre as pessoas e a melhoria contínua dos processos;

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

102-7

## Números da Central Nacional Unimed

A Central Nacional Unimed fechou o ano com mais de **2 milhões** de clientes em sua carteira.

Faz parte do Sistema Unimed, composto por **345 cooperativas médicas** presentes em todo o território nacional, que compartilham os valores do cooperativismo.

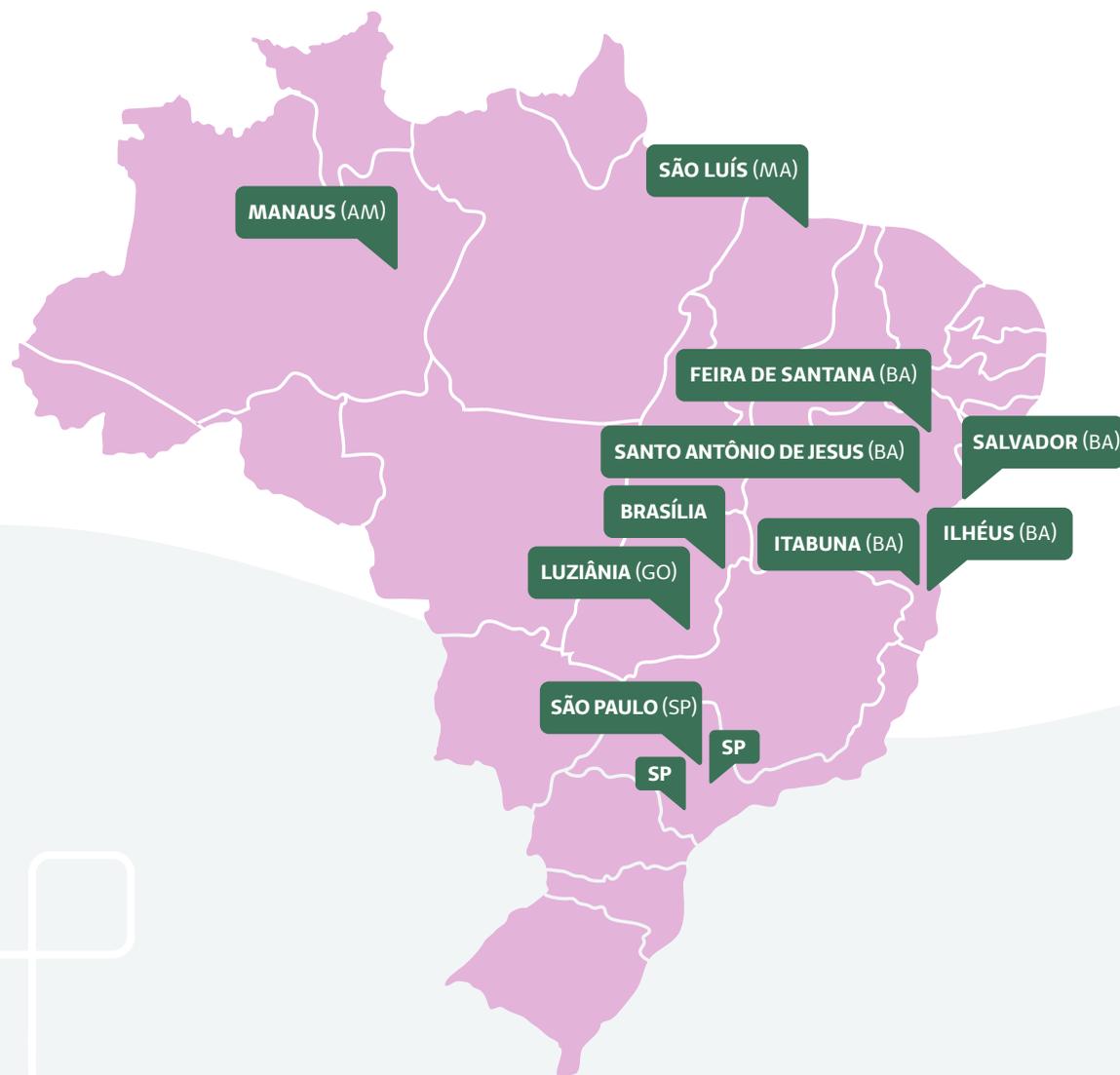


	2021	2020	2019	2018	2017
Unimed Sócias	338	329	323	326	326
Clientes	2,03 milhões	1,7 milhão	1,7 milhão	1,5 milhão	1,5 milhão
Colaboradores*	1.674	1.692	1.710	1.345	1.357
Contraprestação Líquida	R\$ 6,1 bilhões	R\$ 5,1 bilhões	R\$ 4,1 bilhões	R\$ 2,9 bilhões	R\$ 4,1 bilhões
Patrimônio Líquido	R\$ 1,45 bilhão	R\$ 1,5 bilhão	R\$ 918,9 milhões	R\$ 753,2 milhões	R\$ 578,7 milhões
Internações	172,1 mil	194,6 mil	228 mil	167,5 mil	176, mil
Consultas	7,9 milhões	7,2 milhões	9,6 milhões	7,5 milhões	7,7 milhões

\*Sem contabilizar a diretoria

## Mapa de atuação

102-3



O Sistema Unimed é a maior cooperativa de saúde médica do mundo, de acordo com a Aliança Cooperativa Internacional, e líder no mercado nacional de planos de saúde:

**341**  
cooperativas no Brasil

**118 mil**  
médicos cooperados

**18 milhões**  
de beneficiários

**2.405**  
hospitais credenciados

**135**  
hospitais próprios

**+ 37%**  
de participação no mercado nacional de planos de saúde

**134 mil**  
empregos diretos gerados pelo Sistema Unimed

**23%**  
dos médicos no Brasil atendem Unimed

## Pessoas, nosso maior ativo

102-8

### Indicadores de corpo funcional

A cooperativa encerrou 2021 com **1.674 colaboradores**, incluindo a diretoria, divididos por suas Unidades de Negócios. Veja a seguir:

	Homens	Mulheres	Total
Colaboradores	368	1.285	1.653
Aprendizes	5	13	18
Diretores Executivos	2	0	2
Estagiários	0	1	1
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>1.299</b>	<b>1.674</b>

	Homens	Mulheres	Total
Sul	0	0	0
Sudeste (SP)	353	1.199	1.552
Norte (AM)	1	6	7
Nordeste (MA e BA)	14	81	95
Centro-Oeste (DF)	7	13	20
<b>Total Geral</b>	<b>375</b>	<b>1.299</b>	<b>1.674</b>



### Outros trabalhadores

	2021	2020	2019	2018
Terceirizados	182	140	20	80
Temporários	18	10	44	84

102-2,102-6

## Principais marcas, produtos e serviços

A linha de produtos foi desenhada de acordo com as necessidades dos diferentes clientes e regiões em que a cooperativa atua, respeitando peculiaridades e potenciais. São cinco planos para diferentes perfis: Clássico, Estilo, Absoluto, Superior e Exclusivo. Os planos atendem a todos os níveis hierárquicos das empresas clientes, do operacional aos cargos executivos. Também oferecem reembolsos, descontos em farmácia e, em determinadas categorias, atendimento concierge. Todos comercializados de acordo com a Lei nº 9.656/98.

### Novos Produtos

O Essencial Feira de Santana foi lançado para ser comercializado principalmente junto às pequenas e médias empresas e oferece uma rede credenciada com foco no cuidado coordenado. O atendimento médico abrange desde condições mais simples até o encaminhamento a um especialista, caso sejam necessários procedimentos em outras áreas da medicina. Também traz uma rede completa de atendimento hospitalar na região.

### Clínicas Unimed

Quatro clínicas próprias oferecem atendimento personalizado aos clientes. Formadas por equipes completas de saúde, compostas por enfermeiros, médicos de família, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos, entre outros profissionais que integram o time de cuidados.

Estão localizadas em São Paulo, nas seguintes regiões:

#### Clínica Unimed Paulista

Alameda Santos, 1827, 4º andar – Jardim Paulista – São Paulo/ SP

#### Clínica Unimed Tatuapé

Rua Cantagalo, 74 – Lojas 6 e 7 – Tatuapé – São Paulo/ SP

#### Clínica Unimed Santo André

Rua Giovanni Battista Pirelli, 271, 6º andar – Santo André/SP

#### Clínica Unimed São Bernardo do Campo

Rua Frei Gaspar, 941, 2º andar, Conjunto 206 – São Bernardo do Campo/SP



## Mais informações

Mais informações sobre as clínicas: **0800-724-1049**

Em 2021, foram mais de **21 mil atendimentos** apenas nas Clínicas Unimed:



### Atendimentos clínicas janeiro a dezembro 2021

Profissional	Paulista	Tatuapé	SBC	Santo André	Total
Atendimento Médico de Família	7.160	2.977	1.105	1.590	12.832
Atendimentos de Enfermagem	984	467	353	593	2.397
Atendimentos de Nutrição	487	346	150	161	1.144
Atendimentos de Fisioterapia	1.223	484	184	172	2.063
Atendimentos de Psicologia	1.192	1.036	333	484	3.045
<b>Total</b>	<b>11.046</b>	<b>5.310</b>	<b>2.125</b>	<b>3.000</b>	<b>21.481</b>
Beneficiários ativos até 31/12/2021	Paulista	Tatuapé	SBC	Santo André	Total
	3.174	1.171	431	616	5.392

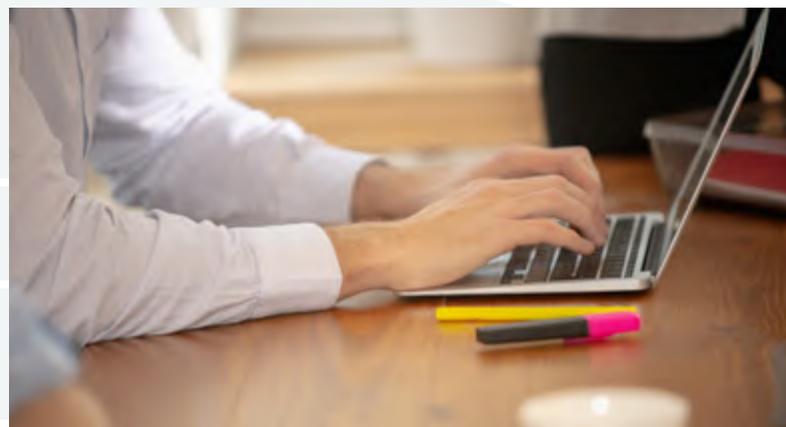
## Saúde e segurança do cliente

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

As certificações já recebidas confirmam a qualidade e a eficiência dos serviços prestados.

### Política de Qualidade

É composta pela Identidade Corporativa: Propósito, Visão e Valores. Tem como foco o desenvolvimento da melhoria contínua, buscando a satisfação dos clientes internos e externos, oferecendo serviços com qualidade e comprometimento.



## Certificações

102-11, 416-1, 103-1, 103-2, 103-3

### ISO 9001

Em 2021 foi realizada a auditoria de recertificação da ISO 9001 pela entidade acreditadora DNV GL. Entre os pontos fortes da cooperativa levantados durante a auditoria, estão o desenvolvimento do projeto para adequação da RN 443 com práticas de governança, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência.

Outro destaque é a responsabilidade pela gestão de riscos e controles, compartilhada por todos os gestores.

Já como oportunidades de melhorias, foram citadas a necessidade de concluir a disseminação da nova metodologia de riscos e a manutenção dessa cultura, além do acompanhamento sistemático do desempenho da gestão de riscos nos processos.

### RN 452

A auditoria diagnóstica da Resolução Normativa 452, também conduzida pela acreditadora DNV GL, mostrou que a Central Nacional Unimed está 100% aderente aos requisitos exigidos. Entre as principais medidas no período de 2021 que contribuíram para o resultado dessa auditoria, estão a mudança na metodologia da identificação, avaliação, monitoramento e tratamento do risco; a definição dos riscos estratégicos, táticos e operacionais; e a revisão das matrizes de riscos dos principais processos.

### Certificações do Sistema Unimed

O Programa de Acreditação das Operadoras de Planos de Saúde foi criado em 2016 pela ANS. A certidão de acreditação pode ser conferida em três níveis:

**Nível 1** – Ouro: operadoras de planos de saúde avaliadas entre 90 e 100 pontos;

**Nível 2** – Prata: operadoras de planos de saúde avaliadas entre 80 e 89 pontos;

**Nível 3** – Bronze: operadoras de planos de saúde avaliadas entre 70 e 79 pontos.

Cooperativas do Sistema Unimed certificadas em cada categoria:

	2021	2020	2019	2018
Nível 1 - Ouro	23	59	49	34
Nível 2 - Prata	3	7	6	4
Nível 3 - Bronze	0	1	0	1

Porte das Unimeds	2021	2020	2019	2018
Até 19 mil vidas	0	10	6	5
De 20 mil a 99 mil vidas	17	39	33	23
Acima de 100 mil vidas	9	18	16	11
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>67</b>	<b>55</b>	<b>39</b>

Diversas Unimeds têm trabalhado para também certificar seus processos de gestão com base na ISO 9001.

Unimeds Certificadas ISO 9001	2021	2020	2019	2018
	03	28	40	35



# Pesquisas de satisfação

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

A pesquisa de satisfação dos beneficiários da Central Nacional Unimed é realizada anualmente e em 2021 foi aplicada entre novembro e dezembro de 2021, com amostra de 2.940 entrevistas e margem de erro de 1,9 pontos percentuais.

Nos resultados, foi possível observar a evolução dos indicadores medidos. O número de beneficiários que se declaram “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com a operadora **creceu 8,5 pontos percentuais**.

## Beneficiários “satisfeitos” ou “muito satisfeitos”



2020

**75,53%**

2021

**84,04%**

Já o número de beneficiários que recomendariam o plano de saúde CNU para um amigo ou familiar  **aumentou em 8,9 pontos percentuais**.

## Beneficiários que recomendariam o plano de saúde CNU



2020

**43,83%**

2021

**52,77%**

Tal resultado traz um avanço expressivo de 13,7 pontos no indicador NPS (de 19,7 em 2020 para 33,4 em 2021).

Como forma de acompanhamento, também são realizadas pesquisas com as empresas clientes da Central Nacional Unimed. Em 2021, a enquete aplicada entre ou-



tubro e dezembro, baseou-se em 1.050 entrevistas, com margem de erro de 3,0 pontos percentuais.

O resultado é que 79,59% das empresas se declararam “satisfeitas” ou “muito satisfeitas” com a operadora. Além disso, 46,43% das empresas recomendariam o plano para um amigo ou familiar.

Os resultados de 2021 mostram crescimento da satisfação (+6,6%) e da recomendação (+11,2%) acima da margem de erro da pesquisa, indicando melhoria de percepção com este público.

## Resultados de 2021



SATISFAÇÃO

**+6,6%**

RECOMENDAÇÃO

**+11,2%**



## Programa de Acreditação de Operadoras

A Unimed do Brasil, representante institucional da marca Unimed, desenvolve um processo de certificação bienal para cooperativas do Sistema Unimed para estimular boas práticas de governança corporativa e gestão, com olhar voltado à sustentabilidade. A análise leva em conta a administração, estrutura, operação dos serviços oferecidos, desempenho da rede de profissionais e de estabelecimentos de saúde conveniados, além do nível de satisfação dos beneficiários.

A certificação é realizada por entidades de acreditação homologadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e habilitadas pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro).

O processo identifica pontos de melhoria e colabora com a construção de planos de ação e inclui atributos do cooperativismo e especificidades do negócio.

Em 2021, a CNU recebeu a recertificação “Nível Ouro”, o que significa que a governança está em constante evolução e é realizada por meio de ações estruturadas.



# Governança e Sustentabilidade

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

## Instituição relatora

A Central Nacional Unimed é uma cooperativa de segundo grau, constituída por Federações e Cooperativas Médicas Singulares de Trabalho Médico, destinada à operação de planos privados de assistência à saúde no segmento médico. Em seu quadro de associadas, congrega 338 cooperativas, que têm sua gestão realizada por uma estrutura administrativa composta por Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva.

A Assembleia Geral é o mais alto grau de governança. É responsável por monitorar a implantação e o desenvolvimento permanente de políticas de gestão de risco e controles internos, e de acompanhar o desempenho econômico-financeiro da CNU e o desenvolvimento dos negócios e das atividades em geral, por meio de Balancetes e Demonstrações específicas. A Diretoria Executiva, eleita a cada quatro anos, conduz o trabalho do dia a dia, para alcançar os objetivos estratégicos definidos pelo Conselho de Administração, que também é composto por membros eleitos em Assembleia Geral.

O Conselho Fiscal, que avalia e fiscaliza os números da CNU, é constituído por três membros efetivos e três suplentes, associados

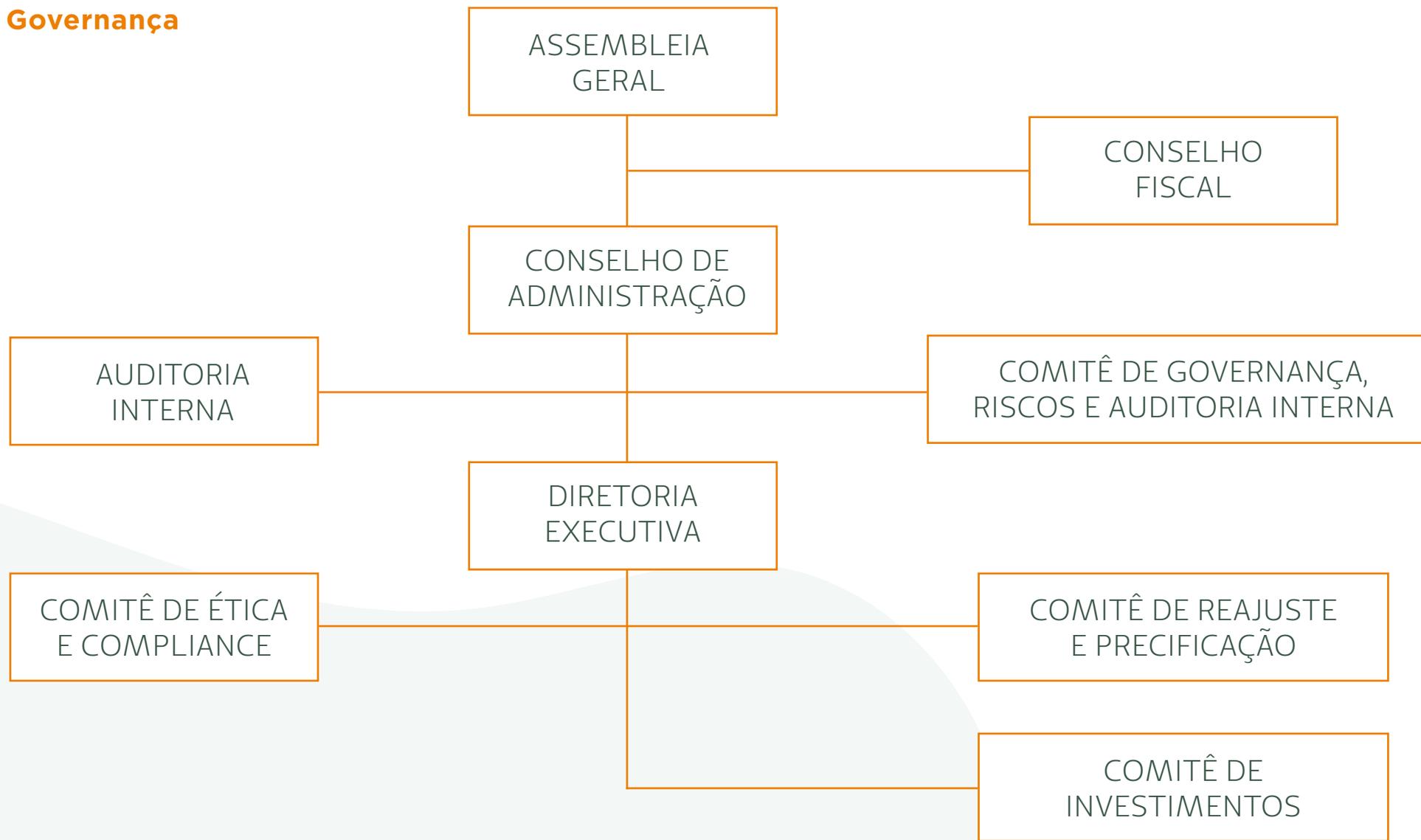


das cooperativas filiadas e eleitos também anualmente, durante a Assembleia Geral.

Essas estruturas são apoiadas por quatro comitês, constituídos em 2018: Comitê de Governança, Riscos e Auditoria Interna; Comitê de Reajuste e Precificação; Comitê de Investimentos, e Comitê de Ética e Compliance.

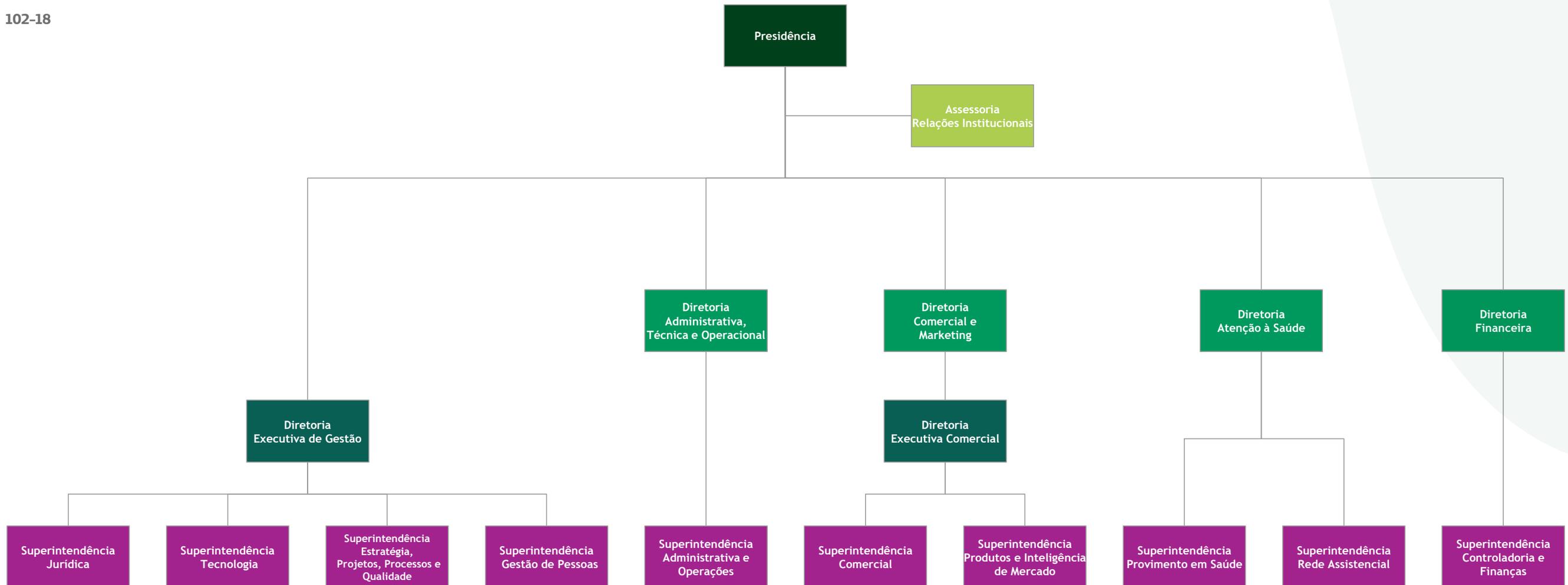
## Estrutura de Governança Corporativa

102-18



## Estrutura organizacional

102-18



## Conselho de Administração e Diretoria Executiva

O Conselho de Administração é composto por 17 membros representantes estatutários do Sistema Unimed e pela Diretoria Executiva.

