

Relatório de Gestão
e Sustentabilidade
2010



Central Nacional

Unimed 

Juntos pela vida.







RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2010



É com orgulho que apresentamos nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade com os padrões definidos pela Global Reporting Initiative (GRI), organização holandesa que estuda, compila e publica diretrizes para prestar contas das atividades empresariais. Tudo de forma clara, objetiva e relevante.

Esse pontapé inicial visa uma comunicação transparente com a sociedade e guia a própria empresa na construção de um caminho mais sustentável.

Com muita determinação e otimismo, a Central Nacional Unimed chegou aos seus 12 anos de vida em 2010. E, para comemorar, fechou o ano com mais de um milhão de clientes e faturamento superior a R\$ 1,1 bilhão.

A satisfação é dos colaboradores, clientes, das Unimeds associadas, dos médicos e dos prestadores, pois todos estão aprendendo que cuidar da saúde é muito melhor do que tratar a doença. Aliás, esse sempre foi o mote da Central Nacional Unimed.

Agora é o momento de pensar melhor a gestão. De ampliar o foco na sustentabilidade da companhia, da sociedade e do planeta, de colocar em prática uma gestão responsável.

Sabemos ser esse um caminho longo, de aprendizado constante. No entanto, nenhuma dificuldade reduzirá o nosso desejo de evoluir sempre.

MISSÃO

Comercializar e operar planos de saúde em âmbito nacional. Buscar a excelência da assistência médica e a qualidade de vida dos clientes, com responsabilidade social, e integrar e assessorar nossas associadas, preservando o ato cooperativo.

NEGÓCIO

Planos de saúde nacional.

VISÃO

Ser a melhor operadora de plano de saúde em âmbito nacional.

VALORES

COOPERATIVISMO

Promover a igualdade, a equidade e a solidariedade com as associadas.

ÉTICA

Praticar valores de honestidade, transparência e compromisso.

SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA, SOCIAL E AMBIENTAL

Zelar pela responsabilidade social com os clientes, fornecedores, colaboradores, comunidade, governo e meio ambiente.

EXCELÊNCIA

Buscar a superação das expectativas dos clientes internos e externos.

QUALIDADE DE VIDA

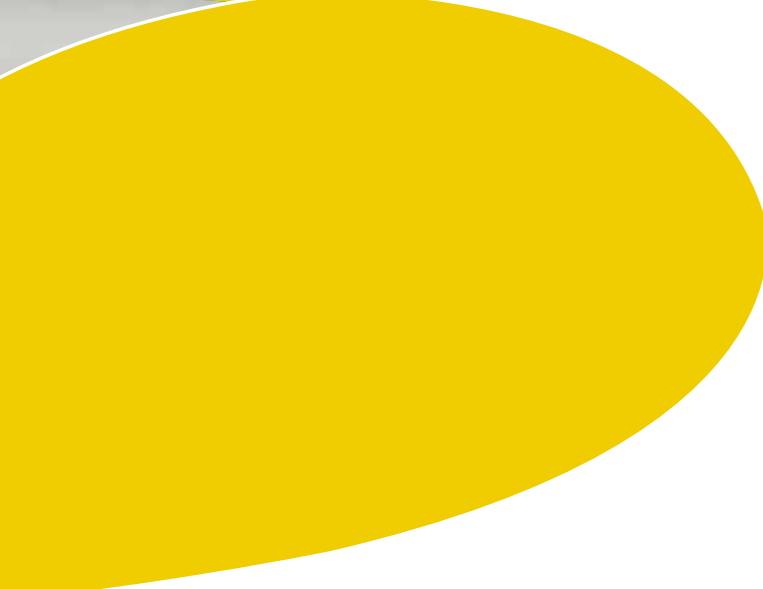
Propiciar bem-estar físico, mental, psicológico e emocional aos clientes e colaboradores.



COMPROMISSO

Desenvolver e oferecer produtos e serviços cada vez melhores, mais atrativos e sustentáveis. Lutar com determinação na prevenção das doenças e na promoção da saúde, equilibrando o índice de sinistralidade, fator relevante para todas as operadoras de planos de saúde. Melhorar sempre a remuneração do trabalho médico.





1. MENSAGEM DO PRESIDENTE PÁG. 12

2. ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA PÁG. 14

- UMA EMPRESA COOPERATIVISTA
- COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA

3. NÚMEROS PÁG. 34

4. NEGÓCIO: SAÚDE PÁG. 46

- RELACIONAMENTO E COMUNICAÇÃO
- COLABORADORES
- UNIMEDS
- CLIENTES
- GOVERNO
- FORNECEDORES
- SOCIEDADE

5. MEIO AMBIENTE PÁG. 94

6. DESEMPENHO ECONÔMICO PÁG. 102

- DEMONSTRATIVO FINANCEIRO
- RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS
- BALANÇO SOCIAL
- RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES

7. INDICADORES ADICIONAIS GRI PÁG. 156

8. ÍNDICE REMISSIVO PÁG. 162



MENSAGEM DO PRESIDENTE



As decisões, no mundo empresarial, costumam ser mais as consequências de nossas ações ao longo do tempo do que uma deliberação repentina. Foi o que ocorreu com a resolução de fazer este Relatório de Sustentabilidade.

Podemos dizer que há mais de 12 anos, quando a Central Nacional Unimed foi criada, nos preparávamos para vir a público e expor essa "ressonância magnética" de nossa operadora – para usar uma metáfora médica - em sintonia com os preceitos mais modernos de sustentabilidade ambiental, social e econômica.

Em nosso ramo de atividade, a saúde suplementar, não é possível crescer sem evoluir. Para acompanhar os avanços da medicina e os conceitos mais atuais de qualidade de vida, temos que começar em casa.

Ou seja, aqui não vale a velha máxima: "casa de ferreiro, espeto de pau."

Nossos colaboradores têm sido unânimes em reafirmar seu orgulho por vestir essa camisa e sua satisfação em trabalhar na operadora nacional do Sistema Unimed.

Esse relacionamento de confiança mútua, de comprometimento com nossos públicos, externos e internos, é uma construção diária, que demanda dedicação e transparência.

Vocês verão, nas páginas deste relatório, que fazemos aquilo que defendemos. É fácil dar lições socioambientais, praticá-las nem tanto.

Reciclar, substituir, conservar e proteger são iniciativas trabalhosas, difíceis, mas nem por isso fugimos desse compromisso.

Somos responsáveis pela saúde de mais de um milhão de pessoas. É uma responsabilidade imensa, que nos impulsiona a investir em pessoas, refazer processos internos, tecnologias, técnicas de gestão e a fortalecer o cooperativismo médico mais bem-sucedido do mundo, a Unimed.

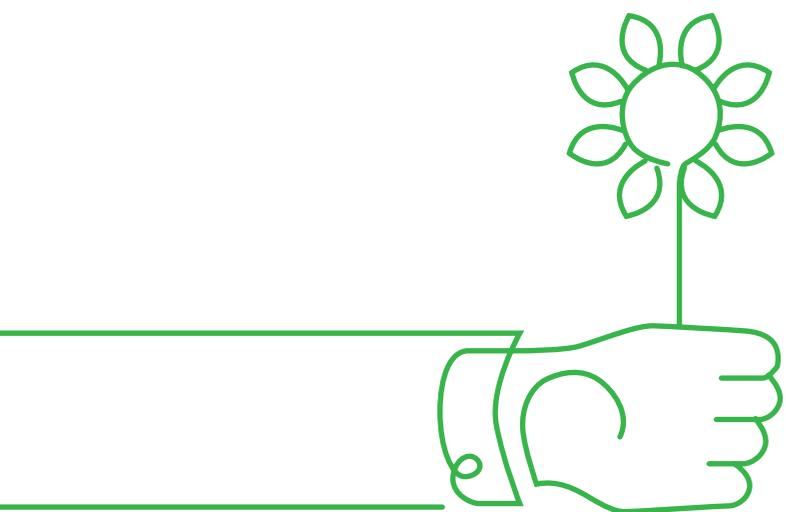
Para atuar com sucesso em um país dinâmico e diversificado como o Brasil, é necessário ouvir. Fato comprovado por nossos números e pelo reconhecimento obtido em prêmios como o Top of Mind Fornecedores de RH, e em rankings como as Melhores Empresas para se Trabalhar. Sem delongas, agir para atender às necessidades de nossas sócias, nossos colaboradores, nossos prestadores, nossos clientes e beneficiários, logo, toda a sociedade.

Este relatório é mais um passo em uma jornada que se iniciou em agosto de 1998. E que prosseguirá, tenho certeza, com cada vez mais desafios e resultados, pois é a dicotomia que leva ao desenvolvimento sustentável e ao sucesso.

Participar desse processo evolutivo de gestão não é um mérito exclusivo dessa operadora nacional. Temos consciência de que somente o diálogo e o envolvimento dos diversos agentes da sociedade convergem para um mundo melhor.

Essa é a consequência de nossa visão, de nossa filosofia e de nossos atos. Compartilhar essas informações é um compromisso com a visibilidade das melhores práticas empresariais e profissionais.

Boa leitura!



ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA



UMA EMPRESA COOPERATIVISTA

Um dos pilares em que estão ancorados os valores e o sucesso da Central Nacional Unimed é o cooperativismo. A Unimed é a mais bem-sucedida experiência mundial de cooperativismo médico. Tudo começou em dezembro de 1967, em Santos, exemplo rapidamente seguido por centenas de cidades brasileiras.

Detém 37% de participação (Pesquisa Datafolha 2010) no mercado nacional de planos de saúde, com 17 milhões de clientes. O conjunto das cooperativas obteve ingressos, em 2010, de R\$ 33 bilhões. Tem mais de 73 mil empresas contratantes. Hoje, 372 cooperativas compõem o Sistema Unimed, somando ao todo 110 mil médicos cooperados.

Conta com 101 hospitais próprios e 3.244 hospitais credenciados, dos 6.596 hospitais que há no Brasil. A marca tem, também, 158 prontos-atendimentos, 74 laboratórios e 186 ambulâncias.

São, ao todo, mais de 20 mil recursos credenciados. Anualmente, são realizados mais de 69 milhões de consultas, dois milhões de internações e 138 milhões de exames complementares. Onze mil leitos são ocupados permanentemente. O Sistema Unimed é responsável por 57 mil empregos diretos e por 290 mil indiretos.

Somente uma rede de cooperativas poderia abranger a quase totalidade do território nacional. No cooperativismo, os sucessos e dificuldades são partilhados, com democracia e liberdade de expressão. As conquistas sempre se revertem em serviço e renda para os médicos cooperados das Unimed. Isso faz da Unimed um dos principais geradores de renda médica do Brasil.

A Central Nacional Unimed é a operadora nacional de planos

de saúde Unimed. É considerada uma cooperativa de segundo grau. Seus planos de saúde atendem organizações com no mínimo 300 vidas (empregados e dependentes), que atuem em três ou mais Estados.

Os serviços são prestados pela rede direta credenciada à Central Nacional Unimed e pela rede das cooperativas Unimed.

A rede direta da Central Nacional Unimed atende prioritariamente as regiões de São Paulo, Brasília e Salvador, mas também a todo e qualquer cliente Unimed que esteja em alguma dessas localidades.

GRI 4.1, 4.2, 4.3

O órgão máximo da cooperativa é a Assembleia Geral de Cooperados, com poderes de eleição e destituição dos administradores. A cooperativa é administrada por uma Diretoria Executiva, composta por 03 (três) membros, sendo um diretor Presidente, um diretor Administrativo e Financeiro e um diretor de Produto e Operações. A composição atual conta também com um diretor-adjunto. A cooperativa é fiscalizada por um Conselho Fiscal, com mandato de um ano, sendo um órgão vinculado à Assembleia Geral. A CNU mantém ainda um Conselho Técnico- Operacional, órgão consultivo da Administração, formado por 17 membros em exercício de Unimeds sócias.

Transparência, justiça social, democracia, liberdade de associação e partilha dos resultados são características intrínsecas do cooperativismo. A Central Nacional Unimed se orgulha de seguir à risca esses preceitos, presentes em seu dia a dia.



COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA

GRI 4.1, 4.2

DIRETORIA EXECUTIVA

Mohamad Akl

Presidente

Marco Antonio Eckert

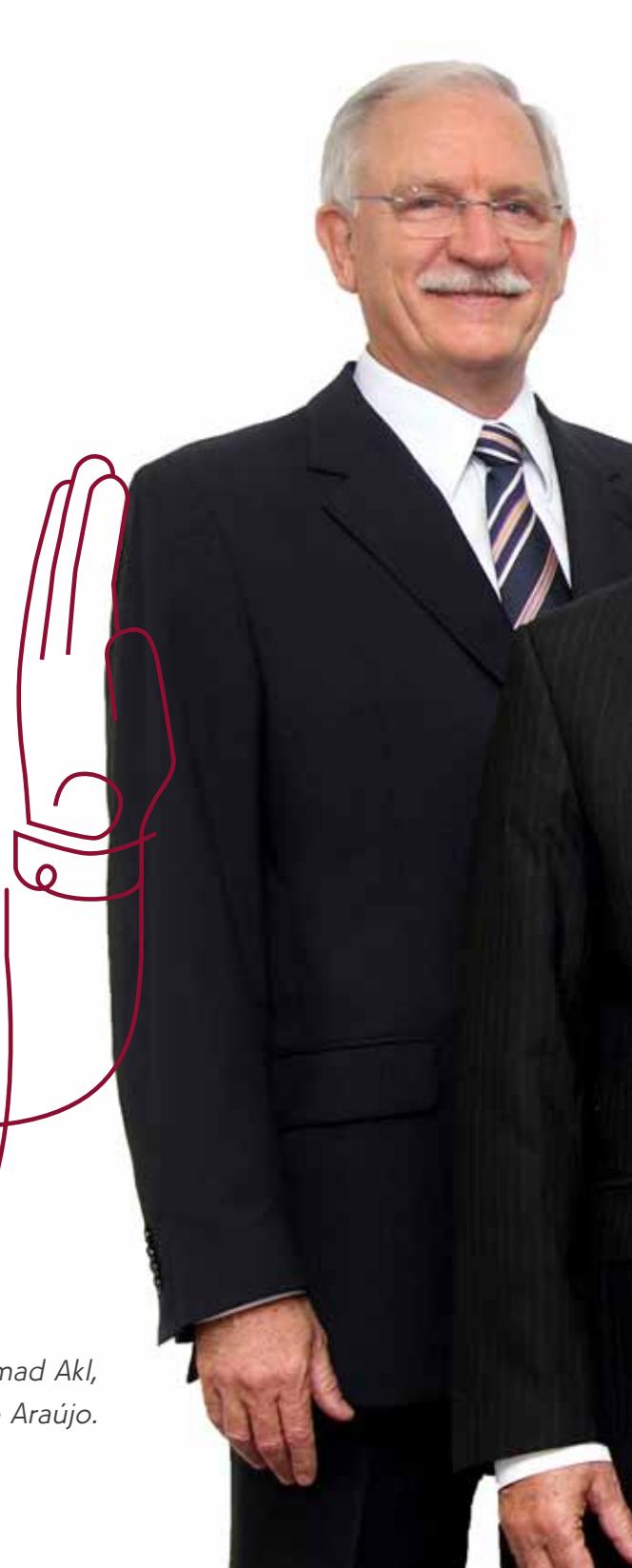
diretor de Produto e Operações

Rodolfo Pinto Machado de Araújo

diretor Administrativo e Financeiro

Kamil Hussein Fares

diretor-adjunto



*Da esquerda para direita: Marco Antonio Eckert, Mohamad Akl,
Kamil Hussein Fares e Rodolfo Pinto Machado de Araújo.*



CONSELHO TÉCNICO-OPERACIONAL

Alexandre Augusto Ruschi Filho	Unimed Vitória
Antonio Oliveira Quevedo	Unimed Nordeste/RS
Edevard José de Araújo	Unimed Grande Florianópolis
Elias Izeth Domingos	Unimed Uberlândia
Issao Yassuda Udihara	Unimed Londrina
João Bosco de Almeida Duarte	Unimed Cuiabá
João Mairton Pereira de Lucena	Unimed Fortaleza
João Modesto Filho	Unimed João Pessoa
Luis Antonio Adamson	Unimed Santa Bárbara D'Oeste, Americana e Nova Odessa
Luiz Otávio Fernandes de Andrade	Unimed Belo Horizonte
Márcio Pizzato	Unimed Porto Alegre
Miguel Villa Nova Soeiro Filho	Unimed Sorocaba
Paulo Cesar Geraldês	Unimed Rio
Paulo José Leme de Barros	Unimed Paulistana
Plínio Conte de Faria Junior	Unimed Campinas
Sérgio Ossamu Ioshii	Unimed Curitiba
Sizenando da Silva Campos Júnior	Unimed Goiânia

CONSELHO FISCAL

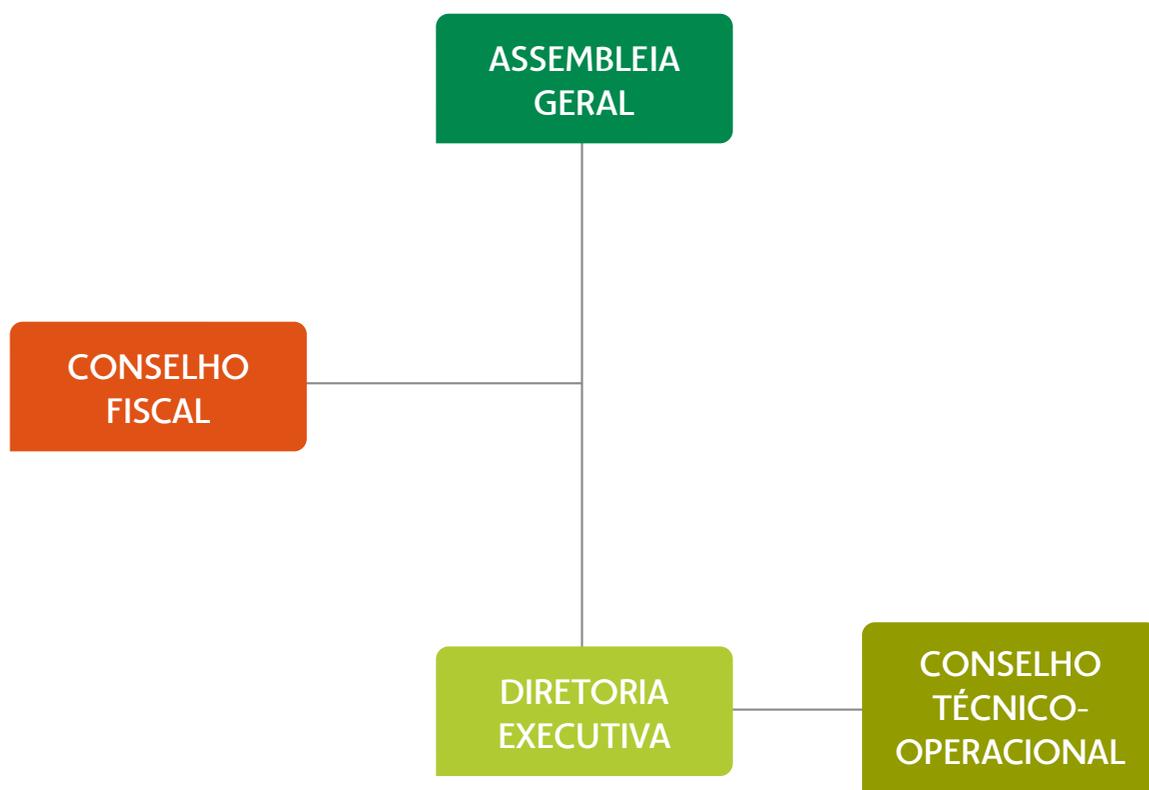
Efetivos:

Luiz Paulo Tostes Coimbra	Unimed Volta Redonda
Mário Soiti Okanobo	Unimed Jales
Maurício Alves	Unimed Francisco Beltrão

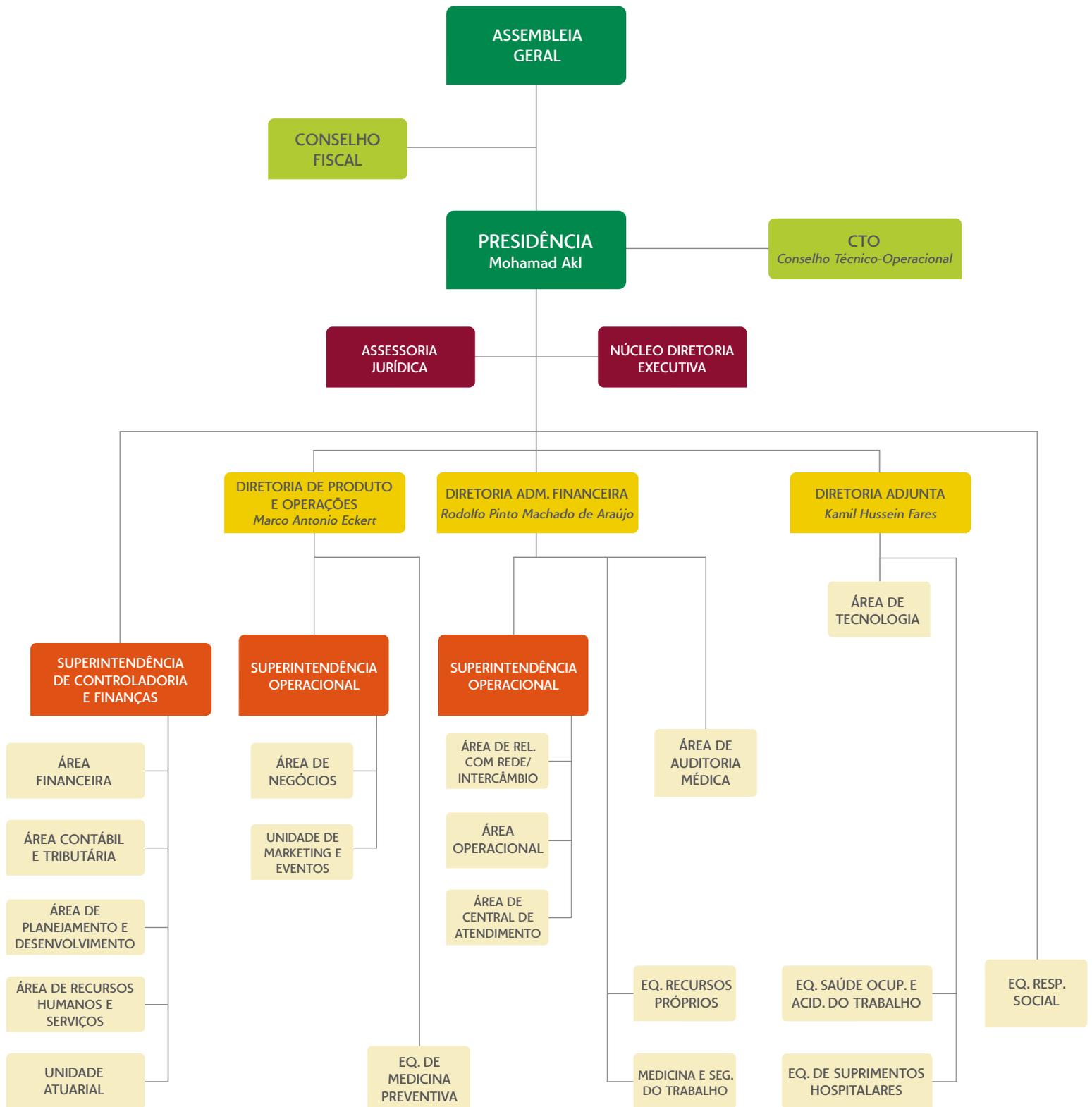
Suplentes:

Aldemar A. Amorim Barra	Unimed Belém
Farley Carneiro e Silva	Unimed Norte de Minas
Martúlio Nunes Gomes	Unimed Rio Verde

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA CENTRAL NACIONAL UNIMED



ORGANOGRAMA



UNIMEDS ASSOCIADAS

Federação da Inconfidência Mineira	29/03/1999
Federação da Zona da Mata Mineira	29/03/1999
Federação do Estado da Bahia	30/01/2002
Federação do Estado de Santa Catarina	30/06/1999
Federação do Estado do Ceará	14/02/2007
Federação do Estado do Mato Grosso do Sul	19/07/2006
Federação do Estado do Paraná	29/03/1999
Federação do Estado do Rio de Janeiro	19/11/2003
Federação Interfederativa do Estado de Minas Gerais	31/03/1999
Federação Intrafederativa do Oeste do Paraná	29/03/1999
Federação Intrafederativa do Triângulo Mineiro e Alto do Paranaíba	24/03/1999
Federação Intrafederativa Regional Sul de Minas	29/03/1999
Federação Leste Nordeste de Minas	29/03/1999
Federação do Estado do Espírito Santo	16/09/1999
Federação do Estado de São Paulo	26/01/2005
Federação do Estado de Pernambuco	15/12/1999
Federação do Estado do Rio Grande do Sul	29/03/1999
Unimed ABC	02/03/2005
Unimed Adamantina	26/01/2005
Unimed Agreste Meridional	20/06/2007
Unimed Alagoinhas	23/07/2008
Unimed Alegrete	31/03/2000
Unimed Alfenas	15/12/1998
Unimed Alto da Serra	23/03/1999
Unimed Alto Jacuí	05/08/1999
Unimed Alto Paranaíba	14/12/1998
Unimed Alto São Francisco	29/03/1999
Unimed Alto Uruguai	15/12/1998
Unimed Alto Vale	30/06/1999
Unimed Além Paraíba	24/03/1999
Unimed Amparo	18/05/2005
Unimed Andradas	03/12/1998
Unimed Andradina	18/10/2005
Unimed Angra dos Reis	19/04/1999
Unimed Anápolis	08/11/2006
Unimed Apucarana	29/03/1999
Unimed Aquidauana	31/05/2006
Unimed Araguaia	14/09/2005
Unimed Araguaína	08/11/2006
Unimed Araguari	29/03/1999

UNIMEDS ASSOCIADAS

Unimed Araraquara	02/02/2005
Unimed Araras	31/03/1999
Unimed Araruama	29/03/1999
Unimed Araxá	29/03/1999
Unimed Araçatuba	02/03/2005
Unimed Ariquemes	27/08/2008
Unimed Assis	26/01/2005
Unimed Avaré	26/01/2005
Unimed Barbacena	29/03/1999
Unimed Barra Mansa	09/03/1999
Unimed Barretos	16/02/2005
Unimed Batatais	25/03/2005
Unimed Bauru	26/01/2005
Unimed Bebedouro	25/03/2005
Unimed Belo Horizonte	04/12/1998
Unimed Belém	04/12/1998
Unimed Betim	29/03/1999
Unimed Blumenau	30/06/1999
Unimed Boa Vista	27/08/2008
Unimed Botucatu	26/01/2005
Unimed Bragança Paulista	02/03/2005
Unimed Brasília	21/11/2007
Unimed Brusque	29/03/1999
Unimed Cabo Frio	28/01/1999
Unimed Caldas Novas	12/09/2007
Unimed Campina Grande	02/04/2008
Unimed Campinas	16/02/2000
Unimed Campo Belo	03/12/1998
Unimed Campo Grande	31/05/2006
Unimed Campos	29/03/1999
Unimed Campos do Jordão	03/05/2005
Unimed Capivari	29/03/1999
Unimed Caratinga	26/03/1999
Unimed Cariri	12/05/1999
Unimed Caruaru	08/11/2006
Unimed Cascavel	29/03/1999
Unimed Cataguases	29/03/1999
Unimed Catalão	19/04/2006
Unimed Catanduva	30/03/2005
Unimed Caçador	12/07/1999

UNIMEDS ASSOCIADAS

Unimed Caçapava	06/10/1999
Unimed Centro/RS	29/03/1999
Unimed Centro Paulista	26/01/2005
Unimed Centro-Oeste	09/12/1998
Unimed Centro-Oeste Paulista	26/01/2005
Unimed Centro Sul Fluminense	25/11/1998
Unimed Cerrado	08/11/2006
Unimed Chapecó	09/06/1999
Unimed Cianorte	16/09/1999
Unimed Circuito das Águas	21/10/1999
Unimed Concórdia	15/05/2000
Unimed Confederação do Centro Oeste e Tocantins	11/06/2008
Unimed Conselheiro Lafaiete	29/03/1999
Unimed Cooperativa Central de Bens e Serviços - Capivari	23/03/1999
Unimed Corumbá	31/05/2006
Unimed Costa do Sol	129/03/1999
Unimed Costa Oeste	26/03/1999
Unimed Costa Verde	16/09/1999
Unimed Criciúma	08/03/2001
Unimed Cruzeiro	01/06/2005
Unimed Cuiabá	01/08/2004
Unimed Curitiba	04/12/1998
Unimed Curitibaanos	01/10/2003
Unimed Cáceres	30/08/2005
Unimed Divinópolis	29/03/1999
Unimed do Sudoeste	29/03/1999
Unimed Dourados	31/05/2006
Unimed Dracena	26/01/2005
Unimed Encosta da Serra/RS	14/12/1998
Unimed Erechim	19/01/2000
Unimed Extremo Oeste Catarinense	30/06/1999
Unimed Extremo Sul	29/03/1999
Unimed Federação do Estado do Mato Grosso	30/08/2005
Unimed Feira de Santana	25/11/1998
Unimed Fernandópolis	08/06/2004
Unimed Fortaleza	10/07/2002
Unimed Foz do Iguaçu	29/03/1999
Unimed Franca	16/02/2005
Unimed Francisco Beltrão	29/03/1999
Unimed Frutal	26/03/1999

UNIMEDS ASSOCIADAS

Unimed Gerais de Minas	29/03/1999
Unimed Goianésia	01/08/2007
Unimed Goiânia	04/12/1998
Unimed Governador Valadares	29/03/1999
Unimed Grande Florianópolis	29/03/1999
Unimed Guarapuava	31/03/2000
Unimed Guararapes	10/12/1998
Unimed Guaratinguetá	06/04/2005
Unimed Guarujá	29/03/1999
Unimed Guarulhos	04/12/1998
Unimed Guaxupé	18/02/2000
Unimed Gurupi	27/11/2007
Unimed Ibitinga	16/02/2005
Unimed Iguatu	14/02/2007
Unimed Ilhéus	23/05/2007
Unimed Imperatriz	09/09/2008
Unimed Inconfidentes	22/07/1999
Unimed Ipameri	07/11/2007
Unimed Itabira	29/03/1999
Unimed Itabuna	24/01/2007
Unimed Itajubá	12/09/2007
Unimed Itapetininga	19/01/2000
Unimed Itapeva	27/10/2004
Unimed Itaqui	29/03/1999
Unimed Itatiba	18/01/2006
Unimed Itaúna	29/03/1999
Unimed Ituiutaba	16/09/1999
Unimed Jaboticabal	23/02/2005
Unimed Jataí	07/11/2007
Unimed Jequié	23/05/2007
Unimed Joaçaba	30/06/1999
Unimed Joinville	20/05/1999
Unimed João Monlevade	05/02/2002
Unimed João Pessoa	11/01/2006
Unimed Juiz de Fora	29/03/1999
Unimed Jundiá	6/02/2005
Unimed Lages	15/07/1999
Unimed Lavras	09/12/1998
Unimed Lençóis Paulista	26/01/2005
Unimed Leopoldina	27/10/1998

UNIMEDS ASSOCIADAS

Unimed Leste Fluminense	07/12/1998
Unimed Leste Paulista	02/03/2005
Unimed Limeira	26/01/2005
Unimed Lins	26/01/2005
Unimed Litoral	16/02/2000
Unimed Litoral Sul	25/03/1999
Unimed Londrina	04/12/1998
Unimed Lorena	09/12/1998
Unimed Macapá	15/02/2006
Unimed Maceió	27/02/2008
Unimed Machado	29/03/1999
Unimed Marquês de Valença	26/03/1999
Unimed Marília	02/03/2005
Unimed Mata Sul	30/11/1998
Unimed Mercosul	29/03/1999
Unimed Mineiros	16/05/2006
Unimed Missões	14/12/1998
Unimed Mococa	02/03/2005
Unimed Monte Alto	02/03/2005
Unimed Monte Carmelo	17/05/1999
Unimed Morrinhos	24/01/2007
Unimed Mossoró	02/12/1998
Unimed Muriaé	29/03/2000
Unimed Natal	04/12/1998
Unimed Nordeste do Ceará	14/02/2007
Unimed Nordeste Paulista	26/01/2005
Unimed Nordeste/RS	29/03/1999
Unimed Noroeste Capixaba	29/03/1999
Unimed Noroeste de Minas	29/03/1999
Unimed Noroeste do Paraná	20/08/2000
Unimed Noroeste Fluminense	29/03/1999
Unimed Noroeste/RS	18/10/1999
Unimed Norte Capixaba	29/03/1999
Unimed Norte de Minas	16/12/1999
Unimed Norte do Mato Grosso	30/08/2005
Unimed Norte do Paraná	26/03/1999
Unimed Norte Fluminense	29/03/1999
Unimed Norte Goiano	17/10/2007
Unimed Norte Paulista	02/02/2005
Unimed Norte Pioneiro	16/09/1999