A partir de março de 2021, houve a segregação dos cargos de Diretor-Presidente e do Presidente do Conselho de Administração, não havendo o acúmulo de assentos.

O processo de seleção e de nomeação de Conselheiros de Administração está diretamente ligado aos critérios de elegibilidade previstos no Estatuto Social da Cooperativa. Para os Comitês é avaliado o conhecimento técnico dos integrantes, a depender do escopo de atuação de cada grupo.

São consideradas as questões de independência e de diversidade, sobretudo a diversidade de conhecimentos, experiências, comportamentos, aspectos culturais e faixa etária.

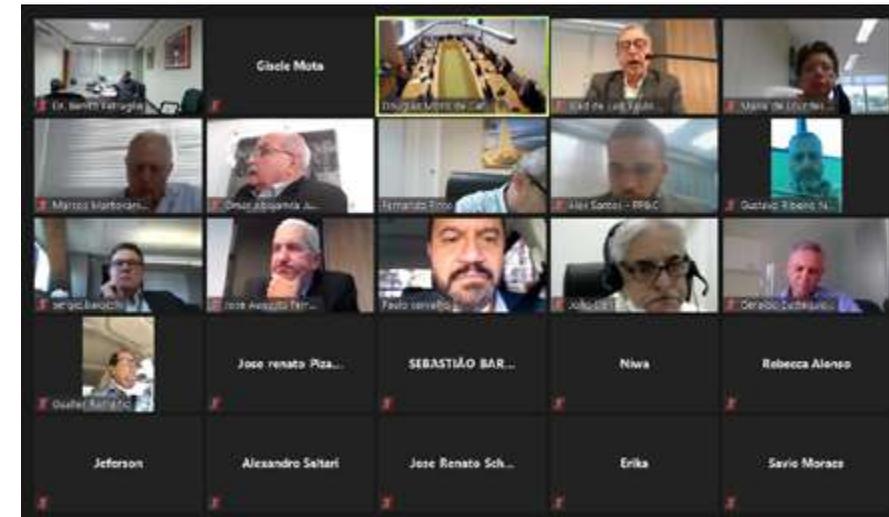
Os tópicos econômicos, sociais e ambientais são considerados para avaliar se a Unimed que o candidato representa está adimplente com os seus deveres socioeconômicos.



## Mais informações

As formalidades do processo eleitoral estão descritas no Estatuto Social da CNU. **Você pode conferir o documento aqui.**

Os sócios da CNU tomam conhecimento dos candidatos aos cargos de membros dos Conselhos de Administração e Fiscal, assim como da Diretoria Executiva, imediatamente após o período de inscrição de candidatura, o que ocorre antes da realização da AGO.



### Diretoria Central Nacional Unimed

Luiz Paulo Tostes Coimbra	Diretor-Presidente
Sarita Garcia Rocha	Diretora Administrativa Técnico e Operacional
Reinaldo Antônio Monteiro Barbosa	Diretor Financeiro
José Augusto Ferreira	Diretor de Atenção à Saúde
Walter Cherubim Bueno	Diretor Comercial e de Marketing

### Conselho de Administração

Benito Petraglia	Unimed São Gonçalo/RJ
Carlos Alberto Barreto Mendonça	Unimed Sergipe/SE
Fernando José Pinto de Paiva	Unimed Natal/RN
Geraldo Eustáquio Pereira	Unimed Itaúna/MG
Gualter Lisboa Ramalho	Unimed João Pessoa/PB
Gustavo Ribeiro Neves	Unimed Sorocaba/SP
João Lian Júnior	Unimed Campinas/SP
José Renato Couppê Schmidt	Unimed Pindamonhangaba/SP
José Renato Pizarro	Unimed Catanduva/SP
Marcos Mantovani Chaves	Unimed Cataguases/MG
Maria de Lourdes Corrêa de Araújo	Unimed Recife/PE
Omar Abujamra Júnior	Unimed do Brasil/SP
Rodrigo Rodrigues de Freitas	Unimed Vitória/ES
Sávio de Moraes	Unimed Uberlândia/MG
Sebastião Carlos Lima Barbosa	Unimed Centro Sul Fluminense/RJ
Sérgio Baiocchi Carneiro	Unimed Goiânia/GO
Wilson Yoshimitsu Niwa	Unimed Belém/PA



### Conselho Fiscal

Luiz Gonzaga de Rezende Júnior	Unimed Monte Carmelo/MG
Helencar Ignácio	Unimed São José do Rio Preto/SP
Ronaldo Nunes Ribeiro	Unimed Três Lagoas/MS
Paulo Wesley Ferreira Bragança	Unimed Costa Verde/RJ
Flávio Lúcio Pontes Ibiapina	Unimed Fortaleza/CE
Ricardo Rohde	Unimed Vale do Jauru/MT

### Parceria e Intercooperação

Em 2021, a Central Nacional Unimed encerrou o ano com 338 sócias, distribuídas em todo o Brasil. Confira:



## Ética, Integridade e Direitos Humanos

102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 408-1, 409-1, 412-3, 414-1, 103-1, 103-2, 103-3

Os contratos de prestação de serviços da Central Nacional Unimed têm cláusulas de Responsabilidade Socioambiental que consideram obrigações com o meio ambiente e com direitos humanos e trabalhistas, como a não contratação de mão de obra infantil ou escravizada.

Além disso, a cooperativa atua em um mercado fortemente regulado e atende a todas as exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em suas transações contratuais.

Aliado a isso, realiza um processo de Due Diligence Reputacional, por meio de um Programa de Integridade, que avalia fornecedores, prestadores e parceiros de negócios para mitigação de possíveis riscos de imagem e de reputação, identificando e analisando informações públicas, com a supervisão de uma empresa especializada.

A cultura de compliance é disseminada por meio de diversas iniciativas, como a participação em grupo de trabalho do Pacto Global, o Comitê de Ética e Compliance, a publicação das Políticas de Compliance e de Medidas Disciplinares, a inclusão de cláusula anticorrupção nos contratos; ações de comunicação e treinamento para colaboradores, oferta de curso EAD sobre o Código de Conduta, melhoria no processo de Compliance Regulatório relativo ao IDSS, o calendário das obrigações da ANS e a manutenção da associação ao Instituto Ethos.



## Código de Conduta

O Código de Conduta, documento amplamente divulgado e norteador, apresenta as diretrizes para uma atuação com ética e transparência nas relações de trabalho, alinhado às exigências da Lei Anticorrupção nº 12.846/13, e às melhores práticas de mercado no assunto.

O documento aborda temas de direitos humanos, prevenção e combate às situações de discriminação e preconceito; assédio moral e sexual; proibição de trabalho escravo e infantil e corrupção, e expressa o comportamento esperado dos colaboradores com todos os públicos de relacionamento.

Na contratação, todos os colaboradores recebem um exemplar do Código de Conduta do Sistema Unimed e assinam seu termo de compromisso, concordando em seguir as premissas estabelecidas.

## Canal de Denúncias

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

O Canal de Denúncias é exclusivo para comunicação de condutas consideradas antiéticas ou que violem as diretrizes do Código de Conduta da Unimed e/ou legislação vigente. Em 2021, o canal registrou e distribuiu cinco manifestações internas e externas sobre corrupção. Delas, todas classificadas como fora de escopo.

O Comitê de Ética e Compliance da CNU é composto pelos membros da diretoria executiva em sua totalidade, além da superintendência e gerência responsáveis por Compliance, que se reúnem bimestralmente. Caso necessário, poderá ser convocada reunião extraordinária, para discutir/tratar assuntos de caráter urgente.

O Canal é administrado por uma empresa independente e especializada. Dessa forma, é possível garantir o sigilo, a imparcialidade e o tratamento adequado a cada caso, que pode ser registrado por colaboradores, fornecedores, clientes ou parceiros de negócios, de forma anônima ou identificada. Este canal é constantemente divulgado e está disponível em diversos meios:

**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

### Manifestações

Fora do escopo do canal	5
Em análise	0
Procedentes	0
Não procedem	0
Procedentes parcialmente	0
Dados insuficientes para análise	0

\* Manifestações referente a casos de corrupção.

## Segurança da informação e Privacidade

418-1, 103-1, 103-2, 103-3

A Central Nacional Unimed segue as diretrizes estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), para que a privacidade esteja garantida, e atua para que os processos ocorram em conformidade, para que os titulares de dados tenham a possibilidade de, em qualquer momento, serem informados sobre os seus dados e as finalidades que envolvem seus usos.

Por meio da implantação do programa de governança de privacidade, a CNU está adequando seus processos, ferramentas e promovendo treinamentos de todas as equipes para que a cultura de privacidade se torne parte do dia a dia de todos que compõem a organização.

No ano de 2021 foram contratadas empresas de consultoria especializadas em privacidade - a ICTS Protiviti e o escritório de advocacia PK Advogados -, cujo trabalho se estenderá ao longo do ano de 2022 para implantação e monitoramento das exigências.

Em 2021, ocorreram 2 incidentes relativos a violação da privacidade de dados, dos quais foram tratados e resolvidos de acordo com os requisitos estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados.



## Mais informações

### Controles internos e gestão de riscos

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) promoveu, em 2018, uma consulta pública sobre as boas práticas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos realizados pelas operadoras de saúde, descritas na Resolução Normativa N°443/2019.

A Central Nacional Unimed estruturou um projeto que consiste em atender aos requisitos e padrões regulatórios estabelecidos, adotando iniciativas como a realização do diagnóstico do ambiente de Controle da CNU 443/2019, a revisão da Metodologia de Gestão dos Riscos e a aderência inicial às práticas avançadas.

## Cartas, princípios e filiações

102-12, 102-13



**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 às informações fornecidas.



**Instituto Ethos:** parceira do Instituto, é uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), cuja missão é mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, para construção de uma sociedade justa e sustentável.



**Coop International Co-operative Alliance ou Aliança Cooperativa Internacional:** fundada em 1895, é uma união cooperativa que representa cooperativas e o movimento cooperativo em todo o mundo.



**Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB):** Instituição responsável pelo fomento e defesa do sistema cooperativista brasileiro.



**Saúde social**

## Nosso time

401-1, 103-1, 103-2

O quadro de colaboradores até dezembro de 2021 compõe-se de 1.674 pessoas, unidas pelo compromisso e propósito de cuidar de vidas, enfrentando desafios, e em busca de constante evolução do serviço prestado.

Faixa Etária	Total	Admissões	Demissões	Rotatividade
< 30 anos	250	76	61	24%
30 a 50 anos	1.276	171	192	14%
> 50 anos	148	10	22	11%
<b>Total Geral</b>	<b>1.674</b>	<b>257</b>	<b>275</b>	<b>15,72%</b>

Gênero	Total	Admissões	Demissões	Rotatividade
Feminino	1.299	181	169	13%
Masculino	375	76	106	24%
<b>Total Geral</b>	<b>1.674</b>	<b>257</b>	<b>275</b>	<b>15,72%</b>

Região	Total	Admissões	Demissões	Rotatividade
Sul	0	0	0	0
Sudeste	1.552	235	244	15%
Norte	7	4	6	71%
Nordeste	95	9	20	15%
Centro-Oeste	20	9	5	35%
<b>Total Geral</b>	<b>1.674</b>	<b>257</b>	<b>275</b>	<b>15,72%</b>

## Alguns dos principais resultados da Pesquisa de Clima



### Leia mais

#### Satisfação interna – Pesquisa de Clima

Anualmente é aplicada a Pesquisa de Clima e Engajamento para identificar o nível de satisfação do público interno e trabalhar possíveis melhorias.

Em 2021, a pesquisa mostrou que 95% dos respondentes estão satisfeitos com o clima organizacional da Central Nacional Unimed.

93%

Conhece os objetivos da empresa onde trabalha.

90%

Considera que a empresa contribui para a melhoria da comunidade e do meio ambiente.

95%

Concorda com os objetivos da empresa em que trabalha.

91%

As pessoas são tratadas com equidade independente do gênero, raça, religião, deficiência, idade, formação escolar e posição hierárquica.

90%

O trabalho que realiza apresenta desafios que estimulam seu desenvolvimento.

94%

Tem orgulho em trabalhar nessa empresa.

97%

Está engajado/a para ajudar a CNU a alcançar seus objetivos, porque sabe que isso também contribuirá para o sucesso e realização profissional:

92%

É feliz trabalhando na Central Nacional Unimed:

94%

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

## Diversidade

405-1, 103-1, 103-2, 103-3

Diante da importância de desenvolver um ambiente de trabalho colaborativo, inclusivo e equânime, foi criado o Programa Diversidade & Inclusão, para iniciativas para estimular o diálogo, a troca e a empatia.

As ações são divididas em frentes de trabalho. Os colaboradores encontram espaço de discussão por meio dos Grupos de Afinidades, com encontros mensais para discutir e desenvolver propostas em relação aos temas Raça, PCD e LGBT.

Com a reestruturação da CNU em 2021, não ocorreram ações relacionadas ao Programa de Diversidade no período.

Composição da equipe, de acordo com gênero, faixa etária, e outros indicadores de diversidade:

Faixa etária	Homens	Mulheres	Total
Abaixo de 30 anos	72	178	250
De 30 a 50 anos	265	1.011	1.276
Acima de 50 anos	38	110	148
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>1.299</b>	<b>1.674</b>

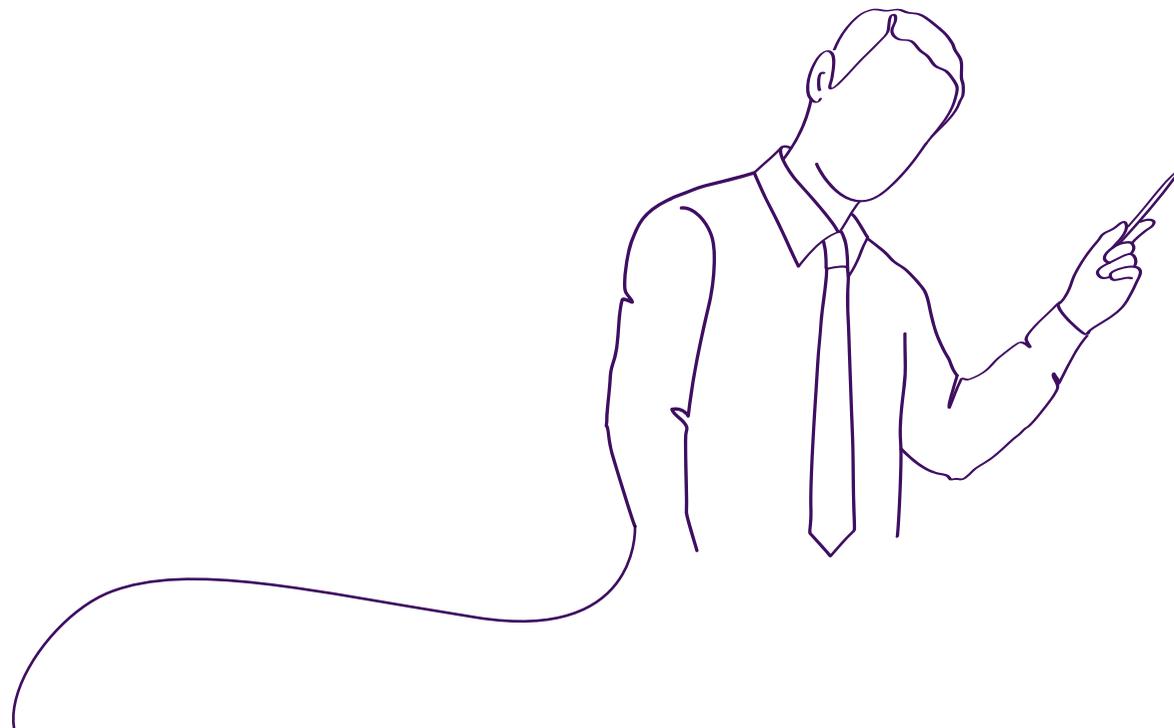
Tempo de Casa	Quantidade
Menos de 2 anos	407
2 a 6 anos incompletos	810
6 a 10 anos incompletos	217
10 a 20 anos incompletos	220
Acima de 20 anos	20
<b>Total</b>	<b>1.674</b>

	Homens					Mulheres				
	Branco	Preto	Pardo	Amarelo	Indígena	Branca	Preta	Parda	Amarela	Indígena
Diretores	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Gerentes / Superintendentes	21	1	0	0	0	23	2	3	0	0
Supervisores / Coordenadores / Líderes e Consultores	24	4	7	0	0	60	4	15	1	0
Administrativo	118	13	41	3	0	336	26	112	10	0
Técnicos	35	3	15	2	0	140	6	42	6	1
Operacionais	45	9	26	1	0	264	55	169	10	0
Aprendizes	1	2	2	0	0	3	2	8	0	0
Estagiários	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>32</b>	<b>92</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>827</b>	<b>95</b>	<b>349</b>	<b>27</b>	<b>1</b>

Categoria Funcional	Homens	%Por gênero	Mulheres	%Por gênero	Total
Diretores	2	1%	0	0,00%	2
Gerentes / Superintendentes	22	6%	28	2,16%	50
Coordenadores / Líderes e Consultores	35	9%	80	6,16%	115
Administrativo	175	47%	484	37,26%	659
Técnicos	55	15%	195	15,01%	250
Operacionais	81	22%	498	38,34%	579
Aprendizes	5	1%	13	1,00%	18
Estagiários	0	0%	1	0,08%	1
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.299</b>	<b>100,00%</b>	<b>1674</b>

Etnia	Quantidade
Branco	1.072
Preto	127
Pardo	441
Amarelo	33
Indígena	1
<b>Total</b>	<b>1.674</b>

Grau de Instrução	Quantidade
Não alfabetizados	0
Ensino fundamental incompleto	1
Ensino fundamental completo + ensino médio incompleto	5
Ensino médio completo + ensino superior incompleto	448
Ensino superior completo + pós-graduação incompleta	892
Pós-graduação lato sensu completa e MBA)	324
Pós-graduação stricto sensu completa (mestrado e doutorado)	4
Pós-doutorado	0
<b>Total</b>	<b>1.674</b>



## Média salarial por gênero

**405-2, 103-1, 103-2, 103-3**

Em 2021, a média salarial dos homens foi de R\$ 8,4 mil, e das mulheres, R\$ 6 mil.

Em termos percentuais, houve redução da diferença de remuneração entre ambos os gêneros, de 31,7% em 2020 para 28% em 2021.

O Programa Mulheres Gestoras realizou sua 14ª edição em 2021, é destinado a todas as nossas líderes. E tem por objetivo, trabalhar conteúdos que proporcionem reflexões sobre comportamentos e atitudes relacionados aos vários papéis da mulher, promover a valorização da diversidade de gênero e oferecer ferramentas que fortaleçam suas competências e facilite o seu trânsito no mundo corporativo. São mais de dez anos proporcionando desenvolvimento da liderança feminina. Nesse período, houve aumento expressivo da quantidade de mulheres em cargos de liderança. Em 2010, 13 dos 75 líderes eram mulheres (17,33%). Hoje, dos 139 líderes, 81 são mulheres, totalizando 58% de liderança feminina na cooperativa.

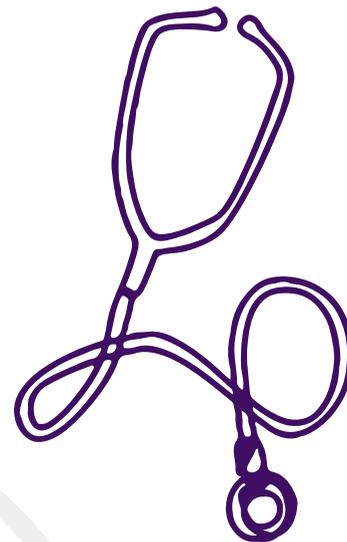
Não há diferença de remuneração entre gêneros que ocupamos mesmos cargos. O público feminino representa a maioria dos colaboradores e atua, em sua maioria, em áreas operacionais.



## Benefícios

401-2, 103-1, 103-2

A Central Nacional Unimed oferece benefícios aos colaboradores que trazem cuidado integrado e personalizado.



	CLT	Estagiários	Temporários	Diretores
Refeição	●	●	●	●
Alimentação	●	●		
Auxílio-creche	●			
Assistência Médica	●	●		●
Garantia Funeral	●	●		●
Assistência Odontológica (livre adesão)	●			
Farmácia	●			
Seguro de Vida	●			●
Acidentes Pessoais				●
Incentivo Educação	●			
Academias de Ginástica (livre adesão)	●			
Estacionamento	●			●
Fretado	●			
Vale-transporte	●	●	●	
Previdência Privada Instituidor	●			●
Previdência Privada Averbador (livre adesão)	●			●



### Assistência médico-hospitalar

102-41, 403-4, 103-1

Todos os colaboradores e jovens aprendizes têm o direito à assistência médico-hospitalar gratuita, oferecida por meio de plano regulamentado nos termos da Lei 9.656/98 e da Cláusula 25ª da convenção coletiva do sindicato da categoria, dentro das particularidades de cada cooperativa. O benefício é extensivo aos dependentes legais. Contam, ainda, com reserva financeira para morte, estabelecida na convenção, e que prevê a livre associação.

Com a implementação do home office, a fim de manter o distanciamento social diante da pandemia da Covid-19, foi implementada uma ajuda de custo no valor de R\$ 100 reais mensais, que contribui para a jornada de trabalho em casa.

### Retornos após licenças-maternidade/paternidade

401-3, 103-1, 103-2

	Homens	Mulheres
Empregados com direito a tirar licença-maternidade / paternidade	375	1.299
Empregados que tiraram licença-maternidade / paternidade	12	48
Empregados que retornaram ao trabalho após tirar a licença-maternidade / paternidade	12	48
Empregados que retornaram ao trabalho após as licenças, e que continuaram na empresa após 12 meses	11	47
Taxas de retorno ao trabalho e retenção de empregados que tiraram a licença- maternidade / paternidade	92%	98%

## Segurança

403-1, 403-2, 403-4, 103-1, 103-2, 103-3

As atividades na Central Nacional Unimed são de baixo risco para doenças ocupacionais e acidentes de trabalho. Um grupo de colaboradores compõe a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), que se reúne mensalmente para tratar da segurança e do bem-estar do público interno. Em 2021, não ocorreram situações envolvendo doenças ocupacionais ou óbitos decorrentes de acidentes no trabalho.

Em 2021, foram registrados cinco acidentes de trajeto, sendo os cinco na unidade do Tatuapé em São Paulo. Todos foram com mulheres. Não houve nenhum acidente na atividade-fim.

No total, foram perdidos 321 dias úteis em decorrência destes cinco acidentes de trajeto. Os cálculos e controles relacionados ao tema seguem a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e suas atualizações, artigos 154 a 201; e a Portaria Nº 3.214, de 8 de junho de 1978 e suas atualizações.

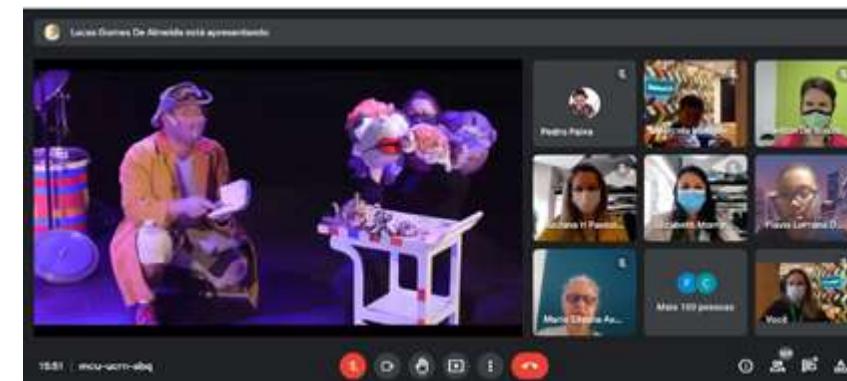
## Qualidade de vida

Os programas de qualidade de vida e bem-estar foram mantidos de forma virtual em 2021, para garantir a segurança dos colaboradores e a participação de todos, seja em trabalho presencial ou em home office.

O Dia das Mulheres, Dia das Mães, Dia dos Pais, Aniversariantes do Mês reuniram diversos colaboradores em diferentes atividades virtuais, todas sempre privilegiando a reflexão sobre a importância da data e sorteios entre os participantes.

Filhos de colaboradores também foram contemplados na ação do Dia das Crianças. As crianças entre zero e quatro anos acompanharam um espetáculo sobre as percepções dos sentimentos e participaram de sorteio.

Com a presença de 55 filhos de colaboradores, de 15 a 18 anos, o Programa Portas Abertas dá a oportunidade para os jovens participarem de dinâmicas, atividades e palestras que possam ajudá-los a escolher sua carreira profissional. Diversas áreas da CNU falam sobre a rotina



de trabalho e o perfil do profissional para atuar nos mais diferentes segmentos.

O Programa Tá Aqui Minha Ideia tem o objetivo de incentivar iniciativas que fomentem a inovação. Além da proposição de ideias, é fornecida uma estrutura de capacitação aos participantes. No ciclo de 2021, das 40 ideias recebidas, oito passaram pelo desenvolvimento e quatro chegaram até a banca de avaliação final.

## Treinamento e Educação

404-1, 103-1, 103-2, 103-3

A capacitação e o desenvolvimento dos colaboradores acontecem por meio do programa anual de treinamento, que subsidia cursos de forma integral. Criatividade e Inovação, Coaching e Feedback, Técnicas de Negociação, Gestão de Mudanças e Inteligência Competitiva foram alguns dos temas abordados no período.

Em 2021, 100% dos colaboradores participaram de treinamentos, totalizando 37.260 horas de atividades.

Gênero		Total de horas por gênero	Média de horas de treinamento por gênero
Masculino	465	8.668,65 horas	18,52 horas
Feminino	1465	28.591,70 horas	19,52 horas

\*base - colaboradores em Dez 2021

Horas de treinamento com foco no desenvolvimento profissional:

Cargo funcional	Média de horas de treinamento por gênero e cargo	
	Masculino	Feminino
Supervisor/Coordenador/ Líder/ Consultor	2,00 horas	0,00 horas
Superintendente/ Gerente	10,69 horas	15,41 horas
Presidente/Vice-Presidente	23,72 horas	29,31 horas
Demais cargos	18,59 horas	18,86 horas



## Semana da Carreira

404-2, 103-1, 103-2, 103-3

A Semana da Carreira proporciona uma reflexão sobre seus objetivos, forças e pontos de melhorias, incentiva os participantes a pensar sobre qual o seu propósito e legado na carreira e promove o autoconhecimento. Em 2021, um total de 408 colaboradores concluiu o programa. Ao todo, foram 530,40 horas. Entre os temas abordados estão autoconhecimento, inteligência social e liderança.

### Programa de Aposentadoria

Para os colaboradores se planejarem e desfrutarem de uma boa aposentadoria, tendo em vista ser uma fase de mudanças, a CNU oferece o Programa de Aposentadoria. Por meio da reflexão sobre a carreira, planejamento financeiro, preparação pessoal/familiar,

auxilia o colaborador a se preparar para as mudanças futuras. Todos podem participar, independentemente da idade. Em 2021, 245 colaboradores participaram do programa, totalizando 367,30 horas.

### Programa Bem-Estar Econômico

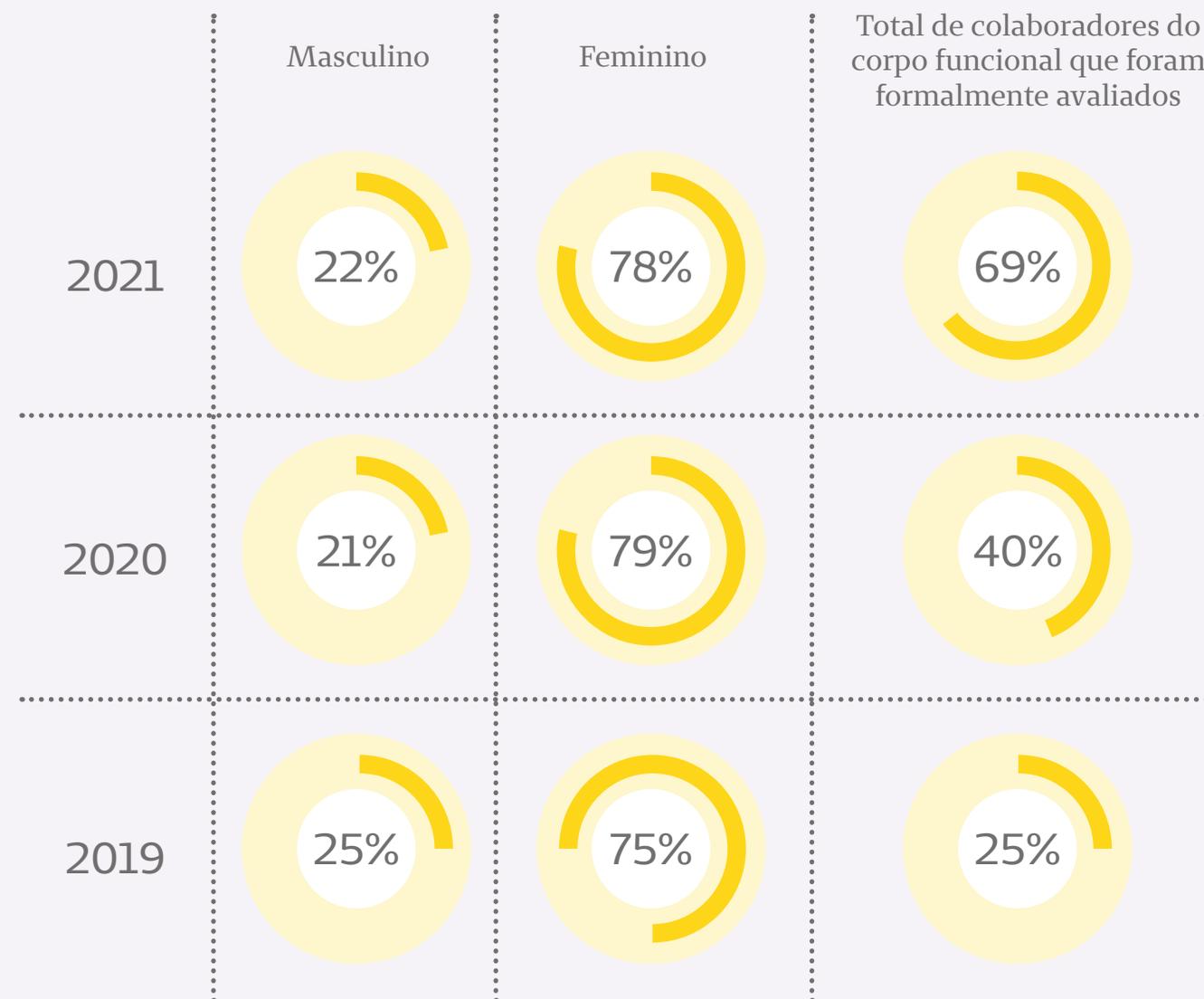
Para promover boas práticas financeiras entre os colaboradores, além de alertar sobre o consumo consciente, e como ganhar e poupar, foi criado o Programa Bem-Estar Econômico. Com quatro encontros de 1h30, é destinado a todos os colaboradores. Em 2021, houve a participação de 170 pessoas, totalizando 255 horas de treinamento.

## Avaliação de Desempenho

404-3, 103-1, 103-2, 103-3

Para promover o crescimento pessoal e o 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). Também é possível 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.

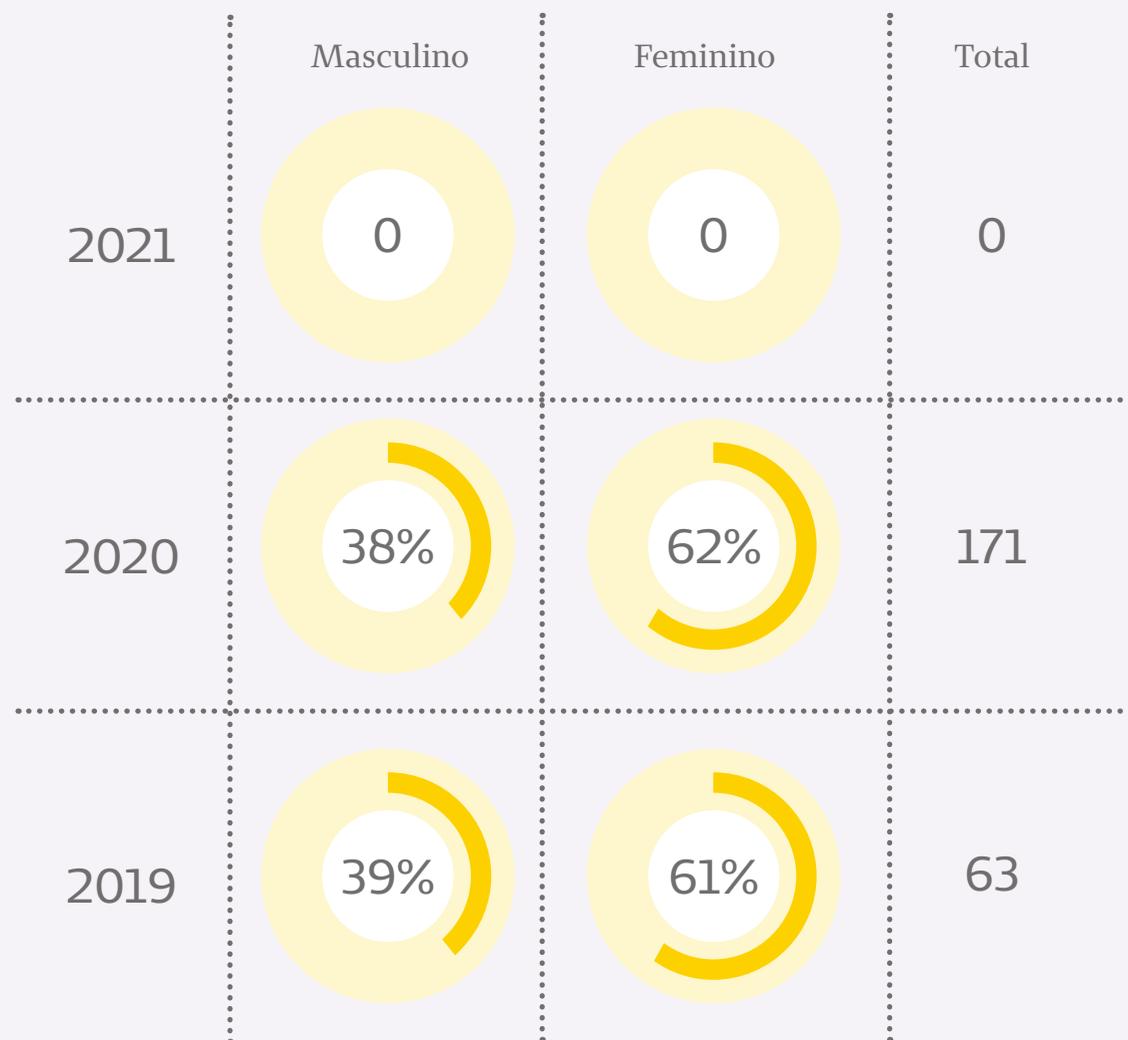
O ciclo de avaliação é anual e os colaboradores elegíveis devem ter no mínimo 6 meses de empresa no período da avaliação.



### Gestores que passaram pela Avaliação de Desempenho

A liderança também passa por análise de desempenho anualmente, por meio da Avaliação 180°, na qual o profissional recebe a apreciação do seu líder e dos colaboradores, além de fazer a autoavaliação. Participam todos que estejam, no mínimo, há seis meses no cargo.

Em 2021 não tivemos a avaliação de desempenho da liderança, devido às mudanças que ocorreram na diretoria da cooperativa. Porém, 81% dos gestores participaram do acompanhamento do PDI, que são as ações de desenvolvimento que foram elaboradas a partir da avaliação de desempenho de 2020.



## Nossos parceiros

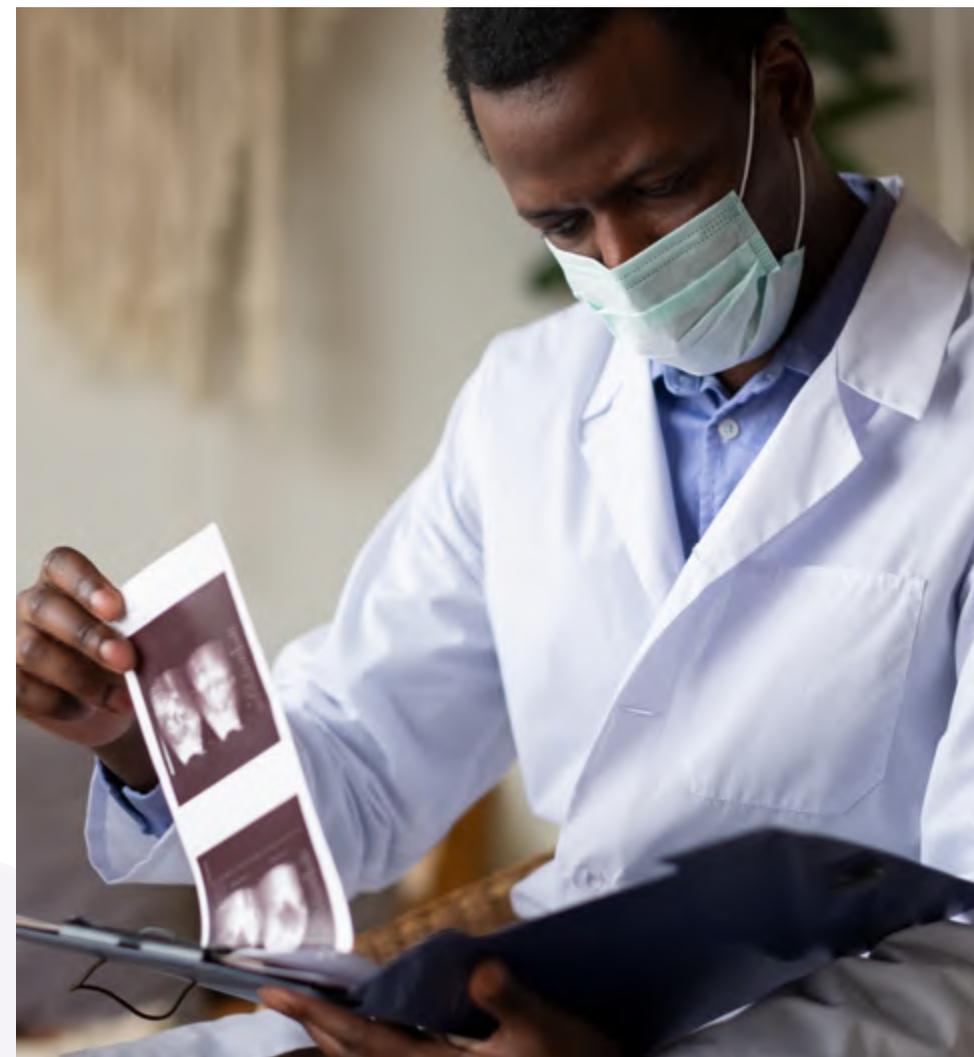
102-9

Duas categorias de fornecedores de serviços compõem a operação da Central Nacional Unimed: prestadores de serviços de saúde e administrativos. O primeiro representa o maior grupo de fornecedores, e também o de maior risco ao negócio, por ter a responsabilidade direta pelo atendimento aos beneficiários.

A maioria desses fornecedores é representada pelas cooperativas Unimed, que atendem os clientes em âmbito nacional. Em 2020, foram repassados mais de 2,8 bilhões para o pagamento dessa rede, que chamamos de indireta.

Para garantir a qualidade assistencial em todo o País, é realizado um intenso trabalho de relacionamento com esse público, prestando constante assessoria para o desenvolvimento conjunto. A Unimed do Brasil também promove iniciativas que visam ao aprimoramento da gestão e preza por uma experiência única aos beneficiários.

A Central Nacional Unimed disponibiliza uma rede direta de atendimento nas localidades em que mantém unidades de negócio. Ou seja, os prestadores são credenciados diretamente à cooperativa nacional para atendimento de clientes Unimed.



Todas as contratações diretas contam com uma visita técnica prévia, realizada por enfermeiro e analista de credenciamento. O objetivo é avaliar os padrões estruturais, tecnológicos e protocolos de atendimento assistencial necessários para garantir a segurança dos usuários do plano de saúde, com base nas instruções preconizadas pela Resolução ANVISA RDC N° 50, de 21 de fevereiro de 2002.

### Fornecedores de serviços de saúde em 2021

Prestadores credenciados no Sistema Unimed	2021	2020	2019
Hospitais	1.504	2.504	2.444
Prontos Atendimentos	09	16	51
Hospital Dia	70	87	78
Laboratórios	3.649	5.765	5.632
Clínicas	13.404	17.738	16.706
Centros de Diagnósticos	1.665	2.353	2.188
<b>Total</b>	<b>20.301</b>	<b>28.463</b>	<b>27.099</b>

Rede Própria Sistema Unimed	2021	2020	2019
Hospitais	136	137	119
Prontos Atendimentos	216	34	199
Hospital Dia	13	7	15
Laboratórios	176	128	102
Clínicas	202	247	263
Centros de Diagnósticos	212	42	131
<b>Total</b>	<b>955</b>	<b>595</b>	<b>829</b>

Rede Credenciada CNU	2021	2020	2019
Hospitais	251	242	238
Prontos Atendimentos	5	5	6
Hospitais Dia	38	27	24
Laboratórios	91	103	105
Clínicas	2.138	2.129	2.122
Centros de Diagnóstico	176	155	145
Clínicas Oncológicas	17	18	24
Médicos Pessoa Física	694	18	15
Serviços de Home Care	49	55	55
Serviços de Remoção	4	5	9
Bancos de Sangue	7	7	6
Recursos Terceiros	237	234	181
<b>Total</b>	<b>3.707</b>	<b>2.998</b>	<b>2.931</b>



### Encontros para aprimoramento do negócio

Para estreitar o relacionamento com os prestadores de serviços médicos, foi criado o evento Trilhando Juntos, que auxilia na capacitação desse público e fortalece a parceria. Os encontros reforçam a importância da excelência no atendimento ao cliente Unimed. Duas edições foram realizadas em 2021, com a presença de 553 participantes.

Para as Unimeds, foram desenvolvidos diferentes encontros de Alinhamento das Estratégias Assistenciais, com diferentes temas discutidos, como Fluxo de Atendimento para Pacientes Oncológicos, Impactos do Rol, Segurança do Paciente, Qualificação e Desempenho da Rede Credenciada, Novos Modelos de Remuneração e Controle da Sinistralidade. Ao todo foram 12 encontros com a participação de 247 profissionais e 70 Unimeds, de diferentes regiões do Brasil. A ação reforça a importância da intercooperação e da parceria entre as sócias.

## Qualificação da Rede

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

### Programa de Qualificação da Rede Prestadora

Estimular a melhoria contínua na prestação de serviços assistenciais, promover a segurança do paciente e o atendimento a padrões e protocolos são os objetivos do Programa de Qualificação de Rede. Há incentivos financeiros e não financeiros aos prestadores aderentes ao programa e que atendam aos critérios definidos.