UNIMEDS ASSOCIADAS

Unimed Nova Friburgo	10/05/1999
Unimed Nova Iguaçu	22/03/1999
Unimed Oeste da Bahia	26/03/1999
Unimed Oeste do Paraná	29/03/1999
Unimed Oeste Paulista	26/01/2005
Unimed Orlandia	30/03/2005
Unimed Ourinhos	26/01/2005
Unimed Palmas	05/09/2006
Unimed Paranaguá	16/09/1999
Unimed Paranavaí	29/03/1999
Unimed Pato Branco	19/01/2000
Unimed Patos de Minas	29/03/1999
Unimed Patrocínio	23/10/1998
Unimed Paulistana	30/06/2004
Unimed Pelotas	28/12/2001
Unimed Penápolis	02/03/2005
Unimed Pernambucana	24/10/2006
Unimed Pernambuco Central	24/10/2006
Unimed Petrópolis	16/09/1999
Unimed Pindamonhangaba	16/09/1999
Unimed Piracicaba	29/03/1999
Unimed Pirapora	06/03/2002
Unimed Piraqueaçu	26/03/1999
Unimed Pirassununga	18/05/2005
Unimed Planalto Central/RS	10/04/2000
Unimed Planalto Médio	29/03/1999
Unimed Planalto Norte	15/07/1999
Unimed Ponta Grossa	29/03/1999
Unimed Pontal do Triângulo	25/10/1998
Unimed Ponte Nova	09/12/1998
Unimed Porto Alegre	29/03/1999
Unimed Poços de Caldas	13/10/1998
Unimed Presidente Prudente	16/02/2005
Unimed Recife	13/09/2006
Unimed Regional da Baixa Mogiana	0/03/2005
Unimed Regional de Campo Mourão	15/12/1998
Unimed Regional de Crateús	14/02/2007
Unimed Regional de Jaú	26/01/2005
Unimed Regional Maringá	10/04/2000
Unimed Regional Sul de Goiás	09/08/2006

UNIMEDS ASSOCIADAS

Unimed Registro	02/03/2005
Unimed Região da Campanha	18/10/1999
Unimed Região da Fronteira/RS	31/01/2000
Unimed Região da Produção	15/02/2002
Unimed Resende	25/03/1999
Unimed Riberão Preto	16/02/2005
Unimed Rio	09/12/1998
Unimed Rio Branco	20/02/2008
Unimed Rio Claro	29/03/1999
Unimed Rio Verde	09/05/2006
Unimed Rondonópolis	30/08/2005
Unimed Rondônia	07/02/2007
Unimed Salto / Itu	23/09/1999
Unimed Salvador	23/04/2008
Unimed Santa Bárbara d'Oeste, Americana e Nova Odessa	15/12/1998
Unimed Santa Maria	11/12/1998
Unimed Santa Rita, Santa Rosa e São Simão	16/02/2005
Unimed Santa Rosa	31/03/2000
Unimed Santo Antônio de Jesus	16/09/1999
Unimed Santos	29/03/1999
Unimed Santos Dumont	29/03/1999
Unimed Sergipe	01/04/2003
Unimed Serras de Minas	9/03/1999
Unimed Serra dos Órgãos	29/03/1999
Unimed Sete Lagoas	29/03/1999
Unimed Sobral	14/02/2007
Unimed Sorocaba	04/12/1998
Unimed Sudeste Paulista	26/01/2005
Unimed Sudoeste de Minas	27/10/1998
Unimed Sul Capixaba	29/03/1999
Unimed Sul do Pará	24/09/2008
Unimed Sul Mineira	29/03/1999
Unimed São Carlos	26/01/2005
Unimed São José do Rio Pardo	16/02/2005
Unimed São José do Rio Preto	17/12/2003
Unimed São José dos Campos	19/11/2003
Unimed São João Del Rei	29/03/1999
Unimed São João Nepomuceno	16/09/1999
Unimed São Roque	26/01/2005
Unimed São Sebastião do Paraíso	03/12/1998

UNIMEDS ASSOCIADAS

Unimed Tatuí	03/05/2005
Unimed Taubaté	30/06/1999
Unimed Três Corações	14/12/1998
Unimed Três Lagoas	31/05/2006
Unimed Três Pontas	13/10/1998
Unimed Três Rios	24/09/1999
Unimed Três Vales	29/03/1999
Unimed Tubarão	10/09/2002
Unimed Tupã	26/01/2005
Unimed Uberaba	29/03/1999
Unimed Uberlândia	22/12/1998
Unimed Ubá	05/04/1999
Unimed Uruguiana	29/03/1999
Unimed Vale das Antas	29/05/2000
Unimed Vale do Aço	29/03/1999
Unimed Vale do Carangola	11/12/1998
Unimed Vale do Caí	01/02/1999
Unimed Vale do Iguaçu	01/10/2003
Unimed Vale do Jaguaribe	14/02/2007
Unimed Vale do Jauru	30/08/2005
Unimed Vale do Paraíba	6/01/2005
Unimed Vale do Piquiri	25/11/1998
Unimed Vale do Sepotuba	30/08/2005
Unimed Vale do Sinos	29/03/1999
Unimed Vale do São Francisco	08/11/2006
Unimed Vale do São Patrício	01/08/2007
Unimed Vale do Urucuia	29/03/1999
Unimed Valença	23/05/2007
Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo	29/03/1999
Unimed Varginha	29/09/2004
Unimed Vera Cruz	26/03/1999
Unimed Vertente do Caparaó	31/03/2000
Unimed Videira	14/10/2003
Unimed Vitória	04/12/1998
Unimed Volta Redonda	05/04/1999
Unimed Votuporanga	02/03/2005
Uniodonto do Brasil	20/07/2000



GRI 2.1, 2.3, 2.4, 2.5,
2.6, 2.7, 3.6

ESTRUTURA OPERACIONAL

INSTITUIÇÃO RELATORA: CENTRAL NACIONAL UNIMED

A sede administrativa da operadora localiza-se na capital paulista, à Alameda Santos, 1827 – 5º andar – Cerqueira César – São Paulo – SP CEP 01419-909.

Além da sede, há três filiais para atendimento a clientes:

- São Paulo: mesmo endereço de sua sede administrativa.
- Brasília: SAUS Setor de Autarquia Sul – quadra 3 – Bloco C – Lote 2 – loja 36 (Térreo) – Edifício Business Point – Brasília/DF.
- Salvador: Rua Senador Teotônio Vilela, 190 – sala 1 – Cidadella – Salvador/BA.

Os produtos oferecidos são planos de saúde com abrangência nacional nas modalidades: pré-pagamento e custo operacional. A operadora comercializa os segmentos: ambulatorial-hospitalar.

A empresa não tem operações internacionais.

Os produtos comercializados são subdivididos em:

Básico	Internação em enfermaria
Especial	Internação em apartamento
Master	Internação em apartamento com utilização de rede diferenciada

São comercializados de acordo com a regulamentação Federal nº 9656/98.

NÚMEROS



NA CENTRAL NACIONAL UNIMED, PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO É DEFINIDO COLETIVAMENTE

Anualmente, a operadora reúne seus diretores e gestores para definir as metas e as diretrizes que nortearão o seu planejamento estratégico para o ano seguinte. Nessa ocasião, são avaliadas as adequações necessárias para garantir as operações do ano.

Esse processo é de extrema importância, pois é nesse momento que a operadora olha para o cenário político, social, financeiro e ambiental para adequar a sua realidade à situação real do Brasil, principalmente em relação ao segmento da Saúde Suplementar. Em 2010, tivemos a abertura de uma unidade de atendimento em Brasília, além da estruturação de uma área de Planejamento.

Também foram estabelecidas 12 diretrizes estratégicas:

- 1) Obter receita bruta de R\$ 1.050 bilhão.
- 2) Reduzir o custo assistencial para 85%.
- 3) Obter resultado operacional de 2,5% sobre a receita bruta.
- 4) Obter resultado líquido de 4% sobre a receita bruta.
- 5) Fidelização de clientes e parceiros.
- 6) Diversificar segmentos de clientes.
- 7) Estreitar o relacionamento com as Unimed's.
- 8) Garantir o atendimento ao cliente.
- 9) Implantar as melhorias nos processos identificados no diagnóstico organizacional.
- 10) Integrar e estabilizar as ferramentas de TI, alinhadas aos processos operacionais.
- 11) Consolidar a política de sustentabilidade social, ambiental e econômica.
- 12) Aumentar a identificação e a satisfação dos colaboradores com a empresa, mantendo-a entre as melhores para se trabalhar.

OS BASTIDORES DE UM ANO DE MUITO SUCESSO

Foram muito comemorados os dois marcos superados em 2010 na Central Nacional Unimed: um milhão de beneficiários de planos de saúde e ingresso superior a R\$ 1 bilhão. Mas talvez poucos saibam, fora da operadora, como isso foi obtido. No planejamento estratégico para 2010, no 'mapa de voo' para o ano, estavam metas como obter receita bruta de R\$ 1.050 bilhão; fidelização de clientes e parceiros; consolidar a política de sustentabilidade social, ambiental e econômica. O sucesso resultou da integração do trabalho entre diretoria, colaboradores e sócias para tirar, coletivamente, esses objetivos do papel.

O crescimento na base de clientes tem sido constante nos mais de 12 anos dessa operadora. Em 2000, eram 190.046. E mais de um milhão em 2010. O que consolida a CNU como a Unimed com mais clientes em um Sistema com 372 cooperativas.

Quase a totalidade dos clientes da CNU é pessoa jurídica, empresarial. Os expressivos números de 2010 contaram com dois focos de atuação do marketing e comercial da operadora: novos clientes e crescimento dentro dos que já tinham contrato com a Central Nacional Unimed.

Foram mais de 70 mil vidas oriundas de novos clientes, como Tegma, que confiaram à operadora nacional 7.904 pessoas, e IOB, mais 1.299. Esses dois contratos, a propósito, abriram os negócios no ano passado. Quase 75 mil vidas decorreram de inclusões em contratos em andamento, o que tem um forte significado: clientes satisfeitos com os serviços prestados que ampliaram seus relacionamentos com a Central Nacional Unimed.



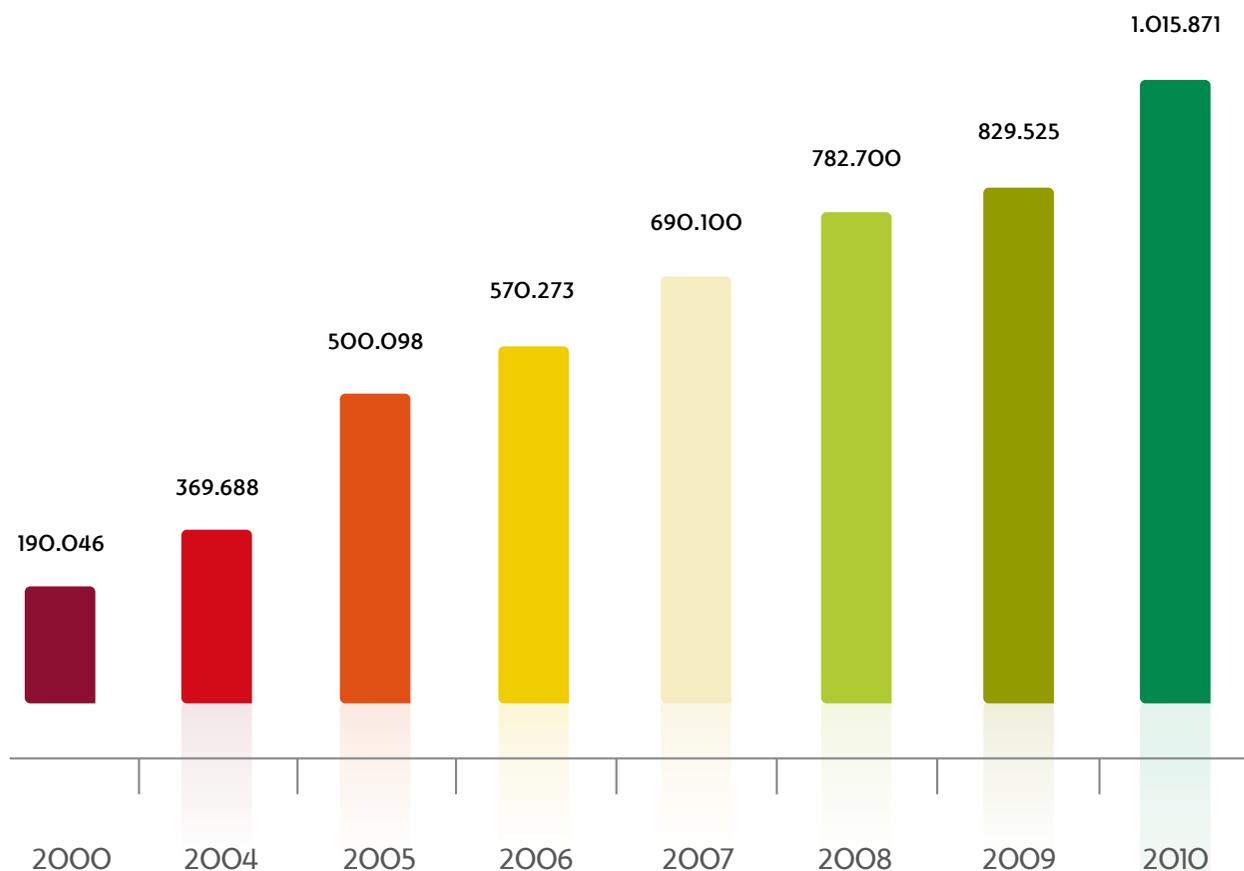
Anúncio veiculado em novembro de 2010, quando a operadora atingiu 1 milhão de vidas.

UM MILHÃO DE AMIGOS

Na história da CNU, 2010 jamais será esquecido. Foi o ano em que a operadora nacional chegou a um milhão de beneficiários. Um crescimento de mais 22% em relação às 830 mil vidas de 2009.

A Central Nacional Unimed soube aproveitar o notável crescimento econômico e as oportunidades geradas pelo aumento de empregos formais, além da ascensão da chamada nova classe média.

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CLIENTES



DISTRIBUIÇÃO DE CLIENTES

	2008	2009	2010
Pessoa Jurídica	761.100	809.893	997.304
Pessoa Jurídica Migrada da Unimed SP	4.164	3.318	3.128
Pessoa Física Migrada da Unimed SP	17.436	16.314	15.439
Total	782.700	829.525	1.015.871

PROTEÇÃO NO TRABALHO

MODALIDADE	2008	2009	2010
Saúde Ocupacional	36.759	37.690	51.902
Acidente de Trabalho	124.84	208.456	268.645

NOVOS CLIENTES 2010

EMPRESA	MÊS/FECHAMENTO	Nº VIDAS/FECHAMENTO
IOB	01/JAN/10	1.299
TEGMA	01/JAN/10	7.904
CAPGNEMI	15/JAN/10	721
CONSÓRCIO FÉRTIL	01/FEV/10	1.187
GASOIL TECNOLOGIA	01/FEV/10	1.171
SCHLUMBERGER	01/MAR/10	3.681
IUNI EDUCACIONAL	01/MAR/10	4.309
SKANSKA	01/MAR/10	7.853
CAR-AMBIENTAL	01/ABR/10	489

NOVOS CLIENTES 2010

EMPRESA	MÊS/FECHAMENTO	Nº VIDAS/FECHAMENTO
FERTILIZANTES HERINGER	01/ABR/10	4.861
FOXCONN	01/ABR/10	4.197
KANTAR WORDPANEL	01/ABR/10	301
REFRESCO GUARARAPES	01/ABR/10	7.894
SULZER BRASIL	01/ABR/10	154
MANGELS	01/MAI/10	1.169
BRASVENDING	01/JUN/10	542
ARM TELECOM	20/JUN/10	2.430
FIDENS ENGENHARIA	01/JUL/10	988
ADM DO BRASIL	01/AGO/10	6.505
KATOEN NATIE	01/AGO/10	3.028
TOMÉ PARTICIPAÇÕES	01/AGO/10	4.826
COMANDO DIESEL	01/SET/10	356
ATACADÃO	01/OUT/10	453
CONTAX	01/NOV/10	4.806
COOPER STANDART	15/NOV/10	114
ZF SACH'S	01/DEZ/10	3.038
TOTAL:		74.276

CRESCIMENTO DA CARTEIRA DE CLIENTES

EMPRESA	VIDAS
AMBEV	792
CAMARGO CORRÊA	4.486
CONSÓRCIO FÉRTIL	250
DANONE	763
ECOVIAS	360
FUNDAÇÃO ITAÚ	16.384

CRESCIMENTO DA CARTEIRA DE CLIENTES

EMPRESA	VIDAS
GERDAU	9.533
JBS	1.888
KLABIN	7.468
KRAFT	600
PEPSICO	4.304
PROJECTO	340
RIMET	736
SADIA	1.800
SIEMENS	480
TOMÉ	1.269
TRISHOP ITAÚ	8.202
UNILEVER	4.473
VOTORANTIM	5.257
WILSON SONS	665
WURTH	550
TOTAL:	70.600

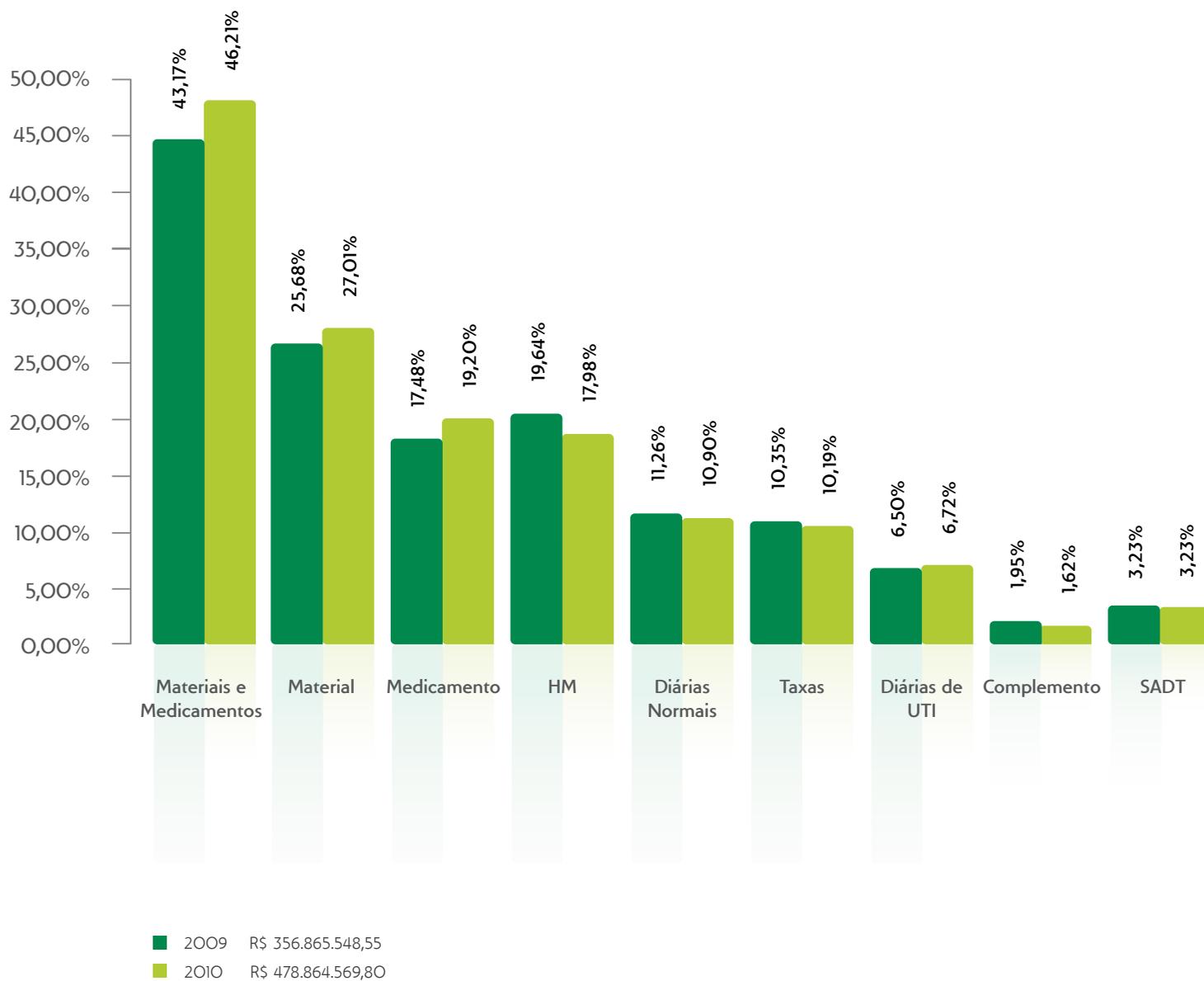
OPERADORA REPASSA MAIS DE R\$ 1 BILHÃO EM SERVIÇOS

Em 2010, foram repassados R\$ 1.001.066,00 bilhão em serviços para o atendimento dos clientes da Central Nacional Unimed - 25,11% a mais do que no ano anterior. Esse número é composto por aproximadamente 4,7 milhões de consultas no período, prestadas pelos médicos cooperados às diversas singulares do Sistema Unimed e cerca de 10 milhões de procedimentos entre Serviços Auxiliares de Diagnose e Terapia (SADT), tratamentos ambulatoriais e internações. Além das cooperativas que integram o Sistema Unimed, este número inclui o valor repassado à rede de prestadores.

COMPOSIÇÃO DA UTILIZAÇÃO

PROCEDIMENTOS/ANO	2009		2010	
	Quantidade	Valor (R\$)	Quantidade	Valor (R\$)
Consulta	4.246.199	162.717.208,29	4.745.257	192.345.568,72
SADT	7.628.375	208.001.030,19	9.061.251	248.721.831,65
Tratamento Ambulatorial	845.743	69.614.055,58	789.497	81.134.041,62
Internação	92.005	356.865.548,55	120.864	478.864.569,80
Total	12.812.322	797.197.842,61	14.716.869	1.001.066.011,79

COMPOSIÇÃO DA UTILIZAÇÃO DE INTERNAÇÕES



Os valores de complemento diminuíram, pois as Unimed's passaram os pacotes de forma aberta.

GRI 2, 2.10

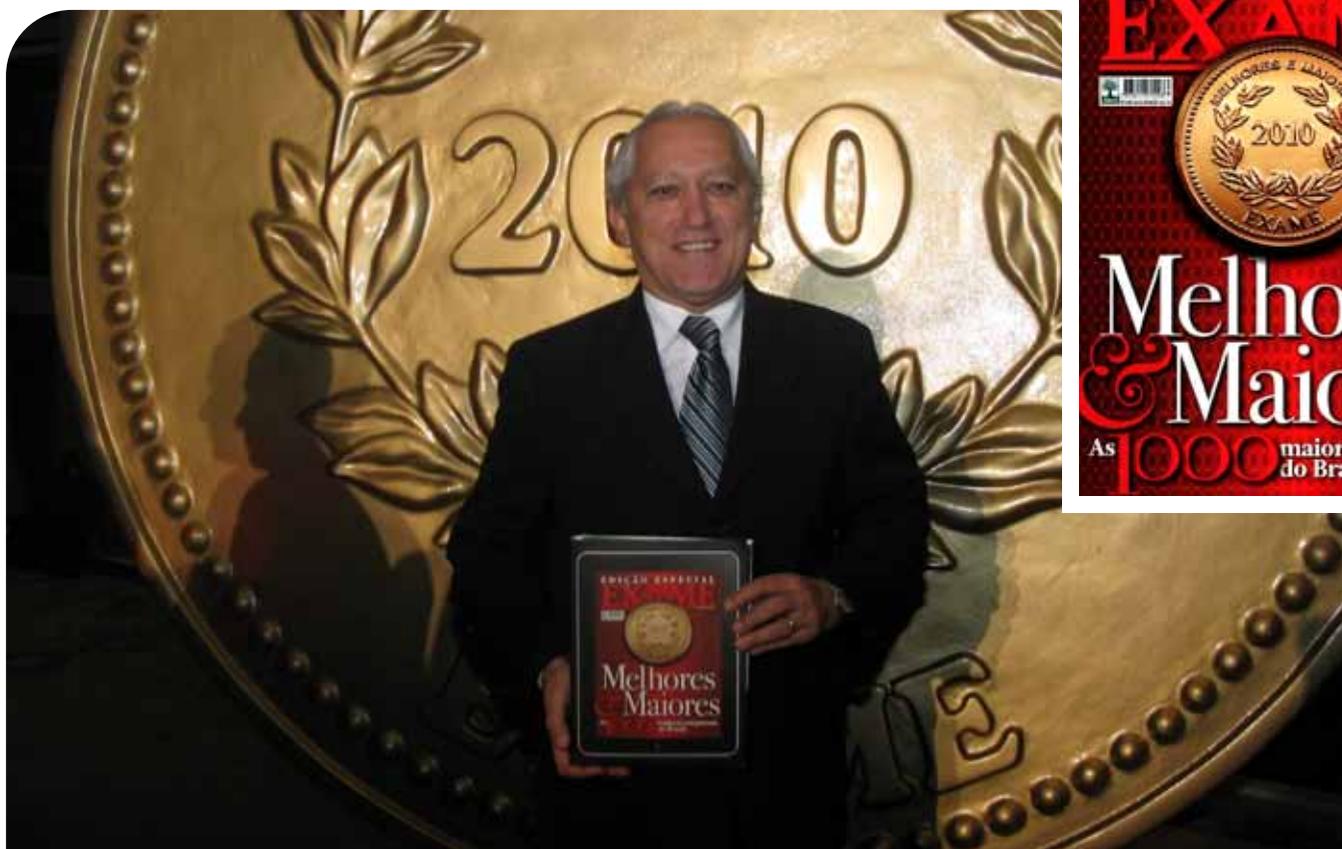
RECONHECIMENTO E PREMIAÇÕES

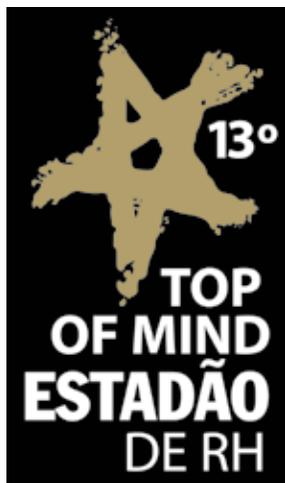


A CENTRAL NACIONAL UNIMED FOI AMPLAMENTE PREMIADA E DISTINGUIDA EM 2010.

Foi apontada pela quarta vez consecutiva como uma das 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar, segundo o Guia Você S/A Exame.

Subiu 50 postos no ranking Melhores e Maiores da Exame – ocupa o 439º lugar. Desde sua primeira participação nas Melhores e Maiores, em 2004, galgou 282 lugares.





Com o Sistema Unimed conquistou o Top of Mind Fornecedores de RH – pela 11ª vez. A marca Unimed foi escolhida pelos profissionais na categoria 'Convênio Médico'.

Ainda no Top of Mind RH, o presidente Mohamad Akl foi eleito Empresário de Destaque e a campanha de marketing da CNU para arrecadação de votos para a Unimed foi escolhida a melhor do prêmio, conquistando o 'Top Invention'.





Na Convenção Nacional Unimed, a CNU ganhou dois prêmios de Comunicação: o seu jornal on-line Tá Aqui, para colaboradores, e a revista especial sobre o Encontro Nacional Unimed de Recursos e Serviços Próprios foram eleitos os melhores em suas categorias.



E, na categoria Planos de Saúde, a Central Nacional Unimed se posicionou em 9º lugar no anuário 1000 Maiores Empresas do Valor Econômico.

NEGÓCIO: SAÚDE



GRI 1.2

A Central Nacional Unimed vem trilhando o caminho do crescimento, levando a oportunidade de atendimento médico de qualidade a um número cada vez maior de pessoas em todo o território nacional.

Com o avanço do número de postos de trabalho no País, ampliar a oferta desse benefício a uma população maior é mais tangível, assim como a possibilidade de orientar essa população e as comunidades no entorno a cuidar mais da saúde, do meio ambiente e a prevenir as doenças.

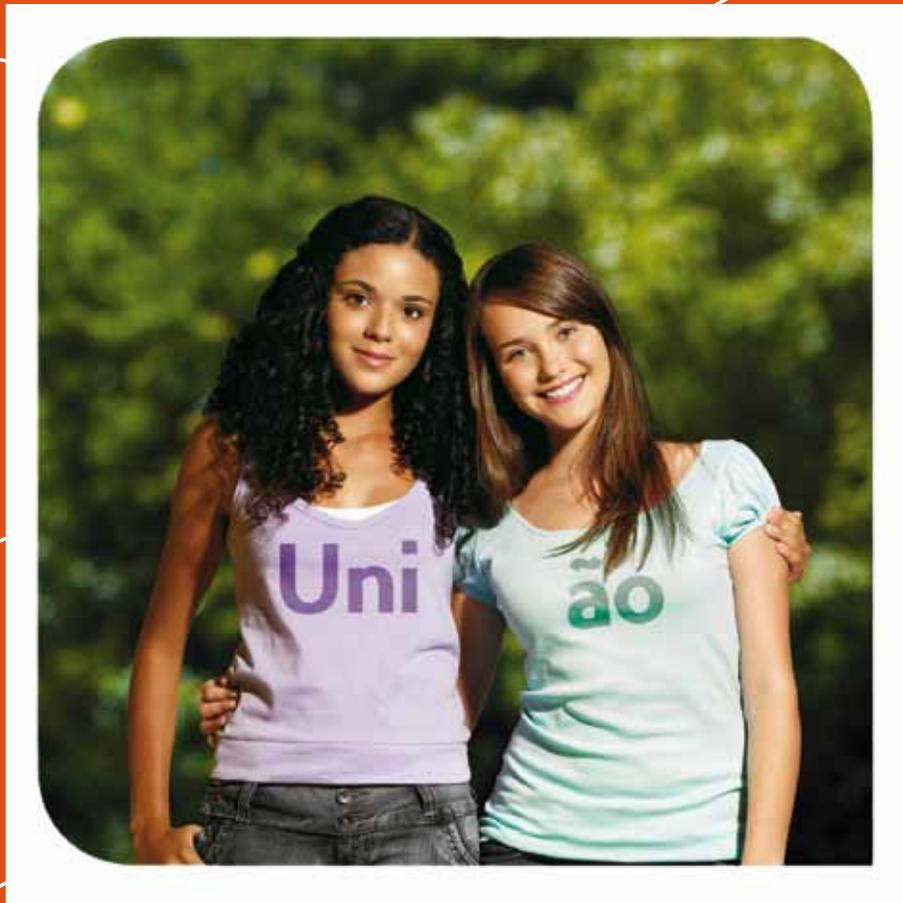
A CNU tem investido em campanhas de prevenção. Em 2010 abraçou a prevenção dos cânceres de Próstata e de Mama. Colaboradores e médicos de todo o Sistema Unimed têm reforçado dicas de boa alimentação, hábitos saudáveis e higiene, bem como ações em defesa do meio ambiente. A informação e bons exemplos também são formas de contribuir para a sustentabilidade de um país. Mas ainda há muito por fazer.

Com o advento da nova classe média – a ascensão da classe C, um mercado estimado em R\$ 834 bilhões – há mais possibilidade de crescimento, pois essas pessoas estão interessadas em adquirir planos de saúde.

São muitos os desafios na saúde suplementar: as determinações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a judicialização da medicina, o elevado índice de sinistralidade e a ameaça de retorno da inflação.

Em função de seu comprometimento com a qualidade de vida dos brasileiros, a Central Nacional Unimed não cruza os braços frente a esses obstáculos. Faz seu dever de casa exemplarmente e procura influenciar positivamente seus públicos de relacionamento. Mais do que avaliar cenários e reclamar de dificuldades, a operadora nacional Unimed é agente ativo de transformações.







RELACIONAMENTO E COMUNICAÇÃO

A Central Nacional Unimed aproveitou o bom momento também para lançar uma nova identidade visual para a empresa. Da união, confiança, diversidade e felicidade – pilares da companhia – extraiu um gesto: o abraço.

Vivenciado nas cenas de amigos e familiares, a importância do gesto foi capturada pelas lentes do fotógrafo J.R. Duran, que eternizou o momento em uma campanha que gira em torno do conceito "Juntos pela vida", razão de ser dessa operadora.

A partir de seis divisões (colaboradores, Unimeds, clientes, fornecedores, governo e sociedade) apresentaremos as principais ações da operadora, ao longo do ano de 2010, com vistas ao desenvolvimento desses agentes.



EMPRESAS

Unimed planeja compra para resistir à concorrência

Compartilha com o grupo de 377 cooperativas que tem o modelo de beneficiários de forma atualizada até 2014

Unimed planeja comprar a seguradora de saúde Unimed Saúde, com 17 milhões de beneficiários, para resistir à concorrência. A aquisição é parte de um plano de expansão da rede de serviços de saúde da Unimed, que busca fortalecer sua posição no mercado brasileiro. O plano prevê a compra de 17 milhões de beneficiários, o que representa um aumento de 15% no total de beneficiários da Unimed. A aquisição também prevê a compra de 17 milhões de beneficiários, o que representa um aumento de 15% no total de beneficiários da Unimed.

ESTRATÉGIAS

MAIS PRÓXIMA DOS CLIENTES MONNAMI-MIL-CERVA, UNIMED

Unimed planeja comprar a seguradora de saúde Unimed Saúde, com 17 milhões de beneficiários, para resistir à concorrência. A aquisição é parte de um plano de expansão da rede de serviços de saúde da Unimed, que busca fortalecer sua posição no mercado brasileiro. O plano prevê a compra de 17 milhões de beneficiários, o que representa um aumento de 15% no total de beneficiários da Unimed.

saúde

Fórum Unimed 2010

Novos desafios, novas estratégias

O segundo Fórum de Presidentes do Sistema Unimed transcorre em clima de confraternização e resenho, com presença maciça de público, apesar do momento crítico em que a gestão de saúde no Brasil se encontra.

Apesar de estar em um momento crítico, o Fórum de Presidentes do Sistema Unimed 2010 transcorre em clima de confraternização e resenho, com presença maciça de público, apesar do momento crítico em que a gestão de saúde no Brasil se encontra.

BoletimCentral

Informativo para o Sistema Unimed

Tais "Discos" de RH

Este boletim informativo aborda temas relevantes para o setor de Recursos Humanos, incluindo estratégias de recrutamento e retenção de talentos em um mercado competitivo.

ESPECIAL

FÓRUM DE PRESIDENTES DO SISTEMA UNIMED 2010

Novos desafios, novas estratégias

Este especial aborda os principais temas discutidos no Fórum de Presidentes do Sistema Unimed 2010, incluindo a importância de novas estratégias para enfrentar os desafios do mercado de saúde.

Em Tempo

Informativo para Médicos e Rede Credenciada

Cuidados Pacientes: proposta para se tornar especialista nas universidades

Este informativo discute a importância de melhorar os cuidados aos pacientes e a necessidade de formação especializada em universidades para enfrentar os desafios do mercado de saúde.

ESPECIAL

ENCONTRO NACIONAL UNIMED DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE - 2010

PRÊMIO NACIONAL UNIMED DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE 2010

Verá o seu nome em nossa agenda? Descubra na página 8

Apresenta, na página 13, a sua melhor experiência e eficiência

QUEM DISSE QUE FIGURINHA REPETIDA NÃO COMPLETA O ALBUM!

Com o lançamento do Unimed Saúde, o álbum de figurinhas está completo. Descubra as vantagens de ter o Unimed Saúde em sua carteira.

Unimed Saúde oferece a melhor cobertura de saúde para você e sua família, com planos flexíveis e atendimento personalizado.

Unimed

é estar presente em mais de 4 mil municípios.

é encontrar os desafios da vida com saúde.

é cuidar da vida de quem é malha de pessoas.

é contar com as 375 Unimed pagadoras por todo o Brasil, atendendo aos nossos clientes.

A Central Nacional Unimed se orgulha em ser a operadora nacional dos planos de saúde empresariais Unimed.

Central Nacional Unimed
Juntos pela vida.
www.centralnacionalunimed.com.br

É ASSIM QUE MEDIMOS O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS Nossos CLIENTES, FUNCIONÁRIOS E MÉDICOS.

A Central Nacional Unimed sempre acredita e investe no valor das pessoas. Por isso, ela não para de crescer. Hoje a Central Nacional Unimed conta com mais de 900 mil vidas e um quadro de funcionários formado por 750 pessoas que trabalham juntos para oferecer a melhor experiência possível para nossos clientes e colaboradores. São essas as pessoas e colaboradores que fazem a diferença na Central Nacional Unimed. E são eles que fazem a nossa marca e grande conquista.

Central Nacional Unimed

CNU na mídia

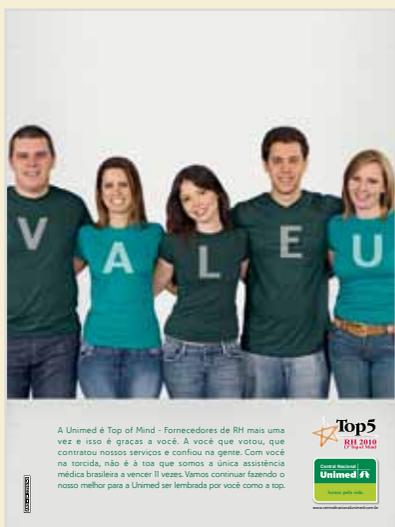
A Central Nacional Unimed considera a comunicação, o relacionamento e as boas práticas de gestão propulsores do crescimento e do amadurecimento de qualquer empresa. Não por outro motivo, a operadora trabalha pesado para promover esses itens, independentemente de qual seja o público em questão.

É por isso que, na operadora, eles receberam tratamento especial em 2010. Foram enviadas diversas publicações (impressas e por meio digital) dirigidas a colaboradores Unimeds, médicos, prestadores e clientes. O objetivo foi fazer a informação circular em todas as esferas da empresa e promover relacionamentos para que todos se enriquecessem com a troca de experiências.

Também pontificamos na mídia externa. A Central Nacional Unimed ocupou espaço em publicações como PropMark; TI Inside Outsourcing; Investimentos e Notícias (sucessor do InvestNews); Saúde Business Web; Correio do Povo; Correio de Uberlândia; revista Cliente S/A; Correio Braziliense, entre outros. Foram **21.682** centímetros quadrados de espaço ocupado, que representariam **R\$ 2.581.875,65**, caso fosse material publicitário.

A Central Nacional Unimed também teve anúncios na mídia impressa e internet em todo o Brasil. De setembro a dezembro foram feitos seis prints de internet e seis peças para mídia impressa. Um investimento de R\$ 341.796,00. Entre os anúncios veiculados destaca-se a peça "1 milhão de vidas", marca alcançada pela operadora no seu 12º ano de existência.

Em nossa comunicação com o mercado, observamos os princípios do órgão de autorregulamentação do setor, o CONAR (Conselho de Autorregulamentação Publicitária). Nunca registramos multa, litígio ou reclamações por prática desleal ou perda de privacidade por parte dos clientes.



COLABORADORES

Para a Central Nacional Unimed, cuidar dos colaboradores é preceito fundamental.

A preocupação com a saúde das pessoas começa em casa, por esse motivo procuramos adotar para nossos colaboradores, em 2010, a mesma cultura praticada com nossos clientes.

Família CNU continua a crescer

Em 2009, eram 720 colaboradores; em 2010, esse número subiu para 773. As mulheres são a maior parte.

Contratos CLT	763
Estagiários	3
Aprendizes	3
Diretores	4
Total	773
Mulheres	506
Homens	267



Mais uma vez uma das melhores empresas para você trabalhar

Quem não gostaria de trabalhar em uma companhia apontada **quatro vezes consecutiva** como uma das 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar, segundo o Guia Você S/A Exame?

A operadora nacional constou do ranking das empresas com o melhor desempenho na gestão de pessoas do País.

Respeitar e valorizar o trabalho de cada um está no DNA da Central Nacional Unimed. Por isso, os colaboradores da empresa demonstram satisfação em integrar a equipe e fazer bem suas atividades.

A prova está na pesquisa de clima realizada em 2010, com 553 pessoas (72% dos colaboradores), a qual indicou que 99% dos entrevistados recomendavam a Central Nacional Unimed como ótima empresa para se trabalhar.



Os colaboradores acreditam no potencial de crescimento da companhia, em sua ética na condução de negócios e que as ações de responsabilidade agregam valor à marca. Os meios internos de comunicação e o planejamento estratégico foram considerados muito bons por 96% dos entrevistados.

A pesquisa apurou ainda que 92% dos colaboradores se consideram muito felizes por trabalhar na companhia. Esse índice decorre, também, das várias ações promovidas pela Central Nacional Unimed para a valorização de sua equipe, como campanhas voltadas para seus públicos internos (com ações preventivas de saúde da mulher e do homem) e um café da manhã que reuniu quase toda a equipe, inclusive dirigentes, sob o tema Felicidade, no qual foram apresentados a todos os resultados de 2010 e as metas estratégicas para 2011. Outro diferencial da CNU: aqui, a informação é para todos.

De acordo com a pesquisa do Guia Você S/A Exame, os colaboradores estão felizes com a Central Nacional Unimed:

- ✓ 88,5% se identificam com a empresa;
- ✓ 78,5% estão satisfeitos e motivados;
- ✓ 73,7% acreditam ter desenvolvimento;
- ✓ 75,1% aprovam seus líderes.

GRI EC3

Entre os benefícios oferecidos pela empresa, estão:

- ✓ Assistência médica e odontológica;
- ✓ Vale-transporte;
- ✓ Vale-refeição;
- ✓ Vale-alimentação;
- ✓ Auxílio-creche;
- ✓ Auxílio para estacionamento;
- ✓ Participação nos resultados;
- ✓ Programa de incentivo à educação;
- ✓ Seguro de vida;
- ✓ Crédito pessoal consignado;

- ✓ Ginástica laboral;
- ✓ Horário flexível;
- ✓ Semana da massagem;
- ✓ Programa de gestantes;
- ✓ Convênio com academias;
- ✓ Comemoração em datas especiais;
- ✓ Parceria com parques de diversão e cinema;
- ✓ Parceria com instituições de ensino, extensiva aos dependentes;
- ✓ Assistência para emergência em viagens;
- ✓ Convênio com farmácias;
- ✓ Subsídio para ônibus fretado;

Funcionário bem treinado

GRI LA10

A Central Nacional Unimed tem por norma treinar seus funcionários para que desempenhem bem suas funções, com espírito e respeito socioambiental.

A média de horas de treinamento/ano por colaborador:

- ✓ líderes: 34 horas;
- ✓ treinamentos internos: 13 horas;
- ✓ treinamentos externos: 4 horas;
- ✓ estagiários: 47 horas.



Colaboradores protegidos

O departamento de Medicina e Segurança do Trabalho e a área de Recursos Humanos da Central Nacional Unimed não mediram esforços para cuidar da saúde dos colaboradores e fizeram uma programação interna para o ano todo.

Foram 10 eventos. Acompanhe o quadro:

- ✓ Programa da Semana da Mulher;
- ✓ 11ª Campanha de Vacinação contra a Gripe;
- ✓ Campanha contra o Tabagismo;
- ✓ Semana do Homem – Saúde Masculina;
- ✓ Combate ao Colesterol;
- ✓ Programa de Saúde Vocal na Central de Atendimento;
- ✓ Programa de Alimentação Saudável;
- ✓ Campanha contra o Estresse;
- ✓ Dia Nacional da Luta Contra o Câncer;
- ✓ Campanha contra a AIDS.



CIPA E SIPAT SEGUEM A TODO VAPOR

"Cuide da sua vida. Só assim você vai conseguir cuidar da vida alheia". Com esse mote, a Central Nacional Unimed promoveu a Semana Interna de Prevenção ao Acidente de Trabalho. Na programação, temas como estresse, relacionamentos, meditação, bem-estar e qualidade de vida. Brindes e massagens deixaram os dias mais leves e relaxantes durante o evento.

Também em 2010, a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) elegeu novos membros para representá-la. Cabe aos eleitos zelar pela observância das normas e regulamentos internos de segurança e sugerir novas alternativas de prevenção, além de investigar e analisar os acidentes ocorridos na cooperativa.



Comitê de Comunicação aproxima colaborador ao negócio e às novidades da CNU

Em 2010, os membros do Comitê de Comunicação da CNU seguiram com as suas atividades. Mensalmente, a equipe de trabalho se reuniu para discutir estratégias e novas possibilidades para integrar os colaboradores ao negócio e às novidades da operadora.



No túnel do tempo

As festas de confraternização da Central Nacional Unimed são famosas. Não faltam animação e motivos para comemorar o fim do ano. Em 2010, não foi diferente. A operadora reuniu seus colaboradores em uma superfesta ao som dos Paralamas do Sucesso. Fantasiados, os funcionários reviveram o clima das décadas passadas.



Café e felicidade

No tradicional café da manhã de fim de ano com os colaboradores da Central Nacional Unimed o clima foi de felicidade. A diretoria executiva, recebeu grande parte dos quase oitocentos colaboradores da operadora. Além disso, os diretores fizeram questão de, entre outras coisas, agradecer o compromisso e a dedicação de cada um no dia a dia de trabalho da operadora. E todos foram homenageados com um vídeo estrelado por toda a equipe CNU.



INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES A PRÁTICAS TRABALHISTAS

GRI LA1

Total de trabalhadores por tipo de emprego,
contrato de trabalho e região

TIPO DE EMPREGO

20 horas	1
120 horas	23
150 horas	75
180 horas	117
220 horas	557
Total Geral	773

CONTRATO DE TRABALHO

CLT	763
Estágio	3
Aprendiz	3
Diretores	4
Total Geral	773

REGIÃO

Sul	1
Sudeste	728
Norte	0
Nordeste	23
Centro-Oeste	21
Total Geral	773

Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região

FAIXA ETÁRIA

	Total	Admissões	Demissões	Rotatividade
30 anos	263	80	45	23,76%
30 a 50 anos	470	76	51	13,51%
50 anos	40	4	8	15,00%
Total Geral	773	160	104	17,08%

GÊNERO

	Total	Admissões	Demissões	Rotatividade
Feminino	506	101	67	16,60%
Masculino	267	59	37	17,98%
Total Geral	773	160	104	17,08%

REGIÃO

	Total	Admissões	Demissões	Rotatividade
Sul	1	0	2	16,00%
Sudeste	728	130	99	15,00%
Norte	0	0	0	-
Nordeste	23	8	2	21,74%
Centro-Oeste	21	22	1	54,76%
Total Geral	773	160	104	17,08%

UNIMEDS

Pesquisa Datafolha confirma: 8 em cada 10 UnimedS estão satisfeitas com a Central Nacional Unimed.

Conhecer o grau de satisfação das singulares associadas em relação à Central Nacional Unimed. Com esse objetivo, o instituto de pesquisa Datafolha ouviu, entre os dias 28 de junho e 17 de agosto, 200 cooperativas Unimed. O resultado: oito em cada 10 estão satisfeitas com o desempenho da operadora nacional do Sistema Unimed.

Além do papel da cooperativa, a pesquisa abordou os seus pontos positivos, a opinião sobre a estrutura administrativa da operadora e sugestões para a sua melhoria. As entrevistas, realizadas com singulares de todo o Brasil, em 92% dos casos, foram feitas com os seus presidentes. A margem de erro máxima do estudo é de quatro pontos percentuais para mais ou para menos, dentro do nível de confiança de 95%.



Outros pontos fortes da Central Nacional Unimed, segundo as Unimeds:

- ✓ Divulgação e fortalecimento da marca Unimed em eventos e feiras de negócios voltados aos públicos de RH e mercado em geral.
- ✓ Comunicação com as associadas por meio do Boletim Central impresso e em sua versão on-line, além do site da operadora.
- ✓ Presença em simpósios locais, regionais e nacionais do Sistema Unimed, divulgando o trabalho da Central Nacional Unimed e estreitando relacionamentos e parcerias.
- ✓ Número representativo de usuários, que são atendidos pelas associadas em todo o País.
- ✓ Incentivo ao Intercâmbio Eletrônico.

Apoio que faz a diferença

O apoio das sócias também fez a diferença para a Central Nacional Unimed em 2010. Todos os representantes das associadas presentes em sua Assembleia Geral Ordinária aprovaram os pareceres da auditoria independente e do Conselho Fiscal.

As sobras da CNU no exercício 2009 totalizaram R\$ 11.458 milhões, dos quais R\$ 9.739 milhões, já deduzidos os valores para fundos obrigatórios, estiveram à disposição da assembleia. Os participantes deliberaram destinação integral à cota de capital.

Novos valores para as consultas

Na onda dos bons fluidos, a operadora reajustou, em junho de 2010, o honorário médico para as consultas do Intercâmbio Nacional. Os novos valores tiveram reajustes de 10% e passaram a ser R\$ 44,00 para consultas eletivas, e R\$ 33,00 para as consultas de emergência.



Mais eventos, mais integração

Os eventos organizados pela Central Nacional Unimed, todos gratuitos, são sempre bem-vindos para as cooperativas do Sistema Unimed. Em 2010, 1.805 pessoas participaram dos encontros, que tiveram média de 93% de aprovação.

Durante os encontros, cada vez mais frequentados, as cooperativas se integram e se desenvolvem com as trocas de experiências, fortalecendo as cooperativas e, conseqüentemente, o Sistema Unimed.

Foram promovidos eventos para profissionais de diversas áreas das cooperativas, além de um fórum para presidentes. Esses encontros já fazem parte do calendário do Sistema Unimed e propiciam novidades tecnológicas, administrativas, troca de experiências e novos negócios.

Além dos eventos, a operadora faz questão de ir até as Unimeds, visitá-las em suas casas. Em 2010, mais de 30 singulares receberam a Central Nacional Unimed em suas cidades.

Fórum de Presidentes

Cento e setenta e dois presidentes e dirigentes das cooperativas Unimed, de diversas regiões do Brasil, se reuniram pela segunda vez consecutiva para discutir o cenário atual da saúde suplementar no país, os novos desafios e possíveis estratégias para driblar as adversidades do segmento.

Entre "Desafios e Estratégias", falou-se da concentração no mercado de saúde suplementar, da sinistralidade e da oportunidade de aproveitar a evolução econômica das classes sociais C e D para oferecer novos produtos.



Prêmio Nacional Unimed de Relacionamento chega à terceira edição com recorde de participação

Organizada e promovida pela Central Nacional Unimed, a última edição do Prêmio Nacional Unimed de Relacionamento foi a mais concorrida de todas. Cinquenta e quatro Unimeds se inscreveram para participar da competição, o que comprova o compromisso e a dedicação das cooperativas em busca do desenvolvimento de suas centrais de atendimento. Para profissionalizar ainda mais a premiação, em 2010 a CNU contratou uma consultoria externa para ajudar a avaliar os casos inscritos. Itens imprescindíveis como cordialidade, eficiência, simpatia, inovação e criatividade foram alguns dos principais diferenciais considerados.



Calendário de eventos promovidos pela CNU para as Unimed

Março

Seminário Nacional Unimed de Medicina Preventiva - 2010

Maio

Encontro Nacional Unimed de Recursos e Serviços Próprios e Jornadas Nacionais Unimed de Enfermagem e Farmácia Hospitalar - 2010

Encontro Nacional Unimed de Assistentes Sociais - 2010

18º Encontro Nacional Unimed de Vendas

Agosto

Fórum Nacional Unimed de Presidentes - 2010

Seminário Nacional Unimed de Saúde Ocupacional e Acidente do Trabalho - 2010

Outubro

19º Encontro Nacional Unimed de Vendas

Novembro

Encontro Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente - 2010

Comitês

Os comitês organizados pela Central Nacional Unimed são excelentes oportunidades para que as Unimed se reúnam e, juntas, encontrem soluções para as adversidades. Mais importantes ainda são as experiências compartilhadas a cada encontro.

Em 2010, os Comitês de Medicina Preventiva e Mercado, se reuniram quatro vezes, assim como o Grupo Permanente de Atendimento. Já o Comitê de Recursos e Serviços Próprios promoveu três encontros ao longo do último ano.



Presença nos eventos promovidos por Unimed e Federações

Por meio de patrocínio e estandes, a Central Nacional Unimed está fortemente presente nos eventos e simpósios promovidos pelas Unimed em todo o país. Com isso, ganha em relacionamento e presença de marca para o público interno.

Em 2010, a CNU prestigiou os seguintes eventos:

- ✓ Convenção Estadual Unimed de Santa Catarina
- ✓ Simpósio das Unimed do Estado do Paraná (SUESPAR)
- ✓ Simpósio das Unimed do Estado de São Paulo (SUESP)
- ✓ Simpósio das Unimed do Estado de Minas Gerais (SUEMG)
- ✓ Simpósio das Unimed do Rio de Janeiro e Espírito Santo (SUERJS)







40ª Convenção Nacional Unimed

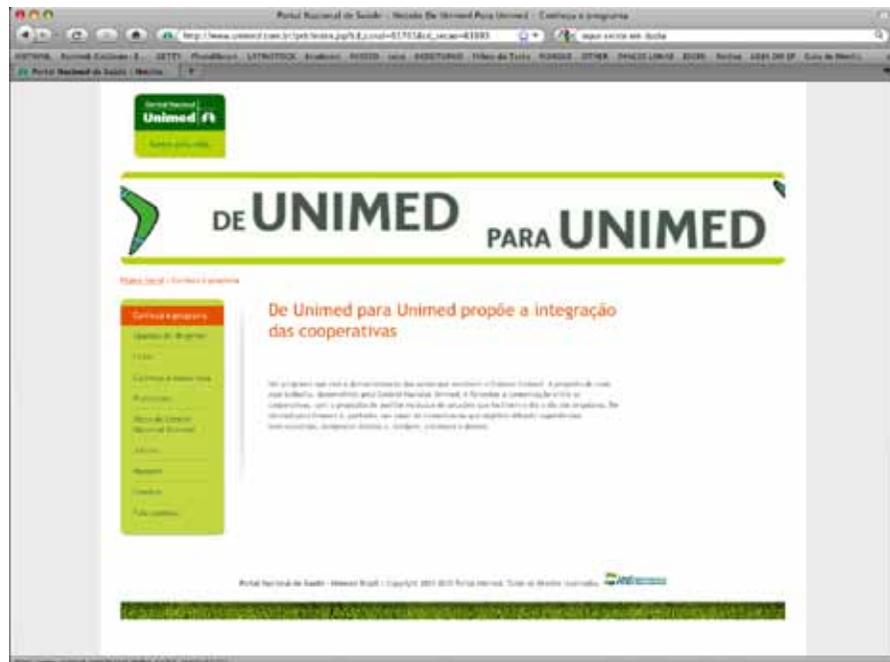
Com o tema "Cooperação, Cooperado e Cooperativismo – A força por definição", a Convenção Nacional Unimed 2010 reuniu cerca de mil pessoas e contou com debates, palestras e duas feiras: de negócios e de intercooperação.

A feira de negócios apresentou novidades e parcerias fundamentais para o crescimento das cooperativas.

Patrocinadora do evento, a Central Nacional Unimed teve participação especial na 40ª Convenção Nacional Unimed. O estande da operadora foi um convite à alegria. Brincadeiras e sorteios de brindes, entre eles um netbook por dia, fizeram parte das atividades propostas pela cooperativa, sempre sob o mote de 'família', conceito escolhido pela CNU.

Mohamad Akl, presidente da operadora, participou da programação técnica do evento. O dirigente fez uma palestra intitulada "Um milhão a seu dispor", na qual abordou diversos temas, dentre eles a marca, à época, de quase um milhão de beneficiários atendidos pela operadora.

Akl ressaltou também o crescimento da operadora nos últimos 12 anos, superior a 300%. Falou ainda sobre os mais de R\$ 3,5 bilhões que a Central Nacional Unimed repassou às suas associadas ao longo desses anos. O dirigente citou também o Fundo de Investimentos em Multimercados, a nova aposta da Central Nacional Unimed para ajudar a promover o desenvolvimento da rede de recursos e serviços próprios do Sistema Unimed.



Hot-site de Unimed para Unimed

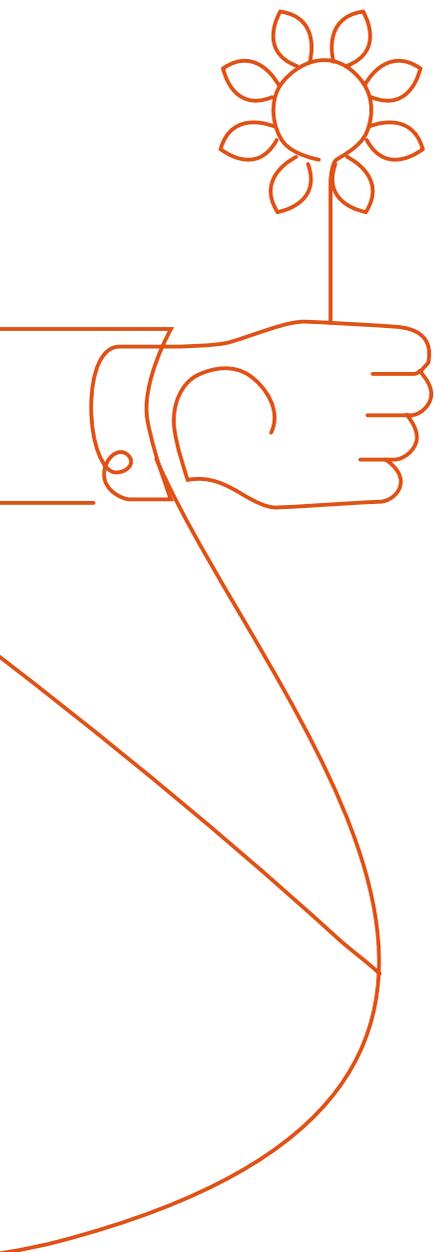
Mais uma novidade da Central Nacional Unimed entrou no ar em 2010. Foi o hot-site de Unimed para Unimed, ferramenta dedicada à troca de experiências entre as cooperativas do Sistema Unimed. O endereço eletrônico traz dicas da operadora para facilitar o dia a dia das cooperativas, a opinião dos dirigentes fotos e trabalhos das Unimeds.

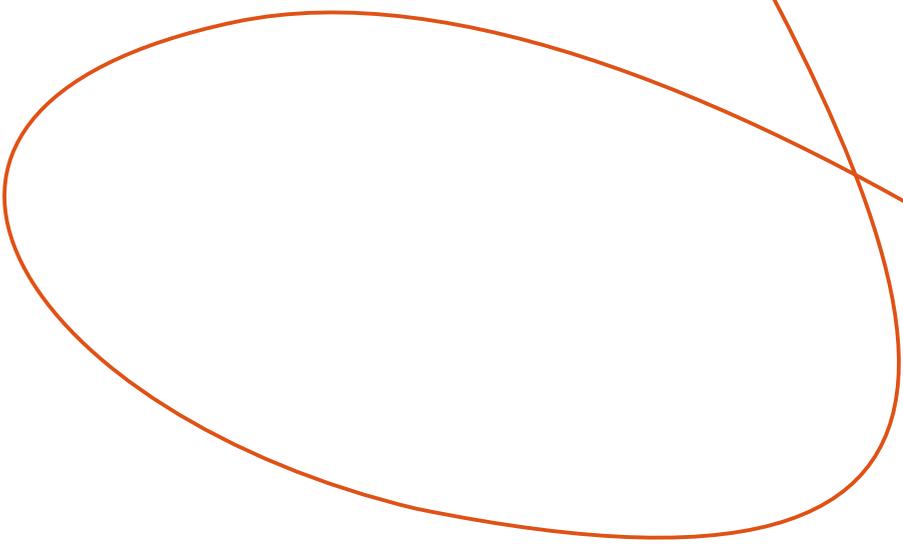
O site, www.centralnacionalunimed.com.br/deunimedparaunimed, entrou em cena um ano após a criação do "Programa de Unimed para Unimed", destinado a ser canal de troca de experiências e vivências entre as cooperativas do Sistema Unimed.

Recursos e serviços próprios

Ter recursos próprios significa controlar mais de perto a qualidade e o custo dos serviços. Gera riquezas para o Sistema Unimed, reduz a sinistralidade e cria empregos. Com hospitais, laboratórios, prontos-atendimentos e farmácias, a marca também contribui com a destinação de resíduos e a consequente proteção ambiental.

Quando bem gerenciado, todo recurso próprio faz bem à saúde dos clientes, dos médicos cooperados, dos colaboradores. Enfim, da sociedade, do meio ambiente.





A Central Nacional Unimed defende o crescimento e o desenvolvimento da rede de recursos e serviços próprios do Sistema Unimed.

O Sistema Unimed já conta com expressivos números e qualidade de recursos próprios:

- ✓ 101 hospitais;
- ✓ 18 hospitais-dia;
- ✓ 158 prontos-atendimentos;
- ✓ 74 laboratórios;
- ✓ 34 centros de diagnósticos;
- ✓ 159 farmácias.

A Central Nacional Unimed acredita que a evolução das operadoras de planos de saúde esteja na verticalização e na gestão competente. O avanço para acreditação e certificação dessas instituições é determinante para o fortalecimento das cooperativas do Sistema Unimed.

Dos 101 hospitais da rede própria, 14 são acreditados pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).

On-line, Rede Nacional de Prestadores esclarece dúvidas e leva informações às Unimed

Dúvidas na hora de atualizar as informações junto à Rede Nacional de Prestadores? Para esclarecê-las, a Central Nacional Unimed, responsável pela atualização da rede, criou em 2010 uma publicação on-line com todas as informações pertinentes a essa importante ferramenta, que, entre outras funções, zela pela manutenção do banco de dados que atualiza a Rede Nacional de Prestadores do Sistema Unimed.

Posição da Rede Nacional de Prestadores

Médico	102.806
Hospital	3.096
Laboratório	4.992
Clínica	11.856
Pessoa Física não médico	1.836
Centro de diagnóstico	1.760
Parceiro comercial	8
Home care	34
Total	126.388

CLIENTES

Mais de 80% dos clientes satisfeitos

Pesquisa Datafolha, encomendada pela Central Nacional Unimed, mostrou que 81% dos beneficiários das empresas clientes da operadora estão satisfeitos com o plano de saúde. O resultado extremamente positivo expressa a força da marca Unimed e reafirma o seu posicionamento no mercado.

Em sua opinião, qual é o melhor plano ou seguro saúde, independentemente do preço?, perguntou a pesquisa. Para 72%

dos entrevistados, a resposta foi Unimed - entre as 13 opções de planos de saúde sugeridas. Esse item é importante porque mostra o crescimento do índice de satisfação. Em 2007, a operadora tinha a aprovação de 66% dos entrevistados, ante os 72% atuais.

Relacionamento sob medida

Ao longo do ano, muitas atividades foram realizadas pela área de Negócios da operadora com o propósito de melhorar ainda mais o relacionamento com os seus clientes. Ao todo, foram feitas 1.041 visitas e mais 118 unidades tiveram a presença da CNU em palestras de implantação. Noventa e nove empresas foram acompanhadas mensalmente, para análise da sinistralidade, e 39 executivos presenteados com um *check up* completo. Cafés da manhã para receber os clientes foram promovidos pela operadora durante o ano. Além disso, a CNU homenageou em 2010 os clientes que constaram do ranking das Melhores Empresas para Você Trabalhar, e os aniversariantes do mês.





Unimed Zaz Traz em dose dupla

Já é praxe. Anualmente, a operadora nacional do Sistema Unimed reúne seus clientes para uma manhã dedicada ao desenvolvimento profissional e relacionamento.

Atenta às mudanças comportamentais do mercado, cada vez mais convergente e participativo, a CNU abordou em 2010 dois temas muito discutidos. Na primeira edição do evento, Wellington Bega tratou "Chefes tóxicos: ameaça ou oportunidade?" e, na segunda edição, Silvio Frison traçou um panorama das redes sociais e de sua influência no comportamento dos clientes.