### Visitas e composição do time

O time responsável pelas visitas aos prestadores é composto por profissionais da área da saúde, como enfermagem, farmácia, gestão ambiental, nutrição, fisioterapia e outros. Todos passam por capacitação por meio de cursos específicos para avaliação de qualificação de rede.

Os colaboradores relatam todas as situações com potencial de risco à segurança e integridade da saúde do beneficiário. Por meio de entrevistas, também analisam a qualidade da assistência prestada.

Para selecionar os prestadores que serão avaliados, leva-se em conta o faturamento dos últimos 12 meses, sendo elencados os recursos da Curva A, isto é, que concentram 80% do faturamento, além dos prestadores classificados como Rede Master. Essa pesquisa é realizada no penúltimo mês do ano, quando o ciclo fica definido para realização das visitas no ano seguinte.

### Visitas em 2021

Em 2021, passaram pelo Programa de Qualificação **537 prestadores** da rede direta da CNU, sendo **17 hospitais** e **520 clínicas e laboratórios**.

	2021	2020	2019	2018
Total de hospitais diretos	289	259	238	228
Total de hospitais avaliados/ qualificados	17	83	114	90
% de prestadores qualificados	14,36%	32%	47,90%	4,22%



Os dados abaixo referem-se apenas aos recursos próprios do Sistema Unimed.

Recursos próprios acreditados/ Certificados do Sistema Unimed	2021	2020	2019	2018
Hospitais acreditados/ certificados	168	59	114	90
Laboratórios, Centros de Diagnósticos e Serviços de Apoio (home care/remoção/ banco de sangue e outros)	468	56	32	31

A rede prestadora conta também com o Programa de Capacitação e Educação Continuada, que contribui para a promoção de melhores resultados da atenção à saúde. São contemplados os hospitais que não conseguiram atender aos requisitos exigidos no Programa de Qualificação da Rede. O processo gradativamente envolverá toda a rede de recursos credenciados diretos.

A remuneração da rede prestadora é acordada considerando condições comerciais, conforme práticas do mercado. Para isso, adotamos uma mescla entre o Fee For Service e Novos Modelos de Remuneração, a exemplo de pacotes. No entanto, ainda não consideramos condições relacionadas a Performance, que se encontram em desenvolvimento.



### Qualificação de fornecedores de serviços administrativos

Responsável por administrar o cadastro e analisar a documentação de fornecedores e parceiros comerciais, a equipe de Gestão de Fornecedores atua com apoio das ferramentas SAP e Ariba. Os fornecedores com contratos críticos, identificados por meio desses sistemas, passam a fazer parte de um programa de qualificação, de acordo com o tipo de serviço a ser executado, com avaliação comercial e técnica a cada seis meses.

Em 2021, foram 169 fornecedores administrativos qualificados por meio de questionários aplicados junto às áreas que atuam diretamente com a prestação do serviço.



## Nova conquista: mais de 2 milhões de vidas em carteira

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

Um dos diferenciais da marca Unimed é o respeito à diversidade regional e aos diferentes profissionais que fazem parte do Sistema Unimed.

Além da chegada dos líderes regionais, focado em cada uma das Unidades de Negócio, foram criados de novos produtos com rede referenciada e ações de comercialização regionais, fundamentais para o crescimento da carteira de clientes, que atingiu 2.039.515 vidas no fim de 2021.

Destaque para a venda planos focados em Pequenas e Médias Empresas (PME). Em dezembro foi registrado um crescimento de 49,1% dessa carteira, em relação ao ano anterior, marcado por recordes de vendas, mês a mês, ultrapassando a marca de 200 mil vidas e impulsionado o crescimento da cooperativa.

### Equipe de pós-vendas com foco no cliente

As empresas clientes têm acompanhamento personalizado, por meio do trabalho feito junto aos seus profissionais de Recursos Humanos, em consonância com os programas de gestão da saúde das companhias.

A atuação da equipe de pós-vendas contribui para a gestão e a redução da sinistralidade, mantendo os custos sob controle, bem como a qualidade da assistência à saúde. Muitas vezes, a parceria também tem papel fundamental para a ampliação do número de beneficiários nos contratos já existentes.

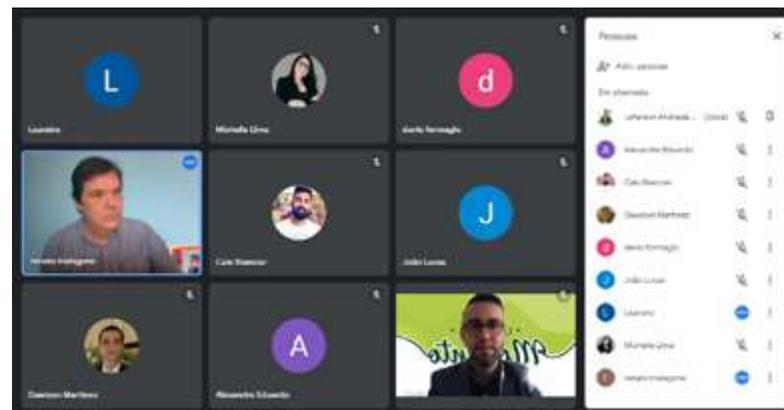
A equipe também atua a partir das demandas trazidas pelo cliente e consultoria, disponibilizando relatórios, orientações de coberturas e demais esclarecimentos contratuais, oferecendo suporte em rotinas de atendimento dos beneficiários e na resolução de reclamações, proporcionando uma interação entre as necessidades das empresas e consultorias e as áreas internas da Central Nacional Unimed, além de participação em visitas ou reuniões online/presencial para estreitar o relacionamento.

Mais exemplos de ação deste grupo de colaboradores: inclusão de novas vidas, reajustes, programas de saúde, isenção de coparticipação, problemas com rede credenciada, isenção de encargos, reversão de conta, faturamento, problemas cadastrais, autorizações, remoções, reversão de conta, aditivos, entre outras.

No ano de 2021 foram realizadas 2.375 visitas pelo time de executivos da Central Nacional Unimed.

### Equipe de Implantação

Essa proximidade também se observa na Equipe de Implantação, que atua para proporcionar aos novos clientes todas as informações e apoio necessários à efetivação de novos contratos.



### Evento

Tipo	Quantidade	Participantes
<b>Online</b>		
Feira de Benefícios	7	330
Palestra implantação	143	418
Palestra Uso consciente do plano	31	572
Plantão de Dúvidas	14	78
<b>Total Online</b>	<b>195</b>	<b>1398</b>
<b>Presencial</b>		
Palestra de Implantação	34	355
Plantão de Dúvidas	15	462
<b>Total Presencial</b>	<b>49</b>	<b>817</b>
<b>Total Geral</b>	<b>244</b>	<b>2215</b>

## Canais de Atendimento ao Cliente

102-9

Clientes e prestadores contam com espaços exclusivos e acolhedores para atendimento presencial, localizados em Brasília (DF), Planalto (GO), Feira de Santana (BA), Ilhéus (BA), Itabuna (BA), Manaus (AM), Salvador (BA), Santo Antônio de Jesus (BA), São Luís (MA) e Tatuapé (SP).

Diversos canais de atendimento a distância também estão disponíveis para uma comunicação mais ágil e eficiente. Pelo número 0800 e WhatsApp, os clientes são atendidos pela Carol, inteligência artificial da Central Nacional Unimed, que resolve a maioria das solicitações, sem burocracia. Em casos mais complexos, a equipe da Central de Atendimento está pronta para solucionar as demandas.



O aplicativo Meu Plano também é opção, contando com várias soluções de gerenciamento do plano de saúde para facilitar o dia a dia. E-mails, Portal do Beneficiário, SMS, redes sociais e assistentes de voz (Alexa e Google Assistente) complementam as opções de contato.

**Número de telefone do SAC:** 0800 942 0011;

**Número de WhatsApp:** 11 3268 7020 (bot e humano);

**Facebook:** atendimento realizado por meio da ferramenta Messenger (bot e humano);

**Alexa e Google Assistente:** atendimentos realizados apenas por bot, por meio de comando de voz.

### Central de Atendimento 24 horas

	2021	2020	2019	2018
Ligações atendidas	1.760.033	1.624.762	2.489.889	1.585.422

## Ouvidoria

**416-1, 416-2, 103-1, 103-2, 103-3, 102-48**

Criada para assegurar a confiabilidade do atendimento, a Ouvidoria é um mecanismo de segunda instância, e deve ser acionada pelo cliente somente em casos em 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 canal 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 relativa a normas de conduta e boas práticas estabelecidas pela cooperativa.

A seguir, estão relatadas todas as reclamações e demandas recepcionadas pelos canais oficiais da operadora, independentemente do tipo. Apenas uma parte delas gerou multas ou indenizações.

*Os dados de 2020 referente respostas conclusivas do Procon foram ajustados, após reanálise das informações.*

Número total de reclamações e casos de não conformidade recepcionados	2021	2020	2019	2018
Ouvidoria	15.276	9.677	10.363	3.717
ANS	7.144	5.157	5.668	2.453
Procon	689	398	423	254
Judiciário	5.708	4.873	7.692	3.244
Central de Atendimento	107.267	78.472	53.194	134.538
Reclame Aqui	1.577	1.649	989	488

Número total de reclamações e casos de não conformidade com respostas conclusivas	2021	2020	2019	2018
Ouvidoria	15.128	9.573	10.332	3.633
ANS	7.144	5.157	5.423	1.906
Procon	20	16	21	26
Judiciário	7.940	554	4.906	3.588
Central de Atendimento	107.251	63.810	41.709	134.331
Reclame Aqui	1.556	1.557	980	488

## Conformidade

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

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 Conselho de Autorregulação Publicitária (CONAR).

A cooperativa, durante o período avaliado, manteve todos os seus produtos e serviços em consonância com o Código de Defesa do Consumidor e com as exigências da ANS. Verificou-se que no ano de 2021 foi pago o valor de R\$15.124.429,43 referente a multas administrativas aplicadas pelo órgão regulador (ANS), assim como R\$47.889,51 pagos a título de penalização, pelo PROCON, referentes a multas aplicadas no ano de 2021. Tais multas não se referem à indenização.

Em âmbito administrativo, não houve pagamento de indenização aos clientes. Por fim, identificamos o pagamento de R\$37.144.568,64 em indenizações a clientes por determinação de órgãos judiciais. Não identificamos outras situações, além das descritas.

## Gestão da Marca

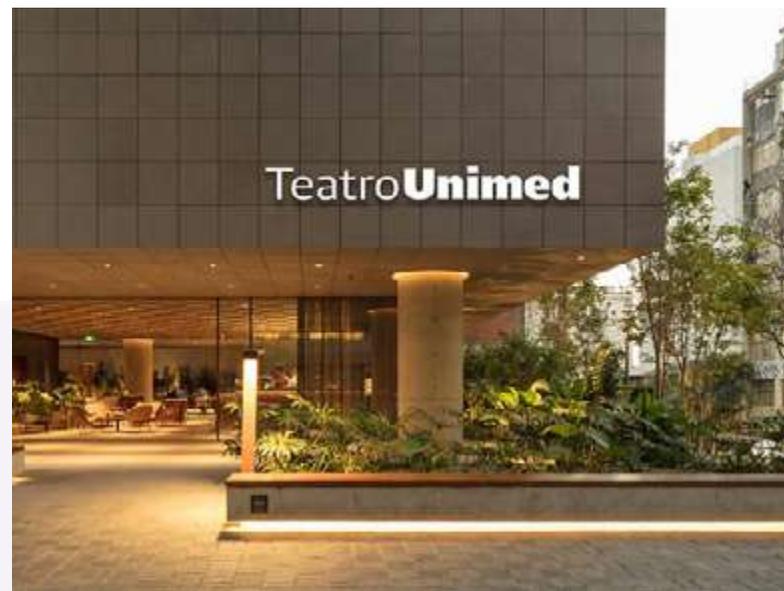
Somos movidos pelas emoções e experiências que nos fazem evoluir como seres humanos. Mais do que nunca, vivemos na era das conexões e das trocas entre as pessoas. E com as empresas não é diferente. O cliente precisa enxergar propósito e se sentir acolhido ao se relacionar com a nossa marca.

A CNU tem investido em iniciativas que expressam o Jeito Unimed de Cuidar. Em 2021, a Academia Unimed, no Parque Villa Lobos, em São Paulo, foi mais do que um local para a prática de exercícios físicos. É um espaço que oferece uma experiência completa e gratuita a toda capital paulista, criando momentos positivos, mostrando a nova fase da marca que traz em sua essência o cuidado e a qualidade de vida. Com aulas de zumba, hiit, musculação e yoga, mais de 9.81 presenças foram registradas de agosto a dezembro.

Também comemoramos o sucesso do projeto “Teatro Unimed em Casa”. Eficaz para o bem-estar e saúde mental, o entretenimento foi essencial em tempos de isolamento e distanciamento social, realidade constante, desde o início da pandemia de Covid-19. Foram mais de 286.895 views nos diversos espetáculos exibidos durante o ano, associando a Unimed ao bem-estar e apoio à cultura. A ação também foi importante para os profissionais do setor cultural, que enfrentaram dificuldades desde o início da pandemia, quando as atividades foram suspensas.

Outra importante iniciativa foi o fortalecimento da parceria entre a Cooperativa Nacional e a Rentbrella, disponibilizando estações de compartilhamento de guarda-chuvas em diversos pontos da cidade de São Paulo. Somamos quase 200 mil compartilhamentos no ano de 2021. Assim, buscamos minimizar a demanda de recursos ambientais e abandono não-reciclável dos guarda-chuvas, por meio do serviço coletivo.

Essas são entregas para a sociedade que refletem a nossa essência e nossos valores, para criar relações genuínas com nossos clientes, que confiam suas vidas e de suas famílias a nós!





## Programas e diferenciais para os clientes

### Programa Vida Plena

Para monitorar os beneficiários portadores de doenças crônicas, o Programa de Gestão da Saúde ganhou uma nova identidade, passando a se chamar “Vida Plena”.

Sua organização é composta por linhas de cuidado – doenças primárias (hipertensão e diabetes); e secundárias, como obesidade e doenças respiratórias crônicas (asma e doença pulmonar obstrutiva crônica) – e por complexidade (baixa, média e alta). É constituído por telemonitoramento periódico. Enfermeiras de cuidados fazem a gestão desses beneficiários junto aos parceiros na prestação de serviços em saúde.

Análises preditivas para identificação das populações de risco são realizadas e identificam beneficiários com chances de evolução para desfechos críticos, reduzindo os riscos dos que recebem acompanhamento periódico. Os modelos utilizados sistematicamente são os seguintes: Cardiovascular, Diabetes Mellitus, Osteomuscular (patologia de coluna), Gestantes de Alto Risco e Oncologia (mama e colorretal).

Todos os inscritos 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

O Programa Especialista em Você (PEV) 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. O paciente é acompanhado por uma equipe multidisciplinar, baseada na expertise do médico generalista.

Conta com a central telefônica de orientação à saúde, formada por enfermeiros, disponíveis 24 horas para urgências e emergências. O registro de todos os atendimentos é feito 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 cuidado. Dessa forma, é feita a gestão dos custos assistenciais, e a melhora da qualidade de vida dos beneficiários idosos e dos portadores de doenças crônicas assistidas.



### Programa Materna e Materna Baby

As beneficiárias grávidas recebem ligações telefônicas periódicas de equipe de enfermagem durante todo o período gestacional, com orientações sobre o desenvolvimento do bebê e da mamãe. Também podem acessar um aplicativo que contém informações sobre a gestação.

Após o parto, por meio da Central de Atendimento do programa, as mães que foram acompanhadas têm suas dúvidas esclarecidas, e recebem aconselhamentos específicos sobre os cuidados durante o primeiro ano de vida do bebê.

### Núcleo de Atenção Integral à Saúde

Programas	Pacientes acompanhados			
	2021	2020	2019	2018
Programa Gestão da Saúde	8.992	10.168	11.843	16.222
Programa de Atenção à Gestante	754	455	415	322
Orientação Telefônica Bebê	276	390	1.257	936
Monitoramentos telefônicos realizados pelo Programa Gestão da Saúde	95.236	120.825	152.613	132.189
Monitoramentos telefônicos realizados para gestantes	8.568	5.076	4.891	2.778
Total de SMS enviado no ano	229.024	46.138	979.832	2.604.715
Programa Especialista em Você	2.705	3.567	4904	4339

## Núcleo de Atenção Domiciliar

A atenção domiciliar é uma modalidade de tratamento que abrange um conjunto de ações da equipe multidisciplinar de saúde, desenvolvidas no domicílio do beneficiário.

Os objetivos dessa modalidade de assistência são promover a saúde de nossos beneficiários, prevenir riscos, reabilitar condições agudas, ou ainda fornecer suporte e conforto de cuidados paliativos.

Foram 2.014 implantações, 1.472 altas do programa.

	2021	2020	2019	2018
Pacientes Acompanhados	4.137	4.114	3.053	1.775

## Desenvolvimento local

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

### Investimento social privado

Promover ações que façam a diferença junto às comunidades, a fim de minimizar impactos negativos e contribuir com a saúde e a qualidade de vida estão entre os princípios cooperativistas praticados pela Central Nacional Unimed.

As demandas estabelecidas na Agenda 2030 dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estão sempre conectadas às ações desenvolvidas. A cooperativa é signatária da iniciativa desde 2009, e em 2014 tornou-se uma empresa-membro. Hoje, participa dos seguintes grupos temáticos: Energia e Clima, Anticorrupção e Diversidade.

Vale ressaltar que atua diretamente nos objetivos 3 - Saúde e Bem-Estar; 4 - Educação de Qualidade; e 8 - Emprego Digno e Crescimento Econômico, sempre observando o vínculo entre a operadora e o Pacto Global, lançado pela Organização das Nações Unidas (ONU), que propõe a adoção de 10 princípios empresariais para transformar o planeta.

### Campanha Eu Ajudo na Lata

Incentivar as pessoas a não descartar lacres de alumínio de latinhas, e sim a juntá-los para reciclagem, é o objetivo da ação ‘Eu Ajudo na Lata’, campanha institucional da marca Unimed, que fomenta a venda dos lacres, e converte o valor obtido para compra de cadeiras de roda. O material pode ser entregue em pontos de arrecadação do Sistema Unimed, espalhados em todo o Brasil. A Central Nacional Unimed participa desde 2015.

Em 2021, com a implantação do home office a campanha ficou paralisada. Em 2022 vamos fortalecer a campanha e ajudar quem mais necessita. Lembramos que a cada cadeira de rodas comprada com o recurso proveniente da venda dos lacres, a cooperativa adquire mais duas.

### Campanha de arrecadação de potes de vidro

A Campanha está inserida no Programa Boas-vindas, cujo objetivo é a coleta de potes de vidros para doação aos Bancos de Leite Humano próximos da Matriz e nas Unidades de Negócios: Brasília, Salvador, São Luís e São Paulo. Caixas coletoras ficam disponíveis nas recepções das unidades, estimulando também a participação do público externo nessa prática.



### Mutirão do Diabetes

A Central Nacional Unimed é uma das empresas apoiadoras do Mutirão do Diabetes, evento de saúde pública que ocorre há 17 anos na cidade de Itabuna (BA), organizado pela ONG “Unidos pelo Diabetes”. A campanha, que oferece atendimento gratuito à população e é considerada uma das mais importantes sobre a doença no Brasil, reúne voluntariamente profissionais da saúde e pessoas engajadas em auxiliar na organização e atendimento à população da cidade e região.

Em 2021 seguindo o Protocolo de Saúde da pandemia Covid-19 o mutirão foi realizado em duas fases:

### Fase 1

O atendimento foi feito em um espaço amplo, controlado, com grande circulação de ar. Os pacientes com diabetes foram convidados por área pela Secretaria Municipal de Saúde (demanda controlada), participaram de uma triagem feita por técnicos treinados, nos dias 04 e 05 de novembro. Eles realizaram o exame do pé diabético, em seguida fizeram o exame de retinografia digital, recebendo laudos à distância (telediagnóstico), e encaminhamentos para uma segunda fase no Hospital Beira Rio, para avaliação presencial nos casos mais graves.

- 700 avaliações através de Retinografia Digital e Telediagnóstico.
- 700 avaliações de Pé Diabético.
- 43 pacientes encaminhados para a Sala de Curativos.



### Fase 2

Os atendimentos por hora marcada, para o mapeamento e a indicação dos tratamentos, de acordo com cada caso.

- 118 pacientes submetidos ao Mapeamento de Retina.
- 38 pacientes submetidos à Fotocoagulação a Laser.
- 118 pacientes submetidos à Avaliação Bioquímica (Glicemia Sérica, Hemoglobina Glicosilada, Uréia, Creatinina, Sumário de Urina, Microalbuminúria).
- 118 pacientes submetidos à Avaliação Nefrológica.
- 41 Solicitações de Proteinúria de 24 horas.
- 118 pacientes submetidos à Avaliação Cardiovascular (Triagem, ECG, ECO).
- 24 solicitações de Cintilografia do miocárdio.
- 03 indicações cateterismo.
- 20 pacientes submetidos à Avaliação com Angiologista.
- 20 pacientes encaminhados para a Sala de Curativos.
- 01 amputação.



## Instituto Central Nacional Unimed

O Instituto Central Nacional Unimed é o veículo de investimento social e ambiental da CNU. Atua por meio das leis de incentivo fiscal e investimento social privado, para executar e selecionar – por meio de um rigoroso processo – projetos sociais que contribuam para o desenvolvimento do país.

Em 2021, o Instituto Unimed investiu R\$ 2,2 milhões em doações e programas socioambientais, além de viabilizar o aporte de mais R\$ 1,3 milhão em projetos aprovados em leis de incentivo fiscal.



### Mais informações

Confira mais informações e demonstrações financeiras completas do Instituto Central Nacional Unimed em:  
[institutocnu.com/transparencia](http://institutocnu.com/transparencia)



## Doações pelo Instituto

Desenvolvemos o “Movimento Saúde e Ação”, que arrecadou R\$ 4,1 milhões em doações de alimentos, produtos de higiene e limpeza, máscaras, cobertores e outras formas de apoio, em conjunto com outros institutos do Sistema Unimed, em 2020. Até dezembro de 2021, dando continuidade à iniciativa, mais 12,9 mil cestas e 34,5 mil máscaras foram doadas a 22 comunidades – de São Paulo, Bahia, Distrito Federal, Maranhão e Amazonas –, superando 297 toneladas, com um total investido de R\$ 1,87 milhão.