Apoiada em pilares como felicidade, confiança, diversidade e união, a Unimed nasceu para cuidar de vidas como você e hoje é referência nacional em saúde. Esse é o nosso plano. Cercar você de carinho, cuidados e benefícios, e estar sempre ao seu lado para garantir tranquilidade, bem-estar e qualidade de vida. Obrigado por contar com a Unimed. Juntos temos muito que comemorar.

15 de setembro, Dia do Cliente

Uma homenagem da Central Nacional Unimed ao seu dia.

No Dia do Cliente, operadora celebra a data com uma campanha especial de marketing

Para a CNU o Dia do Cliente não poderia passar em branco. Ao contrário, a data precisa ser comemorada em grande estilo. Por esse motivo, em 2010 a operadora criou uma campanha especial de marketing, compartilhada com todas as cooperativas Unimed. Além disso, os clientes que estiveram em sua sede, ou em alguma de suas filiais, foram recebidos com brincadeiras, brindes e um lanche especial.



15 de setembro, Dia do Cliente.
Uma homenagem da Central Nacional Unimed a



No Dia do Cliente, venha se cobrir de saúde e bem-estar.

Como você já sabe, o grande objetivo da Central Nacional Unimed não é apenas vender planos de saúde, mas sim apoiar todos os seus planos de vida.

Para mostrar tudo isso e reforçar como você é importante para nós, preparamos atividades cheias de bem-estar e saúde neste Dia do Cliente.

Passa no posto de atendimento Unimed durante essa semana e entre em contato com você, participando de aulas de Yoga, alongamento, relaxamento e aprendendo técnicas de respiração.

Esperamos por você.

15 de setembro,
Dia do Cliente.
Uma homenagem da
Central Nacional Unimed
ao seu dia.





Central Nacional Unimed no 36º Conarh

A operadora nacional de planos de saúde mais uma vez esteve presente no Conarh. Mostrou na 36ª edição do evento seu estande com o tema "Juntos pela vida" e informações sobre seus planos de saúde e atuação no mercado, além de brincadeiras e brindes. Todas as atividades reforçaram os pilares da empresa: união, confiança, diversidade e felicidade.



Saúde Ocupacional e Acidente do Trabalho

Quase metade das cooperativas Unimed já oferece produtos de saúde ocupacional (49%) e de acidentes de trabalho (45%). São importantes para as empresas e para as operadoras do Sistema Unimed que comercializam o produto, pois significam ampliação do mercado de medicina suplementar.

O produto Proteção no Trabalho – Saúde Ocupacional cresceu 37,72% em 2010. O produto Proteção no Trabalho – Acidente do Trabalho, 28,84%.

Mais clientes, mais investimento

A Central Nacional Unimed sabe que quanto mais clientes conquistar, mais terá de se aperfeiçoar em TI para manter seu nível de qualidade em produtos, serviços e agilidade. Tem ciência ainda de que parte do sucesso alcançado nos últimos anos está diretamente associada ao seu trabalho e investimento para se manter atualizada tecnologicamente.

Em 2010, os investimentos em tecnologia da informação somaram R\$ 5 milhões.

Desempenho nota A no O800 e no Intercâmbio Eletrônico

O consumidor atual mudou muito nos últimos anos. Ficou mais exigente. Busca cada vez mais informações sobre o que deseja, seja na Internet ou com pessoas que já fizeram uso desse ou daquele serviço. Aprendeu a comparar informações e a exigir relações cada vez mais personalizadas e imediatas com marcas e empresas. São verdadeiras mídias que, portanto, podem derrubar ou fortalecer a imagem de uma empresa, de um produto ou de um serviço.

Diante de tal dinamicidade e quebra de paradigmas, o relacionamento com o consumidor também vem sofrendo modificações profundas.

A Central Nacional Unimed continua investindo na melhoria dos sistemas (virtualização e mapeamento de todos os processos), e da capacitação (treinamentos constantes) com o objetivo de fidelizar o atendimento a seus clientes internos e externos. E, mesmo após dois anos do início da vigência das novas regras para o serviço de atendimento ao consumidor (SAC), decreto 6.523, continua investindo no relacionamento com os clientes, conseguindo atender o decreto em sua integralidade.

Em 2010, por exemplo, 64 microcomputadores da Central de Atendimento foram virtualizados e todos os processos mapeados (58). Colaboradores foram treinados bimestralmente, tendo como objetivo melhorar o atendimento, sempre por intermédio de um atendimento personalizado.

Abaixo, quadro que mostra a evolução do número de pontos de atendimento e colaboradores versus o número de clientes.

Período	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Nº Clientes	318.639	369.688	500.098	570.273	684.775	684.775	829.525	1.015.871
Nº Colab.	90	87	108	120	156	183	193	204
Nº de PAs	19	33	59	70	102	102	104	104



O volume de chamadas, processos e reclamações vem caindo gradativamente na Central Nacional Unimed em relação aos anos anteriores. Vide quadro a seguir.

Com o Intercâmbio Eletrônico, implantado na CNU em 2003, o atendimento aos beneficiários ficou mais ágil, rápido e desburocratizado, com sistema autorizador próprio ou terceirizado.

O cenário favorável tem levado a empresa a se manter sempre no topo do Ranking da Unimed do Brasil, com nota A. Motivo de grande orgulho para a empresa, uma vez que está nessa classificação desde a sua implantação.

LIGAÇÕES

VOLUME DE CHAMADAS

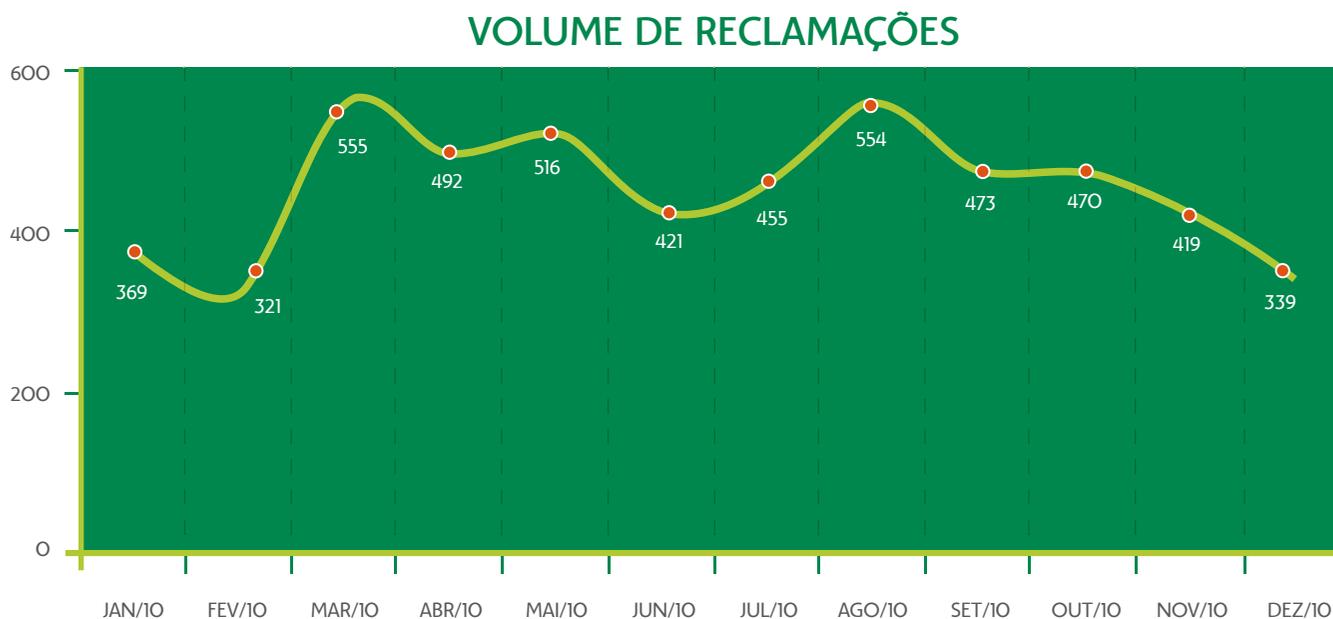


PROCESSOS

ACOMPANHAMENTOS DE PEDIDOS



RECLAMAÇÕES



Filiais em alta

Os clientes da Central Nacional Unimed são atendidos em território nacional pela rede de cooperativas e prestadores das cooperativas que compõem o Sistema Unimed. Além do Intercâmbio, realizado pelas singulares, a operadora dispõe de três estruturas próprias de atendimento: São Paulo, Salvador e, inaugurada em março de 2010, Brasília.

Em São Paulo, a rede credenciada é responsável, prioritariamente, pelo atendimento dos clientes herdados da extinta Unimed São Paulo. Em Salvador e Brasília, os prestadores da CNU são complementares às redes das cooperativas locais. Essa rede também atende os clientes de outras singulares pelo Intercâmbio Nacional.

As filiais são responsáveis pelo atendimento presencial e telefônico aos prestadores e pelas autorizações (clientes da Central Nacional Unimed e Intercâmbio), além de auditoria médica e perícia terceirizada.

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS PROCESSADOS EM 2010

Clientes CNU

Prestador CNU	São Paulo	Brasília	Salvador
Consultas	195.669	24.534	33.731
SADT	670.990	76.561	107.226
Ambulatório	68.149	2.423	8.992
Internações	7.737	809	1.704
Total	942.545	104.327	151.653

NÚMEROS DA REDE CREDENCIADA DIRETA À CNU

Tipo de Prestador	2009	2010
Hospitais	73	92
Clínicas	308	494
Laboratórios e Centros Diagnósticos	84	125
Consultórios (PF)	606	584
Fonoaudiólogos	140	162
Psicólogos	148	133
Home Care / Remoções	2	13
Gerenciamento de Crônicos	6	6
Bancos de Sangue e Terceiros	1	10
TOTAL	1.368	1.619

Em 2010, a Central Nacional Unimed, com o objetivo de melhorar o relacionamento com a rede credenciada, ouviu por meio de uma pesquisa Datafolha os profissionais que integram a sua rede direta de prestadores. A pesquisa foi realizada entre julho e agosto de 2010.

Segundo os entrevistados, dois dos principais pontos fortes da Central Nacional Unimed são pontualidade no pagamento e comunicação. Em relação aos pontos fracos, um dos mais citados foi o valor da remuneração. Está nos compromissos da operadora melhorar este item.



Gestão de Saúde. Viver mais e melhor

A Central Nacional Unimed acredita em vida com qualidade. Por isso, uma de suas maiores preocupações é monitorar a vida de pacientes com doenças crônicas, tais como diabetes, obesidade e pressão alta, a fim de orientá-los a respeito de mudança de hábitos alimentares e da prática de exercícios.

Doenças crônicas

A Central Nacional Unimed tem ainda um programa para monitorar e gerenciar pacientes crônicos com doença identificada em seis linhas de cuidados.

O objetivo é manter equilibrada a saúde dos monitorados, reduzindo eventos recorrentes de descompensação da doença de base.

São elas:

- ✓ doença cardio/cerebrovascular;
- ✓ diabetes;
- ✓ obesidade;
- ✓ doença pulmonar obstrutiva crônica;
- ✓ doença renal;
- ✓ neoplasia.

O monitoramento é feito em três instâncias:

1. Orientação médica telefônica 24 horas/dia e mensagens de SMS, que visam ao amparo e educação do usuário.
2. Telemonitoramento e orientação médica telefônica 24 horas/dia, mensagens de SMS com ligação feita por profissional da saúde, visando entender a situação do usuário, para auxiliá-lo na busca do equilíbrio da saúde.
3. Visita domiciliar feita por profissional de saúde qualificado para maior amparo na condução dos cuidados dispensados ao usuário.

Mas o programa de gestão de saúde em 2010 foi adiante. Promoveu campanhas de combate e prevenção ao câncer, que abrangeram 4.624 vidas elegíveis.

Foram feitos convites para a realização de exames da próstata (PSA), beneficiando 3.840 pessoas. E para a realização de mamografias em 1.082 mulheres.

Em 2010, o departamento de Medicina Preventiva da Central Nacional Unimed realizou 42.016 mil atendimentos a 3.536 clientes, uma média de 12 atendimentos por pessoa. Os atendimentos foram divididos da seguinte forma:

21.579 orientações médicas por telefone
 13.925 ações de telemonitoramentos - ligação telefônica ativa
 6.512 visitas de profissionais de saúde à residência

PRATIQUE
MEDICINA PREVENTIVA.

CÂNCER DE PRÓSTATA

Está comprovado que o câncer de próstata é o terceiro tumor maligno mais diagnosticado no Brasil e o quinto que mais leva ao óbito.

Se você se encaixa no perfil abaixo, agende uma consulta médica.

- ▶ Idade acima de 50 anos.
- ▶ Histórico familiar – nos casos de câncer na família, muitas vezes a doença pode aparecer. Por isso, os homens que se encaixam nesse caso, devem realizar exames preventivos a partir dos 40 anos.
- ▶ Dietas ricas em gordura animal.
- ▶ Consumo excessivo de álcool.
- ▶ Fumante.



PRATIQUE
MEDICINA PREVENTIVA.

CÂNCER DE MAMA

Essa é, infelizmente, a causa mais comum de morte por câncer entre as mulheres. Mas existem formas seguras e efetivas de detectar a doença no seu estágio inicial, como o exame clínico e autoexame, a mamografia e a ultrassonografia. Se você se encaixa no perfil abaixo, agende uma consulta médica.

- ▶ Idade acima de 50 anos.
- ▶ História própria ou familiar de câncer de mama.
- ▶ Não ter filhos.
- ▶ Primeira menstruação cedo.
- ▶ Menopausa mais tarde que o normal.
- ▶ Primeira gestação após os 30 anos.
- ▶ Dieta rica em gorduras.



A CADA MINUTO, 1 NOVO CASO DE CÂNCER É REGISTRADO NO BRASIL.*



PREVINA-SE ENQUANTO É TEMPO.

O câncer é a segunda maior causa de morte no Brasil. E para não entrar nas estatísticas, previna-se: tenha uma alimentação balanceada, evite o álcool e, principalmente o cigarro, não se exponha exageradamente ao sol e use sempre filtro solar, pratique esportes e faça exames preventivos. Cuide da sua saúde. E para o que precisar, conte com a Central Nacional Unimed.

* Número aproximado, respeitando a estimativa de 489.270 novos casos de câncer no Brasil para o ano de 2010. Instituto Nacional do Câncer - INCA. www.centralnacionalunimed.com.br



A Central Nacional Unimed promoveu ainda três feiras de saúde com a participação total de 9.301 pessoas.

Números importantes:

- ✓ 3.634 pessoas foram atendidas por ações individualizadas.
- ✓ 1.107 pessoas receberam informações em folhetos educativos.

GOVERNO

GRI PR1,
PR3, PR6

Núcleo ANS

Criado em 2005, o Núcleo ANS da Central Nacional Unimed nasceu da necessidade de centralizar, fiscalizar e controlar assuntos pertinentes à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em função de um mercado privado crescente e cada vez mais profissionalizado. Dentre as suas principais atribuições está a prestação de serviço de consultoria jurídica para a Diretoria Executiva e colaboradores da CNU, orientando sobre as matérias provenientes da Lei Federal nº 9.656/98, legislações esparsas, resoluções e instruções normativa editadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Cabe ao Núcleo ANS também a emissão de pareceres; diretrizes dos mecanismos operacionais, controle e acompanhamento das atividades junto aos departamentos de Produto, Comercial, Rede de Prestadores, Plano de Contas, Cadastro de Beneficiário e Ressarcimento ao SUS.

A totalidade dos produtos da Central Nacional Unimed (100%) atende integralmente as características essenciais definidas pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e estão de acordo com a Lei 9.656/98 e com os complementos das diversas Resoluções Normativas dessa agência. Os produtos foram atualizados conforme a Lei Federal 11.935/2009.

São divididos em:

- Básico – Internação em enfermaria;
- Especial – Internação em apartamento;
- Master – Internação em apartamento com utilização de rede diferenciada.

A Central Nacional Unimed desenvolve todos os seus contratos e materiais de apoio à venda e à divulgação de produtos em conformidade com as exigências da ANS e com a Lei Federal 11.785/2008, que define tamanho mínimo de letras para nossos contratos. Também nos empenhamos em manter nossos produtos e serviços em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor. Não registramos casos de não conformidade com relação aos impactos dos nossos produtos.

GRI EC6, HRI — FORNECEDORES

Por nossa atuação ser nacional, em torno de 74% dos nossos fornecedores são indiretos, por meio da prestação de serviços das Unimeds singulares. Somente 26% são diretos, o que configura grande desafio em relação à forma de mobilizar e de comprometer essa equipe.

Em relação às compras e contratos, não há política específica para contratação de fornecedores locais. Porém, informalmente, procuramos contratar serviços e adquirir produtos de fornecedores do mesmo Estado da matriz e das filiais, desde que atendam às exigências técnicas requeridas.

Iniciamos em 2008 um projeto para sensibilizar colaboradores com relacionamento direto com fornecedores, a fim de que os avaliem segundo práticas de sustentabilidade e de responsabilidade social. Mais do que isso, estimulando nossos parceiros comerciais a agir de acordo com princípios da Responsabilidade Social Empresarial, para que se comprometam com o desenvolvimento sustentável em nossa cadeia de valores, e atuem como multiplicadores das boas práticas de gestão, direitos humanos, do trabalho, meio ambiente e práticas anticorrupção.

Esse trabalho passou pelas seguintes etapas: formação de grupo de trabalho, validação do plano de ação com coordenação do projeto, workshop de alinhamento de questões de sustentabilidade na Cadeia de Valor com Grupo de Trabalho, revisão de fluxos e processos com a centralização de processos de compras e contratação em área específica de relacionamento de fornecedores (na CNU, dividido em dois segmentos: fornecedores de serviços administrativos e fornecedores de serviços de saúde). E implantação de Política Interna de Sustentabilidade na Cadeia de Fornecedores.

Cerca de 95% dos contratos de prestação de serviços têm cláusulas referentes à Responsabilidade Social, incluindo obrigações de direitos humanos, mas ainda não há avaliação nem auditoria dessas condições junto nos fornecedores.

GRI 501

SOCIEDADE

Um assunto muito sério na Central Nacional Unimed

Responsabilidade Social para a operadora ultrapassa a barreira do assistencialismo. A CNU busca sempre soluções eficientes, em seu entorno, para contribuir com o desenvolvimento social e ambiental do país, orientando ainda seus colaboradores,

familiares e as comunidades em que atua a disseminar conhecimento, voluntariado, hábitos alimentares saudáveis e prevenção de doenças, reciclagem e cidadania socioambiental. A Central Nacional Unimed acredita que a lição bem feita deva começar dentro de casa e frutificar na sociedade.

A CNU nasceu com o compromisso de cuidar também – como faz na saúde – das comunidades com as quais se relaciona. Por isso, ao longo de seus mais de 12 anos, tem amadurecido seus projetos e programas, passando do investimento social privado para os mais voltados a provocar mudanças efetivas, com ganhos para todos.

Para a operadora nacional, o sucesso e a sustentabilidade do negócio se ligam à evolução dos processos de gestão. Não há negócio sustentável sem processos de gestão alinhados às três vertentes – econômica, ambiental e social.

O diferencial da prestação de serviços da Central Nacional Unimed está na abrangência nacional, por isso reconhece sua influência e impacto gerados pela demanda de clientes em determinadas regiões. Daí a necessidade crescente de ações que minimizem esses impactos. Em decorrência dessa forte atuação nacional, a Central Nacional Unimed entende que o alinhamento de estratégias em prol de uma sociedade mais justa, com menos desigualdades e um meio ambiente mais protegido e respeitado, é sua obrigação. É nesse sentido que procura realizar parcerias com foco em ética profissional, transparência, confiança, valorização da diversidade, marketing responsável, reciprocidade, credibilidade, respeito e comprometimento.

Também como um dos instrumentos de verificação dessa evolução, a Central Nacional Unimed preenche os indicadores de Responsabilidade Social da Unimed do Brasil, baseados nos Indicadores do Instituto Ethos, pelo qual é uma das Unimed certificadas.

Em nossas parcerias com a comunidade, priorizamos o apoio aos projetos que sejam focados em educação e saúde de crianças e de adolescentes.



Coral Unimed

Em parceria com o Centro para Crianças e Adolescentes (CCA) Santa Marcelina, que promove o reforço escolar para crianças e adolescentes, a operadora nacional disponibiliza professores para ministrar aulas de música e canto. O objetivo é melhorar a autoestima, a concentração, a disciplina e despertar o interesse pela cultura, proporcionando melhores condições de educação a crianças da comunidade de Itaquera, periferia de São Paulo, que frequentam o espaço CCA Santa Marcelina.



GRAACC

A Central Nacional Unimed colabora por meio de diversas iniciativas com o Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer (GRAACC), que mantém o Instituto de Oncologia Pediátrica (IOP). Em 2010, a operadora apoiou a Corrida e Caminhada GRAACC, que visa chamar a atenção da população para a importância do diagnóstico precoce na melhora dos índices de cura dos vários tipos de câncer.



Criança é vida

A Central Nacional Unimed mantém também parceria com o Instituto da Criança. Nesse projeto, colaboradores voluntários são treinados para ser agentes de saúde.

Eles disseminam informações básicas de higiene, saúde e prevenção de acidentes na infância para pais, filhos e funcionários de creches públicas de várias regiões da cidade de São Paulo.



Abrinq

A CNU aderiu ao programa da Fundação Abrinq "Empresa Amiga da Criança", que mobiliza e reconhece empresas que promovam os direitos da criança e do adolescente. Também apoia os programas desenvolvidos nos três eixos: educação, saúde e proteção.

Hanseníase

A Central Nacional Unimed está ao lado do Instituto Morhan, incentivando campanhas para diagnóstico e combate à hanseníase, com distribuição de folhetos de orientação à população.



Doações e filantropia

Outra instituição para a qual a Central Nacional Unimed se mobiliza é a Casa Filadélfia, instituição que trabalha e mantém projetos com foco na prevenção da violência infantil, de abuso sexual e de doenças sexualmente transmissíveis.

Anualmente, a Central Nacional Unimed também doa 1% do Imposto de Renda devido, destinando o valor a projetos voltados à melhoria das condições de saúde de crianças e adolescentes. Por meio de campanhas internas, os colaboradores também são incentivados a doar até 6% do imposto devido, no caso de pessoa física.

A operadora nacional colabora ainda com a Associação Nova União da Arte (NUA), com doação de todos os banners de seus eventos. Também compra as bolsas que são confeccionadas por um grupo de mulheres que participam do projeto de Oficina de Costura do NUA, que objetiva a preservação do meio ambiente e a geração de renda para a comunidade. Atualmente, 100% dos banners produzidos para a Central Nacional Unimed são direcionados à reutilização.

Voluntariado

A Central Nacional Unimed mantém um programa de incentivo e apoio ao voluntariado empresarial. Os colaboradores são encorajados a participar de projetos de voluntariado, atuando em várias áreas. São também estimulados a fazer parte de campanhas e ações pontuais, coordenadas pela área de Responsabilidade Social. Além disso, a operadora desenvolve desde 2006 um programa de voluntariado, em parceria com o Instituto Criança é Vida, no qual capacita seus colaboradores para atuar como agentes de saúde, com crianças e adultos em diversas instituições.

Todos recebem, além da capacitação, material apostilado e lúdico para desenvolver o trabalho com as crianças e adultos. Contam com o acompanhamento de um profissional da área de Responsabilidade Social durante as ações, realizadas nos fins de semana. Em algumas ocasiões, tudo isso ocorre durante o horário de trabalho, com horas concedidas pela empresa.



Outras ações desenvolvidas pela área de Responsabilidade Social da operadora durante 2010:

- ✓ Treinamentos internos sobre sustentabilidade.
- ✓ Participação no grupo Multiplicadores de Responsabilidade Social, coordenado pela Unimed do Brasil.
- ✓ Participação na Conferência Internacional do Instituto Ethos.
- ✓ Participação do Comitê Estadual de Responsabilidade Social, coordenado pela Federação das Unimeds do Estado de São Paulo.
- ✓ Adequação dos programas e projetos aos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM).
- ✓ Continuidade ao programa de reciclagem de papel, plástico, jornal, óleo de cozinha, banners, cartões de identificação do plano de saúde, lâmpadas fluorescentes.



Pacto Global

GRI SO2,
SO3, SO4,
SO5



Signatária do Pacto Global da ONU, advoga em prol dos 10 princípios desse tratado das Organização das Nações Unidas, que tem como objetivo enfrentar os desafios globais mais urgentes nos campos econômico, social e ambiental até 2015. A operadora nacional também está comprometida com o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção por meio de uma comunicação contínua com os colaboradores, fornecedores, clientes e associadas.

Prova disso é que assumiu publicamente o compromisso de propagar as boas práticas da ética empresarial para oferecer à nação uma resposta às suas expectativas. É também associada ao Instituto Ethos e mantém projetos e apoios mútuos com a comunidade, tais como a parceria com o Centro de Recuperação e Educação Nutricional (CREN) para promover a retomada do crescimento e o desenvolvimento de crianças desnutridas.

Esse amadurecimento em relação à responsabilidade social – também expresso com a evolução deste primeiro relatório de sustentabilidade – passa pela estratégia de governança, que considera aspectos ligados ao risco de corrupção, avaliados em todos os processos.

A operadora não tem registros de denúncias de corrupção. A atuação na esfera política do Sistema Unimed ocorre por meio da Unimed do Brasil. A Central Nacional Unimed apenas se envolve em debates públicos em questões de saúde (como campanhas e assuntos relacionados à ANS). A Central Nacional Unimed não financia campanhas ou partidos políticos e nunca esteve envolvida em denúncias de concorrência desleal ou formação de monopólios.



MEIO AMBIENTE



PREOCUPADA COM A QUESTÃO, A CENTRAL NACIONAL UNIMED VEM DESENVOLVENDO AÇÕES PARA AJUDAR O MEIO AMBIENTE.

GRI EC2

Além da preservação dos recursos naturais, a CNU está atenta às questões climáticas, consideradas um risco em potencial ao nosso negócio (cuidar da saúde das pessoas), pois podem ocasionar maior incidência de doenças respiratórias, neoplasias de pele e doenças alérgicas. Outra consequência nociva do desajuste climático são os acidentes causados pelas catástrofes, que potencializam o aumento da sinistralidade.

Acompanhe os resultados dos trabalhos desenvolvidos nesse setor:

A Central Nacional Unimed aprimora seus processos

GRI EN11,
EN12,
EN27

A Central Nacional Unimed não tem atividades em áreas de reservas ou com impacto em espécies ameaçadas. Dessa forma, não considera em suas operações impactos significativos na biodiversidade.

Os serviços da CNU aos clientes são entregues por meio de informações cadastrais em cartões de PVC. Esse material tem sido substituído pelo mercado, que realiza pesquisas para desenvolver matéria-prima com textura semelhante, mas com menos impacto ambiental.

No entanto, o problema é emergencial. Não há como continuar descartando no meio ambiente um material que sabidamente demora mais de 200 anos para se decompor.

Só a Central Nacional Unimed é responsável pelo descarte indireto de cerca de três milhões de cartões de PVC.



A operadora não pode simplesmente utilizar o argumento de que não há como substituir o atual material utilizado. Por isso, adotou a reciclagem de cartões.

Resultados

carteiras Emitidas: 1.960.497

carteiras Recicladas: 153.244

Embora o retorno ainda seja baixo, a Campanha de Conscientização de nossos clientes é permanente. Consideramos como desafio para os próximos cinco anos a substituição do material ou processo com menos impacto no meio ambiente.

GRI EN26

RESÍDUOS HOSPITALARES

A Central Nacional Unimed incentiva a rede de recursos de serviços de saúde a realizar o gerenciamento de resíduos de saúde, conforme resoluções nº 358 de 29 de abril do Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA) e RDC nº 33/2003 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).

Também encaminha o material informativo – Manual de Gerenciamento de Resíduos de Saúde, cartilha que traz diretrizes do Sistema Unimed para o descarte de materiais hospitalares.

No entanto, como em torno de 74% de seus serviços de saúde são prestados por rede indireta, considera a melhoria desse processo um desafio para os próximos cinco anos.

PRINCIPAIS MATERIAIS UTILIZADOS NO PERÍODO DE JAN A DEZ/2010

Materiais	Quantidade
Papel sulfite	12.444 pacotes de 500 folhas cada, ou 6.222.000 folhas
Reciclado	270 pacotes de 500 folhas cada, ou 135.000 folhas
Copos	558.000 copos de 200ml
Papel toalha	603 caixas, com seis rolos de 250m cada, ou 904.500m
Papel higiênico	696 cãs, com oito rolos de 250m cada, ou 1.392.000m
Saquinhas higiênicas	221 cãs com 25 sacos cada, ou 5.525 unidades
Envelopes plásticos	169.229 tamanho M, 75.485 tamanho G, 13.182 tamanho Extra G
Sacos plásticos para arquivo	75.586 unidades
Lâmpadas	1.228 unidades

PERCENTUAL DOS MATERIAIS USADOS PROVENIENTES DE RECICLAGEM

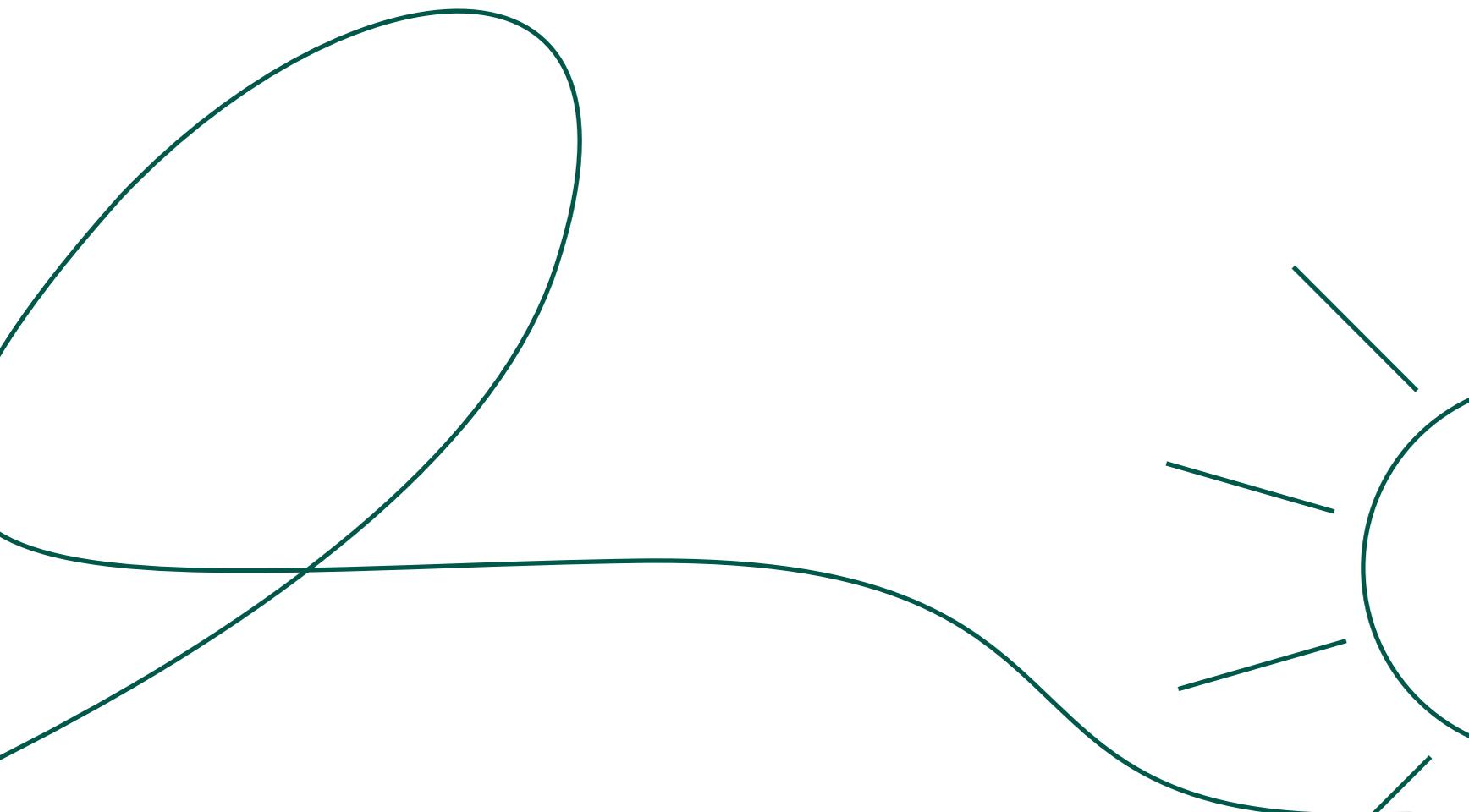
Em relação aos materiais de uso contínuo, somente parte do papel utilizado é proveniente de reciclagem. No total, de janeiro a dezembro de 2010, foram usados 270 pacotes de 500 folhas cada, totalizando 135.000 folhas.

Na compra de papéis de uso de escritório e materiais impressos, a operadora considera importante o uso de papéis certificados pelo FSC Brasil. O Conselho Brasileiro de Manejo Florestal (FSC Brasil) é uma organização não-governamental, independente e sem fins lucrativos, reconhecida como uma OSCIP (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público) e com registro no CNEA (Cadastro Nacional de Entidades Ambientalistas). Tem a missão de difundir e facilitar o bom manejo das florestas brasileiras, conforme princípios e critérios que conciliam as salvaguardas ecológicas com os benefícios sociais e a viabilidade econômica.

ENERGIA

GRI EN3

A tabela ao lado apresenta o consumo anual de energia nas unidades de negócio da CNU, proveniente 100% de usina hidroelétrica.



Matriz e Filial São Paulo

CONSUMO KW/MÊS

JAN/10	FEV/10	MAR/10	ABR/10	MAI/10	JUN/10	JUL/10	AGO/10	SET/10	OUT/10	NOV/10	DEZ/10
56.432	62.537	64.310	75.088	38.602	72.268	48.262	57.807	50.661	56.187	48.444	65.719

Filial Salvador

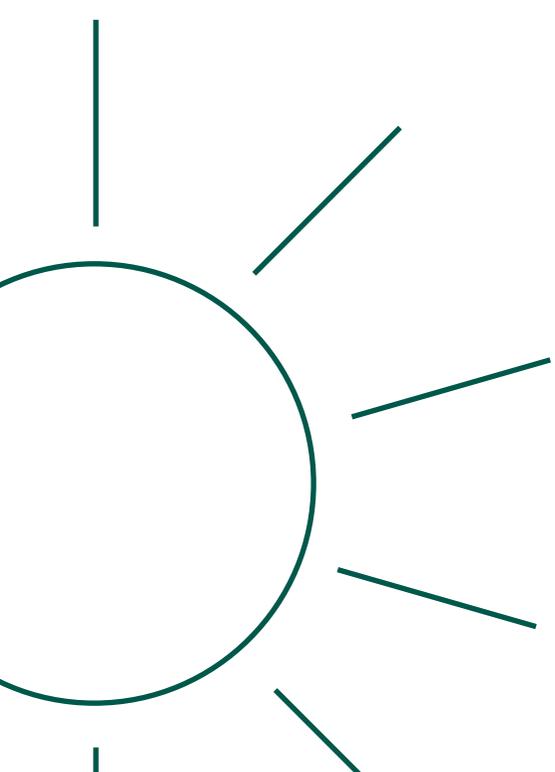
CONSUMO KW/MÊS

JAN/10	FEV/10	MAR/10	ABR/10	MAI/10	JUN/10	JUL/10	AGO/10	SET/10	OUT/10	NOV/10	DEZ/10
2.230	2.236	2.462	2.420	1.692	1.607	1.585	1.363	1.496	1.546	1.967	2.097

Filial Brasília

CONSUMO KW/MÊS

JAN/10	FEV/10	MAR/10	ABR/10	MAI/10	JUN/10	JUL/10	AGO/10	SET/10	OUT/10	NOV/10	DEZ/10
		100	302	594	625	796	826	997	873	910	920



Ao longo de 2010, foram trocadas as lâmpadas de 40w por unidades de 32w, mais econômicas. Também foram implantados horários para ligar e desligar os equipamentos de ar condicionado, a fim de reduzir o consumo de energia. Até este momento, não temos como mensurar essa economia.

ÁGUA

GRI EN8

A Central Nacional Unimed conta com um poço artesiano, licenciado pela Sabesp. O consumo de água referente aos conjuntos ocupados pela Central Nacional Unimed é controlado pelo condomínio.

A CNU iniciou acompanhamento desse consumo no segundo semestre de 2010. Veja o levantamento de julho a dezembro:

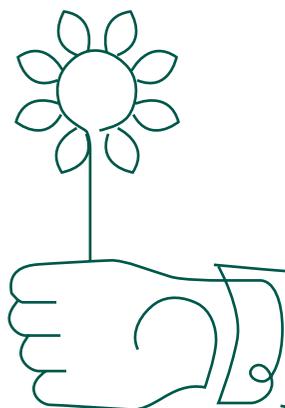
Mês/Ano	Consumo (m ³)	
Jul/10	1.885	
Ago/10	2.043	
Set/10	1.848	
Out/10	1.725	
Nov/10	1.755	
Dez/10	1.857	
	1.852,166667	Consumo médio mensal do condomínio
	48,74122807	Consumo médio mensal por conjunto
	389,9298246	Consumo médio mensal da CNU

RECICLAGEM DE MATERIAIS

GRI EN22

Desde 2001, a CNU mantém o Unimed Recicla, um programa permanente que consiste na conscientização de seus colaboradores em relação aos 3 Rs (Reduzir, Reutilizar e Reciclar). O programa é apresentado aos colaboradores nas palestras de integração, logo depois da contratação, e é amplamente divulgado pelos meios de comunicação da operadora. Os funcionários são incentivados a praticar a coleta seletiva dentro e fora das dependências da empresa, inclusive em suas casas.

A Central Nacional Unimed não produz resíduos que possam causar danos significativos ao meio ambiente. O maior volume de lixo produzido refere-se à utilização de papel. Em 2010, foram utilizadas 12 mil toneladas, posteriormente encaminhadas à empresa "2-A Reciclagem", responsável pela destinação adequada dos materiais coletados.



DESEMPENHO ECONÔMICO



IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

EC8

Por ser uma organização sem fins lucrativos, as sobras da Central Nacional Unimed são integralmente redistribuídas, seja como contrapartida aos serviços médicos, ou como distribuição aos cooperados. As sobras da operadora também podem ser reinvestidas, o que, em última análise, representa distribuição de riqueza para parceiros e fornecedores de serviços. Em 2010, esse montante foi de aproximadamente R\$ 29,7 bilhões.

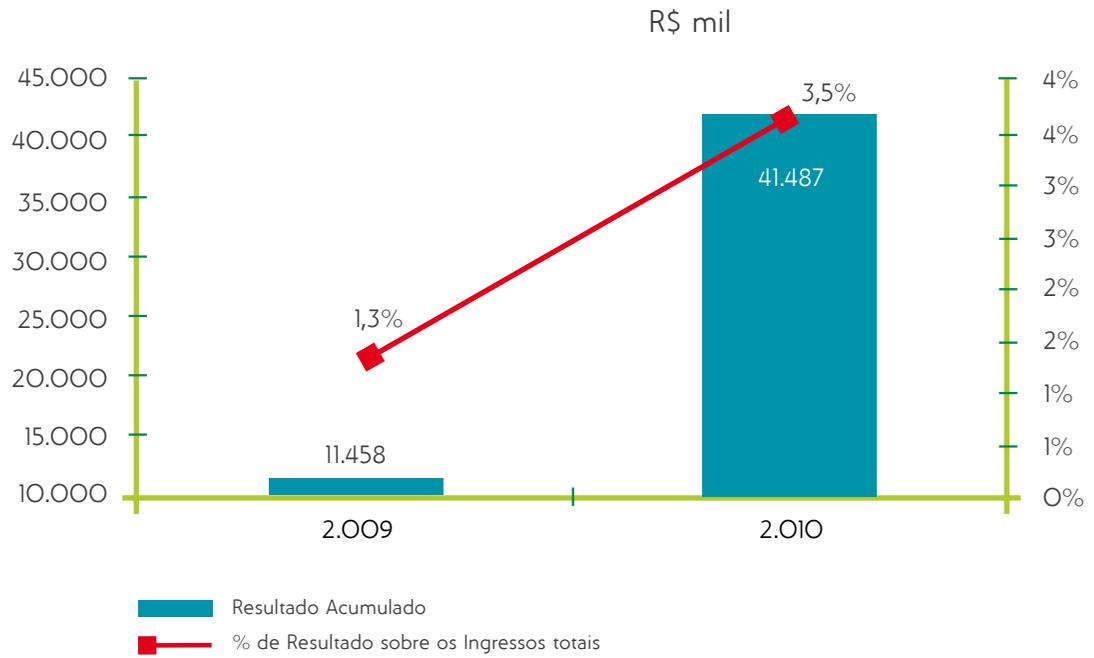
No último ano a cooperativa adquiriu mais um conjunto no mesmo prédio onde está sediada, e no qual, além de alocar algumas áreas da operadora, também serve de posto de atendimento presencial aos clientes pessoa física da CNU.

ADMINISTRAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

GRI EC1

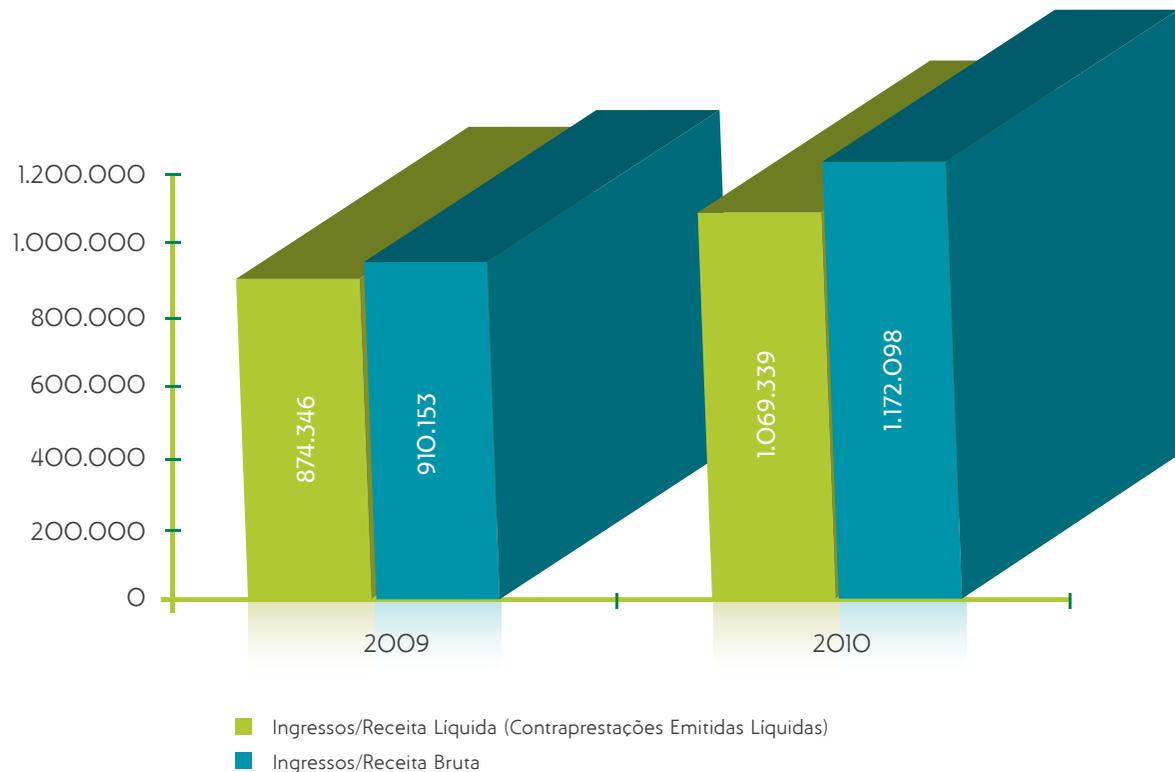
A Central Nacional Unimed encerrou o exercício com uma estrutura econômica e financeira fortalecida pelo seu excelente desempenho operacional. As sobras R\$ 41,5 milhões ultrapassaram a do exercício anterior em mais R\$ 30 milhões. O aumento do número de vidas, os reajustes dos contratos e a redução da sinistralidade, contribuíram para o desempenho positivo da operadora neste exercício. Todas as provisões legais foram constituídas num total de R\$ 24,2 milhões, isto certamente contribuiu para tornar ainda mais sólida a sua estrutura econômica. Ainda destas sobras deverão ser descontados 15%, dos quais 10% serão destinados para Reserva Legal e 5% para RATES (Reserva de Assistência Técnica Educacional e Social).

EVOLUÇÃO DAS SOBRAS



DESEMPENHO OPERACIONAL

RECEITAS - As Contraprestações Emitidas Líquidas atingiram o volume de R\$ 1.069 milhões em 2010, ultrapassando em 22,3% o obtido no exercício anterior

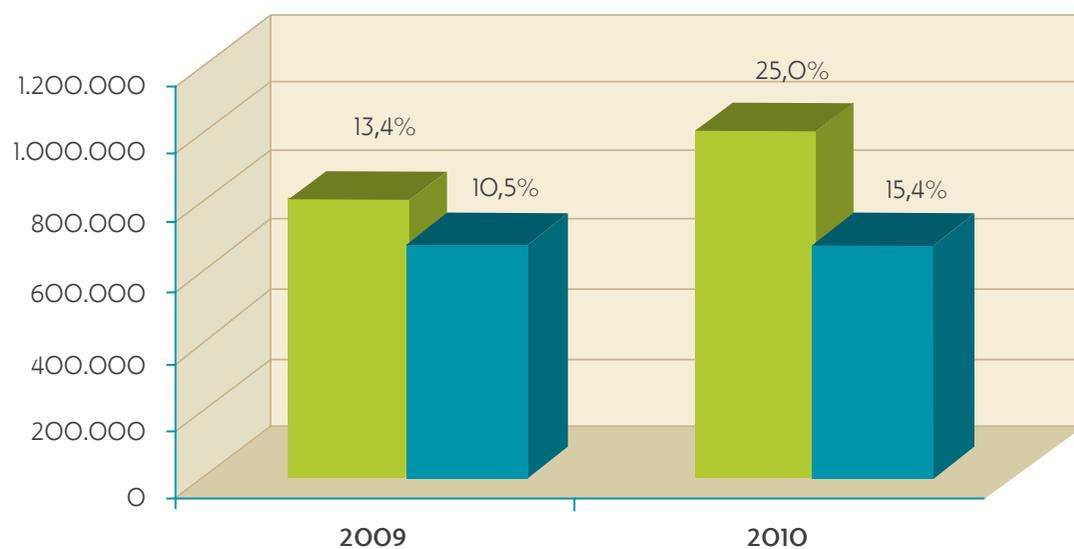


CUSTOS ASSISTENCIAIS

Os custos assistenciais, que representaram 83,0% do total de pagamentos efetuados pela operadora, geraram repasses de mais de R\$ 1 bilhão para o sistema Unimed, contribuindo para o aumento do faturamento dessas cooperativas. Este valor correspondeu à 78,7% do total dos custos pagos. Estes custos apresentam relação direta no cálculo da sinistralidade, onde neste ano atingiu a marca de 83,0%, ante (88,5%) do exercício anterior, destacando-se os impactos da RN 211 e o aumento da consulta para R\$ 44,00.

EVOLUÇÃO DOS CUSTOS ASSISTENCIAIS

R\$ mil



■ Custos assistenciais - totais	800.899	1.001.066
■ Custos assistenciais repassados a Unimed	682.716	788.036

EVOLUÇÃO DA SINISTRALIDADE

Incluindo PEONA - R\$ mil

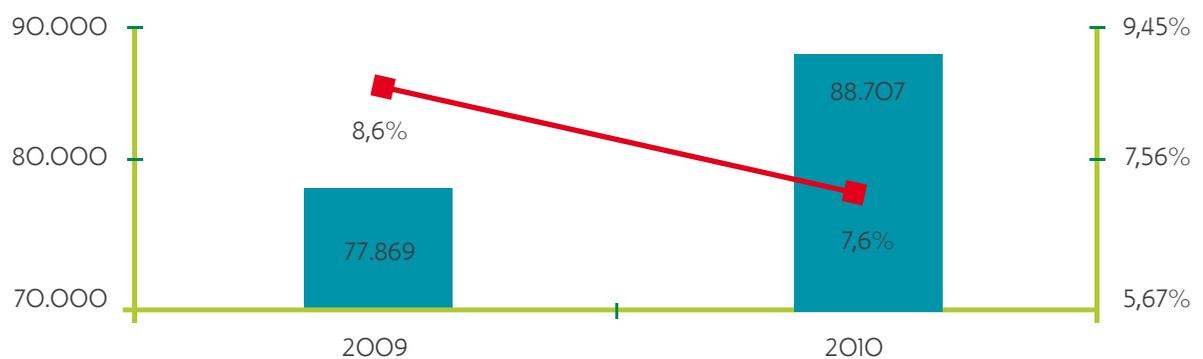


DESPESAS ADMINISTRATIVAS

As despesas administrativas encontram-se totalmente controladas. Embora a Central Nacional Unimed tenha definido como meta em seu Planejamento Estratégico o índice de 9% sobre as receitas totais neste exercício, a operadora superou ainda mais, pois além de manter as despesas abaixo da meta, atingimos a marca de 7,6%, reduzindo em 1.0 pp em relação ao exercício anterior.

EVOLUÇÃO DAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS

Em R\$ mil - % sobre a Receita Total

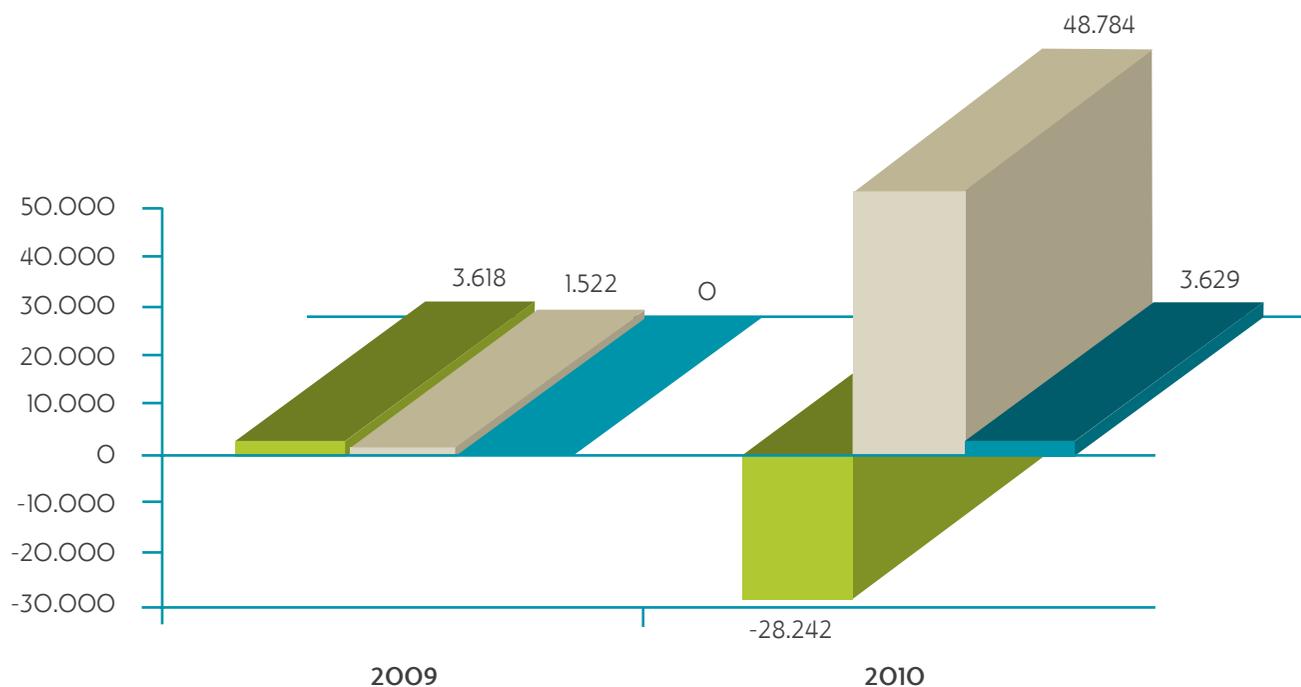


PROVISÕES TÉCNICAS

Em 2010, as Provisões Técnicas foram constituídas na sua integralidade. Seus respectivos ativos garantidores foram devidamente registrados nas Centrais de Custódias CETIP e SELIC, em conformidade com a RN 159/07 – ANS. Com a publicação da RN 206, em 02 de dezembro de 2009, a Provisão de Risco foi extinta, sendo naquele momento, revertida e transferida integralmente para PEONA.

EVOLUÇÃO DAS PROVISÕES TÉCNICAS

R\$ mil

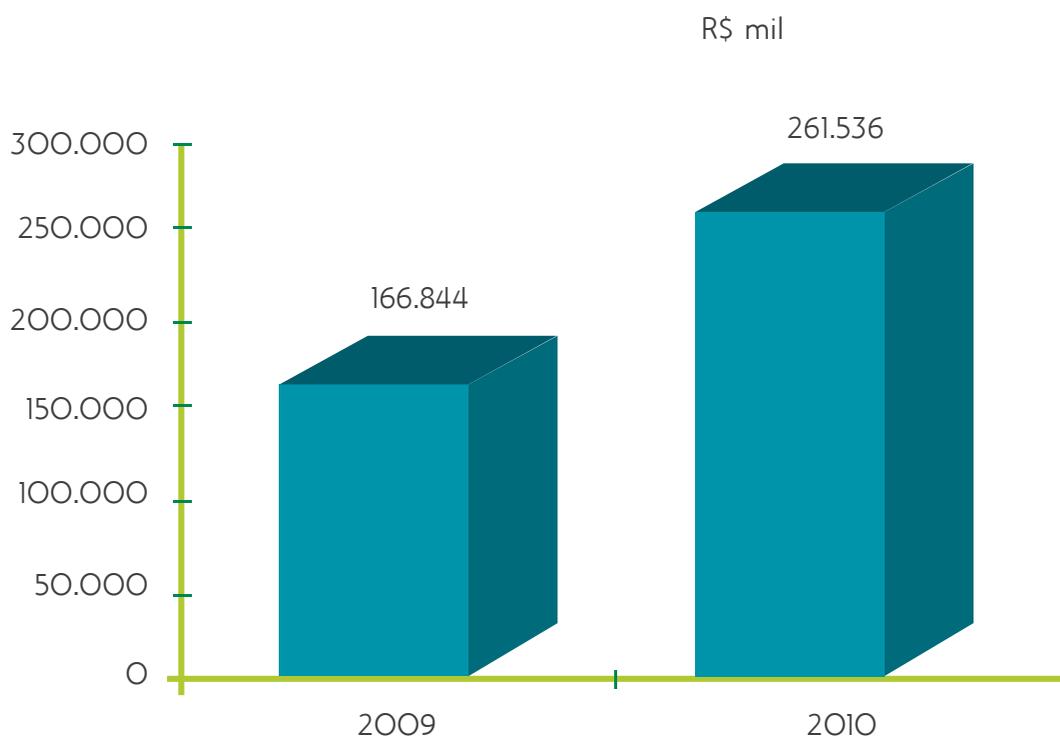


- Reversão da Provisão de Risco
- Constituição da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados
- Constituição da Provisão para Remissão

DESEMPENHO FINANCEIRO

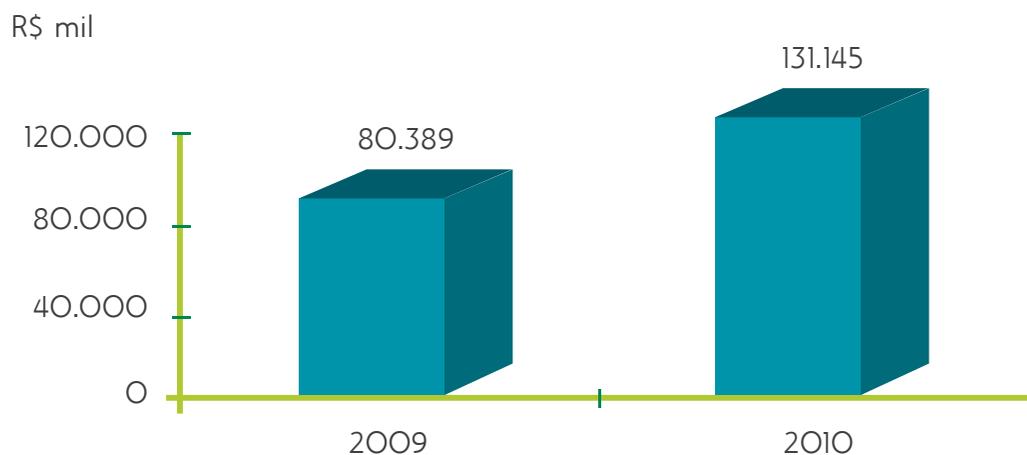
Com a constituição das reservas técnicas relativas à Provisão de Eventos Ocorridos e Não-Avisados – PEONA e a Provisão de Remissão, o volume de caixa, inclusive aplicações financeiras, que dão lastro a essas reservas cresceu R\$ 94,7 milhões, atingindo em 2010 a cifra de R\$ 261,5 milhões. Nossas aplicações financeiras estão concentradas na modalidade de Renda Fixa, sempre orientadas pela Política de Investimentos Financeiros, estabelecida por nossa Diretoria Executiva.

EVOLUÇÃO DAS DISPONIBILIDADES DE CAIXA



O Patrimônio Líquido apresentou um crescimento de R\$ 50,7 milhões, saltando de R\$ 80,4 milhões para R\$ 131,1 milhões. Este desempenho foi ocasionado pelo forte resultado operacional e financeiro auferido pela cooperativa, bem como a reavaliação de seus ativos imobilizados.

EVOLUÇÃO DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO



RESUMO DO DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO EM R\$ MIL

	2009	2010
Ingressos Totais	739,5	1.172,1
Dispêndios de Atendimentos	650,9	1.001,1
Dispêndios Administrativos (DA)	77,9	88,7
Provisões Técnicas e Contingências	5,0	24,2
Sinistralidade (%)	88,5%	83,0%
Resultado Operacional	4,9	32,3
Sobras/Perdas	11,5	41,5
Ebitda	31,8	92,8
Patrimônio Líquido	80,4	131,1
Margem de Solvência	188,9	229,8
Caixa e Aplicações Financeiras	166,8	261,5

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mercado de saúde suplementar vem passando por um forte processo de mudanças, com a concentração de grandes operadoras no País. Fusões e aquisições acirraram ainda mais o mercado tornando-o cada vez mais competitivo. O processo de verticalização vem ocorrendo em alta velocidade, tendo como foco principal, a redução dos custos assistenciais.

A equação entre aferir resultados positivos e atender adequadamente seus usuários, torna-se o maior desafio do setor de saúde suplementar. O padrão internacional de normas contábeis chega ao País com o propósito de mitigar as diversas vulnerabilidades às quais este mercado está sujeito.

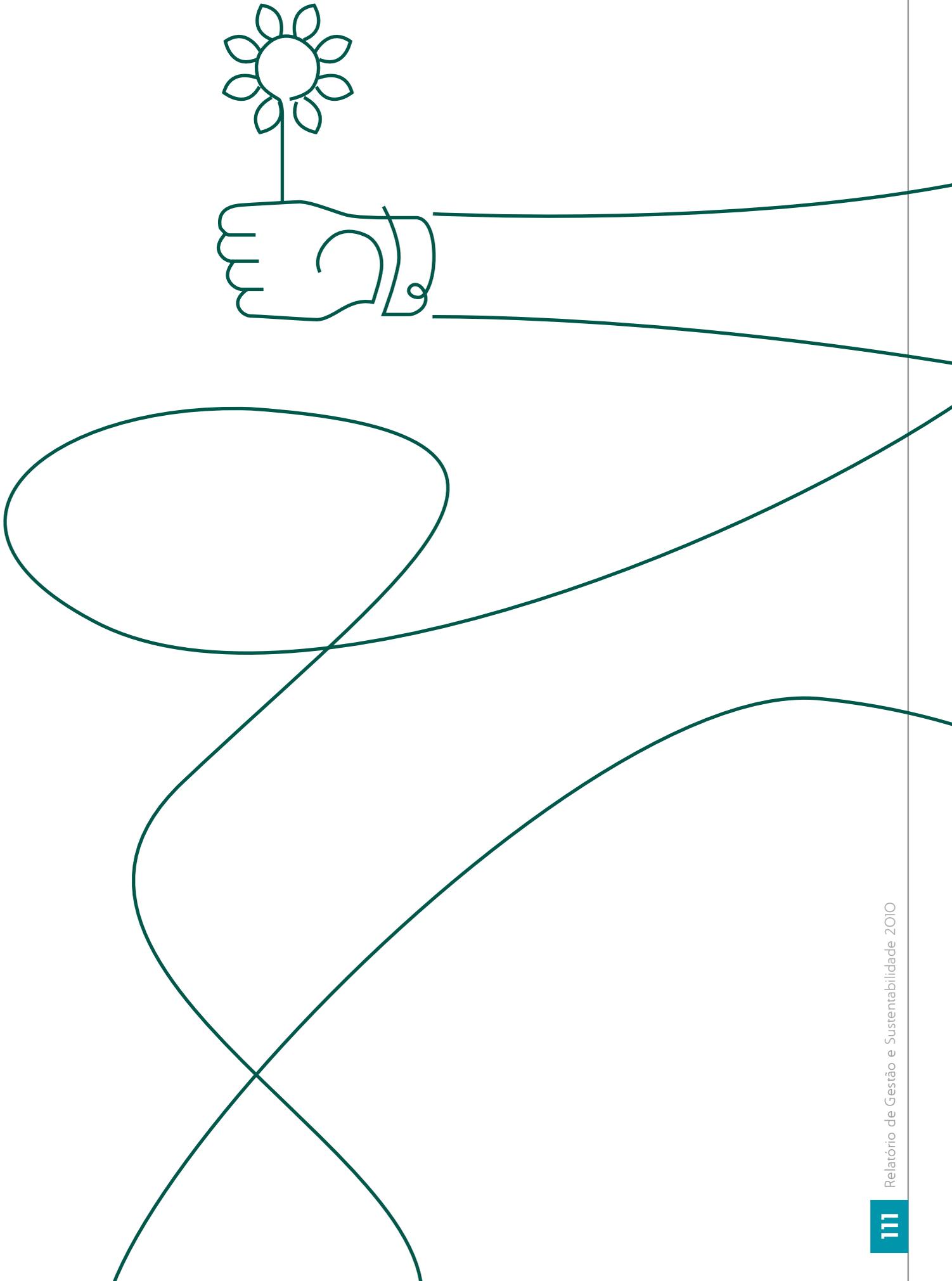
Neste cenário, preocupada com estas questões, a Central Nacional Unimed estabeleceu em seu planejamento estratégico para 2011, o desenvolvimento e implementação de uma nova estrutura voltada ao gerenciamento de riscos da operadora. O objetivo principal será a adoção de um novo conceito de Gestão Baseada em Riscos, onde todos os processos serão revisados com este novo enfoque. O procedimento habilitará os colaboradores, em todos os níveis, a entender melhor os riscos aos quais seus processos estão expostos e as ações relacionadas ao gerenciamento dos mesmos, tendo como destaque a capacitação dos colaboradores envolvidos nestes processos.

A cooperativa continua com sua administração voltada para resultados, no sentido de reter, ao longo dos anos, sobras a fim de contribuir para o aumento do Patrimônio Líquido, face a necessidade de Margem de Solvência imposta pela ANS.

A cooperativa atingiu neste exercício R\$ 131,1 milhões de PL, seguindo de forma consistente com o crescimento mínimo necessário com foco em 2017, quando se dará o prazo final para a constituição da Margem de Solvência

Nossa Administração continua trabalhando em consonância com as orientações emanadas por nosso Conselho Técnico Operacional, assim como nosso Conselho Fiscal e Auditores Externos.