Diante da situação de calamidade pública decorrente das chuvas intensas na Bahia, também realizamos em dezembro de 2021 a doação de cerca de 50 toneladas de itens, entre alimentos, fraldas, absorventes higiênicos, água potável, kits de higiene, produtos de limpeza e máscaras em tecido lavável para auxiliar a população.





## Programa Unimed Ativa

Para promover a melhoria da saúde e qualidade de vida da população idosa, foi criado o Programa Unimed Ativa que atua, gratuitamente, no Núcleo de Qualidade de Vida do Idoso e na realização do Curso de Cuidadores de Idosos.

O primeiro, conta com a participação de 150 idosos, de diferentes regiões do país. Em 2021, foram oferecidas 460 horas de atividades, como Arteterapia, Educação Física, Fisioterapia, Musicoterapia, Nutrição, Psicologia, Ritmos Dançantes, Terapia Ocupacional e loga, visando a contribuir com a saúde e o bem-estar dos participantes.

O Curso de formação de Cuidadores de Idosos, outra contribuição com a qualidade de vida da população acima de 60 anos, formou 3.172 profissionais, somando 229.716 horas de treinamento. Para o sucesso da ação, a iniciativa contou, ainda, com o apoio de 177 Unimeds, que divulgaram o curso em suas regiões.

### Programa Comunidades Saudáveis

Em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP), oferecemos palestras e oficinas sobre saúde, bem-estar, qualidade de vida, educação, geração de renda e meio ambiente, no formato online, para todo o Brasil e também em instituições parceiras localizadas na cidade de São Paulo. Confira os números da parceria, em 2021:

- 55 Palestras
- 10 Oficinas
- 75 Horas de Atividades
- 33 Instituições Beneficiadas
- 1.555 Participantes





### Programa Boas-Vindas

O programa conta com conteúdos e palestras de especialistas nos temas gestação, aleitamento materno e cuidados na primeira infância.

Desenvolvido no formato online ou nas instituições situadas em comunidades de alta vulnerabilidade social, em 2021 promoveu 12 palestras, 12 horas de atividades, beneficiando 15 instituições e com a participação de 337 pessoas.

## Programa Unimed Incentiva

Contamos com um programa de utilização de incentivos fiscais para o patrocínio a projetos de cultura, esporte e demais leis de incentivo que gerem impacto em níveis regionais e nacionais, de forma coordenada:

### Projetos Executados em 2021

Vamos Brincar – Audioteatro para uma vida saudável – Sésamo: R\$ 691.713,00

Circuito Baiano de Judô – Federação Baiana de Judô: R\$ 207.718,20

Radioterapia Pediátrica – GRAACC: R\$ 244.498,00

Rede de Núcleos Socioeducativos – Instituto Esporte e Educação: R\$ 159.170,74

Ler para Ser – Fundação Dorina Nowill: R\$ 783.842,00

Casa do Vovô – Ribeirão Preto/SP: R\$ 244.498,00

Total: R\$ 2.331.439,94

### Projetos Aportados em 2021

Vamos Brincar – Cantando e Dançando – Sésamo: R\$ 599.933,73

Tarja Verde – Vermelho Filmes e Produções: R\$ 147.713,00

Caravana do Judô – Federação Baiana de Judô: R\$ 186.911,00

Casa do Vovô – Instituição de longa permanência para o idoso: R\$ 186.911,00

Atendimento de Emergência a Crianças e Adolescentes com Diagnóstico de Câncer no Hospital – GRAACC: R\$ 186.911,00

Total: R\$ 1.308.379,73





## Programa de Voluntariado

Ações de voluntariado ligadas às áreas prioritárias de atuação da CNU (atenção à saúde, cultura e bem-estar e educação em saúde). Aberto a todos os públicos de interesse, como colaboradores, parceiros, beneficiários da mantenedora (CNU) e sociedade civil em geral.

Fomos uma das oito organizações que participaram da “Jornada 28”, em 26 de agosto, promovida via Zoom, pela “Atados Hub” – plataforma focada em voluntariado e suas empresas parceiras. A ação resultou em uma “Experiência Jovem”, com um encontro entre profissionais já estabelecidos no mercado de trabalho e jovens que estão dando seus primeiros passos na vida profissional. Contamos com cinco voluntários – colaboradores da Central Nacional Unimed – para compartilhar relatos e responder dúvidas.

Além disso, 438 pessoas de diferentes regiões do país se cadastraram como voluntários para as ações de 2022.



### Programa Adote uma Praça

Desde 2018, integramos o “Programa Adote uma Praça”, idealizado pela Prefeitura de São Paulo. Dessa forma, a Central Nacional Unimed é responsável pela zeladoria de três praças públicas na capital paulista: Nossa Sra. Aparecida, em Moema; General Costa Barreto, no Tatuapé; e Maria Noeli Carly Lacerda, na Vila Madalena. Como em anos anteriores, foram realizados serviços de manutenção e melhorias urbanas, ambientais e paisagísticas nesses espaços públicos.



### Campanhas Anuais

#### Doe1Cobertor

Foram entregues 1.092 dos cobertores doados virtualmente por meio da campanha “Doe1Cobertor”, em parceria com a Textil Abril. As peças foram distribuídas pelos voluntários do Instituto GAS – Grupo de Atitude Social e no Lar Dr. Napoleão Laureano. A primeira leva esperança e visibilidade àqueles que vivem nas ruas de São Paulo. Enquanto a segunda é um abrigo que oferece cuidados para idosos em situação de vulnerabilidade social em Ferraz de Vasconcelos (SP).





### Apadrinhamento de Natal

Nos dias 15 e 17 de dezembro, juntamente com os voluntários, foi realizada a entrega do Apadrinhamento de Natal no Instituto Nova União da Arte (idosos), em São Miguel Paulista, e também na Associação Reduca (crianças), em Franco da Rocha (SP).

Foram 63 sacolinhas para idosos em situação de vulnerabilidade social e 116 sacolinhas para crianças entre 0 e 12 anos, que fazem parte de programas no contraturno escolar, como também crianças de famílias vulneráveis socialmente que foram cadastradas de forma emergencial.

### Praça da Cidadania em Paraisópolis

Concluimos no primeiro semestre, as últimas melhorias na Praça da Cidadania, em Paraisópolis, bairro paulistano, ligadas à drenagem dos espaços abertos, sistema de gás para as aulas de gastronomia, ajustes nos banheiros, dentre outros itens que não estavam presentes no projeto inicial.

Em parceria com o Fundo Social do Estado de São Paulo, entregamos um total de 3.700m<sup>2</sup> de área construída, que abrigam salas para cursos gratuitos, além de oferecer espaço para atividades esportivas, culturais e de lazer.

A praça conta com escolas de qualificação profissional que abrangem as áreas de beleza, gastronomia, moda, informática, construção, administração e cooperativismo. Dispõe também de espaços para apoio ao empreendedor, quadra poliesportiva, playground e academia ao ar livre.





# Saúde Ambiental

## Gestão de impactos

301-1, 301-2, 103-1, 103-2

A produção e distribuição das carteirinhas do plano de saúde, utilizadas para a identificação do beneficiário e do produto contratado, representam o maior impacto ambiental relacionado ao negócio da Central Nacional Unimed, pois elas são produzidas com plástico PVC.

Para reduzir este impacto ambiental, foi criado o programa “Unimed Recicla”. Por meio de um sistema de logística reversa, os cartões vencidos são enviados de volta ao fabricante, para que sejam utilizados na fabricação de novas unidades.

Além de diminuir a necessidade de obtenção de matéria-prima a partir de recursos naturais, a iniciativa evita a geração de lixo, além de garantir a segurança dos dados dos clientes impressos nos cartões, que são totalmente destruídos. Em 2021, houve retorno de 1,66% dos cartões com essa ação.

### Quantidade de cartões PVC

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
<b>Cartões emitidos</b>	1,8 milhão	1,5 milhão	0,8 milhão	1,5 milhão	1,9 milhão	2,5 milhões
<b>Peso</b>	5,4 toneladas	4,5 toneladas	2,3 toneladas	4,4 toneladas	6 toneladas	7,5 toneladas
<b>% Reciclados</b>	1,66%	1,10%	4,44%	7,44%	10,28%	5%



## Cartão Virtual

Toda a rede credenciada da cooperativa aceita o cartão virtual, versão digital da identificação dos clientes. A medida facilita o atendimento e oferece mais segurança, evitando fraudes e a utilização indevida.

O documento pode ser acessado no aplicativo “Meu Plano”. Além de agilizar o serviço, com menos cartões de plástico há redução da produção de resíduos e de gases prejudiciais ao meio ambiente.

### Quando menos é mais

Devido ao isolamento social e à retomada das atividades presenciais de forma híbrida, a quantidade de materiais utilizados na sede da Central Nacional Unimed sofreu alterações. A quantidade de folhas sulfite foi reduzida em cerca de 85%, devido ao novo formato de trabalho e a mudanças nos processos internos. Também optamos pela troca dos copos de plásticos nas áreas comuns, que foram substituídos pelos copos de papel biodegradáveis, e assim reduzimos em cerca de 85,5% a utilização de copos plásticos.

Outros materiais	2021	2020	2019
Papel sulfite branco A4	114 mil folhas	765,5 mil folhas	4.371,5 mil folhas
Copos plásticos 200 ml	35,600 mil copos	195 mil copos	120 mil copos
Copos plásticos de 180 ml	0	50 mil copos	15 mil copos
Copos plásticos de 80 ml	0	0	25 mil
Papel toalha Caixa com oito rolos de 200m	47,06 mil metros	49,6 mil metros	713,6 mil metros
Papel higiênico Caixa com oito rolos de 300 m	52,12 mil metros	55,2 mil metros	1.070,4 mil
Envelope plástico	150 mil unidades	0	47 mil unidades
Copos papel biodegradável de 180 ml	139 mil copos	-	-



## Gestão de resíduos

306-2, 103-1, 103-2

Na sede, em São Paulo, todos os resíduos provenientes das atividades são monitorados por meio de documentos legais e coletados, separando os não recicláveis e os recicláveis, e fazendo o acompanhamento de peso e volume gerados.

Já nas outras unidades de negócios, os condomínios em que estão localizadas são responsáveis pela destinação de resíduos, e os valores são cobrados com as demais taxas dos prédios.

A redução nas gerações de resíduos ocorreu devido à conscientização dos colaboradores e à modernização das instalações e equipamentos. Essa tendência se intensificou também com a diminuição do trabalho presencial dos colaboradores.

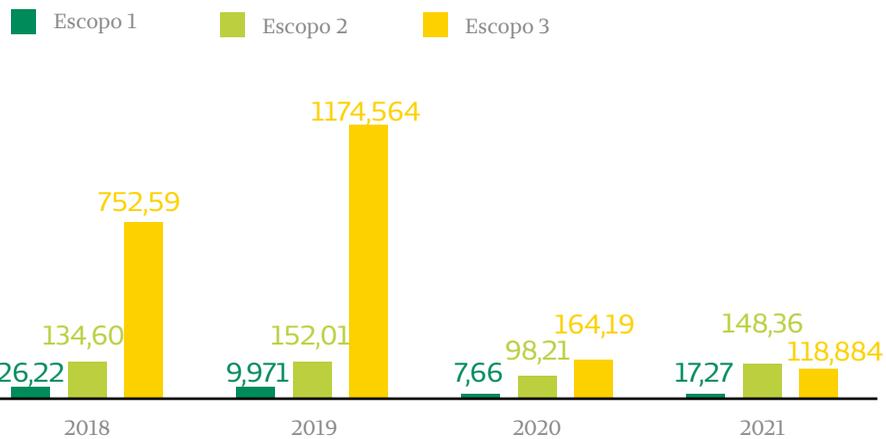


Resíduos, discriminados por tipo e método de disposição	Disposição	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Resíduos recicláveis (toneladas)	Reciclagem	18,3	4,8	11,4	19,83	20,83	18,73
Resíduos não recicláveis (toneladas)	Aterro	36,9	28,1	43,72	64,9	74,28	71,74
Coleta de óleo (litros)	Reciclagem	0	47	40	43,5	164	40
Resíduos de serviços de saúde (quilos)	Autoclavação e incineração	180	85,4	49	101,21	-	-

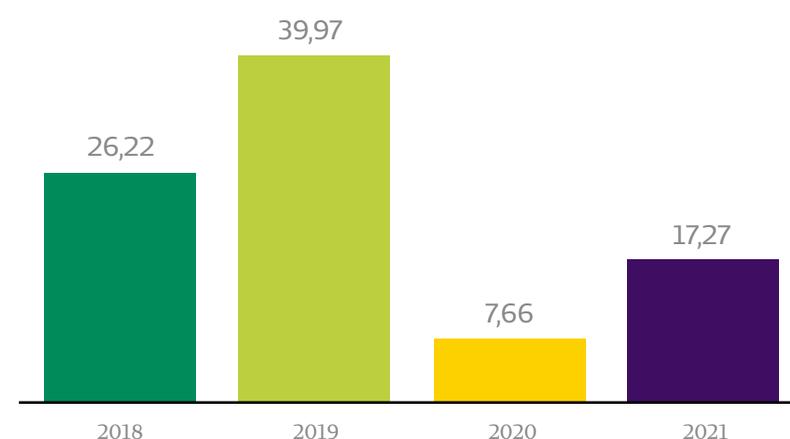
# Emissões

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

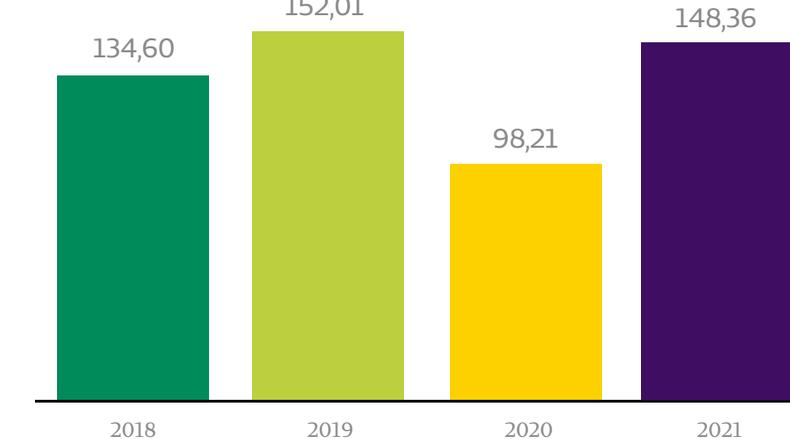
Emissões de GEE por Escopo (tCO<sub>2</sub>e)



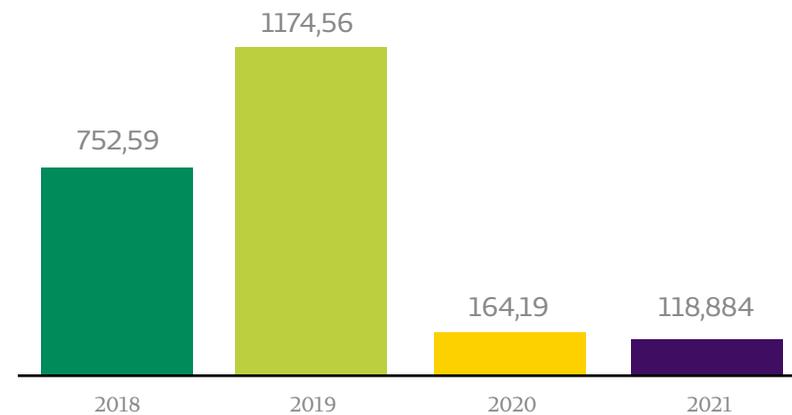
Emissões diretas Escopo 1 (tCO<sub>2</sub>e)



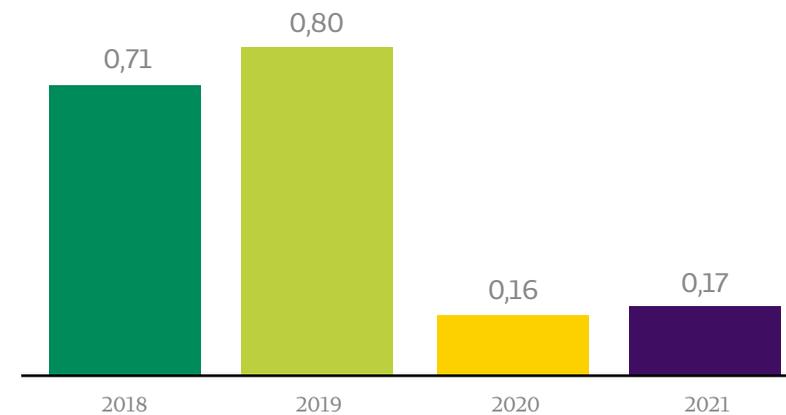
Emissões indiretas Escopo 2 (tCO<sub>2</sub>e)



Emissões indiretas Escopo 3 (tCO<sub>2</sub>e)



Emissões GEE por colaborador



Do total de resíduos gerados, aproximadamente 18,3 toneladas foram direcionadas para reciclagem. Todo o material reciclado evita emissões de gases efeito estufa, por não haver decomposição de resíduo, processo que é denominado carbono evitado.

A realização dos eventos de forma virtual ocasionou redução significativa das emissões de gases do efeito estufa, e a empresa recebeu o selo CO<sub>2</sub> Neutro para as emissões de GEE de sua operação.

Após a identificação de todas as fontes, as emissões foram quantificadas e convertidas em CO<sub>2</sub> equivalente, e a compensação ocorreu por meio do apoio financeiro a projetos ambientais brasileiros, ou seja, compra de créditos de carbono na mesma proporção daquilo que foi emitido.

Para obter a neutralização de carbono na mesma quantidade das emissões, foram apoiadas ações ambientais por meio do **Projeto Usina Hidrelétrica Salto Pilão e Complexo Energético Fundão - Santa Clara (CEFSC)**.

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 CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, HFC e N<sub>2</sub>O.

As emissões de gases de efeito estufa em 2021, tiveram um aumento de 4%. Em virtude do retorno ao trabalho em modelo híbrido.



*Certificado de neutralização referente às emissões contabilizadas em 2020. As emissões pertinentes a 2021 serão neutralizadas durante o ano de 2022.*

# Energia

302-1, 103-1, 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.

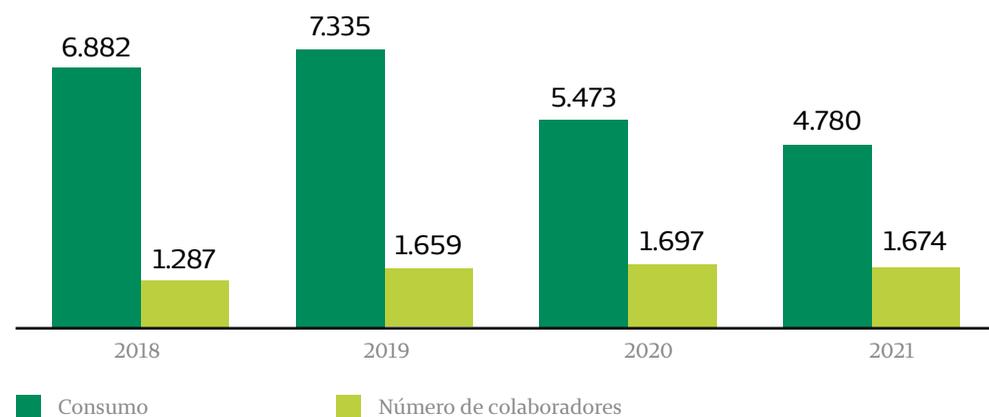
## Intensidade energética

302-3, 302-4, 103-2

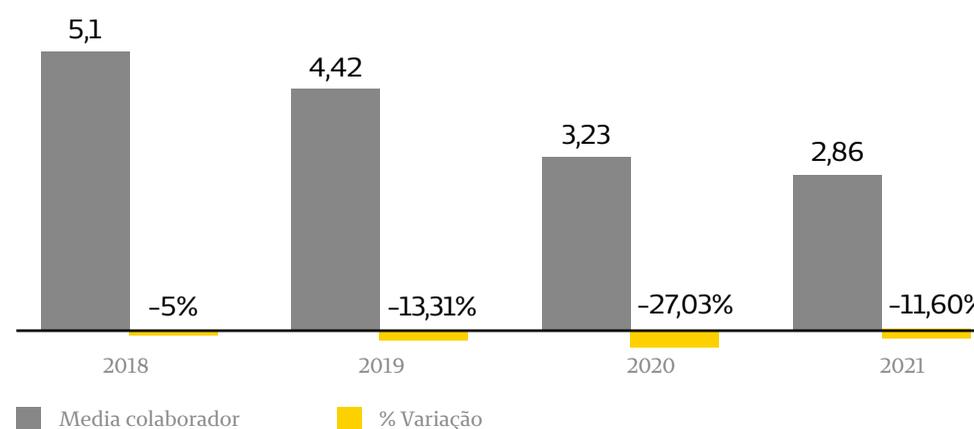
Em comparação ao ano anterior, em 2021 houve uma redução de -11,60% no consumo médio de cada colaborador/ano.



Consumo anual (GJ) x N° de colaboradores



Média colaborador/ano (GJ) x % de variação



# Água

303-1, 103-1, 103-2, 103-3

Por realizar atividades administrativas, a cooperativa não utiliza água como insumo. Não há mecanismos eficientes para medir o descarte de água na rede de esgoto.

No prédio José Bonifácio, em que está localizada a Unidade Conceito das Clínicas Unimed, é utilizado poço artesiano outorgado pelo DAEE. Na sede administrativa da unidade do Tatuapé, a água é proveniente da rede pública. Em ambos os casos, o consumo foi contabilizado no cálculo. Nas demais unidades, não é possível mensurar este consumo, pois os controles ficam a cargo dos condomínios em que estão instaladas.



Consumo de água por fonte	2021	2020	2019	2018
Volume total retirado de água subterrânea (José Bonifácio) m <sup>3</sup> / Consumo anual m <sup>3</sup>	913	1.044	1.170	3.970
Volume total por abastecimento municipal (Sede e Tatuapé) m <sup>3</sup> / Consumo anual m <sup>3</sup>	3.436	4.060	7.688	2.487

Disposição	2021	2020	2019	2018
Consumo anual (m <sup>3</sup> )	4.349	5.105	8.858	6.457
Média mensal (m <sup>3</sup> )	127	141	738	538

A close-up photograph of an adult's hand gently holding a baby's hand. The background is a soft-focus teal color. The text 'Saúde Financeira' is centered in a white rounded rectangle.