A diretoria



DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E 2009

Balances patrimoniais

Em 31 de dezembro de 2010 e 2009

(Em milhares de Reais)

Ativo	Nota	2010	2009
Ativo circulante		<u>287.935</u>	<u>183.016</u>
Disponível		1.776	6.776
Realizável		<u>286.159</u>	<u>176.240</u>
Aplicações	3d / 4	<u>188.115</u>	<u>106.879</u>
Créditos de operações com planos de assistência à saúde		<u>81.996</u>	<u>57.701</u>
Contraprestação pecuniária a receber	5	68.356	51.953
Operadoras de planos de assistência à saúde	5	12.663	5.220
Outros créditos de operações com plano de assistência à saúde	5	977	528
Despesas de comercialização diferidas		<u>448</u>	<u>77</u>
Titulos e créditos a receber	6	<u>15.439</u>	<u>11.330</u>
Outros valores e bens		<u>161</u>	<u>253</u>
Ativo não circulante		<u>120.644</u>	<u>88.376</u>
Realizável a longo prazo		<u>85.837</u>	<u>70.988</u>
Aplicações	3d / 4	71.645	53.189
Titulos e créditos a receber	6	11.665	16.062
Valores e bens	15	2.527	1.737
Investimentos		<u>7.965</u>	<u>2.922</u>
Participações societárias - investimentos no país	3f / 7	7.965	2.922
Imobilizado	3f / 8	<u>24.973</u>	<u>11.974</u>
Imóveis de uso próprio - não hospitalares		19.443	5.244
Bens móveis - não hospitalares		5.530	6.730
Intangível	3f	<u>1.869</u>	<u>2.492</u>
		<u>408.579</u>	<u>271.392</u>
Passivo	Nota	2010	2009
Passivo circulante		<u>219.175</u>	<u>151.884</u>
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde		<u>115.251</u>	<u>89.834</u>
Provisão de benefícios concedidos	3g	279	-
Provisão de eventos a liquidar	9b	11.167	6.570
Provisão de eventos ocorridos e não avisados	9a	103.805	55.022
Outras provisões técnicas	3g	-	28.242
Débitos de operações de assistência à saúde		<u>48.008</u>	<u>28.193</u>
Comercialização sobre operações	10a	910	449
Operadoras de planos de assistência à saúde	10b	<u>47.098</u>	<u>27.744</u>
Contraprestação de responsabilidade transferida	10b	456	71
Intercâmbio a pagar	3b/10b	46.642	27.673
Débitos de oper. assist. à saúde não relacion. com planos saúde da operadora	10c	11.283	4.218
Tributos e contribuições a recolher	11	12.980	11.199
Provisões	12/18e	11.831	5.065
Conta-Corrente de Cooperados		19	19
Débitos diversos	13	19.803	13.356
Passivo não circulante		<u>58.258</u>	<u>39.119</u>
Exigível a longo prazo		<u>58.258</u>	<u>39.119</u>
Provisão de benefícios concedidos	3g	3.350	-
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	14	11.261	5.301
Provisões	15	43.647	33.818
Patrimônio líquido		<u>131.146</u>	<u>80.389</u>
Capital social	16a	18.440	8.733
Reservas	16b	72.233	61.917
Ajustes de avaliação patrimonial	16d	8.680	-
Sobras acumuladas	16c	31.793	9.739
		<u>408.579</u>	<u>271.392</u>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

Demonstrações de resultados

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2010 e 2009

(Em milhares de Reais)

	Nota	2010	2009
Contraprestações efetivas de operações com plano de assistência à saúde		<u>1.084.345</u>	<u>864.636</u>
Contraprestações líquidas	3b	1.069.339	874.346
Variação das provisões técnicas	3g	24.613	(3.618)
Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora	18a	(9.607)	(6.092)
Eventos indenizáveis líquidos		<u>(949.515)</u>	<u>(765.139)</u>
Eventos indenizáveis	3b	(994.471)	(848.161)
Recuperação de eventos	3g	93.740	84.544
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	3g	(48.784)	(15.22)
Resultado das operações com planos de assistência a saúde		<u>134.830</u>	<u>99.497</u>
Outras receitas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora		90.297	24.078
Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora		(91.181)	(26.552)
Resultado bruto		<u>133.946</u>	<u>97.023</u>
Despesas de comercialização	10a	(19.175)	(11.317)
Despesas administrativas	18d	(89.352)	(78.466)
Outras receitas operacionais	18b	18.340	10.183
Outras despesas operacionais		<u>(8.300)</u>	<u>(11.136)</u>
Provisão para perdas sobre créditos	3e	1.209	(1.456)
Provisão para contingências - operacional	15	11	650
Outras	18b	(9.520)	(10.330)
Resultado financeiro líquido		<u>16.097</u>	<u>11.532</u>
Receitas financeiras	18c	23.362	17.295
Despesas financeiras	18c	(7.265)	(5.763)
Resultado operacional		<u>51.556</u>	<u>17.819</u>
Resultado patrimonial		<u>4.224</u>	<u>(24)</u>
Receitas patrimoniais		4.239	-
Despesas patrimoniais		(15)	(24)
Resultado antes dos impostos e participações		<u>55.780</u>	<u>17.795</u>
Imposto de renda	18e	(8.669)	(3.700)
Contribuição social	18e	(3.162)	(1.365)
Participações no resultado		(2.462)	(1.272)
Sobra líquida do exercício		<u>41.487</u>	<u>11.458</u>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

Demonstrações das mutações do patrimônio líquido

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2010 e 2009

(Em milhares de Reais)

	Capital social		Reservas			A.A.P	Sobras acumuladas		Total
	Subscrito	A integralizar	Reserva legal	RATES	Outras reservas	Ajustes de avaliação patrimonial	Atos cooperativos	Atos não cooperativos	
Saldos em 31 de dezembro de 2008	<u>8.792</u>	<u>(65)</u>	<u>24.737</u>	<u>2.345</u>	<u>20.707</u>	<u>-</u>	<u>12.409</u>	<u>-</u>	<u>68.925</u>
Destinação das sobras do exercício anterior conforme AGO de 24 de março de 2009:									
Constituição de reserva para contingências	-	-	-	-	12.409	-	(12.409)	-	-
Movimentações de capital:									
Integralização de capital social	-	6	-	-	-	-	-	-	6
Sobra líquida do exercício	-	-	-	-	-	-	15.773	(4.315)	11.458
Destinação:									
Absorção pelas sobras de atos cooperativos	-	-	-	-	-	-	(4.315)	4.315	-
Para a reserva legal	-	-	1.146	-	-	-	(1.146)	-	-
Para a RATES	-	-	-	573	-	-	(573)	-	-
Saldos em 31 de dezembro de 2009	<u>8.792</u>	<u>(59)</u>	<u>25.883</u>	<u>2.918</u>	<u>33.116</u>	<u>-</u>	<u>9.739</u>	<u>-</u>	<u>80.389</u>
Destinação das sobras do exercício anterior conforme AGO de 24 de março de 2010:									
Aumento de capital	9.739	-	-	-	-	-	(9.739)	-	-
Movimentações de capital:									
Retirada de cooperadas	(32)	-	-	-	-	-	-	-	(32)
Ajustes de avaliação patrimonial:									
Efeito reflexo oriundo de investimento	-	-	-	-	-	362	-	-	362
Avaliação patrimonial - constituição	-	-	-	-	-	8.729	-	-	8.729
Baixa por realização da depreciação	-	-	-	-	-	(622)	-	622	-
Realização dos tributos sobre depreciação	-	-	-	-	-	211	-	-	211
Sobra líquida do exercício	-	-	-	-	-	-	44.284	(2.797)	41.487
Destinação:									
Absorção pelas sobras de atos cooperativos	-	-	-	-	-	-	(6.879)	6.879	-
Para a reserva legal	-	-	3.741	-	-	-	(3.741)	-	-
Para a RATES	-	-	-	6.575	-	-	(1.871)	(4.704)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2010	<u>18.499</u>	<u>(59)</u>	<u>29.624</u>	<u>9.493</u>	<u>33.116</u>	<u>8.680</u>	<u>31.793</u>	<u>-</u>	<u>131.146</u>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

Demonstrações dos fluxos de caixa

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2010 e 2009

(Em milhares de Reais)

	2010	2009
Atividade operacionais		
Recebimentos de planos de saúde	1.182.848	905.116
Resgate de aplicações financeiras	369.144	261.749
Outros recebimentos operacionais	4.574	3.377
Pagamentos a fornecedores/prestadores de serviços de saúde	(999.522)	(804.159)
Pagamentos de comissões	(18.078)	(10.644)
Pagamentos de pessoal	(21.179)	(18.065)
Pagamentos de pró-labore	(1.790)	(1.615)
Pagamentos de serviços de terceiros	(6.282)	(6.573)
Pagamentos de tributos	(3.896)	(6.658)
Pagamentos de aluguel	(401)	(217)
Pagamentos de promoção/publicidade	(1.950)	(1.305)
Aplicações financeiras	(451.803)	(267.661)
Outros pagamentos operacionais	(52.137)	(46.631)
Caixa líquido das atividades operacionais	(472)	6.714
Atividades de investimento		
Outros recebimentos das atividades de investimento	534	-
Pagamentos de aquisição de ativo imobilizado - outros	(3.048)	(1.140)
Pagamentos de aquisições de participação em outras empresas	(597)	(200)
Caixa líquido das atividades de investimento	(3.111)	(1.340)
Atividades de financiamento		
Integralizações de capital	-	6
Participação nos resultados	(1.385)	(1.246)
Outros pagamentos da atividade de financiamento	(32)	-
Caixa líquido das atividades de financiamento	(1.417)	(1.240)
Varição líquida do caixa	(5.000)	4.134
Caixa - saldo inicial	6.776	2.642
Caixa - saldo final	1.776	6.776
Ativos livres no início do período	84.393	65.239
Ativos livres no final do período	142.818	84.393
Aumento / (diminuição) nas aplicações financeiras – recursos livres	58.425	19.154

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

1 Contexto operacional

A Central Nacional Unimed - Cooperativa Central é uma sociedade simples de responsabilidade limitada, situada em São Paulo na Alameda Santos, nº 1827 - 3º andar, estando constituída de acordo com a legislação cooperativista e tem por objetivos principais a operação de planos privados coletivos de assistência à saúde, a instituição de uma câmara de compensação nacional e a orientação para a criação, o desenvolvimento e a interação de um sistema cooperativo de operadoras de planos privados de assistência à saúde, em todo o território nacional. Nos contratos celebrados, considerando o sistema cooperativo, a Central Nacional Unimed representa suas associadas coletivamente, agindo como sua mandatária.

2 Elaboração e apresentação das demonstrações financeiras

As demonstrações financeiras foram elaboradas e estão apresentadas de acordo com as práticas contábeis aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), as quais abrangem a legislação societária, as orientações e as interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis, quando referendadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e a Lei das Sociedades Cooperativas (Lei nº 5.764/71).

O Conselho Federal de Contabilidade (CFC) editou as Resoluções nº 944/O2, 958/O3 e 959/O3 que estabelecem critérios e procedimentos específicos de avaliação, de registro das variações patrimoniais e de estrutura das demonstrações financeiras. Ademais, essas resoluções estabelecem as informações mínimas a serem incluídas em notas explicativas para as Entidades Cooperativas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde, além de disporem sobre o tratamento contábil decorrente de atos cooperativos e atos não cooperativos, que foram denominados ingressos/dispêndios e receitas/custos/despesas e consolidam o conceito, o conteúdo, a estrutura e a nomenclatura da demonstração do resultado, que passou a ser denominada demonstração de sobras e perdas. As informações adaptadas aos padrões de apresentação preconizados pelo CFC estão apresentadas na Nota Explicativa nº 19.

A Demonstração dos Fluxos de Caixa (DFC), elaborada pelo método direto e sem a apresentação da conciliação entre o lucro líquido e o fluxo de caixa líquido das atividades operacionais, foram apresentadas para ambos os exercícios, conforme determinações contidas na Instrução Normativa IN nº 36 de 22 de dezembro de 2009. Foram considerados como caixa e equivalente de caixa os saldos "caixa e bancos" apresentados na rubrica contábil "Disponível".

Essas demonstrações financeiras foram aprovadas pela Diretoria em 16 de março de 2011.

3 Descrição das principais políticas contábeis

a. Base para preparação

As referidas demonstrações foram preparadas em milhares de reais, sendo o Real a moeda funcional da Operadora.

b. Apuração das sobras ou perdas

O regime de apuração de resultado é o de competência.

Em 2010 as receitas com contraprestações foram apropriadas pelo valor correspondente ao rateio diário – "pro - rata" dia do período de vigência de cada contrato, a partir de seu primeiro dia de cobertura. Em 2009, as receitas com contraprestações dos planos de assistência à saúde contratados na modalidade de preço "pré-estabelecido" foram reconhecidas quando da emissão das faturas, observado o período de cobertura contratual.

Nos casos em que a fatura é emitida antecipadamente em relação ao período de cobertura, o valor correspondente é registrado como faturamento antecipado, de forma redutora do ativo circulante. Os custos de utilização dos planos são reconhecidos no momento em que são avisados pelos prestadores de serviços e pelas cooperativas Unimed (Intercâmbio).

As receitas com contratos firmados na modalidade "pós-estabelecido", correspondente ao reembolso dos eventos já comunicados, são reconhecidas no mês em que os custos foram avisados, a crédito da conta "Outras receitas operacionais" (Nota Explicativa nº 18b). Quando da emissão da fatura, o registro é revertido e o valor total faturado, incluindo a taxa de administração, é reconhecido como receita de contraprestações de operações de assistência à saúde.

As despesas de comercialização diferidas referem-se a agenciamento e são registradas quando incorridas e apropriadas ao resultado no prazo de 12 meses.

c. Estimativas contábeis

A elaboração de demonstrações financeiras requer que a Administração use de julgamento na determinação e no registro de estimativas contábeis. As estimativas contábeis são determinadas pela Administração, considerando fatores e premissas estabelecidos com base em julgamento. Itens significativos sujeitos a essas estimativas e premissas incluem as provisões para ajuste dos ativos ao valor provável de realização ou recuperação, as provisões técnicas de operações de assistência à saúde e as provisões para contingências. A liquidação das transações envolvendo essas estimativas poderá resultar em valores diferentes daqueles registrados em razão da subjetividade inerente ao processo de sua determinação. A Administração revisa as estimativas e premissas periodicamente.

d. Aplicações

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

- a. Valor justo por meio do resultado;
- b. Ativos financeiros disponíveis para venda;

- c. Ativos financeiros mantidos até o vencimento; e
- d. Empréstimos e recebíveis

Valor justo por meio do resultado: Uma aplicação é classificada pelo valor justo por meio do resultado caso seja classificada como mantida para negociação e seja designada como tal no momento do reconhecimento inicial. Os ativos financeiros são designados pelo valor justo por meio do resultado se a Operadora gerencia tais investimentos e toma decisões de compra e vendas baseadas em seus valores justos de acordo com a gestão de riscos e estratégia de investimentos.

Ativos financeiros disponíveis para venda: Os ativos financeiros disponíveis para venda são ativos financeiros não derivativos que são designados como disponíveis para venda ou não são classificados em nenhuma das categorias destacadas. Esses ativos financeiros são registrados pelo valor justo e as mudanças, que não sejam perdas por redução ao valor recuperável, são reconhecidas em outros resultados abrangentes e apresentadas dentro do patrimônio líquido.

Ativos financeiros mantidos até o vencimento: Os títulos classificados como "mantidos até o vencimento" são avaliados pelo valor investido, acrescidos dos rendimentos auferidos até a data do balanço.

Empréstimos e recebíveis são ativos financeiros com pagamentos determináveis, que não são cotados em mercados ativos. Estes ativos são reconhecidos ao valor justo, somados os custos de transação diretamente atribuíveis, decrescidos de qualquer perda por redução ao valor recuperável, e compreendem substancialmente as "contraprestações pecuniárias a receber".

Valor justo

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

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

O valor justo dos ativos financeiros é apurado da seguinte forma: (I) Títulos públicos - apurado com base nos preços de mercado secundário divulgados pela Associação Brasileira das Entidades do Mercado Financeiro e de Capitais - (ANBIMA); (II) Os certificados de depósitos bancários, os depósitos a prazo com garantia especial (DPGE) e as debêntures são registrados ao custo, acrescido dos rendimentos incorridos, que se aproximam de seu valor justo.

As quotas de fundos de investimento são valorizadas pelo valor da quota informado pelos administradores dos fundos na data de encerramento do balanço. Os ativos dos fundos de investimento são ajustados ao valor justo, em consonância com a regulamentação específica aplicável a essas entidades.

Identificação e avaliação de *impairment*

Em cada data de balanço é avaliado se há evidências objetivas de que os ativos não contabilizados pelo valor justo no resultado estejam deteriorados. Os ativos são considerados deteriorados quando evidências objetivas demonstram que ocorreu uma perda após o reconhecimento inicial do ativo. As perdas são reconhecidas no resultado e refletidas em uma conta de provisão de perdas.

Evidências de *impairment* são consideradas tanto para ativos específicos como no nível coletivo. Todos os ativos individualmente significativos são avaliados para se detectar perdas específicas. Todos os ativos significativos que a avaliação indique não serem especificamente deteriorados são avaliados coletivamente para detectar qualquer *impairment* incorrido, porém ainda não identificado. Os ativos que não são individualmente significativos são avaliados coletivamente para se detectar o *impairment* agrupando-se ativos financeiros (contabilizados a custo amortizado) com características de risco similares.

e. *Provisão para perdas sobre créditos*

A provisão para cobertura de eventuais perdas na realização dos créditos a receber foi constituída considerando nossa expectativa de perda e conforme estabelecido pela IN nº 36/09 da ANS, sendo o montante considerado suficiente pela Administração. Não são considerados na estimativa os contratos com acordos já firmados.

f. *Permanente*

Investimentos

Os investimentos representados por participações em sociedades coligadas nos quais há influência significativa nas deliberações da Administração são avaliados pelo método de equivalência patrimonial. Os demais investimentos foram avaliados pelo custo de aquisição.

Imobilizado

Os itens do imobilizado são avaliados pelo custo histórico de aquisição menos a depreciação acumulada e perdas por *impairment*, quando aplicável. Ganhos e perdas na alienação de um item do imobilizado são apurados pela comparação entre os valores advindos da alienação com o valor contábil do imobilizado. Nos termos da ICPC 10 – interpretação técnica sobre o ativo imobilizado, a Central Nacional Unimed optou por contabilizar o custo atribuído (*demeed cost*). Os efeitos do custo atribuído aumentaram o ativo imobilizado (vide Nota Explicativa nº 16d) tendo como contrapartida o patrimônio líquido, por valor líquido dos efeitos tributários. A depreciação é reconhecida no resultado pelo método linear considerando a vida útil econômica residual estimada para cada bem do ativo imobilizado. Imóveis de uso têm vida útil estimada de 21 anos; móveis e utensílios, de 10 anos; equipamentos de processamento de dados e veículos, de 5 anos. O método de depreciação, a vida útil e os valores residuais são revistos periodicamente.

Intangível

Os valores registrados no ativo intangível referem-se a gastos com desenvolvimento de sistema, os quais estão sendo amortizados pelo método linear considerando o período de cinco anos a partir da data de operacionalização do sistema.

g. Provisões técnicas

As provisões técnicas são constituídas em consonância com as notas técnicas atuariais e determinações contidas na Resolução Normativa - RN nº 209 de 22 de dezembro de 2009, entre outras.

A provisão para eventos a liquidar foi constituída com base nos eventos ocorridos e devidamente notificados pelas Cooperativas Unimed e prestadores de serviços até a data do encerramento do exercício. O valor contabilizado na rubrica "Recuperação de eventos" corresponde às glosas e coparticipações.

Em janeiro de 2010, conforme determinado pela RN nº 206/09 a totalidade da provisão de risco foi revertida e, na mesma data, o valor da provisão para eventos ocorridos e não avisados ("PEONA") foi totalmente constituído, sem que o complemento da PEONA tenha causado efeito no resultado de 2010.

A provisão para eventos ocorridos e não avisados é calculada conforme Nota Técnica Actuarial devidamente aprovada pela ANS para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente pela cooperativa. Utiliza-se como metodologia os "Triângulos de *run-off*", considerando o período de 48 meses.

A partir de 2010 a Operadora constitui provisão de benefícios concedidos para garantia das obrigações decorrentes das cláusulas contratuais de remissão das contraprestações pecuniárias referentes à cobertura de assistência à saúde, utilizando-se como metodologia o "Regime Financeiro de Repartição de Capitais de Cobertura". A referida nota técnica actuarial encontra-se em processo de encaminhamento para aprovação da ANS. Nos períodos anteriores a Operadora contratava a cobertura para a remissão com Empresa do Sistema Unimed.

h. Contingências

As contingências são avaliadas pela Administração de forma individualizada, em conjunto com assessoria jurídica interna e são provisionadas levando em consideração a perspectiva de insucesso na resolução final dos processos judiciais em curso, quando considerada uma obrigação legal, ou quando a probabilidade de perda é avaliada como provável e o valor da perda possa ser mensurado com razoável segurança. As contingências ativas somente são reconhecidas quando a realização é considerada líquida e certa.

i. Imposto de renda e contribuição social

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

A despesa com imposto de renda e contribuição social compreende os impostos de renda correntes e diferidos. O imposto corrente e o imposto diferido são reconhecidos no resultado a menos que estejam relacionados a itens diretamente reconhecidos no patrimônio líquido ou em outros resultados abrangentes.

O imposto corrente é o imposto a pagar ou a receber esperado sobre o lucro ou prejuízo tributável do exercício, a taxas de impostos decretadas ou substantivamente decretadas na data de apresentação das demonstrações financeiras e qualquer ajuste aos impostos a pagar com relação aos exercícios anteriores.

j. Gerenciamento de riscos

Riscos relacionados aos investimentos

Risco de mercado

O Risco de Mercado depende do comportamento do preço do ativo diante das condições de mercado. Para medir possíveis perdas devido às flutuações do mercado é importante identificar e quantificar o mais corretamente possível as volatilidades e correlações dos fatores que impactam a dinâmica do preço do ativo.

O gerenciamento do risco de mercado na Central Nacional Unimed é realizado mensalmente, através de ações de controle e acompanhamento em relação aos resultados, ao cenário político-econômico e ao atendimento da política de investimentos estabelecida pela Operadora.

Risco de taxa de juros

O risco de taxa de juros advém da possibilidade da Operadora estar sujeita a alterações nas taxas de juros que possam trazer impactos ao valor presente do portfólio das aplicações financeiras. As exposições da Operadora ao risco da taxa de juros incluem, entre outras, o risco de taxa de juros provenientes de títulos da dívida.

A Operadora adota a política de aplicação em títulos e valores mobiliários de emissão de Instituições Financeiras, em sua grande maioria em instituições financeiras de grande porte, obedecendo a critérios de avaliação interna e limites estabelecidos com base em informações qualitativas e quantitativas e inclui a necessidade de alocação de recursos em conformidade com a Resolução Normativa nº 159, de 3 de julho de 2007, da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar para a garantia das provisões técnicas. A carteira de aplicações financeiras da Central Nacional Unimed está, em quase sua totalidade, exposta à flutuação das taxas de juros no mercado doméstico. A Operadora não realiza operações com instrumentos financeiros derivativos.

Risco de crédito

O risco de crédito refere-se ao risco de uma contraparte não cumprir com suas obrigações contratuais, levando a empresa a incorrer em perdas financeiras. A Operadora avalia as empresas através do grau de risco obtido junto às agências de classificação de riscos de crédito, empresas de consulta de informações cadastrais, além de outras informações financeiras disponíveis publicamente.

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

Risco de liquidez

Risco de liquidez é a possibilidade de perda gerada pela incapacidade da Operadora saldar seus compromissos nos prazos acordados ou na transformação forçada de ativos em caixa a um preço abaixo do mercado para quitar uma obrigação.

A Operadora mantém uma política de investimentos, para a tomada de decisões. Nessa política estão definidos os níveis mínimos de liquidez a serem mantidos, assim como os limites a serem investidos por instituição financeira.

A ferramenta de apoio utilizada para manter a liquidez fica condicionada a projeção do fluxo de caixa da carteira de investimentos com os respectivos passivos, sendo utilizado modelo estatístico de comparação histórica entre os ciclos operacionais realizados num período mínimo de 90 dias.

Como parte de seu gerenciamento de liquidez, a Operadora mantém disponibilidades e investimentos de fácil conversibilidade para atender as saídas de caixa previstas.

Riscos relacionados ao negócio – planos de saúde

O risco absorvido pela Operadora no momento da assinatura de um contrato de plano de saúde deve ser rigorosamente calculado. A Operadora não pode estabelecer limites de valores, de acordo com a sua legislação vigente, e está impossibilitada de pulverizar o risco assumido através de operações de resseguro, segundo o parecer da Procuradoria da SUSEP/Coordenadoria de Assuntos Administrativos nº 50.104/2008.

A Central Nacional Unimed, tem como função no Sistema Unimed operar ativamente em contratos coletivos empresariais de grande porte. Contudo, possui uma pequena carteira de planos relacionados a pessoas físicas.

Com o objetivo de manter a sua solvência e garantir uma margem de sobra de acordo com os objetivos da Administração, a Operadora prima por uma precificação

que considera as mais diversas variantes da população a ser cotada (localização geográfica, distribuição por faixa etária e sexo, atividade da empresa, grau de dependência, tamanho da massa, etc.).

Como é de praxe no ramo de saúde, o objetivo da precificação é estimar a projeção de sinistros no futuro tendo como base a experiência passada. Incrementamos aos valores passados as devidas correções monetárias, os impactos legislativos (novas edições do Rol de Procedimentos da Agência Nacional de Saúde), o impacto nos custos devido aos reajustes nos honorários médicos e uma expectativa de inflação médica dos insumos hospitalares (diárias, taxa de sala, taxa de equipamento, material, medicamento, etc.).

O monitoramento da carteira de contratos de planos de saúde permite o acompanhamento e a adequação das tarifas praticadas bem como avaliar a eventual necessidade de alterações nos produtos.

Risco de crédito de clientes e fornecedores

A Operadora utiliza os serviços de consulta de informações cadastrais para acompanhamento da situação de seus clientes, fornecedores e prestadores de serviços, a fim de assegurar a continuidade do negócio.

Risco de taxa de juros, inflação e câmbio

A Operadora faz acompanhamento em relação às movimentações do mercado financeiro e cenário econômico, uma vez que este risco tem impacto direto no comportamento das despesas médicas: custo de medicamentos, exames, internações, etc.

Risco operacional

Risco operacional é a possibilidade de perda decorrente de processos internos inadequados ou deficientes, erros, fraudes ou falhas nas operações da Operadora ou eventos externos que causem prejuízos às suas atividades normais ou danos aos seus ativos físicos.

A Operadora possui uma área de planejamento e desenvolvimento que, em conjunto com as demais áreas, realiza revisões periódicas de todos os processos, visando melhoria e controle das atividades.

Risco legal

O Risco Legal está relacionado a possíveis perdas por inadequação ou deficiência em contratos firmados pela Operadora, bem como a sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e a indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pela Operadora.

A Operadora, através de sua área jurídica, acompanha e realização e formatação dos contratos firmados bem como a revisão e atualização periódicas da documentação. Além de acompanhar permanentemente as mudanças relacionadas à legislação.

4 Aplicações

	2010		2009	
	Ativo circulante	Realizável a longo prazo	Total	Total
Valor justo por meio do resultado:				
Quotas de fundos de investimentos	32.277	-	32.277	37.921
Quotas de fundos de investimentos (*)	-	27	27	33
Depósitos bancários a prazo (CDB)	47.135	-	47.135	16.203
Depósitos bancários a prazo (CDB) (*)	-	39	39	96
Depósitos a prazo c/ garantia especial (DPGE)	5.177	-	5.177	11.603
Debêntures (operações compromissadas) (**)	<u>52.208</u>	<u>-</u>	<u>52.208</u>	<u>-</u>
Disponíveis para venda:				
Depósitos bancários a prazo (CDB)	43.931	20.809	64.740	64.772
Depósitos bancários a prazo (CDB) (*)	-	370	370	183
Depósitos a prazo c/ garantia especial (DPGE)	2.768	31.748	34.516	9.736
Debêntures (operações compromissadas)	-	2.026	2.026	-
Outros	<u>-</u>	<u>17</u>	<u>17</u>	<u>9</u>
Mantidos até o vencimento:				
Letras Financeiras do Tesouro (LFT)	<u>4.619</u>	<u>16.609</u>	<u>21.228</u>	<u>19.512</u>
Total das aplicações	<u>188.115</u>	<u>71.645</u>	<u>259.760</u>	<u>160.068</u>

(*) Valores bloqueados em garantia de processos judiciais.

(**) As debêntures possuem cláusula com compromisso de recompra que garante liquidez imediata.

As aplicações em quotas de fundos de investimento no montante de R\$ 32.304 não têm vencimento definido. Em relação às demais aplicações, R\$ 81.922 vencem em 2011, R\$ 97.563 em 2012, R\$ 14.736 em 2013, R\$ 21.366 em 2014 e R\$ 11.869 em 2015. O valor justo em 31 de dezembro de 2010 dos títulos mantidos até o vencimento (LFT) é de R\$ 23.560.

A capacidade para manutenção dos títulos classificados como "mantidos até o vencimento" foi determinada considerando-se o índice de liquidez calculado de acordo com os critérios definidos no parágrafo 4º do art. 1º da Resolução Normativa RN nº 26, de 1º de abril de 2003.