# Saúde Financeira

## Cooperativas Associadas

Temos o prazer de submeter à sua apreciação as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Central Nacional Unimed – Cooperativa Central (CNU), relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2021.

Oportunamente, também estamos reapresentando as demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2020, em função da correção de erros e mudança de estimativa de competência de exercícios anteriores, que serão melhores detalhadas nas demonstrações financeiras.

Atenta aos princípios cooperativistas, a gestão da CNU 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 2021, as singulares do Sistema Unimed receberam R\$ 3,53 bilhões em repasses atrelados aos atendimentos realizados aos beneficiários da CNU, ante R\$ 2,85 bilhões no ano anterior.

De acordo com a ANS, a CNU ocupa a sexta posição no ranking das maiores operadoras de saúde suplementar do país, com 2.039.515 beneficiários, distribuídos por todo o território nacional, com destaque para as regiões metropolitanas de São Paulo/SP, Brasília/DF, Salvador/BA, Santo Antônio de Jesus/BA, Feira de Santana/BA, Ilhéus/BA, Itabuna/BA, Manaus/AM e São Luís/MA, onde a mantém, respectivamente, sua matriz e filiais.

## Economia e o Mercado de Saúde Suplementar

O ano de 2021 foi de recuperação no campo econômico, após a forte queda apresentada em 2020, em decorrência da pandemia de Covid-19. O PIB brasileiro registrou crescimento na ordem de 4,5%,

impulsionado pelos setores de serviços e indústria, que cresceram 4,6% e 4,5%, respectivamente, enquanto o setor agropecuário indica leve queda de 0,3% na variação frente à 2020. No campo do emprego, de acordo com o CAGED, do Ministério do Trabalho, houve criação líquida de mais de 2,7 milhões de vagas formais, o que contribuiu para o crescimento líquido de 3,18% no número de beneficiários no setor de plano de saúde suplementar, para 48.995.883 vidas.

Ao passo que a atividade econômica mostrou sinais de recuperação frente as perdas de 2020, a limitação da oferta de bens e serviços, atrelada à alta do dólar para R\$ 5,60/US\$, fez a inflação medida pelo IPCA/IBGE acelerar para 10,1%, ante 4,5% no ano anterior. Já o IGP-M/FGV desacelerou para 17,8%, contra 23,1% registrado em 2020.

Na tentativa de conter a inflação, o Banco Central elevou a taxa de juros Selic para 9,25% ao ano, após ter mantido os juros em patamar baixo ao longo de todo o ano de 2020, o que favoreceu o resultado financeiro das operadoras de planos de saúde, que mantém suas reservas técnicas aplicadas em ativos vinculados à taxas de juros.

# Desempenho Econômico-Financeiro

201-1, 103-1, 103-2, 103-3

O ano de 2021 foi de grandes mudanças para a Central Nacional Unimed. Em 30 de março houve a eleição e nomeação de uma nova Diretoria Executiva, além dos Conselhos de Administração e Fiscal para o período de abril de 2021 a março de 2025.

Nos primeiros quatros meses do ano, período de intensificação da segunda onda da pandemia de Covid-19 e forte retomada dos procedimentos eletivos, acumulou resultado líquido negativo de R\$ 78,8 milhões, o que demandou rápida atuação da, recém empossada, Diretoria Executiva na implantação de um programa de gestão para suavizar os impactos externos e iniciar a recuperação da saúde financeira da CNU.

O Programa, batizado de CNU Melhor Amanhã mobilizou todas as equipes da Cooperativa Nacional e conduziu a Cooperativa ao resultado líquido positivo no final do ano. Foram quatro grandes frentes de atuação: (i) Custo Assistencial, com forte atuação junto aos prestadores conveniados e conscientização de uso frente aos beneficiários; (ii) Faturamento, via adequação de contratos deficitários e busca da superação das metas de vendas novas; (iii) Despesas Administrativas, por meio do aumento da eficiência operacional e extremo controle dos gastos; e (iv) Financeiro e Tributário, que buscou eficiência na gestão de passivos e ativos da Operadora.

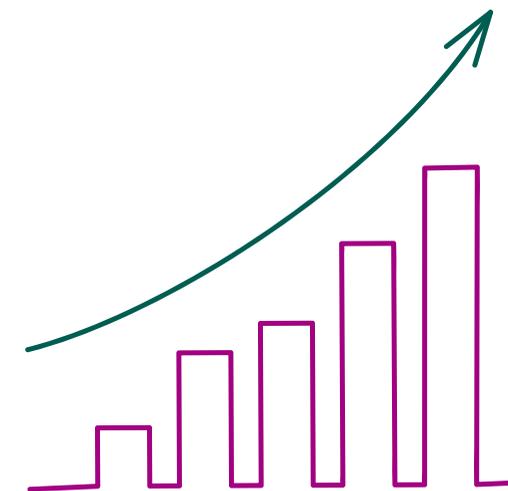
Contraprestações	Sinistralidad	Despesas Administrativas	Resultado Financeiro	Resultado Operacional	Resultado
R\$ 6,03	83,96%	8,07%	R\$ 63,20 mm	R\$ 67,79 mm	R\$ 56,13 mm
+ 18,9%	+ 6,4 p.p.	- 1,40 p.p.	+ 122,5%	- 33,1%	-

Com isso, no exercício de 2021, as contraprestações efetivas somaram R\$ 6,03 bilhões, montante que representa crescimento de 18,9% na comparação interanual, influenciado pelo reajuste dos contratos corporativos e crescimento líquido de 251.591 vidas na carteira de clientes, que a impulsionou para 2.039.515 beneficiários.

No campo dos custos assistenciais, a sinistralidade registrou crescimento de 6,4 p.p., para 83,96% das contraprestações, variação impulsionada pela segunda onda da pandemia de Covid-19 e retomada dos procedimentos eletivos, ao passo que os reajustes aplicados nos contratos corporativos e as vendas de contratos novos desaceleraram o crescimento da sinistralidade.

No que tange às despesas administrativas, as ações implantadas pelo Programa CNU Melhor Amanhã possibilitaram a redução das despesas relativas às contraprestações efetivas para 8,07%, que representa redução de 1,40 p.p. no comparativo interanual.

Do lado do Resultado Financeiro, o aumento acelerado das taxas de juros impulsionou a rentabilidade dos ativos, com reflexo direto na receita financeira da Operadora. Ao longo do ano, o Banco Central, por meio do Comitê de Política Monetária (COPOM) foi obrigado a elevar a taxa de juros de 2,0% ao ano para 9,25% no final do período, numa tentativa de conter o avanço da inflação citada acima. Com isso, o resultado financeiro alcançou R\$ 63,21 milhões, ante R\$ 28,4 milhões no ano anterior.





A carteira de ativos financeiros da CNU é composta por fundos de investimentos dedicados ao setor de saúde, bem como títulos públicos e privados, com baixo nível de risco de crédito, classificados até o vencimento. Os quais a Cooperativa declara que tem capacidade financeira e intenção de mantê-los até os respectivos vencimentos, pois os ativos com livre movimentação são suficientes para cumprir com as obrigações, pois dispõe de aplicações com liquidez nos fundos dedicados ao setor de saúde suplementar.

Todos os esforços despendidos possibilitaram que a CNU recuperasse o prejuízo inicial e encerrasse o ano com Resultado Líquido positivo em R\$ 55,07 milhões.

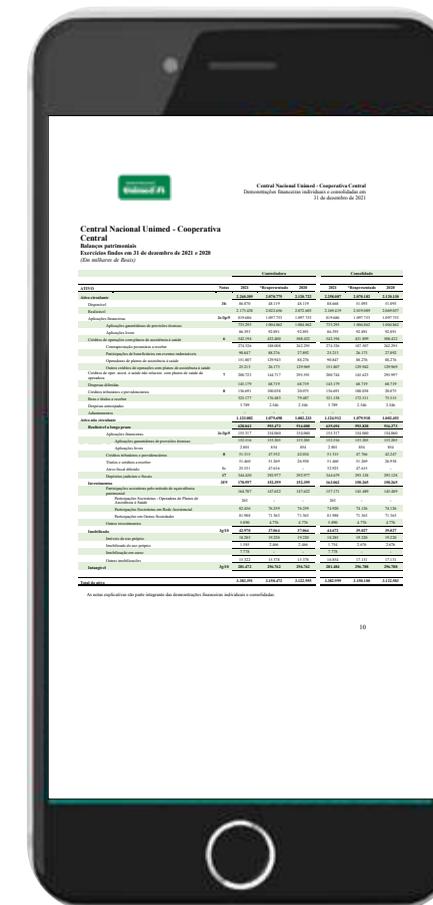
O Ativo Total saltou para R\$ 3,38 bilhões, ao passo que o Patrimônio Líquido ficou em R\$ 1,45 bilhão. A margem de solvência, considerando as disposições da RN 451/2020, ficou em 110,5% da cobertura exigida, tendo como base de cálculo 20,0% da soma dos últimos doze meses de 100% das contraprestações na modalidade de preço preestabelecido e de 10% das contraprestações na modalidade de preço pós-estabelecido.

Mesmo com o Resultado Líquido apurado no ano, a Cooperativa fica impedida de realizar a distribuição para suas sócias, uma vez que o resultado das operações em atos cooperativos registrou resultado negativo de R\$ 51,95 milhões, o que demandará reversão das reservas de lucros de anos anteriores. Por outro lado, o resultado de atos não cooperativos, no montante de R\$ 107,03 milhões, será destinado ao FATES Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social, conforme Art. 87 da Lei 5.764/71.

Para o ano de 2022, a Cooperativa Central centralizará esforços na consolidação das operações da Unimed Integra, empresa de serviços compartilhados entre a Central Nacional Unimed e a Unimed Seguradora S.A., que tem o objetivo de aplicar as melhores práticas do mercado na gestão de atendimento aos beneficiários, com foco na regulação médica, processamento de contas e otimizar a utilização da rede de atendimento. Para isso, serão realizados investimentos em tecnologia e qualificação de equipes para maximizar a satisfação dos nossos beneficiários.

# Relatório de Demonstrações Financeiras

Clique aqui e confira a Demonstração Financeira de 2021.



A woman in a blue lab coat is holding a pink stethoscope that is shaped into a heart. The background is a soft-focus image of her, with a white outline of her head and shoulders at the top. The entire image has a pinkish-red tint. A white rounded rectangle is overlaid on the right side, containing the text 'Anexos'.

**Anexos**

## Materialidade: temas, impactos e limites

102-47

Tema material	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 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) e 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
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

Tema material	Aspectos e indicadores GRI relacionados	Descrição do indicador	Onde ocorre	Limite (interno e externo)	Correlação com ODS	Correlação com Princípios do Pacto Global
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, 302-3, 302-4	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
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 Igualdade de Oportunidades	405-1, 405-2	Trata da abordagem da organização sobre o tema diversidade e igualdade de oportunidades no trabalho	Colaboradores CLT, temporários, estagiários e aprendizes.	Interno (Matriz, Unidades de negócios, Colaboradores)	5, 8, 10	3, 6
Não Discriminação	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

Tema material	Aspectos e indicadores GRI relacionados	Descrição do indicador	Onde ocorre	Limite (interno e externo)	Correlação com ODS	Correlação com Princípios do Pacto Global
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
Avaliação de Direitos Humanos	412-3	O padrão internacional que estabelece expectativas de conduta responsável por parte das organizações no que diz respeito aos direitos humanos.	Público Interno ou partes interessadas externas	Interno (Matriz, Unidades de negócios) Externo (Beneficiários, empresas clientes, médicos, prestadores)	3, 5, 8	1, 2
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
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	-

# Sumário GRI

102-55

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	21	-	-	-
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	25	-	-	-
	102-3 Localização da sede	23	-	-	-
	102-4 Localização das operações	21	-	-	-
	102-5 Propriedade e forma jurídica	32	-	-	-
	102-6 Mercados atendidos	25	-	-	-
	102-7 Porte da organização	22	-	-	-
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	24	-	-	1, 6
	102-9 Cadeia de fornecedores	55 - 57, 62	-	-	-
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	3 - 4	-	-	-
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	27	-	-	-
	102-12 Iniciativas externas	40	-	-	-
	102-13 Participação em associações	40	-	-	-

### 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 - 4	-	-	-

### 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	21, 38	-	-	7, 10
	102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	38	-	-	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	33 - 37	-	-	-
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e de seus comitês	32	-	-	-
	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança	32	-	-	-
	102-24 Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	32	-	-	-
	102-32 Papel do mais alto órgão de governança no relatório de sustentabilidade	16	-	-	-

**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	17 - 18	-	-	-
	102-41 Acordos de negociação coletiva	49	-	-	-
	102-42 Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	17 - 18	-	-	-
	102-43 Abordagem para o engajamento das partes interessadas	17 - 18	-	-	-
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	17 - 18	-	-	-

**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	16	-	-	-
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	17 - 18	-	-	-
	102-47 Lista de tópicos materiais	18 - 19, 95 - 97	-	-	-
	102-48 Reformulação de informações	16, 63 - 64	-	-	-
	102-49 Alterações em escopo e limites	16	-	-	-
	102-50 Período coberto pelo relatório	16	-	-	-
	102-51 Data do último relatório	16	-	-	-
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	16	-	-	-
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	16	-	-	-
	102-54 Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	16	-	-	-
	102-55 Sumário de conteúdo GRI	98 - 102	-	-	-
	102-56 Verificação externa	16, 116 - 117	-	-	-

**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	90 - 93, 95	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	90 - 93	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	90 - 93	-	-	-
GRI: 201 Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	90 - 93	-	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	38 - 39, 95	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	38 - 39	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	38 - 39	-	-	-
GRI: 205 Anticorrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	38	-	16, 17	10
	205-2 Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	38	-	16, 17	10
	205-3 Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	39	-	16, 17	10

**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	81 - 82, 96	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	81 - 82	-	-	-
GRI: 301 Materiais 2016	301-1 Materiais usados por peso ou volume	81 - 82	-	8, 12	8, 9
	301-2 Materiais provenientes de reciclagem	81 - 82	-	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	86, 96	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	86	-	-	-
GRI: 302 Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	86	-	7, 12, 13	8, 9
	302-3 Intensidade energética	86	-	7, 12, 13	8, 9
	302-4 Redução do consumo de energia	86	-	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	87, 96	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	87	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	87	-	-	-
GRI: 303 Água 2016	303-1 Consumo de água por fonte	87	-	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	84 - 85, 96	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	84 - 85	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	84 - 85	-	-	-
GRI: 305 Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	84	-	3, 12, 13, 14, 15	8
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)	84	-	3, 12, 13, 14, 15	8
	305-3 - Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	84	-	3, 12, 13, 14, 15	8
	305-4 - Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	84	-	3, 12, 13, 14, 15	8
	305-5 - Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	85	-	3, 12, 13, 14, 15	8

**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	83, 96	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	83	-	-	-
GRI: 306 Efluentes e Resíduos 2016	306-2 Resíduos por tipo e método de disposição	83	-	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	42, 48 - 49, 96	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	42, 48 - 49	-	-	-
GRI: 401 Emprego 2016	401-1 Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	42	-	5, 8	-
	401-2 Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	48	-	5, 8	-
	401-3 Licença maternidade/paternidade	49	-	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	49 - 50, 96	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	49 - 50	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	49 - 50	-	-	-
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	50	-	3, 8	3
	403-2 Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	50	-	3, 8	3
	403-4 Tópicos de saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	49	-	-	-

**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	51 - 54, 96	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	51 - 54	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	51 - 54	-	-	-
GRI: 404 Treinamento e Educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano, por empregado	51	-	4, 5, 8	-
	404-2 Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	52	-	4, 5, 8	-
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	53 - 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	44 - 47, 96	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	44 - 47	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	44 - 47	-	-	-
GRI: 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	44 - 46	-	5, 8	-
	405-2 Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens	47	-	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	39, 96	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	39	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	39	-	-	-
GRI: 406 Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	39	-	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	38, 97	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	38	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	38	-	-	-
GRI: 408 Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	38	-	8, 16	2, 5

**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	38, 97	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	38	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	38	-	-	-
GRI: 409 Trabalho Forçado ou Análogo a Escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório	38	-	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	38, 97	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	38	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	38	-	-	-
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	38	-	-	-

**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	68 - 79, 97	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	68 - 79	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	68 - 79	-	-	-
GRI: 413 Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	68 - 79	-	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	27 - 29, 58 - 61, 63 - 64, 97	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	27 - 29, 58 - 61, 63 - 64	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	27 - 29, 58 - 61, 63 - 64	-	-	-
GRI: 416 Saúde e Segurança do Cliente	416-1 Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	27 - 28, 58 - 61, 63 - 64	-	12	-
	416-2 Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	29, 63 - 64	-	12	-

**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	39, 97	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	39	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	39	-	-	-
GRI: 418 Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	39	-	16	-



# Balanço Social Anual das Cooperativas

## 1 - Dados Unimed

Razão Social: <i>CENTRAL NACIONAL UNIMED</i>	Ramo de atividade: <input checked="" type="checkbox"/> Saúde
Data de fundação: <i>20/08/1998</i>	CNPJ: <i>2.812.468.0001-06</i>
Tempo de existência: <i>23 anos</i>	Atuação da cooperativa: <input type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/> Regional <input checked="" type="checkbox"/> Nacional
Responsável preenchimento formulário: <i>Jeferson Correa</i>	Telefone para contato: <i>(00) 0000-0000</i>
Responsável preenchimento formulário: <i>Luiz Paulo Tostes Coimbra</i>	Telefone para contato: <i>(11) 3268-7770</i>
Tipo de Unimed: <i>Central (Nacional Unimed / Serviços)</i>	
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):	<i>Clinicas Unimed, estão localizadas em São Paulo, nas seguintes regiões: Clínica Unimed Paulista Clínica Unimed Tatuapé Clínica Unimed Santo André Clínica Unimed São Bernardo do Campo</i>
Total de Beneficiários:	0
Este ano o Balanço Social da Unimed terá relatório de auditoria independente?	<i>Sim, EY - Ernst &amp; Young</i>

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2021				2020			
	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	338	1.674	2.012	0	329	1.692	2.021
2.2 - Nº de admissões durante o período	0	9	257	266	0	6	255	261
2.3 - Nº de saídas e demissões durante o período	0	0	275	275	0	0	273	273
2.4 - Índice de rotatividade por substituição (turnover)			15,72	15,72			15,56	15,56
" 2.5 - Nº de estagiários no período			1	1			2	2
2.5.1 - Nº de estagiários efetivados no período			0	0			0	0
" 2.6 - Nº de Aprendizizes			18	18			32	32
2.7 - Nº de trabalhadores terceirizados			182	182			140	140
2.8 - Nº de trabalhadores com contrato temporário			18	18			10	10
2.9 - Nº de homens que trabalham na Unimed	0		375	375	0		405	405
2.10 - Nº de mulheres que trabalham na Unimed	0		1.299	1.299	0		1.287	1.287
2.11 - Nº de branco(a)s que trabalham na Unimed	0		1.105	1.105	0		1.122	1.122
2.12 - Nº de negro(a)s que trabalham na Unimed	0		568	568	0		568	568
2.13 - Nº de indígenas que trabalham na Unimed	0		1	1	0		2	2
2.15 - Nº de pessoas com deficiência	0		25	25	0		27	27
2.16 - Nº total de membros do Conselho de Administração	0	17		17	0	23		23
2.16.1 - Nº total de mulheres no Conselho de Administração	0	0			0	1		
2.16.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho de Administração	0	0			0	1		

	2021				2020			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
2.17 - Nº total de membros do Conselho Fiscal	0	6		6	0	6		6
2.17.1 - Nº total de mulheres no Conselho Fiscal	0	0			0	0		
2.17.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho Fiscal	0	0			0	0		
2.18 - Nº total de membros da Diretoria Executiva	0	5		5	0	5		5
2.18.1 - Nº total de mulheres na Diretoria Executiva	0	1			0	0		
2.18.2 - Nº total de negros e indígenas no Diretoria Executiva	0	0			0	0		
2.19 - Nº de homens cooperados em função administrativas e/ou na diretoria	0	21		21	0	5		5
2.20 - Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretoria	0	1		1	0	0		0
2.21 - Nº de negro(a)s indígenas cooperados em funções administrativas e/ou diretoria	0	0		0	0	0		0
2.22 - Faixa etária dos colaboradores			1.674	1.674			1.692	1.692
2.22.1 - Até 18 anos			9	9			20	20
2.22.2 - De 19 a 24 anos			72	72			76	76
2.22.3 - De 25 a 29 anos			169	169			188	188
2.22.4 - De 30 a 45 anos			1.057	1.057			1.091	1.091
2.22.5 - De 46 a 59 anos			346	346			298	298
2.22.6 - A partir de 60 anos			21	21			19	19
2.23 - Nº de pessoas nas categorias profissionais de trabalho			1.674	1.674			1.690	1.690

	2021				2020			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
2.23.1 - Gestão			165	165			183	183
2.23.2 - Técnico			922	922			890	890
2.23.3 - Operacional			573	573			609	609
2.23.4 - Apoio			14	14			8	8
2.24 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero			6.731,32	6.731,32			6.651,31	6.651,31
2.24.1- Remuneração média Gestão			15.457,09	15.457,09			15.589,24	15.589,24
2.24.1.1 - Remuneração média de Homens			18.487,90	18.487,90			18.280,91	18.280,91
2.24.1.2 - Remuneração média de Mulheres			13.770,13	13.770,13			13.843,29	13.843,29
2.24.2- Remuneração média Técnico			6.296,65	6.296,65			6.120,39	6.120,39
2.24.2.1 - Remuneração média de Homens			7.267,83	7.267,83			6.912,12	6.912,12
2.24.2.2 - Remuneração média de Mulheres			5.970,11	5.970,11			5.833,04	5.833,04
2.24.3 - Remuneração média Operacional			2.128,71	2.128,71			2.060,93	2.060,93
2.24.3.1 - Remuneração média de Homens			2.164,89	2.164,89			2.065,93	2.065,93
2.24.3.2 - Remuneração média de Mulheres			2.122,76	2.122,76			2.060,03	2.060,03
2.24.4 - Remuneração média Apoio			3.042,83	3.042,83			2.834,68	2.834,68
2.24.4.1 - Remuneração média de Homens			5.693,33	5.693,33			4.093,84	4.093,84
2.24.4.2 - Remuneração média de Mulheres			2.319,96	2.319,96			2.295,04	2.295,04
2.25 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por raça			5.286,83	5.286,83			4.596,35	4.596,35
2.25.1- Remuneração média dos brancos			6.445,28	6.445,28			6.434,12	6.434,12
2.25.1.1 - Gestão			16.199,69	16.199,69			16.740,64	16.740,64
2.25.1.2 - Técnico			6.562,46	6.562,46			6.317,22	6.317,22
2.25.1.3 - Operacional			2.236,87	2.236,87			2.141,27	2.141,27