5 Créditos de operações com planos de assistência à saúde

	2010	2009
Faturas a receber das contraprestações dos planos de assistência a saúde	52.582	48.328
Outros - custos a faturar de contratos em custo operacional (*)	44.898	33.131
Faturamento antecipado	(25.249)	(21.536)
Provisão para perdas sobre créditos	<u>(3.875)</u>	<u>(7.970)</u>
Subtotal	68.356	51.953
Contraprestação de corresponsabilidade assumida	3	135
Intercâmbio a receber (**)	14.947	8.566
Provisão para perdas sobre créditos	<u>(2.287)</u>	<u>(3.481)</u>

	2010	2009
Subtotal	12.663	5.220
Participação dos beneficiários em eventos (***)	<u>808</u>	<u>485</u>
Subtotal	808	485
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde	<u>169</u>	<u>43</u>
Subtotal	169	43
Total	<u>81.996</u>	<u>57.701</u>

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

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

(***) **Participação dos beneficiários em eventos** - Refere-se a valor a receber de contratantes por coparticipação.

a. Movimentação

	2010	2009
Contraprestações dos planos de assistência à saúde pendentes no exercício anterior	48.328	51.321
Contraprestações emitidas	1.091.886	886.798
Recebimentos	(1.054.025)	(873.561)
Transferência para cobrança judicial	(4.378)	-
Baixas por cancelamentos	(18.630)	(12.526)
Tributos retidos na fonte (IR, CS, PIS e COFINS)	<u>(10.599)</u>	<u>(3.704)</u>
Contraprestações dos planos de assistência à saúde pendentes no final do exercício	<u>52.582</u>	<u>48.328</u>
Outros – custos a faturar de contratos em custo operacional pendentes no exercício anterior	33.131	26.806
Eventos avisados	331.334	231.128
Baixas pelo evento faturado	<u>(319.567)</u>	<u>(224.803)</u>
Outros – custos a faturar de contratos em custo operacional pendentes no final do exercício	<u>44.898</u>	<u>33.131</u>
Faturamentos antecipados pendentes no exercício anterior	(21.536)	(23.654)
Contraprestações emitidas antecipadas	(364.551)	(296.420)
Recebimentos transferidos para passivo circulante	4.887	5.500
Apropriações das contraprestações emitidas antecipadas	<u>355.951</u>	<u>293.038</u>
Faturamentos antecipados pendentes no final do exercício	<u>(25.249)</u>	<u>(21.536)</u>
Provisão para perdas sobre créditos no exercício anterior	(7.970)	(8.697)
Provisões constituídas no exercício	(8.557)	(10.596)
Provisões revertidas no exercício	<u>12.652</u>	<u>11.323</u>
Provisão para perdas sobre créditos no final do exercício	<u>(3.875)</u>	<u>(7.970)</u>
Subtotal	<u>68.356</u>	<u>51.953</u>
Contraprestação de corresponsabilidade assumida pendentes no exercício anterior	135	150
Contraprestação de corresponsabilidade assumida emitidas	11.260	11.409
Recebimentos	<u>(11.392)</u>	<u>(11.424)</u>
Contraprestação de corresponsabilidade assumida pendentes no final do exercício	<u>3</u>	<u>135</u>
Intercâmbio a receber pendentes no exercício anterior	8.566	5.395
Intercâmbio a receber emitidos	114.182	45.659
Recebimentos	(85.781)	(11.371)
Recebimentos em câmara de compensação	(16.638)	(29.969)
Baixas por cancelamentos	<u>(5.382)</u>	<u>(1.148)</u>

Intercâmbio a receber pendentes no final do exercício	<u>14.947</u>	<u>8.566</u>
Provisão para perdas sobre créditos do exercício anterior	(3.481)	(1.495)
Provisões constituídas no exercício	(8.770)	(4.894)
Provisões revertidas no exercício	<u>9.964</u>	<u>2.908</u>
Provisão para perdas sobre créditos do final do exercício	<u>(2.287)</u>	<u>(3.481)</u>
Subtotal	<u>12.663</u>	<u>5.220</u>
Participação dos beneficiários em eventos pendentes no exercício anterior	728	758
Faturamento de coparticipação	13.001	9.574
Recebimentos	(12.772)	(9.531)
Baixas por cancelamentos	(86)	(21)
Crédito tributário	(58)	(52)
Participação dos beneficiários em eventos pendentes no final do exercício	<u>813</u>	<u>728</u>
Provisão para perdas sobre créditos do exercício anterior	(243)	(100)
Provisões constituídas no exercício	(1.075)	(281)
Provisões revertidas no exercício	<u>1.313</u>	<u>138</u>
Provisão para perdas sobre créditos do final do exercício	<u>(5)</u>	<u>(243)</u>
Subtotal	<u>808</u>	<u>485</u>
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde pendentes no exercício anterior	43	-
Faturamento de outros créditos	2.369	1.277
Recebimentos	(2.240)	(1.234)
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde pendentes no final do exercício	<u>172</u>	<u>43</u>
Provisão para perdas sobre créditos do exercício anterior	-	-
Provisões constituídas no exercício	(122)	-
Provisões revertidas no exercício	<u>119</u>	-
Provisão para perdas sobre créditos do final do exercício	<u>(3)</u>	-
Subtotal	<u>169</u>	<u>43</u>
Total	<u>81.996</u>	<u>57.701</u>

b. Idade dos saldos

Créditos com operações com planos de saúde

	2010	2009
A vencer	94.121	72.627
Vencidos de 1 a 30 dias	10.335	5.938
Vencidos de 31 a 60 dias	2.338	3.947
Vencidos de 61 a 90 dias	972	1.450
Vencidos há mais de 90 dias	5.649	6.970
subtotal	<u>113.415</u>	<u>90.932</u>
Faturamento antecipado	(25.248)	(21.536)
Provisão para perdas sobre créditos	(6.171)	(11.695)
subtotal	<u>(31.419)</u>	<u>(33.231)</u>
total	<u>81.996</u>	<u>57.701</u>

6 Títulos e créditos a receber

Curto prazo	2010	2009
Antecipação de imposto de renda	7.049	3.563
Antecipação de contribuição social	2.505	1.265
IRRF sobre aplicações financeiras (*)	1.955	3.949
PIS e COFINS a compensar (*)	1.081	1.187
Contribuição social	255	466

Outras	<u>2.594</u>	<u>900</u>
	<u>15.439</u>	<u>11.330</u>
Longo prazo	2010	2009
IRRF das faturas sobre serviços médicos cooperados (*)	7.812	11.915
IRRF por órgãos públicos (*)	613	2.042
IRRF s/ aplicações financeiras	2.791	1.945
Outros	449	160
	<u>11.665</u>	<u>16.062</u>

(*) A capacidade da utilização destes créditos está baseada na projeção de resultados cuja estimativa da Administração é de R\$ 6.757 em 2011 e R\$ 4.982 em 2012.

7 Investimentos

	Unimed Participações Ltda		Outros investimentos		Total	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009
a. Informações sobre:						
Capital social	117.675	99.754	-	-	117.675	99.754
Capital social em quotas/ações	676.104.074	616.616.883			676.104.074	616.616.883
Quantidade de ações de propriedade da empresa	18.660.173	17.005.455			18.660.173	17.005.455
Patrimônio líquido	264.242	187.763	-	-	264.242	187.763
Ajuste de avaliação patrimonial *	13.131	-			13.131	-
Resultado do exercício	54.917	29.646	-	-	54.917	29.646
b. Informações sobre os investimentos:						
Quantidade de ações/quotas possuídas						
Porcentagem de participação	2,75996%	2,75786%			2,75995%	2,75786%
Saldo no início do exercício	2.351	2.130	571	571	2.922	2.701
Aquisição Ações/quotas	379	221	101	-	480	221
Reversão dividendos declarados	-	-	-	-	-	-
Ajustes de avaliação patrimonial	-	-	-	-	-	-
Dividendos declarados	-	-	-	-	-	-
Juros sobre capital próprio	117	-	-	-	117	-
Resultado da equivalência patrimonial (*)	<u>4.446</u>	-	-	-	<u>4.446</u>	-
Saldo de investimento atual	7.293	2.351	672	571	7.965	2.922

(*) Valor apresentado na rubrica "receitas patrimoniais", na demonstração de resultado.

8 Imobilizado

	2010			2009		
	Custo	Depreciação	Saldo	Custo	Depreciação	Saldo
Imóveis de uso próprio não hospitalares	<u>20.384</u>	<u>(941)</u>	<u>19.443</u>	<u>8.441</u>	<u>(3.197)</u>	<u>5.244</u>
Edificações	20.384	(941)	19.443	8.441	(3.197)	5.244
Bens móveis não hospitalares	<u>14.161</u>	<u>(8.631)</u>	<u>5.530</u>	<u>13.178</u>	<u>(6.448)</u>	<u>6.730</u>
Móveis e utensílios	1.234	(561)	673	1.176	(438)	738
Veículos	517	(198)	319	324	(115)	209
Equipamentos de processamento de dados	12.215	(7.802)	4.413	11.548	(5.843)	5.705
Máquinas e equipamentos	122	(34)	88	57	(22)	35
Instalações	73	(36)	37	73	(30)	43
	<u>34.545</u>	<u>(9.572)</u>	<u>24.973</u>	<u>21.619</u>	<u>(9.645)</u>	<u>11.974</u>

Movimentação

	Imóveis de uso próprio	Móveis e utensílios	Veículos	Equipamentos de processamento de dados	Máquinas e equipamentos	Instalações	Total
Custo de aquisição							
Saldo em 1 de janeiro de 2009	8.441	1.129	236	10.975	45	73	20.899
Adições	-	74	88	2.433	12	-	2.607
Alienacões	-	(27)	-	(1.860)	-	-	(1.887)
Saldo em 31 de dezembro de 2009	8.441	1.176	324	11.548	57	73	21.619
Avaliação (custo atribuído) – Nota Explicativa 16 dI							
Avaliação (custo atribuído) – Nota Explicativa 16 dI	9.992	-	-	-	-	-	9.992
Aquisições	1.951	58	120	860	65	-	3.054
Alienacões	-	-	-	(193)	-	-	(193)
Doação recebida	-	-	73	-	-	-	73
Saldo em 31 de dezembro de 2010	20.384	1.234	517	12.215	122	73	34.545
Depreciação e perdas por impairment							
Saldo em 01 de janeiro de 2009	(2.307)	(322)	(58)	(3.999)	(14)	(14)	(6.714)
Depreciação do exercício	(890)	(116)	(57)	(2.152)	(8)	(16)	(3.239)
Alienacões	-	-	-	308	-	-	308
Saldo em 31 de dezembro de 2009	(3.197)	(438)	(115)	(5.843)	(22)	(30)	(9.645)
Avaliação (custo atribuído) – Nota explicativa 16 dI							
Avaliação (custo atribuído) – Nota explicativa 16 dI	3.197	-	-	-	-	-	3.197
Depreciação do exercício (oláemed' cost)	(941)	-	-	-	-	-	(941)
Depreciação do exercício	-	(123)	(83)	(2.137)	(12)	(6)	(2.360)
Alienacões	-	-	-	178	-	-	178
Saldo em 31 de dezembro de 2010	(941)	(561)	(198)	(7.802)	(34)	(36)	(9.572)

Apuração do valor do custo atribuído dos imóveis

Valor da avaliação dos imóveis: R\$ 20.384

(-) Valor do custo dos imóveis : (R\$ 8.441)

(-) Aquisição : (R\$ 1.951)

(-) Depreciação : R\$ 3.197

Subtotal : R\$ 13.189

(-) Tributos diferidos : (R\$ 4.460)

(=) Valor do custo atribuído : (R\$ 8.729)

9 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

a. Provisão para eventos ocorridos e não avisados

O valor integral da provisão para eventos ocorridos e não avisados, calculada segundo métodos e critérios atuarias, monta a R\$ 103.805 (R\$ 83.264 em 2009) e em 2010 está totalmente constituído. Até 2009 a Operadora fazia uso da faculdade concedida pelo art. nº17 da RN nº 209/09 o qual concedia, para as operadoras de planos de assistência à saúde que iniciaram suas operações antes de 19 de julho de 2001, a constituição da provisão para eventos ocorridos e não avisados de forma gradual pelo prazo máximo de seis anos contados a partir de 2008.

b. Provisão de eventos a liquidar

A provisão para eventos a liquidar foi constituída com base nos eventos ocorridos e devidamente notificados pelos prestadores de serviços até a data de encerramento do exercício. O valor da provisão constituída conforme determina a IN nº 32/09 da ANS monta R\$11.167 (R\$ 6.570 em 2009).

c. Movimentação das contas de provisões técnicas

	Saldos em 31/12/2009	Constituição / Reversão	Glosa	Pagamentos	Tributos retidos	Saldos em 31/12/2010
Curto prazo						
Provisão de eventos ocorridos e não avisados	55.022	48.783	-	-	-	103.805
Provisão de eventos a liquidar	6.570	130.879	(8.501)	(116.147)	(1.634)	11.167
Provisão de risco	28.242	(28.242)	-	-	-	-
Provisão para remissão	-	279	-	-	-	279
Total	<u>89.834</u>	<u>151.699</u>	<u>(8.501)</u>	<u>(116.147)</u>	<u>(1.634)</u>	<u>115.251</u>
Longo prazo						
Provisão para remissão	-	3.350	-	-	-	3.350
Outras provisões técnicas	5.301	5.960	-	-	-	11.261
Total	<u>5.301</u>	<u>9.310</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>14.611</u>

d. Idade dos saldos

	2010	2009
A vencer	11.125	6.570
Vencidos de 1 a 30 dias	38	-
Vencidos há mais de 30 dias	<u>4</u>	<u>-</u>
Total	<u>11.167</u>	<u>6.570</u>

10 Débitos de operações de assistência à saúde

a. Comercialização sobre operações

Refere-se a valores a pagar decorrentes de comissões devidas a corretores pela comercialização de planos de assistência à saúde.

b. Operadoras de planos de assistência à saúde

Incluem R\$ 46.642 (R\$ 27.673 em 2009) relativos a intercâmbio a pagar decorrentes da utilização dos planos de assistência à saúde a serem ressarcidos às cooperativas singulares e federações que prestaram o atendimento e R\$ 456 (R\$ 71 em 2009) relativos a valores a pagar a título de contraprestação de corresponsabilidade transferida.

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

Corresponde a valores a pagar à rede credenciada decorrentes de assistência à saúde prestada aos beneficiários de outras cooperativas.

d. Movimentação

	Saldos em 31/12/2009	Constituição	Glosas	Apropriação / pagamentos	Tributos	Saldos em 31/12/2010
Curto prazo						
Comercialização sobre operações	449	19.543	-	(18.078)	(1.004)	910
Operadoras de planos de assistência à saúde	22.744	857.632	(33.771)	(799.302)	(205)	47.098
Outros débitos de operações com plano de assistência à saúde	4.218	99.246	(8.065)	(84.073)	(43)	11.283

e. Idade dos saldos

	2010	2009
A vencer	43.054	22.696
Vencidos de 1 a 30 dias	2.994	4.777
Vencidos de 31 a 60 dias	211	40
Vencidos de 61 a 90 dias	218	36
Vencidos há mais de 90 dias	621	195
Total	47.098	27.744

11 Tributos e contribuições a recolher

	2010	2009
FGTS a recolher	305	271
PIS e COFINS a recolher	9.763	9.137
Retenções de impostos e contribuições	2.168	1.791
Parcelamento de tributos e contribuições	744	-
	<u>12.980</u>	<u>11.199</u>

12 Provisões

	2010	2009
Imposto de renda pessoa jurídica (Nota Explicativa nº 18e)	8.669	3.700
Contribuição social sobre o lucro (Nota Explicativa nº 18e)	3.162	1.365
	<u>11.831</u>	<u>5.065</u>

13 Débitos diversos

	2010	2009
Obrigações com pessoal	6.973	5.491
Fornecedores	2.258	1.183
Depósitos de terceiros	10.386	5.500
Seguros a pagar	6	401
Outros débitos a pagar	180	781
	<u>19.803</u>	<u>13.356</u>

"Depósitos de terceiros" refere-se aos valores de contraprestações pecuniárias recebidas antecipadamente ao início do período de cobertura dos contratos.

14 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde (Exigível a longo prazo)

A Operadora vem sendo cobrada pelo Sistema Único de Saúde (SUS) pelo atendimento prestado aos beneficiários de seus planos de saúde. Embora considere essa cobrança destituída de base jurídica e, conseqüentemente não efetue o pagamento dos valores, a Operadora, conforme determina a IN Conjunta nº 03/09 e com base nos arquivos divulgados pela ANS registrou o montante de R\$ 11.261 (R\$ 5.301 em 2009).

15 Provisões e valores e bens (depósitos judiciais) de longo prazo

	Provisões				Valores e bens (Depósitos judiciais)		
	2009	Principal	Atualizações/ multa	Reversão/ pagamento	2010	2010	2009
a. Fiscais	<u>26.143</u>	<u>5.097</u>	<u>3.338</u>	<u>(2.859)</u>	<u>31.719</u>	-	-
ISS	25.959	4.720	3.323	(2.859)	31.143	-	-
INSS	184	377	15	-	576	-	-
b. Trabalhistas	<u>280</u>	<u>14</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>294</u>	798	721
c. Cíveis e comerciais	<u>7.395</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>(11)</u>	<u>7.384</u>	<u>1.699</u>	<u>1.016</u>
subtotal	<u>33.818</u>	<u>5.111</u>	<u>3.338</u>	<u>(2.870)</u>	<u>39.397</u>	<u>2.497</u>	<u>1.737</u>
d. Tributos diferidos (Nota Explicativa 15d)	-	4.250	-	-	4.250	-	-
e. Outros valores e bens (cheque caução)	-	-	-	-	-	30	-
Total	<u>33.818</u>	<u>9.361</u>	<u>3.338</u>	<u>(2.870)</u>	<u>43.647</u>	<u>2.527</u>	<u>1.737</u>

a. Fiscais

ISS

A Operadora foi autuada pelo não recolhimento do Imposto sobre Serviços (ISS) sobre as receitas com contraprestações relativas ao período de 1998 a 2000 que a Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP) julga devido.

A Administração, por considerar indevida a pretensão da PMSP, com fundamento na doutrina e entendimento jurisprudencial da Corte Superior (STJ) sobre a base de cálculo do imposto para operadora de planos de saúde (incidência somente sobre a taxa de administração e não sobre o valor total da fatura), vem contestando a autuação na esfera administrativa mas, não obstante, deliberou, no exercício de 2007, constituir provisão para fazer face a eventuais pagamentos que possam ser requeridos ao final das discussões. A provisão constituída, foi calculada com base na aplicação da alíquota de 5% para o período de 1998 a 2000 e 2% para o período de 2004 a 2010 sobre o valor das contraprestações, deduzido dos eventos indenizáveis pagos. A Administração e seus advogados entendem que o período de janeiro de

2001 a novembro de 2005 encontra-se prescrito e portanto nenhuma provisão foi constituída.

A provisão total monta a R\$ 31.143 (R\$ 25.959 em 2009), o valor do imposto, no montante de R\$ 1.861 (R\$ 812 em 2009) foi registrado na conta de "Tributos diretos de operações de assistência à saúde" e os encargos financeiros no montante de R\$ 4.057 (R\$ 4.372 em 2009), na rubrica "despesas financeiras".

Para garantia de pagamento do valor do auto de infração recebido, a Cooperativa vinculou cartas de fiança bancária no montante de R\$ 30.343.

b. Trabalhistas

A Operadora responde a 22 processos de natureza trabalhista, os quais estão em diversas fases de tramitação. Para fazer face às eventuais perdas que possam resultar da resolução final desses processos, foi constituída uma provisão de R\$ 294 (R\$ 280 em 2009). A Cooperativa também responde a processos avaliados com risco de perda possível no montante de R\$ 363, para os quais nenhuma provisão foi constituída.

c. Cíveis

A Operadora responde a processos de natureza cível, os quais estão em diversas fases de tramitação. Para fazer face às eventuais perdas que possam resultar da resolução final desses processos foi constituída provisão de R\$ 7.384 (R\$ 7.395 em 2009) para todos os processos classificados como risco provável. A Operadora também responde a processos avaliados com risco de perda possível no montante de R\$ 9.286, para os quais nenhuma provisão foi constituída.

d. Tributos diferidos

Refere-se ao imposto de renda pessoa jurídica e à contribuição social sobre o lucro líquido calculados sobre o efeito do ajuste de avaliação patrimonial, conforme laudo de avaliação dos imóveis, em atenção ao que determina a ICPC 10 e o CPC 27. Estes tributos são realizados mensalmente de forma parcial ou na sua totalidade quando da alienação dos ativos a que eles se referem.

16 Patrimônio líquido

a. Capital social

O capital social subscrito é composto por 184.989,70 quotas-partes (87.916,62 quotas-partes em 2009), com valor unitário de R\$ 100,00.

O capital a integralizar é composto por 591,51 quotas-partes (591,51 quotas-partes em 2009).

A quota-parte é indivisível, intransferível a não filiadas e não poderá ser negociada de modo algum, nem ser oferecida em garantia. O número de associadas é 322 (325 em

31 de dezembro de 2009).

Em 2010 a Assembléia Geral Ordinária decidiu por destinar as sobras do exercício social de 2009, no valor de R\$ 9.739, para a quota capital das associadas.

b. Reservas

A Reserva Legal é destinada a reparar perdas e atender ao desenvolvimento das atividades, sendo constituída por, no mínimo, 10% da sobra líquida de cada exercício. A Reserva de Assistência Técnica, Educacional e Social (RATES) destina-se à prestação de assistência às associadas e é constituída por valor correspondente a 5% da sobra líquida apurada no exercício, na forma do art. nº 28 da Lei nº 5.764/71 e de acordo com o estabelecido no art. nº 56 do estatuto social. A Reserva para Contingências é destinada a reparar perdas fiscais e será mantida até que ocorra o desembolso financeiro das razões que justificaram a sua constituição.

c. Destinação das sobras

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

d. Ajustes de avaliação patrimonial

Refere-se aos ajustes por adoção do custo atribuído do ativo imobilizado. Os valores registrados em ajustes de avaliação patrimonial serão apropriados a sobras acumuladas mensalmente de forma parcial ou integralmente quando da alienação dos ativos a que se referem. Os ajustes de avaliação patrimonial dos imóveis de uso próprio estão demonstrados, conforme segue:

Efeito nas demonstrações financeiras:

1. Efeito no imobilizado e patrimônio líquido

	Valores	Vida Útil	Taxa de depreciação
Valor dos imóveis em 31/12/09 – líquido de depreciação	5.244	12,5 anos	8% ao ano
Aquisição e benfeitorias	1.951	12,5 anos	8% ao ano
Valor da avaliação	20.384	21 anos	4,76% ao ano
Imobilizado – imóvel de uso próprio (a)	<u>13.189</u>		
Passivo não circulante (*) (b)	(4.460)		
Efeito líquido (a) – (b)	<u>8.729</u>		

(*) Apresentado na rubrica "provisões" no Exigível a longo prazo, líquido da realização dos tributos do período de R\$ 211.

e. Patrimônio mínimo ajustado e margem de solvência

A Agência Nacional de Saúde Suplementar, pela RDC nº 39/00, enquadra a Operadora como Cooperativa Médica, Segmento Secundário Principal (SSP) e Região de Atuação I. Conforme o estabelecido na RN nº 209/09 da ANS, o Patrimônio Mínimo Ajustado representa o valor mínimo de patrimônio líquido, ajustado por efeitos econômicos na forma do disposto na Instrução Normativa nº 38/09. O PMA é

calculado a partir da multiplicação do fator "K" (0,4581), obtido na tabela do Anexo I, pelo capital base de R\$ 5.244 mil. A administração mantém patrimônio líquido ajustado superior ao exigido como se segue:

Patrimônio líquido ajustado conforme IN nº 38/09

Patrimônio líquido	131.146
(+) Obrigações legais de longo prazo	31.719
(+) Excedente de PEONA(*)	51.902
(-) Participações em outras operadoras	(640)
(-) Despesas de comercialização diferidas	(448)
(-) Despesas antecipadas	(161)
(-) Ativo intangível	(1.869)
(=) Patrimônio líquido ajustado (PLA)	<u>211.649</u>

(*) Corresponde ao valor que excede o requerimento mínimo de provisionamento segundo as normas da ANS.

A margem de solvência, conforme determinado pela RN nº 209/09, foi apurada utilizando o critério de 33% da média anual dos últimos 36 meses da soma dos eventos indenizáveis liquidados na modalidade de preço pré-estabelecido, mais 50% dos eventos indenizáveis liquidados na modalidade de preço pós-estabelecido, por ser o maior valor, dentre os dois critérios estabelecidos na referida Resolução.

Margem de solvência	2010
A - 0.20 das contraprestações liquidadas dos últimos 12 meses	186.941
B - 0.33 da média de eventos indenizáveis liquidados dos últimos 36 meses	229.799
C - Margem de solvência (maior entre A e B)	<u>229.799</u>
 Necessidade de PLA em relação à margem de solvência	 <u>18.150</u>

O § 1º do art. nº 7 da RN nº 209/09 estabelece que as operadoras que iniciaram suas operações antes de 3 de julho de 2007 deverão observar, na data de 31 de dezembro de 2010, a parcela mínima de 36/120 (trinta e seis cento e vinte avos) do valor de margem de solvência calculado. Consequentemente, o valor exigido como margem de solvência em 31 de dezembro de 2010 monta a R\$ 68.940.

Em 2010, através da Assembléia Geral Ordinária, a Administração decidiu por destinar as sobras do exercício social de 2009, no montante de R\$ 9.739, para a quota capital das associadas, mantendo o patrimônio líquido ajustado em níveis superiores ao mínimo exigido.

17 Transações com partes relacionadas

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

- a. A Operadora paga à Unimed do Brasil contribuição confederativa mensal que totalizou, em 2010 R\$ 3.107 (R\$ 1.526 em 2009).
- b. A Operadora contrata com a Unimed Seguradora S.A. seguro de vida em favor dos beneficiários dos seus planos de saúde. Também contrata com a Unimed Seguros Saúde S.A. cobertura em favor dos beneficiários de titulares de planos de saúde em que lhes é permitido utilizar a mesma rede hospitalar da Unimed Seguros Saúde. Os custos destes produtos foram de R\$ 2.816 (R\$ 3.578 em 2009), classificados em "Outras despesas operacionais".
- c. *Remuneração dos administradores*

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

A remuneração a estes Administradores totalizou o montante de R\$ 3.605 (R\$ 3.102 em 2009) e está dividida em: pró-labore dos Diretores: R\$ 2.441 (R\$ 2.216 em 2009), valor devido à presença dos Conselheiros: R\$ 275 (R\$ 293 em 2009), previdência social: R\$ 543 (R\$ 502 em 2009), assistência médica dos diretores: R\$ 73 (R\$ 79 em 2009) e seguro de vida e acidentes pessoais dos diretores de R\$ 13 (R\$ 12 em 2009).

18 Outras informações

a. *Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde*

	2010	2009
PIS	(1.196)	(758)
COFINS	(5.517)	(3.500)
ISS (Nota Explicativa nº15a)	(1.861)	(812)
ISS retido por terceiros	<u>(1.033)</u>	<u>(1.022)</u>
	<u>(9.607)</u>	<u>(6.092)</u>

b. *Outras receitas e despesas operacionais*

	2010	2009
Outras receitas		
Varição de custos a faturar (Notas Explicativas nºs 3b e 5)	11.766	6.325
Prestação de serviços diversos	5.919	3.776
Outras receitas	<u>655</u>	<u>82</u>
	<u>18.340</u>	<u>10.183</u>
Outras despesas		
Benefício família	(-)	(2.835)

	2010	2009
Seguros (Nota Explicativa nº 17b)	(2.816)	(3.578)
Medicina preventiva	(1.949)	(442)
Confecção de carteiras	(1.321)	(868)
Encargos sociais sobre pagamentos a médicos credenciados	(1.222)	(1.041)
Estrutura ambulatorial no cliente	(656)	(625)
Transporte de guias médicos e carteiras	(499)	(300)
Despesas com cobrança	(207)	(210)
Outras	(850)	(431)
	<u>(9.520)</u>	<u>(10.330)</u>

c. Resultado financeiro líquido

	2010	2009
Receitas financeiras		
Receitas com títulos privados	<u>15.289</u>	<u>11.570</u>
Valor justo por meio do resultado	6.624	5.032
Disponível para venda	8.665	6.538
Receitas com títulos públicos	<u>1.961</u>	<u>1.813</u>
Até o vencimento	1.961	1.813
Receitas com fundos de investimento	<u>3.352</u>	<u>1.526</u>
Valor justo por meio do resultado	3.352	1.526
Atualização dos créditos tributários	1.016	1.002
Receitas de juros sobre capital	379	-
Juros de recebimentos em atraso	1.149	1.170
Outras receitas financeiras	<u>216</u>	<u>214</u>
	<u>23.362</u>	<u>17.295</u>

	2010	2009
Despesas financeiras		
Juros e multas s/ tributos	(619)	(291)
Atualização monetária do PIS e COFINS sobre os atos cooperativos	(444)	(625)
Contingências fiscais (Nota Explicativa nº 15a)	(3.338)	(4.387)
PIS e COFINS s/ receitas de aplicações financeiras	(-)	(285)
Multa e atualização monetária s/ ressarcimento ao SUS	(2.218)	(-)
Outras	(646)	(175)
	<u>(7.265)</u>	<u>(5.763)</u>

d. Despesas administrativas

	2010	2009
Despesas com pessoal	(59.708)	(52.775)
Serviços de terceiros	(6.788)	(6.945)
Localização e funcionamento	(12.168)	(11.457)
Tributos - taxa de saúde suplementar	(1.689)	(1.358)
Despesas com contribuições (Nota Explicativa nº 17a)	(3.191)	(1.955)
Despesas com publicidade	(1.653)	(1.612)
Seminários, congressos e simpósios	(2.298)	(1.788)

Outras	(1.857)	(576)
	<u>(89.352)</u>	<u>(78.466)</u>

e. Imposto de renda e contribuição social

	<u>Imposto de renda</u>		<u>Contribuição social</u>	
	2010	2009	2010	2009
Sobra do exercício, antes dos impostos	53.318	16.523	53.318	16.523
(-) Sobras de atos cooperativos	(44.284)	(15.773)	(44.284)	(15.773)
(=) Sobras de atos não cooperativos, antes dos impostos	<u>9.034</u>	<u>750</u>	<u>9.034</u>	<u>750</u>
Adições	30.465	14.492	30.465	14.492
Receitas de aplicações financeiras	17.651	13.095	17.651	13.095
Ressarcimento ao SUS (Nota Explicativa nº 14)	5.959	-	5.959	-
Provisão de eventos ocorridos e não avisados	3.494	185	3.494	185
Provisão e atualização das contingências - ISS	1.112	633	1.112	633
Provisão para perdas sobre créditos	-	177	-	177
Outras	2.249	402	2.249	402
Exclusões	<u>(4.368)</u>	<u>(79)</u>	<u>(4.368)</u>	<u>(79)</u>
Equivalência patrimonial	(4.082)	-	(4.082)	-
Outras	(286)	(79)	(286)	(79)
Base de cálculo	<u>35.131</u>	<u>15.163</u>	<u>35.131</u>	<u>15.163</u>
Imposto de renda alíquota 15%	(5.270)	(2.274)	-	-
Adicional de 10%	(3.489)	(1.492)	-	-
Contribuição social alíquota 9%	-	-	(3.162)	(1.365)
PAT	55	49	-	-
Funcad	<u>35</u>	<u>17</u>	-	-
Tributos correntes	<u>(8.669)</u>	<u>(3.700)</u>	<u>(3.162)</u>	<u>(1.365)</u>

19 Apresentação das demonstrações de sobras e perdas - Resolução CFC nº 959/03

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

Considerando a representatividade das despesas de atos não cooperativos sobre os totais dos eventos indenizáveis, deduzidos das respectivas recuperações, foi apurado o percentual de 14,32% (12,17% em 2009), o qual foi utilizado para ratear as receitas e os demais custos.

	2010			2009		
	Total	Ato cooperativo/ ingressos/ dispêndios	Ato não cooperativo/ receitas/despesas	Total	Ato cooperativo/ ingressos/ dispêndios	Ato não cooperativo/ receitas/despesas
Contraprestações efetivas de operações com plano de assistência à saúde	1.084.345	929.211	155.134	864.636	759.641	104.995
Contraprestações líquidas	1.069.339	916.166	153.173	874.346	767.939	106.407
Variação das provisões técnicas	24.613	21.087	3.526	(3.618)	(3.178)	(440)
Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora	(9.607)	(8.042)	(1.565)	(6.092)	(5.120)	(972)
Eventos indenizáveis líquidos	(949.515)	(813.506)	(136.009)	(765.139)	(672.022)	(93.117)
Eventos indenizáveis	(994.471)	(856.949)	(137.522)	(848.161)	(746.096)	(102.065)
Recuperação de eventos	93.740	85.239	8.501	84.544	75.411	9.133
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	(48.784)	(41.796)	(6.988)	(15.221)	(13.337)	(185)
Resultado das operações com planos de assistência a saúde	134.830	115.705	19.125	99.497	87.619	11.878
Outros ingressos/receitas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	90.297	77.363	12.934	24.078	21.148	2.930
Outros dispêndios/despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	(9.181)	(78.121)	(13.060)	(26.552)	(23.321)	(3.231)
Resultado bruto	133.946	114.947	18.999	97.023	85.446	11.577
Despesas de comercialização	(19.175)	(16.428)	(2.747)	(11.117)	(9.940)	(1.177)
Despesas administrativas	(89.352)	(75.262)	(14.090)	(78.466)	(68.639)	(9.827)
Outros ingressos/receitas operacionais	18.340	15.322	3.018	10.183	8.872	1.311
Outros dispêndios/despesas operacionais	(8.300)	(6.064)	(2.236)	(11.136)	(8.866)	(2.270)
Provisão para perdas sobre créditos	1.209	1.036	173	(1.456)	(1.279)	(177)
Provisão para contingências - operacional	11	9	2	650	571	79
Outras	(9.520)	(7.109)	(2.411)	(10.330)	(8.158)	(2.172)
Resultado financeiro líquido	16.097	13.777	2.320	11.532	10.017	1.515
Receitas financeiras	23.362	20.016	3.346	17.295	15.190	2.105
Despesas financeiras	(7.265)	(6.239)	(1.026)	(5.763)	(5.173)	(590)
Resultado operacional	5.1556	46.292	5.264	17.819	16.890	929
Resultado patrimonial	4.224	101	4.123	(24)	-	(24)
Receitas patrimoniais	4.239	101	4.138	-	-	-
Despesas patrimoniais	(15)	-	(15)	(24)	-	(24)
Resultado antes dos impostos e participações	55.780	46.393	9.387	17.795	16.890	905
Imposto de renda	(8.669)	-	(8.669)	(3.700)	-	(3.700)
Contribuição social	(3.162)	-	(3.162)	(1.365)	-	(1.365)
Participações no resultado	(2.462)	(2.109)	(353)	(1.272)	(1.117)	(155)
Sobra líquida do exercício	41.487	44.284	(2.797)	11.458	15.773	(4.315)

20 Outras informações

a. Plano de complementação de aposentadoria

A Cooperativa mantém com a Unimed Seguradora S.A., em favor de seus diretores, um plano de previdência privada, na modalidade Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL). O benefício consiste em uma renda mensal temporária, pelo prazo de 12 meses, a partir do término do mandato dos diretores. O plano é de contribuição definida e o valor da renda mensal é calculado com base no montante dos recursos acumulados nas reservas matemáticas formadas pelas contribuições aportadas. A Cooperativa arca com a totalidade do custo do plano. As contribuições mensais realizadas no período totalizaram R\$ 244 (R\$ 221 em 2009).

b. Benefícios concedidos aos empregados

Fazem parte da política de benefícios concedidos aos empregados a assistência médica, seguro de vida em grupo, garantia funeral, ticket alimentação, ticket refeição, auxílio creche ou auxílio babá, plano odontológico, estacionamento, assistência para emergências em viagens, programa de educação com subsídio de até 50% para cursos de graduação, pós - graduação, MBA e mestrado, vale transporte ou ônibus fretado, participação nos resultados, convênio farmácia, convênio academia e empréstimo pessoal. Em 2010 os benefícios concedidos aos empregados atingiram o montante de R\$ 10.843 (R\$ 8.837 em 2009).

c. Seguros

A Cooperativa mantém apólices de seguros patrimoniais cujo montante é julgado suficiente pela Administração para cobrir eventuais perdas em seus ativos. As premissas de riscos adotadas, dada a sua natureza, não fazem parte do escopo de uma auditoria de demonstrações financeiras e, conseqüentemente, não foram examinadas pelos nossos auditores independentes.