	2021				2020			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
2.25.1.4 - Apoio			3.597,45	3.597,45			2.642,86	2.642,86
2.25.2 - Remuneração média dos negros			4.385,96	4.385,96			4.151,29	4.151,29
2.25.2.1 - Gestão			12.888,09	12.888,09			11.195,73	11.195,73
2.25.2.2 - Técnico			5.629,37	5.629,37			5.602,31	5.602,31
2.25.2.3 - Operacional			2.000,33	2.000,33			1.969,25	1.969,25
2.25.2.4 - Apoio			2.626,86	2.626,86			2.962,57	2.962,57
2.25.3 - Remuneração média dos indígenas			5.029,26	5.029,26			3.203,65	3.203,65
2.25.3.1 - Gestão			0,00	0,00			0,00	0,00
2.25.3.2 - Técnico			5.029,26	5.029,26			4.859,19	4.859,19
2.25.3.3 - Operacional			0,00	0,00			1.548,11	1.548,11
2.25.3.4 - Apoio			0,00	0,00			0,00	0,00
2.26 - % de negros na trajetória de gestão (chefias)			22,00	22,00			21,00	21,00
2.27 - % de indígenas na trajetória de gestão (chefias)			0,00	0,00			0,00	0,00
2.28 - % de mulheres na trajetória de gestão (chefias)			64,00	64,00			61,00	61,00
2.29 - Nº de colaboradores por Escolaridade			1.674	1.674			1.692	1.692
2.29.1 - Não alfabetizados			0	0			0	0
2.29.2 - Ensino fundamental incompleto			1	1			1	1
2.29.3 - Ensino fundamental completo			5	5			6	6
2.29.4 - Ensino médio completo			448	448			484	484
2.29.5 - Ensino técnico completo			0	0			0	0
2.29.6 - Ensino superior completo			892	892			875	875
2.29.7 - Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo			324	324			319	319

	2021				2020			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
2.29.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo			4	4			7	7
2.29.9 - Pós-doutorado			0	0			0	0
2.30 - A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior(supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores(as)?			35	35			33	33
" 2.30.1 - Educação básica (Nº de beneficiados)			0	0			0	0
2.30.2 - Ensino Médio (Nº de beneficiados)			0	0			0	0
2.30.3 - Ensino Superior (Nº de beneficiados)			35	35			33	33
2.31 - Nº total de acidentes de trabalho			5	5			6	6
2.31.1 - Nº de acidente de trajeto			5	5			5	5
2.31.2 - Nº de acidentes na atividade fim			0	0			1	1
2.32 - Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho	<input type="checkbox"/> Não				<input 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 type="checkbox"/> Outras:				<input type="checkbox"/> Outras:			

3 - Indicadores de organização e gestão	2021	2020
3.1 - Valor (R\$ mil) da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	206785682,74	158045304,02
3.2 - Valor (R\$ mil) da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	2,5	36.181,95
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)	76.409,70	73.825,80
3.6 - Valor (R\$ mil) do menor remuneração paga ao(à) empregado(a)	1.249,81	1.207,55
3.7 - Destino das sobras	<input type="checkbox"/> Aumento de capital	<input 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 type="checkbox"/> Não foram distribuídos sobras no período	<input 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: i) Fundo de Contingências Regulatórias Extraordinárias e ii) Fundo Garantir de Liquidéz (FGL)	<input checked="" type="checkbox"/> Outros: Reserva de Contingência
3.9 - % Frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)/cooperativas/sócios ocorridas no período	55,00	19,00

3 - Indicadores de organização e gestão	2021	2020
3.10 - Assuntos/Pauta submetidos à assembleia	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios	<input 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 type="checkbox"/> Investimentos	<input type="checkbox"/> Investimentos
	<input type="checkbox"/> Liquidação	<input type="checkbox"/> Liquidação
	<input type="checkbox"/> Novos produtos/serviços	<input type="checkbox"/> Novos produtos/serviços
	<input type="checkbox"/> Pagamento de credores	<input type="checkbox"/> Pagamento de credores
	<input type="checkbox"/> Reforma Estatuto	<input type="checkbox"/> Reforma Estatuto
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros: Prestação de Contas da Administração, Plano de metas 2022, Remuneração da Diretoria e Cédula de presença dos membros do CA e do CF, Eleição dos membros da Diretoria, CA e CF	<input checked="" type="checkbox"/> Outros: Eleição dos membros do Conselho Fiscal, Conselho de Administração, Aprovação do Plano de Metas da CNU e Prestação de contas da administração.
	<input type="checkbox"/> Comitê Educativo	<input type="checkbox"/> Comitê Educativo
	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê de auditoria e riscos	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê de auditoria e riscos
3.11 - Outros órgãos sociais existentes na Unimed	<input type="checkbox"/> Conselho técnico	<input type="checkbox"/> Conselho técnico
	<input type="checkbox"/> Medicina preventiva	<input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva
	<input type="checkbox"/> Conselho de especialidades	<input type="checkbox"/> Conselho de especialidades
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros: i) Conselho de Ética e Compliance, ii) Comitê de Governança, Riscos e Auditoria Interna, iii) Comitê de Investimentos, iv) Comitê de Reajuste e Precificação	<input type="checkbox"/> Outros
	<input type="checkbox"/> Conselho de especialidades	<input type="checkbox"/> Conselho de especialidades
3.12 - Renovação dos cargos diretivos (conselho), no período	<input checked="" type="checkbox"/> 1/3	<input type="checkbox"/> 1/3
	<input type="checkbox"/> 2/3	<input type="checkbox"/> 2/3
	<input type="checkbox"/> Sem renovação	<input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação
	<input type="checkbox"/> Total	<input type="checkbox"/> Total
	<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Outros
	<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Outros
3.13 - Os 3 Critérios principais para admissão de novo(s) cooperados(as)/cooperativas/sócios	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo
	<input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico	<input type="checkbox"/> Critério Técnico
	<input type="checkbox"/> Experiência - prática	<input type="checkbox"/> Experiência - prática
	<input type="checkbox"/> Reside na área de atuação	<input type="checkbox"/> Reside na área de atuação
	<input type="checkbox"/> Demanda por especialidade	<input type="checkbox"/> Demanda por especialidade
	<input type="checkbox"/> Outros: Interesse da Cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/> Outros: Interesse da Cooperativa
	<input type="checkbox"/> Outros: Interesse da Cooperativa	<input type="checkbox"/> Outros: Interesse da Cooperativa

3 - Indicadores de organização e gestão	2021	2020
3.14 - Espaços de representação do cooperativismo em que a Unimed atua	<input checked="" type="checkbox"/> ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo	<input 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 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 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 type="checkbox"/> Instituto UNIMED
3.15 - A Unimed apoia a organização de outros empreendimentos de outras cooperativas	<input checked="" type="checkbox"/> Outro: Unimed Participações	<input type="checkbox"/> Outro
	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input 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 type="checkbox"/> Contratando serviços e parcerias	<input type="checkbox"/> Contratando serviços e parcerias
3.16 - Principal fonte de crédito	<input type="checkbox"/> Outros apoios	<input type="checkbox"/> Outros apoios
	<input checked="" type="checkbox"/> Bancos / Financeiras	<input checked="" type="checkbox"/> Bancos / Financeiras
	<input type="checkbox"/> BNDES	<input type="checkbox"/> BNDES
	<input type="checkbox"/> Cooperados / Cooperativas (sócios)	<input type="checkbox"/> Cooperados / Cooperativas (sócios)
	<input type="checkbox"/> Fornecedores diversos	<input type="checkbox"/> Fornecedores diversos
	<input type="checkbox"/> Governo	<input type="checkbox"/> Governo
	<input type="checkbox"/> Intercâmbio	<input type="checkbox"/> Intercâmbio
	<input type="checkbox"/> Unicred	<input type="checkbox"/> Unicred
	<input type="checkbox"/> Outras cooperativas de crédito	<input type="checkbox"/> Outras cooperativas de crédito
	<input type="checkbox"/> Rede credenciada	<input type="checkbox"/> Rede credenciada
<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Outros	

3 - Indicadores de organização e gestão	2021	2020
3.17 - A participação de cooperado(a)s/ cooperativas/sócios no planejamento da Unimed	<input type="checkbox"/> Não ocorre	<input 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 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 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 type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input 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 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 type="checkbox"/> Não, mas pretende implantar em 20	<input type="checkbox"/> Não, mas pretende implantar em 20
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 type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Sim
	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
3.21 - A gestão de risco da Unimed leva em consideração, os seguintes riscos:	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, em 2020/2021 - Segregação de cargos vigente desde março/2021	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, em 20
	<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 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
	<input checked="" type="checkbox"/> Ambiental	<input checked="" type="checkbox"/> Ambiental
3.22 - A Unimed tem partes relacionadas	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input type="checkbox"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	<input 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 - Indicadores de organização e gestão	2021	2020
3.23 - A Unimed tem Código de Conduta implantado	<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"/> Sim, Quais: Canal de denúncias terceirizado, gerido pela empresa ICTS	<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"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Sim
3.26 - Número de casos de discriminação? Em caso positivo descrever as medidas tomadas em Nota Explicativa	5	0

4 - Indicadores econômicos (em R\$)	2021	2020
4.1 - Ingressos e Receitas Brutas	6.226.370.194,67	5.286.507.012,88
4.2 - Ingressos/Receitas Repassadas	2.462.201.927,50	2.294.206.429,55
4.3 - Receitas sobre aplicações financeiras	80.880.580,64	69.699.835,80
4.4 - Total das dívidas	1.932.655.606,73	1.610.047.305,56
4.5 - Patrimônio da Unimed	3.380.197.988,45	3.122.954.771,13
4.6 - Patrimônio de terceiros	207.900.030,49	234.026.294,71
4.7 - Impostos e contribuições	207.900.030,49	234.026.294,71
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	0,00	260.139.206,55
4.10 - Valor de capital para ingresso na Unimed	10.000,00	10.000,00

4 - Indicadores econômicos (em R\$)	2021	2020
4.11 - Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	238.470.522,98	230.401.957,48
4.11.1 -- Diretores e Conselheiros	8.339.581,00	9.481.845,43
4.11.2 -- Empregados	213.731.054,00	214.716.862,00
4.11.3 -- Jovens Aprendizizes	956.538,03	655.785,18
4.11.4 -- Estagiários	40.773,92	118.199,25
4.11.5 -- Trabalhadores terceirizados	13.684.131,00	3.684.288,19
4.11.6 -- Trabalhadores com contrato temporário	1.718.445,03	1.744.977,43
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	55.079.246,85	260.105.801,68
4.15 - Atendimento de intercâmbio prestado por outras Unimeds	1.682.669.780,97	1.291.625.549,90
4.16 - Venda para outras Cooperativas, exceto Unimed	47.662.627,86	46.285.605,88
4.17 - Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis	<input type="checkbox"/> Não disponibiliza	<input 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

5 - Indicadores sociais internos	2021				2020			
	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	19.760.470,67	19.760.470,67	0,00	0,00	15.581.051,60	15.581.051,60
5.2 - Investimentos em eventos	0,00	0,00	266.999,47	266.999,47	0,00	0,00	172.276,21	172.276,21
5.3 - Investimentos em saúde	0,00	0,00	13.177.954,71	13.177.954,71	0,00	0,00	13.341.302,55	13.341.302,55
5.4 - Investimentos em transporte	0,00	0,00	743.879,49	743.879,49	0,00	0,00	1.179.449,47	1.179.449,47
5.5 - Investimentos em segurança no trabalho	0,00	0,00	282.404,65	282.404,65	0,00	0,00	117.815,00	117.815,00
5.6 - Investimentos em cultura e/ou lazer	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.6.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	0	0	0	0	0	0
5.7 - Investimentos em educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior			43.332,14	43.332,14			37.305,55	37.305,55
5.7.1 -- Aportes próprios			43.332,14	43.332,14			37.305,55	37.305,55
5.7.2 -- Aportes dos parceiros			0,00	0,00			0,00	0,00
5.7.3 -- nº de beneficiado(a)s			0	0			33	33
5.8 - Investimentos em capacitação profissional	0,00	0,00	407.277,07	407.277,07	0,00	0,00	305.544,00	305.544,00
5.8.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	1.930	1.930	0	0	1.503	1.503
5.8.2 -- nº de horas de treinamento/pessoa	0,00	0,00	19,00	19,00	0,00	0,00	16.368,40	16.368,40
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 - Indicadores sociais internos	2021				2020			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
5.10 - Investimentos em creche ou auxílio creche	0,00	0,00	33.686,07	33.686,07	0,00	0,00	45.440,51	45.440,51
5.10.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	18	18	0	0	24	24
5.11 - Investimentos em seguro de vida	0,00	0,00	305.881,38	305.881,38	0,00	0,00	298.668,61	298.668,61
5.11.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	1.674	1.674	0	0	1.920	1.920
5.12 - Investimentos em previdência privada	0,00	0,00	2.792.440,86	2.792.440,86	0,00	0,00	2.558.528,08	2.558.528,08
5.12.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	1.674	1.674	0	0	1.904	1.904
5.13 - Investimentos em participações nos resultados	0,00	0,00	15.283.630,84	15.283.630,84	0,00	0,00	11.977.908,77	11.977.908,77
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	10.400,00	10.400,00
5.15.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	1.659	1.659	0	0	541	541
5.16 - Outros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total de beneficiados	0	0	6.955	6.955	0	0	5.925	5.925
Total dos investimentos internos	0,00	0,00	53.097.957,35	53.097.957,35	0,00	0,00	45.625.690,35	45.625.690,35

	2021				2020			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
5.17 - 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	725,00	725,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.19 - Número total de ações trabalhistas movidas por empregados			4	4			14	14
5.19.1 -- Julgados procedentes			1	1			0	0
5.19.2 -- Julgados improcedentes			3	3			14	14
5.20 - Valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça			1.823.176,40	1.823.176,40			0,00	0,00
5.20.1 -- Valor pago (R\$ mil)			1.823.176,40	1.823.176,40			0,00	0,00
5.20.2 -- Valor restituído (R\$ mil)			0,00	0,00			0,00	0,00

6 - Indicadores sociais externos	2021	2020
6.1 - Investimento em eventos	803.951,85	770.274,85
6.1.1 -- nº de público alvo	20.400	59055
6.1.2 -- nº de eventos	40	54
6.2 - Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	1.035.406,00	127.012,40
6.3 - Investimento em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental	48.880,00	3.000,00
6.4 - Investimento em voluntariado	577,82	188,65
6.4.1 -- nº de voluntários (cooperados e empregados)	6	43
6.4.2 -- nº de entidades beneficiadas	2	3
6.5 - Investimentos em Saúde	584.996,00	448.272,11
6.5.1 -- nº de pessoas beneficiadas	747	208090
6.5.2 -- nº de entidades beneficiadas	3	10
6.6 - Investimentos em Educação / alfabetização	70.750,00	0,00
6.6.1 -- nº de pessoas beneficiadas	1.892	0
6.6.2 -- nº de entidades beneficiadas	33	0
6.7 - Investimentos em capacitação profissional	123.585,68	2.224.690,88
6.7.1 -- nº de pessoas beneficiadas	13.172	10650
6.7.2 -- nº de entidades beneficiadas	2	2
6.8 - Investimentos em Esportes	688.595,94	903.167,26
6.8.1 -- nº de pessoas beneficiadas	1.342	110712
6.8.2 -- nº de entidades beneficiadas	62	5
6.9 - Investimentos em Cultura e/ou Lazer	2.952.110,67	8.142.164,48
6.9.1 -- nº de pessoas beneficiadas	58.560	18017346
6.9.2 -- nº de entidades beneficiadas	7	3
6.10 - Gastos com ações sociais/filantropia (financeiras, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	1.842.761,60	2.958.102,01
6.10.1 -- nº de pessoas beneficiadas diretamente	26.000	16867
6.10.2 -- nº de pessoas beneficiadas indiretamente	0	0
6.10.3 -- nº de entidades beneficiadas	22	34
6.11 - Outros	0,00	0,00
Total pessoas beneficiadas	101.713	18363665
Total entidades beneficiadas	131	57
Total dos investimentos sociais externos	8.151.615,56	15.576.872,64

7 - Outras Informações	2021	2020
7.1 - A previdência privada contempla	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Direção
	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados
	<input type="checkbox"/> Não possui	<input type="checkbox"/> Não possui
7.2 - A participação nas sobras ou resultados contempla	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input type="checkbox"/> Direção
	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados
	<input type="checkbox"/> Neste período não houve distribuição	<input type="checkbox"/> Neste período não houve distribuição
7.3 - Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Cooperativa/ Federação-Central/ Seguradora foram definidos por:	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input type="checkbox"/> Direção
	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência
	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados
	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input 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 type="checkbox"/> Direção
	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência
	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados
	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input 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 type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Não se envolve
	<input checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT	<input checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT
	<input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input 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 type="checkbox"/> Não são considerados	<input type="checkbox"/> Não são considerados
	<input type="checkbox"/> São exigidos	<input 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 type="checkbox"/> Não se envolve	<input 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 - Outras Informações	2021	2020		
7.8 - Número Total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)	132.746	100226		
7.8.1 - Na cooperativa/Federação-Central/Seguradora	15.276	9677		
7.8.2 - Na ANS	7.144	5157		
7.8.3 - No Procon	689	398		
7.8.4 - No Judiciário	5.708	4873		
7.8.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	107.267	78472		
7.8.6 - No site Reclame Aqui	1.577	1649		
7.9 - Número de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	134.124	81044		
7.9.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	15.128	9.573		
7.9.2 - Na ANS	7.144	5.157		
7.9.3 - No Procon	20	393		
7.9.4 - No Judiciário	7.940	554		
7.9.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	107.251	63.810		
7.9.6 - No site Reclame Aqui	1.556	1.557		
7.10 - Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	52.316.888,00	25.582.081,93		
7.11 - Total do valor gastos com fornecedores	415.721.791,86	545.705.887,11		
7.11.1 - % do valor gasto com fornecedores locais	75,11	65,57		
7.12 - Compras de "serviços e/ou bens" de outras cooperativas	100.782.925,50	61.223.371,39		
7.13 - Valor adicionado a distribuir (em R\$ mil) - vide DVA	528.202.012,61	981.897.582,30		
7.13.1 - Distribuição do valor adicionado	R\$	%	R\$	%
7.13.1.1 -- Governos	207.900.030,49	39,36	218.449.422,07	22,25
7.13.1.2 -- Cooperados/Federação-Central/ Seguradora	0,00	0	0,00	0
7.13.1.3 -- Empregados/Diretores/Conselheiros	226.340.358,84	42,85	203.095.777,46	20,68
7.13.1.4 -- Remuneração de capital de terceiros	30.730.760,87	5,82	24.530.501,90	2,5
7.13.1.5 -- Sociedade	8.151.615,56	1,54	15.576.872,64	1,59
7.13.1.6 -- Juros sobre capital próprio	0,00	0	0,00	0
7.13.1.7 -- Constituição de reservas e fundos	55.079.246,85	10,43	260.105.801,68	26,49
7.13.1.8 -- A disposição da AGO e Outros	0,00	0	260.139.206,55	26,49

8 - Indicadores Ambientais	2021	2020
8.1 -- Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental	0,00	0,00
8.2 - Recursos Financeiros Aportados em Meio Ambiente	0,00	0,00
8.2.1 -- Educação e treinamento ambiental	0,00	0,00
8.2.2 -- Serviços externos de gestão ambiental	0,00	0,00
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 type="checkbox"/> Não	<input 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)	284,47	270,06
8.3.1 -- Escopo 1 (tCO2e)	17,23	7,66
8.3.2 -- Escopo 2 (tCO2e)	148,36	98,21
8.3.3 -- Escopo 3 (tCO2e)	118,88	164,19
8.4 - Consumo de energia dentro da organização (KWh)	1.327.652,64	1.520.271,74
8.5 - Consumo de água dentro da organização (m³)	4.348,61	5.105,04
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 type="checkbox"/> Outros:	<input type="checkbox"/> Outros:
8.6 - Material utilizado em peso (Kg)	2.500,14	5.353,69
8.6.1 -- Papel (Kg)	2.414,70	5.114,29
8.6.2 -- Copos Plásticos (Kg)	85,44	239,40
8.7 - Resíduos Segregados	55.370,78	32.983,00
8.7.1 -- Resíduos infectante/perfurocortante (Kg)	180,08	85,40
8.7.2 -- Resíduos recicláveis (Kg)	18.267,60	4.798,50
8.7.3 -- Resíduos para descontaminação (Kg)	0,00	0,00
8.7.4 -- Resíduos orgânicos (Kg)	36.923,10	28.099,10
8.8 - Destinação dos resíduos segregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empresa terceirizada	<input checked="" type="checkbox"/> Empresa terceirizada
	<input type="checkbox"/> Organismo governamental	<input type="checkbox"/> Organismo governamental
	<input type="checkbox"/> Recicladora	<input type="checkbox"/> Recicladora
	<input type="checkbox"/> Empresas de adubos	<input type="checkbox"/> Empresas de adubos
	<input type="checkbox"/> Outros:	<input type="checkbox"/> Outros:

## Demonstração do Valor Adicionado

(A) Geração da riqueza	2021	2020
a) Ingressos e receitas	6.226.370.194,67	5.286.507.012,88
a1) Contraprestações emitidas líquidas	6.119.486.306,21	5.184.426.051,82
a2) Outros ingressos e receitas operacionais	98.767.442,80	187.751.872,98
a3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	8.116.445,66	-85.670.911,92
b) Variação das provisões técnicas	2.429.420,39	5.566.354,77
b1) Provisão de remissão	2.429.420,39	5.566.354,77
b2) Outras	0,00	0,00
c) Receita líquida operacional	6.223.940.774,28	5.280.940.658,11
d) Eventos, dispêndios, despesas operacionais e sinistros	5.331.080.580,30	4.099.968.729,54
d1) Eventos indenizáveis líquidos	5.216.767.050,32	4.071.797.369,54
d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	114.313.529,98	28.171.360,00
d3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	0,00	0,00
e) Insumos adquiridos de terceiros	510.451.489,96	493.352.738,69
e1) Despesas de comercialização	262.749.065,37	254.460.183,17
e2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e3) Despesas com serviços de terceiros	143.454.548,22	140.373.358,24
e4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	48.482.174,30	50.174.634,16
e5) Despesas Financeiras	55.551.631,60	48.295.349,66
e6) Despesas patrimoniais	0,00	0,00
e7) Perda / Recuperação de valores ativos	214.070,47	49.213,46
f) Valor adicionado bruto	382.408.704,02	516.277.366,04
g) Depreciação, Amortização e Exaustão	31.353.933,82	27.081.541,46
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	351.054.770,20	660.537.648,42

(A) Geração da riqueza	2021	2020
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	148.625.107,63	321.359.933,88
i1) Receitas financeiras	135.246.243,01	89.483.730,47
i2) Resultado de equivalência patrimonial	13.139.920,13	231.876.203,41
i3) Outras	238.944,49	0,00
(I) Valor adicionado total a distribuir	499.679.877,83	981.897.582,30

(B) Distribuição da riqueza	2021	2020
a) Remuneração do trabalho	205.969.839,62	203.095.777,46
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	205.969.839,62	203.095.777,46
a2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	152.297.219,80	145.224.803,72
a2.2) Benefícios	31.344.814,11	32.694.252,77
a.2.3) F.G.T.S	11.110.781,00	9.816.127,86
a.2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	11.217.024,71	15.360.593,11
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	199.748.414,93	218.449.422,07
b1) Federais	109.467.674,03	136.914.348,59
b1.1) Previdência Social	30.426.540,88	37.370.754,34
b2) Estaduais	0,00	0,00
b3) Municipais	59.854.200,02	44.164.319,14
c) Contribuição para Sociedade	8.151.615,56	15.576.872,64
d) Remuneração de capitais de terceiros	30.730.760,87	24.530.501,90
d1) Juros	16.208.927,89	12.819.062,63
d2) Aluguéis	14.521.832,98	11.711.439,27
d3) Outras (royalties, direitos autorais, entre outros)	0,00	0,00

(B) Distribuição da riqueza	2021	2020
e) Remuneração de capitais próprios	55.079.246,85	520.245.008,23
e1) Juros sobre capital próprio	0,00	0,00
e2) Constituição de reservas e fundos	55.079.246,85	260.105.801,68
e3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	0,00	260.139.206,55
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	499.679.877,83	981.897.582,30

## Notas Explicativas

### Indicadores de Corpo Funcional(Cooperado(a)s PJ)

2.16. A partir de março de 2021, houve a segregação dos cargos de Diretor Presidente e do Presidente do Conselho de Administração, não havendo o acúmulo de assentos

2.16.1. Não foram inclusas mulheres no conselho de Adm.

2.16.2. Não foram inclusos negros e indígenas no conselho de Adm.

2.18.1. Inclusão da Dra. Sarita na Diretoria Executiva

2.19. Cooperados de Unimed sócias da CNU

2.20. Inclusão da Dra. Sarita na Diretoria Executiva

### Indicadores de Corpo Funcional(Empregado(a)s / Outros)

2.5. Apenas um estagiário no período informado.

2.6. Redução no quadro de aprendizes na CNU

2.7. Aumento de colaboradores terceiros devido a gestão das clínicas AIS terem passado para o gerenciamento da CNU.

2.8. Contratação de temporários para realização de demanda específicas ou substituição de colaboradores em afastamento.

2.13. Apenas uma colaboradora indígena na organização.

2.22.1. Redução no número de colaboradores de até 18 anos.

2.22.3. Redução no número de colaboradores de 25 à 29 anos.

2.22.5. Aumento no número de colaboradores de 46 a 59 anos.

2.22.6. Aumento no número de colaboradores a partir de 60 anos

2.23.4. Contratação de mais colaboradores na categoria de apoio.

2.24.4.1. Contratação de mais homens para a categoria de apoio, assim aumentando o valor da média.

2.25. Aumento de remuneração média devido a alteração no quadro de colaboradores indígenas

2.25.1.4. Contratação de mais colaboradores para função de apoio.

2.25.2.1. Aumento na remuneração dos negros na categoria de gestão.

2.25.2.4. Redução da quantidade de colaboradores negros na categoria de apoio.

2.25.3. Apenas um colaborador indígena no quadro de colaboradores aumentando a média de remuneração.

2.25.3.3. Não há mais colaboradores indígenas na categoria.

2.29.8. Redução no quadro de colaboradores na categoria.

2.31.2. Não tivemos acidentes nas atividades fim.

### Indicadores Organização e Gestão

- 3.1. Valor de maior repasse ao cooperado realizado para a Unimed Campinas (002).
- 3.2. Valor do menor repasse realizado ao cooperado, realizado para a Unimed Abolição (309).
- 3.9. Maior participação das sócias nas assembleias.
- 3.12. Será sempre obrigatória a renovação de, pelo menos, 1/3 (um terço) do número total dos Conselheiros de Administração a cada eleição, ressalvado o representante da Unimed do Brasil
- 3.23. <https://www.centralnacionalunimed.com.br/codigodeconduta>
- 3.24. Canal de denúncias terceirizado, gerido pela empresa ICTS | E-mail: [centralnacionalunimed@canaldedenuncias.com.br](mailto:centralnacionalunimed@canaldedenuncias.com.br) | Site: [www.canaldedenuncias.com.br/centralnacionalunimed](http://www.canaldedenuncias.com.br/centralnacionalunimed) | Telefone: 0800-591-9026 | Caixa Postal 521 ICTS – BARUERI/SP CEP: 06320-971
- 3.25. Comitê de Ética e Compliance
- 3.26. Em 2021 tivemos 05 casos, dos quais 4 foram concluídos como “Fora do Escopo” e 1 como precedente, onde foram aplicadas as medidas disciplinares cabíveis para o caso.

### Indicadores Econômicos

- 4.3. Aumento da taxa selic em 2021.
- 4.4. Contratação de empréstimos bancários para suportar as necessidades regulatórias da companhia (margem de solvência).
- 4.6. Menor recolhimento de tributos no ano em razão da queda do resultado líquido.
  - 4.11.1. Aumento no salário e benefícios
  - 4.11.3. Reajuste no salário e benefícios
  - 4.11.4. Aumento no valor dos benefícios, porém tivemos redução no número de estagiários.
  - 4.11.5. Foram considerados todos os gastos com equipes terceiras, Unidades CNU, Clínicas AIS e Projeto BPO.
- 4.15. Em 2020, a ANS suspendeu os atendimentos eletivos, o que manteve os Eventos em baixo patamar. Em 2021, houve a retomada desses atendimentos, acrescidos dos custos relacionados à Covid.

### Indicadores Sociais Internos(Empregado(a)s / Outros)

- 5.1. Aumento no valor diário do ticket refeição e aumento no Ticket Alimentação.
- 5.2. palavra presidente + 04 edições do CNU Hour (Incluindo Happy CNU Hour) + Encontro com as diretorias + Aniversário CNU
- 5.4. Redução significativa devido a implantação do Home Office.
- 5.5. Recarga dos extintores e compra de luvas de vinil para as copeiras.
  - 5.7.1. Aumento do valor para incentivo a educação.
  - 5.7.3. Não foi realizado o controle.
- 5.8. Aumento no número de colaboradores que participaram dos treinamentos e cursos de capacitação profissional.
  - 5.8.1. Aumento no número de colaboradores que participaram dos treinamentos e cursos de capacitação profissional.
  - 5.8.2. Ano passado foi reportado o valor total de horas, esse ano estamos reportando o valor correto de horas por pessoa.
- 5.10. Redução devido a implantação do Home office e pandemia.
  - 5.10.1. Redução devido a implantação do Home office e pandemia.
- 5.13. Valor pago de participação de resultados, variante de acordo com o resultado do ano anterior.
- 5.15. Apenas eventos via SESCOOP sem custo para CNU
  - 5.15.1. Aumento da participação dos curso de desenvolvimento pessoal, que foram realizados através de instrutórias do SESCOOP sem custo para CNU.
- 5.18. Os treinamentos de anticorrupção compreendem os temas de código de conduta e temas relacionados a compliance apresentados como treinamento de integração na admissão de empregados. Os empregados admitidos em 2021 realizaram o treinamento anticorrupção, em média, 9 dias após a data de admissão.
  - 5.19.1. Ação julgada precedente.
  - 5.19.2. Redução no número de ações trabalhistas.
    - 5.20.1. Valor relativo a ação trabalhista julgada precedente.

### Indicadores Sociais Externos

- 6.1.1. Considerado apenas, quantidade de views nas lives – Eventos presenciais e híbridos não possuem lista de presença
- 6.1.2. Redução de eventos devido a pandemia.
- 6.2. Zeladoria de 03 Praças Públicas em São Paulo (Moema, Tatuapé e Vila Madalena) + Guarda-chuva Unimed: Buscamos minimizar a demanda de recursos ambientais e abandono não-reciclável dos guarda-chuvas, por meio do serviço coletivo. 200 mil compartilhamentos.
- 6.3. Campanha de inverno – doe 1 cobertor, MC Dia Feliz, Apadrinhamento de Natal
- 6.4. Valor Uber entrega Apadrinhamento de Natal
  - 6.4.1. Devido as restrições da pandemia, nosso voluntariado foi restrito, realizamos apenas 01 ação de mentoria on-line e entrega do Apadrinhamento de Natal
  - 6.4.2. Voluntariado em parceria com o Atados e Instituição Obra do Berço (mentoria) Associação REDUCA (entrega apadrinhamento)
- 6.5. Programa Unimed Ativa – Núcleo, Casa do Vovô – Instituição de longa permanência para o idoso, Radioterapia Pediátrica do GRAACC em São Paulo
  - 6.5.1. Programa Unimed Ativa on –line (150 idosos), Casa do Vovô – 85 Idosos atendidos e Graacc – 512 crianças e adolescentes em tratamento oncológico
  - 6.5.2. Programa Unimed Ativa on –line (idosos), Casa do Vovô – Idosos atendidos e Graacc – crianças e adolescentes em tratamento oncológico
- 6.6. Palestras on-line e oficinas presenciais dos Programas Comunidades Saudáveis e Boas-Vinda, sobre os temas: saúde, bem-estar, qualidade de vida, educação, geração de renda, meio ambiente, gestação e parto, aleitamento materno e primeira infância.
  - 6.6.1. palestras e oficinas on-line e presenciais.
  - 6.6.2. Instituições cadastradas e seus públicos que optaram por participar
- 6.7. Investimento em melhorias da Praça da Cidadania e Curso de Cuidadores de Idosos
  - 6.7.1. Concluintes do curso de Cuidadores de Idosos e População atendida pela Praça da Cidadania (estimativa de 10% população)
  - 6.7.2. O curso de cuidadores de idosos é nacional formato Ead disponibilizado pela Faculdade Unimed. A Praça da Cidadania é administrada pelo Fundo Social do Estado de SP
- 6.8. Projetos Incentivados – Circuito Baiano de Judô – FEBAJU – Rede de Núcleos Socioeducativos do Instituto Esporte e Educação em Heliópolis + Academia Unimed: academia ao ar livre, localizada na cidade de São Paulo. Proporciona aulas de várias modalidades
  - 6.8.1. Pessoas participantes dos projetos incentivados
  - 6.8.2. 60 clubes participantes do Circuito Bahiano de Judo junto a Federação FEBAJU Instituto Esporte e Educação em Heliópolis (01 escola atendida)
- 6.9. Projetos Incentivados – Vamos Brincar: Audioteatro para uma vida saudável – Vila Sésamo e Ler para Ser – Fundação Dorina Nowill + Teatro Unimed: peças culturais disponibilizadas, neste ano de pandemia, em formato online e gratuita.
  - 6.9.1. Projeto Vamos Brincar – disponibilizado em plataformas digitais e trabalhado com 05 secretárias municipais e Projeto Dorina Nowill em desenvolvimento
  - 6.9.2. As próprias instituições proponentes e 05 Secretárias de de ensino nas cidades: Rio de Janeiro, Recife, Belo Horizonte, Itu/SP, Mogi das Cruzes/SP
- 6.10. Doações de cestas básicas com kits de higiene / limpeza e máscaras protetoras + Doação de equipamento de informática e eletroeletrônicos para cooperativas
  - 6.10.1. 5.200 famílias com cálculo médio de 05 pessoas por família
  - 6.10.3. Instituições parcerias que realizam a distribuição das cestas completas para famílias nos Estados de SP, DF, BA, MA, AM

### Outras Informações

- 7.8.1. Ouvidoria regulamentada pelas RN 323 e 395/ANS canal de entrada para (consulta, elogios, reanálises, reclamações e sugestões) numero evidenciado expressa o volume total de entradas
- 7.8.2. Essas demandas referem-se a Manifestações registradas junto a ANS.
- 7.8.3. Aumento no número de reclamações
- 7.8.4. Aumento no número de reclamações no canal.
- 7.8.5. Aumento no número de reclamações no canal
- 7.9.1. Conforme preconiza a RN 323/ANS prazo de resposta variável de 7 até 30 dias úteis, portanto devido não ter prazo de resposta imediato, parte das demandas recebidas no final de ano, são concluídas no ano subsequente.
- 7.9.2. 100% das manifestações junto a ANS são respondidas dentro do prazo estabelecido pela legislação.
- 7.9.3. Número de demandas dentro do escopo.
- 7.9.4. Aumento no número de reclamações e demandas atrasadas do ano anterior
- 7.9.5. aumento no número de reclamações
- 7.10. Aumento no número de indenizações pagas.
- 7.11. Redução de custos e renegociação de contratos com fornecedores.
- 7.11.1. Redução de custos e renegociação de contratos com fornecedores.
- 7.12. Preferência de compras em outras cooperativas, visando o fortalecimento das cooperativas.

### Indicadores Ambientais

- 8.3.1. Aumento da utilização dos veículos corporativos e reporte da emissão de utilização de geradores.
- 8.3.2. Realização de trabalho em modo híbrido reduzindo a utilização de energia elétrica.
- 8.3.3. Realização de trabalho em modo híbrido reduzindo o deslocamento de colaboradores.
- 8.4. Realização de trabalho em modo híbrido reduzindo a utilização de energia elétrica.
- 8.5. Realização de trabalho em modo híbrido reduzindo a utilização de água.
- 8.6.1. Redução na utilização de papel na empresa com a implantação do modo híbrido de trabalho.
- 8.6.2. Redução na utilização de copos plásticos, sendo trocados por copos de papel biodegradável
- 8.7.1. Realização de melhor controle dos resíduos gerados.
- 8.7.2. Realização de melhor controle dos resíduos gerados.
- 8.7.4. Realização de melhor controle dos resíduos gerados.

### Demonstrativo Valor Adicionado(Geração de Riqueza)

- a.1. Aumento de beneficiários em 251.591 (14,07%) e reajustes aplicados aos clientes
- a.2. Conforme RN 435 houve mudança no conceito de contabilização do Intercâmbio.
- a.3. Nota técnica de PPSC identificou menor necessidade de provisões para inadimplência
- d.1. Em 2020, a ANS suspendeu os atendimentos eletivos, o que manteve os Eventos em baixo patamar. Em 2021, houve a retomada desses atendimentos, acrescidos dos custos relacionados à Covid.
- d.2. Devido ao aumento de frequência de utilização dos beneficiários, houve a necessidade de ampliar a constituição da Peona.
- e.5. Devido ao pagamento de juros de empréstimos bancários.
- e.7. Baixa de ativos Imobilizados
- f. Crescimento dos eventos indenizáveis líquidos acima do crescimento das receitas de contraprestações.
- g. Aumento nos intangíveis (Softwares e Carteiras de Clientes)
- h. Crescimento dos eventos indenizáveis líquidos acima do crescimento das receitas de contraprestações.
- i.1. Aumento da taxa Selic e concessão de descontos por parte dos prestadores.
- i.2. Em 2020 a CNU firmou parceria estratégica com o grupo oncoclínicas para prestação de atendimento oncológicos aos seus beneficiários.

### Demonstrativo Valor Adicionado(Distribuição da riqueza)

- a.2.2. Reajuste no VR e VA.
- a.2.3. Promoções e Dissídios
- a.2.4. Redução na participação dos lucros
- b.1. Redução de impostos
- b.1.1. Compensação de INSS.
- b.3. Com a aquisição do direito de exploração da praça de São Paulo o valor tornou-se ainda mais relevante em 2021 devido ao crescimento da carteira de beneficiários nesta praça.
- d.1. Despesas financeiras com empréstimos.
- d.2. Em 2020 a cooperativa negociou descontos e suspensão do pagamento de aluguel em razão da pandemia. Em 2021 o fluxo de pagamento foi normalizado.
- e.2. Queda em razão do resultado líquido menor no ano de 2021.

# Relatório de Verificação Externa

## Carta de Asseguração da EY



**Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes sobre o Relatório de Sustentabilidade e Balanço Social 2021, conforme as diretrizes do GRI Standards opção de reporte “Essencial”, e sobre o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) 2021, com base nas especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol**

Aos  
Acionistas, Conselheiros e Administradores da  
**Central Nacional Unimed Cooperativa Central (CNU)**  
São Paulo – SP

### Introdução

Fomos contratados pela administração da Central Nacional Unimed Cooperativa Central (CNU) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre os indicadores contidos no Relatório de Sustentabilidade e Balanço Social, com base nas diretrizes da Global Reporting Initiative (“GRI”), versão Standards e no Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (“Inventário de GEE”), relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021 (“Relatório”).

### Responsabilidades da administração da Central Nacional Unimed Cooperativa Central

A administração da CNU é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade, Balanço Social e Inventário GEE de acordo com critérios, premissas e metodologias GRI (opção de reporte “Essencial”), das especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol (GEE) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes no Relatório, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico do Ibracon (CT) Nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que os indicadores constantes no Relatório, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração e outros profissionais da CNU que foram envolvidos na elaboração das informações constantes do Relatório de Sustentabilidade, Balanço Social e Inventário GEE através da aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre os indicadores do Relatório de Sustentabilidade, dados do Balanço Social e do Inventário GEE. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório de Sustentabilidade, Balanço Social e Inventário GEE podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade, Balanço Social e Inventário GEE de acordo com critérios, premissas e metodologias próprias da CNU. Os procedimentos compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório de Sustentabilidade, Balanço Social e Inventário GEE;



- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a preparação e compilação do Relatório de Sustentabilidade, Balanço Social e Inventário GEE através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) aplicação de procedimentos analíticos e verificação amostral de determinadas evidências que suportam os dados utilizados para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade, Balanço Social e Inventário GEE;
- (d) confronto dos dados de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguuração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes da estrutura de elaboração dos indicadores do GRI - Standards, e das especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol, aplicáveis na elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade, Balanço Social e no Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE) da CNU, para exercício findo em 31 de dezembro de 2021;

Entendemos que as evidências obtidas em nosso trabalho foram suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

#### Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguuração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguuração razoável, conseqüentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho deste tipo. Adicionalmente, os controles internos da CNU não fizeram parte de nosso escopo de asseguuração limitada.

Dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações do que dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão de dados não financeiros estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho sobre dados informados para os períodos anteriores, tampouco em relação a projeções futuras e metas.

#### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que os indicadores GRI constantes no Relatório de Sustentabilidade, Balanço Social e no Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) da CNU, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021, não tenham sido elaborados, em todos os aspectos relevantes, de acordo com critérios, premissas e metodologias para elaboração dos indicadores da *Global Reporting Initiative - Standards* (opção de reporte "Essencial") e das especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol.

São Paulo (SP), 06 de abril de 2022.

ERNST & YOUNG  
Auditores Independentes S.S  
CRC 2SP015199/O-6

Leonardo Masseli Dutra  
**Núcleo de especialistas: Revisor Técnico**

Diego F. Pereira  
Sócio Revisor de Qualidade – CRC 1SP 264.236/O-3

# Créditos

## DESENVOLVIMENTO E INDICADORES

Gabriel Francez  
Marcela Leite

## REDAÇÃO

Tamires Vianna

## REVISÃO

Carlos Thompson

## EDIÇÃO

Larissa Errerias

## VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE

Ernst & Young

## EDIÇÃO E PROJETO GRÁFICO

BH Press Comunicação



# Nossos endereços

## **SEDE ADMINISTRATIVA**

Alameda Santos, 1.826  
Cerqueira César  
CEP: 01418-102 – São Paulo (SP)

## **ALAMEDA SANTOS**

Alameda Santos, 1.827  
Cerqueira César  
CEP: 01419-909 – São Paulo (SP)

## **BRASÍLIA**

SGAS 915, Lote 68 A  
Salas 1, 2, 10 e 12 – Asa Sul  
Edifício Advance 2<sup>nd</sup>  
CEP: 70390-150 – Brasília (DF)

## **FEIRA DE SANTANA**

Rua Georgina Erisman, 87  
Centro  
CEP: 44001-448 – Feira de Santana (BA)

## **ILHÉUS**

Avenida Soares Lopes, 1.196 – Térreo  
Cidade Nova  
CEP: 45652-065 – Ilhéus (BA)

## **ITABUNA**

Avenida Comendador Firmino Alves, 118  
Centro  
CEP: 45600-185 – Itabuna (BA)

## **MANAUS**

Avenida Djalma Batista, 1.719  
Edifício Atlantic Tower – Sl. 606 T Business  
Chapada  
CEP: 69050-010 – Manaus (AM)

## **SALVADOR**

Avenida Tancredo Neves, 620  
Loja 159 – Mundo Plaza – Pituba  
CEP: 41820-020 – Salvador (BA)

## **SANTO ANTÔNIO DE JESUS**

End. Rua Vereador Albertino Lira, 89  
Quitandinha  
CEP: 44440-476 – Santo Antônio de Jesus (BA)

## **SÃO LUÍS**

Rua dos Azulões, 1, Quadra 02. Loja 20 e 21.  
Jardim Renascença  
CEP: 65075-060 – São Luís (MA)

## **TATUAPÉ**

Rua Cantagalo, 74  
Vila Gomes Cardim  
CEP: 03319-900 – São Paulo (SP)

## **PLANALTO**

Praça Raimundo de Araújo Melo S/N  
Centro  
CEP: 72800-630 – Luziânia (GO)



[centralnacionalunimed.com.br](http://centralnacionalunimed.com.br)