Em 31 de dezembro de 2010, a cobertura de seguros contra riscos operacionais era composta por R\$ 10.179 para danos materiais, R\$ 6.000 para lucros cessantes, R\$ 568 para danos elétricos e R\$ 100 para roubo e furto.

Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras

Aos
Administradores e às Cooperadas da
Central Nacional Unimed - Cooperativa Central
São Paulo - SP

1. Examinamos as demonstrações financeiras da Central Nacional Unimed - Cooperativa Central ("Operadora"), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2010 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

Responsabilidade da Administração sobre as Demonstrações Financeiras

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

Responsabilidade dos Auditores Independentes

3. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações financeiras com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras estão livres de distorção relevante.
4. Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e das divulgações apresentados nas demonstrações financeiras. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro. Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras da Operadora para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos da Operadora. Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela Administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações financeiras tomadas em conjunto.
5. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para

fundamentar nossa opinião.

Opinião

6. Em nossa opinião, as demonstrações financeiras anteriormente referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Central Nacional Unimed - Cooperativa Central em 31 de dezembro de 2010, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Outros assuntos

7. Nosso parecer de auditoria, emitido em 18 de março de 2010 continha ressalva devido ao fato da provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA) ter sido constituída por valor inferior em R\$ 28.242 mil ao valor calculado segundo métodos e critérios atuariais. Na ocasião, embora a referida provisão tenha sido superior ao valor mínimo requerido pelas normas em vigor, que admitem a constituição gradual da referida provisão, a constituição por valor inferior segundo os métodos e critérios atuariais contrariou as práticas contábeis adotadas no Brasil. Conforme mencionado na Nota Explicativa nº. 3(g), em 2010 a constituição integral da PEONA, através da reversão da provisão de riscos, não afetou o resultado da Operadora.

São Paulo, 18 de março de 2011

KPMG Auditores Independentes
CRC 2SPO14428/O-6

Luciene Teixeira Magalhães
Contadora CRC 1RJO79849/O-3 S-SP

BALANÇO SOCIAL ANUAL DAS COOPERATIVAS

Balanco Social Anual das Cooperativas

1 - Identificação

Nome da cooperativa: Central Nacional Unimed

C.N.P.J.: 02.812.468/0001-06

Tempo de existência da Empresa: 12 anos

Responsável pelo preenchimento: Rosemeire Capelossa Gomes e área Financeira

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2010			2009		
	Cooperados (as)	Empregados (as)	Nº Total	Cooperados (as)	Empregados (as)	Nº Total
Nº de pessoas na cooperativa (em 31/12) - somente funcionários Regime CLT.	0	766	766	0	716	716
Nº de admissões durante o período	0	154	154	0	179	179
Nº de saídas e demissões durante o período	0	104	104	0	92	92
Faixa etária dos empregados: menores de 18 anos*	0	3	3	0	3	3
: de 18 a 35 anos*	0	479	479	0	466	466
: de 36 a 60*	0	281	281	0	243	243
: maiores de 61 anos*	0	3	3	0	4	4
Nº de trabalhadores (as) terceirizados	0	38	38	0	38	38
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	0	0	0	0	0	0
Nº de negros cooperados em funções administrativo e/ou diretivas	0	0	0	0	0	0
Escolaridade dos empregados: não alfabetizados	0	0	0	0	0	0
: com ensino fundamental	0	3	3	0	3	3
: com ensino médio**	0	190	190	0	148	148
: com ensino técnico	0	0	0	0	0	0
: com nível superior**	0	504	504	0	499	499
: Pós - graduados	0	69	69	0	66	66
Nº de mulheres que trabalham na cooperativa	0	506	506	0	470	470
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	0	51,16%	51,16%	0	50%	50%
Remuneração média das mulheres	0	2.734,96	2.734,96	0	2.646,14	2.646,14

Remuneração média dos homens	O	3.996,22	3.996,22	O	3.831,36	3.831,36
Nº de negros (as) que trabalham na cooperativa	O	170	170	O	139	139
% de cargos de chefia ocupados por negros (as)	O	6,98%	6,98%	O	7,99%	7,99%
Remuneração média dos (as) negros (as)	O	2.066,63	2.066,63	O	2.032,26	2.032,26
Remuneração média dos (as) brancos (as)	O	3.473,20	3.473,20	O	3.295,62	3.295,62
Nº de portadores (as) de deficiência e redução de mobilidade	O	9	9	O	8	8
3 - Indicadores de organização e gestão	2010			2009		
Procedimento para integralização das quotas - partes	X	Pagamento à vista		X	Pagamento à vista	
		Desconto de débitos trabalhistas			Desconto de débitos trabalhistas	
		Desconto parcelados das Retiradas			Desconto parcelados das Retiradas	
		Sem Capital Social			Sem Capital Social	
		Outro, desconto parcelado			Outro, desconto parcelado	
Valor da maior produção repassada ao (a) cooperado (a)	O			O		
Valor da menor produção repassada ao (a) cooperado (a)	O			O		
Valor da menor remuneração paga ao (a) administrador (a)	O			O		
Valor do maior salário pago ao (a) empregado (a)	26.733,00			25.508,59		
Valor do menor salário pago ao (a) empregado (a)	593,88			566,68		
Destino das obras		Distribuição entre os(as) cooperados(as)			Distribuição entre os(as) cooperados(as)	
		Fundos			Fundos	
	X	Aumento de capital		X	Aumento de capital	
Fundos existentes	X	Fundo para educação (RATES)		X	Fundo para educação (RATES)	
	X	Reserva legal		X	Reserva legal	
	X	Outro		X	Outro	
Quantidade de assembleias realizadas	2			2		
% Frequência média nas assembleias pelos (as) cooperados (as)	24%			22%		

Decisões submetidas à assembleia	<input checked="" type="checkbox"/>	Investimentos	<input checked="" type="checkbox"/>	Investimentos
	<input checked="" type="checkbox"/>	Destino das sobras ou perdas	<input checked="" type="checkbox"/>	Destino das sobras ou perdas
	<input type="checkbox"/>	Pagamento de credores	<input type="checkbox"/>	Pagamento de credores
	<input type="checkbox"/>	Liquidação	<input type="checkbox"/>	Liquidação
	<input type="checkbox"/>	Reforma Estatuto	<input type="checkbox"/>	Reforma Estatuto
	<input checked="" type="checkbox"/>	Admissão, eliminação e exclusão de sócio	<input checked="" type="checkbox"/>	Admissão, eliminação e exclusão de sócio
	<input type="checkbox"/>	Novos Produtos	<input type="checkbox"/>	Novos Produtos
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outro	<input checked="" type="checkbox"/>	Outro
Outros órgãos sociais existentes na cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/>	Conselho técnico	<input checked="" type="checkbox"/>	Conselho técnico
	<input type="checkbox"/>	Conselho de especialidades	<input type="checkbox"/>	Conselho de especialidades
	<input type="checkbox"/>	Comitê educativo	<input type="checkbox"/>	Comitê educativo
	<input checked="" type="checkbox"/>	Medicina preventiva	<input checked="" type="checkbox"/>	Medicina preventiva
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outros	<input checked="" type="checkbox"/>	Outros
Renovação dos cargos diretivos (conselho)	<input type="checkbox"/>	1/3	<input type="checkbox"/>	1/3
	<input checked="" type="checkbox"/>	2/3	<input checked="" type="checkbox"/>	2/3
	<input type="checkbox"/>	Total	<input type="checkbox"/>	Total
	<input type="checkbox"/>	Sem renovação	<input type="checkbox"/>	Sem renovação
	<input type="checkbox"/>	Outros	<input type="checkbox"/>	Outros
Frequência do (s) instrumentos (s) de prestação de contas	<input type="checkbox"/>	Diário	<input type="checkbox"/>	Diário
	<input type="checkbox"/>	Semanal	<input type="checkbox"/>	Semanal
	<input type="checkbox"/>	Quinzenal	<input type="checkbox"/>	Quinzenal
	<input type="checkbox"/>	Mensal	<input type="checkbox"/>	Mensal
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outra	<input checked="" type="checkbox"/>	Outra
Critério principal para admissão de novos (as) cooperados (as)	<input type="checkbox"/>	Experiência	<input type="checkbox"/>	Experiência
	<input type="checkbox"/>	Idade	<input type="checkbox"/>	Idade
	<input type="checkbox"/>	Parentesco	<input type="checkbox"/>	Parentesco
	<input type="checkbox"/>	Conhecimento sobre cooperativismo	<input type="checkbox"/>	Conhecimento sobre cooperativismo
	<input type="checkbox"/>	Critério técnico	<input type="checkbox"/>	Critério técnico
	<input type="checkbox"/>	Participação na comunidade	<input type="checkbox"/>	Participação na comunidade
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outro	<input checked="" type="checkbox"/>	Outro
Critério principal para suspensão / exclusão de cooperados (as)	<input type="checkbox"/>	Comportamento cooperativo	<input type="checkbox"/>	Comportamento cooperativo
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outro	<input checked="" type="checkbox"/>	Outro
Espaços de representação do cooperativismo em que a cooperativa atua	<input checked="" type="checkbox"/>	OCB	<input checked="" type="checkbox"/>	OCB
	<input type="checkbox"/>	Anteag	<input type="checkbox"/>	Anteag
	<input type="checkbox"/>	ADS/CUT	<input type="checkbox"/>	ADS/CUT
	<input type="checkbox"/>	Concrab/MST	<input type="checkbox"/>	Concrab/MST
	<input type="checkbox"/>	OCES	<input type="checkbox"/>	OCES
	<input type="checkbox"/>	Federações / Centrais	<input type="checkbox"/>	Federações / Centrais
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outro	<input checked="" type="checkbox"/>	Outro
Número de cooperados (as) sindicalizados (as) ou filiados à Associação Profissional		0		0

A cooperativa apoia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, oferecendo assessoria	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, oferecendo assessoria
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos
	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	Não
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outros apoios	<input checked="" type="checkbox"/>	Outros apoios
Principais parceiras e apoio	<input type="checkbox"/>	Sindicato	<input type="checkbox"/>	Sindicato
	<input checked="" type="checkbox"/>	ONGs	<input checked="" type="checkbox"/>	ONGs
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sescoop / OCB	<input checked="" type="checkbox"/>	Sescoop / OCB
	<input type="checkbox"/>	Int. Religiosa	<input type="checkbox"/>	Int. Religiosa
	<input type="checkbox"/>	Governo Federal	<input type="checkbox"/>	Governo Federal
	<input type="checkbox"/>	Governo Estadual	<input type="checkbox"/>	Governo Estadual
	<input type="checkbox"/>	Municipal	<input type="checkbox"/>	Municipal
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outros	<input checked="" type="checkbox"/>	Outros
Principal fonte de crédito	<input type="checkbox"/>	Bancos / Financeiras	<input type="checkbox"/>	Bancos / Financeiras
	<input type="checkbox"/>	BNDES	<input type="checkbox"/>	BNDES
	<input type="checkbox"/>	Empregados	<input type="checkbox"/>	Empregados
	<input type="checkbox"/>	Rede Credenciada	<input type="checkbox"/>	Rede Credenciada
	<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"/>	Fornecedores Diversos	<input type="checkbox"/>	Fornecedores Diversos
	<input type="checkbox"/>	Cooperados / Cooperativas (sócios)	<input type="checkbox"/>	Cooperados / Cooperativas (sócios)
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outros	<input checked="" type="checkbox"/>	Outros
Número total de Acidentes de Trabalho	9		8	
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho ?	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	Não
	<input type="checkbox"/>	Sim, fornecendo equipamento	<input 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"/>	Organização de Comissões	<input checked="" type="checkbox"/>	Organização de Comissões
	<input type="checkbox"/>	Outras	<input type="checkbox"/>	Outras
A participação de cooperados (as) no planejamento da cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/>	Não ocorre	<input checked="" type="checkbox"/>	Não ocorre
	<input type="checkbox"/>	Ocorre em nível de diretoria e conselhos	<input type="checkbox"/>	Ocorre em nível de diretoria e conselhos
	<input type="checkbox"/>	Ocorre em todos os níveis	<input type="checkbox"/>	Ocorre em todos os níveis
A cooperativa costuma ouvir os (as) cooperados (as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções	<input checked="" type="checkbox"/>	Não	<input checked="" type="checkbox"/>	Não
	<input type="checkbox"/>	Sim, periodicamente com data definida	<input type="checkbox"/>	Sim, periodicamente com data definida
	<input type="checkbox"/>	Sim, sem data definida	<input type="checkbox"/>	Sim, sem data definida
A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos (as) trabalhadores (as)	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	Não
	<input type="checkbox"/>	Sim, para todos (as) cooperados (as)	<input type="checkbox"/>	Sim, para todos (as) cooperados (as)
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, para todos trabalhadores (as)	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, para todos trabalhadores (as)

4 - Indicadores econômicos (em R\$)		2010	2009	
Ingressos e receitas brutos		1.179.184.898,72	907.158.976,33	
Ingressos repassados		6.577.762,01	7.953.109,89	
Receitas sobre aplicações financeiras em 31/12		20.601.566,82	14.909.378,54	
Total das dívidas em 31/12		277.434.134,96	191.003.688,85	
Patrimônio da cooperativa		408.579.375,84	271.392.302,19	
Patrimônio de terceiros		0	0	
Impostos e contribuições		25.969.450,61	12.881.940,22	
Remuneração dos (as) cooperados (as) - não inclui benefícios		0	0	
IR retido sobre produção cooperados		0	0	
INSS retido sobre produção cooperados		0	0	
Folha de pagamento / salários e encargos		39.718.257,89	35.374.456,68	
Valor de capital para ingresso na cooperativa		3.000,00	3.000,00	
Sobras ou perdas do exercício		31.793.652,73	9.739.152,19	
Fundos		9.693.281,73	1.718.673,92	
5 - Indicadores sociais internos	2010		2009	
	Cooperados (as)	Empregados (as)	Cooperados (as)	Empregados (as)
Alimentação	0	5.018.085,20	0	4.502.603,74
Saúde	0	2.194.690,35	0	1.737.528,57
Transporte	0	676.835,11	0	553.532,44
Segurança no trabalho	0	408.531,58	0	139.489,88
Investimentos em cultura e/ou lazer	0	11.721,00	0	10.511,00
Nº de beneficiários (as)	0	535	0	319
Educação / alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	0	150.941,97	0	137.975,42
Nº de beneficiários (as)	0	82	0	60
Capacitação profissional	0	249.752,91	0	254.192,30
Nº de beneficiários (as)	0	2.626	0	1.295
Capacitação em gestão cooperativa	0	0	0	0
Nº de beneficiários (as)	0	0	0	0
Estagiários	0	81.062,96	0	95.881,87
Nº de estagiários em 31/12	0	3	0	6
Nº de estagiários efetivados no período	0	4	0	5
Jovem aprendiz	0	26.262,54	0	23.943,93
Nº de aprendizes em 31/12	0	3	0	4
Creche ou auxílio creche	0	335.187,94	0	325.602,32
Ações ambientais relativas à produção/operação	0	0	0	0
Seguro de vida	0	92.176,00	0	77.536,39
Previdência privada***	0	244.074,40	0	51.209,93
Participações nos resultados	0	1.499.075,29	0	1.357.935,04
Bonificações	0	0	0	0
Outros cursos	0	93.999,83	0	0
Outros	0	4.444,00	0	0
Total beneficiários	0	3.243	0	1.674
Total dos investimentos sociais internos	0	11.086.841,08	0	9.267.942,83

6 - Indicadores Sociais externos (investimentos na comunidade - em R\$)		2010	2009	
Compras de outras cooperativas		0	0	
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais		11.323,86	564,11	
Investimentos em saúde		127.171,10	132.808,61	
Nº de pessoas beneficiadas		8.326	12.554	
Nº de entidades beneficiadas		7	9	
Investimentos em programas de alimentação		0	0	
Nº de pessoas beneficiadas		0	0	
Nº de entidades beneficiadas		0	0	
Investimentos em educação/alfabetização		49.725,37	25.905,52	
Nº de pessoas beneficiadas		5.071	60	
Nº de entidades beneficiadas		2	1	
Investimentos em capacitação profissional		943.393,52	791.695,28	
Nº de pessoas beneficiadas		2.450	1.910	
Nº de entidades beneficiadas		324	324	
Investimento em esporte		0	0	
Nº de pessoas beneficiadas		0	0	
Nº de entidades beneficiadas		0	0	
Investimentos em cultura e/ou lazer		0	410,26	
Nº de pessoas beneficiadas		0	30	
Nº de entidades beneficiadas		0	1	
Gastos com ações sociais / filantropia (financeira produtos e/ou serviços / ajudas comunitária)		15.678,95	37.535,14	
Nº de pessoas beneficiadas		3.000	3.133	
Nº de entidades beneficiadas		15	4	
Outros		0,00	1.542,79	
Total de pessoas beneficiadas		18.847	17.687	
Total de entidades beneficiadas		348	339	
Total dos investimentos sociais externos		1.147.292,80	990.461,71	
7 - Outras Informações		2010	2009	
A previdência privada contempla	X	Direção	X	Direção
		Cooperados		Cooperados
		Direção e empregados		Direção e empregados
		Empregados		Empregados
		Direção, cooperados e empregados		Direção, cooperados e empregados
A participação nas sobras ou resultados contempla		Direção		Direção
		Cooperados		Cooperados
		Direção e empregados		Direção e empregados
	X	Empregados	X	Empregados
		Direção, cooperados e empregados		Direção, cooperados e empregados
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por		Direção		Direção
	X	Direção e gerência	X	Direção e gerência
	X	Todos os empregados	X	Todos os empregados

Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por		Direção e gerência		Direção e gerência
	X	Todos + CIPA	X	Todos + CIPA
		Todos os empregados		Todos os empregados
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e a representação interna dos empregados, a cooperativa		Não se envolve		Não se envolve
		Segue as normas da OIT		Segue as normas da OIT
	X	Incentiva e segue a OIT	X	Incentiva e segue a OIT
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela cooperativa		Não são considerados		Não são considerados
	X	São sugeridos	X	São sugeridos
		São exigidos		São exigidos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa		Não se envolve		Não se envolve
		Apoia		Apoia
	X	Organiza e Incentiva	x	Organiza e Incentiva
Venda a outras cooperativas		0,00		0,00
Atendimento de Intercâmbio prestado por outras cooperativas		788.036.400,23		682.715.927,69
Número total de reclamações e críticas de consumidores				
a) Na cooperativa		2.026		2.519
b) Na ANS		236		0
c) No PROCON		135		134
d) Na Justiça		371		280
Números de reclamações e críticas solucionadas				
a) Na Cooperativa		1.920		2.486
b) Na ANS		98		0
c) No PROCON		109		121
d) Na Justiça		44		32
Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça		N/D****		0
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados				
a) Processos julgados procedentes		0		2
b) Processos julgados Improcedentes		3		2
Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça		56.897,53		95.161,24
Valor adicionado a distribuir em R\$ - vide DVA		128.880.884,35		80.682.208,96

Distribuição % do valor adicionado:		
a) Governo	26,62%	27,44%
b) Cooperados	0%	0%
c) Empregados / Diretores / Conselheiros	40%	56,82%
d) Remuneração de capitais de terceiros	0,30%	0,31%
e) Sociedade	0,89%	1,23%
f) Juros sobre capital próprio	0%	0%
g) Constituição de reservas e fundos	7,52%	2,13%
h) A disposição da AGO	24,67%	12,07%

8 - Notas Explicativas

Demonstração do Valor Adicionado

Sugerimos a seguinte ordem de preenchimento: primeiramente o quadro (B) "Distribuição da Riqueza" e posteriormente o quadro (A) "geração da Riqueza" excluindo os valores já lançados em (B).

(A) Geração da riqueza	2010	2009
a) Ingressos e receitas	1.179.184.898,72	907.158.976,33
a 1) Contraprestações emitidas líquidas	1.069.339.107,49	874.346.621,75
a 2) Outros ingressos e receitas operacionais	108.637.090,87	34.268.735,77
a 3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	1.208.700,36	-1.456.381,19
b) Variação das provisões técnicas	-24.612.724,98	3.617.916,59
b 1) Provisão de remissão	3.629.301,85	0
b 2) Outras	-28.242.026,83	3.617.916,59
c) Receita líquida operacional	1.203.797.623,70	903.541.059,74
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais	1.050.205.386,58	801.370.523,12
d 1) Eventos indenizáveis líquidos	991.912.286,94	790.169.052,07
d 2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	48.783.679,17	1.521.778,92
d 3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	9.509.420,47	9.679.692,13
e) Insumos adquiridos de terceiros	48.384.658,86	34.920.299,45
e 1) Despesas de comercialização	19.175.011,07	11.350.929,15
e 2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	-33.651,71
e 3) Despesas com serviços de terceiros	6.571.643,64	6.909.019,34

e 4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	14.984.571,62	11.016.150,23
e 5) Provisão para contingências - Administrativas	376.512,69	168.987,94
e 6) Despesas Financeiras	7.262.238,84	5.477.074,12
e 7) Despesas não operacionais / Despesas patrimoniais	0	0
e 8) Perda / recuperação de valores ativos	14.681,00	31.790,38
f) Valor adicionado bruto	105.207.578,26	67.250.237,17
g) Depreciação, Amortização	3.927.127,79	3.863.063,41
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	101.280.450,47	63.387.173,76
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	27.600.433,88	17.295.035,20
i 1) Receitas Financeiras	23.361.788,59	17.295.035,20
i 2) Resultado de equivalência patrimonial	4.082.579,14	0
i 3) Outras	156.066,15	0
(II) Valor adicionado total a distribuir (h+i)	128.880.884,35	80.682.208,96
(B) Distribuição da riqueza	2010	2009
a) Remuneração do trabalho	51.552.700,09	45.844.797,04
a 1) Cooperados	0,00	0,00
a 1.1) Produção (consultas e honorários)	0,00	0,00
a 1.2) Benefícios	0,00	0,00
a 2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	51.552.700,09	45.844.797,04
a 2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	37.563.493,25	33.507.212,79
a 2.2) Benefícios	9.372.791,73	9.197.960,39
a 2.3) F.G.T.S	2.154.764,64	1.867.243,89
a 2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	2.461.650,47	1.272.379,97
b) Remuneração do governo - Impostos / Taxa / Contribuições	34.304.220,07	22.135.167,55
b 1) Federais	22.967.394,83	10.977.844,34
b 1.1) Previdência Social	8.334.769,46	9.253.227,33
b 2) Estaduais	6.846,16	0,00
b 3) Municipais	2.995.209,62	1.904.095,88
c) Contribuições para a sociedade	1.147.292,80	990.461,71
d) Remuneração de capitais de terceiros	389.736,93	253.956,55
d 1) Juros	0,00	0,00
d 2) Aluguéis	389.736,93	253.956,55

d 3) Outras (royalties, direitos autorais)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	41.486.934,46	11.457.826,11
e 1) Juros sobre capital próprio	0,00	0,00
e 2) Constituição de reservas e fundos	9.693.281,73	1.718.673,92
e 3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	31.793.652,73	9.739.152,19
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	128.880.884,35	80.682.208,96

Notas Explicativas:

*Faixa etária dos empregados: em 2010 consideramos somente colaboradores CLT.

**Escaridade dos empregados: em 2010 consideramos somente colaboradores CLT.

***Previdência Privada: em 2009 consideramos valor que era investido pelos colaboradores, em 2010 efetuamos acerto considerando o valor que a empresa investe e concede somente para diretores.

****Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgão de defesa do consumidor e/ou justiça: Não disponível, sistema ainda não cruza dados entre sistema de controles/liminares.

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes

Aos
Administradores e às Demais Partes Interessadas da
Central Nacional Unimed
São Paulo- SP

Introdução

Fomos contratados com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre o Balanço Social Anual da Central Nacional Unimed 2010, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2010, elaborado sob a responsabilidade da Central Nacional Unimed. Nossa responsabilidade é a de emitir um Relatório de Asseguração Limitada sobre esse Balanço Social.

Procedimentos aplicados

Os procedimentos de asseguração limitada foram realizados de acordo com a Norma NBC TO 3000 – Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade- CFC e com a ISAE 3000 - International Standard on Assurance Engagements, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board.- IASB*, ambas para trabalhos de asseguração que não sejam de auditoria ou de revisão de informações financeiras históricas.

Os procedimentos de asseguração limitada compreenderam: (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, coerência, o volume de informações quantitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Balanço Social Anual da Central Nacional Unimed 2010; (b) o entendimento da metodologia de cálculos e da consolidação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações; (c) confronto, em base de amostragem, das informações quantitativas com as informações divulgadas no Balanço Social; e (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Critérios de elaboração das informações

As informações de sustentabilidade divulgadas no Balanço Social Anual da Central Nacional Unimed 2010 foram elaboradas de acordo com o modelo Ibase (Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas).

Escopo e limitações

Nosso trabalho teve como objetivo a aplicação de procedimentos de asseguração limitada sobre as informações divulgadas no Balanço Social Anual da Central Nacional Unimed 2010, não incluindo a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade.

Os procedimentos aplicados não representam um exame de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exceto para a revisão das informações divulgadas no Item 4 – Indicadores Econômicos do Balanço Social Anual da Central Nacional Unimed 2010. Adicionalmente, nosso relatório não proporciona asseguração limitada sobre o alcance de informações futuras (como por exemplo: metas, expectativas e ambições) e informações descritivas que são sujeitas a avaliação subjetiva.

Conclusão

Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhuma modificação relevante que deva ser feita nas informações divulgadas no Balanço Social Anual da Central Nacional Unimed 2010, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2010, para que o mesmo esteja preparado de acordo com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 23 de março de 2011.



KPMG Risk Advisory Services Ltda.
CRC 2SPO14428/O-6

Sidney Tetsugi Toyonaga Ito
CRC 1SP169866/O-5
Sócio

INDICADORES ADICIONAIS GRI

GOVERNANÇA, COMPROMISSO E ENGAJAMENTO

- | | | |
|-----|---|------------------|
| 4.4 | Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança | ESSENCIAL |
|-----|---|------------------|

As Assembleias são o principal mecanismo para que Unimed's associadas se manifestem diretamente sobre questões relativas ao negócio para a Diretoria Executiva, Conselho Técnico-Operacional e Conselho Fiscal. A Central Nacional Unimed também oferece constante informação às associadas por meio de seus veículos de comunicação. E os colaboradores também são ouvidos por meio de canais internos sobre a gestão, pesquisa de clima e planejamento estratégico.

INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO

- | | | |
|-----|---|------------------|
| EC4 | Ajuda financeira significativa recebida do governo | ESSENCIAL |
|-----|---|------------------|

Não recebemos apoio financeiro de nenhuma esfera do governo.

PRESENÇA NO MERCADO

- | | | |
|-----|--|------------------|
| EC7 | Procedimento para contratação local e proporção de membros da alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes | ESSENCIAL |
|-----|--|------------------|

O processo de recrutamento e seleção são realizados por uma equipe interna para as vagas efetivas e com auxílio de agências de emprego para as vagas temporárias e a distância. Nossa matriz está situada na cidade de São Paulo, e temos duas filiais: Brasília e Salvador. Todos os executivos são recrutados por São Paulo. Temos 94% dos colaboradores alocados no Estado de São Paulo; 2,5% em Salvador; 2,5% em Brasília; 0,4% no Rio de Janeiro; 0,7% em Fortaleza e 0,1% em Goiás.

ENERGIA

- | | | |
|-----|---|------------------|
| EN4 | Consumo de energia indireta discriminando por fonte primária | ESSENCIAL |
|-----|---|------------------|

Ainda não dispomos de ferramentas para reportar tais consumos.

EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS

EN16 Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso **ESSENCIAL**

A Central Nacional Unimed não dispõe até o momento de estudos ou ferramentas para aferição de suas emissões. A operadora pretende solucionar e implantar esse controle nos próximos dois anos.

EN17 Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa **ESSENCIAL**

Não constatamos outras emissões indiretas.

EN19 Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso **ESSENCIAL**

A frota da Central Nacional Unimed compreende seis veículos com motores que vão de 1.0 a 2.2 CV. Rodam uma média de 11.000 km/ano. Todos os motores são Flex, abastecidos somente com gasolina. Foram consumidos 208.516 litros de combustível em 2010.

EN21 Descarte total de água, por quantidade e destinação **ESSENCIAL**

A operadora não dispõe de ferramentas para aferição. Porém, calcula que a quantidade de descarte seja a mesma de consumo e que seja destinada às redes de esgoto e pluvial.

CONFORMIDADE

EN28 Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais **ESSENCIAL**

Não foram observadas no período.

RELAÇÕES ENTRE TRABALHADORES E GOVERNANÇA

LA4 Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva **ESSENCIAL**

O acordo coletivo da CNU firmado com o sindicato da categoria prevê a livre associação. Todos os colaboradores são abrangidos por acordos de negociação coletiva.

- LA5** **Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva** **ESSENCIAL**

Todas as informações sobre mudanças são distribuídas pelos meios de comunicação interna (e-mails, murais, intranet, etc). As mudanças de nível hierárquico para cargos de Gerência e Superintendência são comunicadas por e-mail, imediatamente após a decisão, a todos os colaboradores. O procedimento é adotado por deliberalidade de gestão e não consta em acordo coletivo.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

- LA7** **Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região** **ESSENCIAL**

Foram registrados nove casos classificados como acidentes de trajeto em 2010. Nenhum enquadrado como lesão ou doença ocupacional. Não houve caso de óbito. Ao longo de 2010 foram abonadas 56.963 horas por motivos médicos e odontológicos. Nas instalações da matriz mantemos ambulatório médico equipado para saúde ocupacional e primeiros atendimentos assistenciais.

TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

- LA12** **Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira** **ESSENCIAL**

Temos programa de Avaliação de Desempenho para todos os colaboradores. São avaliados pelos seus gestores semestralmente, contando a partir da data de admissão dos colaboradores, por meio de questionário de avaliação. Gestor e colaborador devem conversar sobre cada questão gerando uma pontuação. O colaborador tem a oportunidade de fazer sua auto avaliação antes do gestor agendar o **feedback**. A área de Recursos Humanos acompanha mensalmente os resultados das avaliações e os colaboradores que apresentarem resultados abaixo da média serão acompanhados por um profissional de RH, que primeiramente ouvirá o colaborador e o orientará quanto ao resultado a ser atingido. Além disso, indicará leituras e filmes para reflexão, conforme o tipo de comportamento a ser melhorado. De acordo com a pontuação estabelecida nas avaliações, os colaboradores são enquadrados nas seguintes classes de pontuações:

- ✓ classes de 3 a 8: 18 meses (auxiliares)
- ✓ classes de 9 a 17: 24 meses (assistentes, analistas, coordenadores e supervisores)
- ✓ classes de 18 a 22: 30 meses (consultores e gerentes)

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

LA13 Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade

GÊNERO

Feminino	506
Masculino	267
Total Geral	773

FAIXA ETÁRIA

< 30 anos	263
30 a 50 anos	470
> 50 anos	40
Total Geral	773

CATEGORIA FUNCIONAL

Diretores	4
Gerentes / Superintendente	12
Supervisores	27
Administrativo	373
Técnicos	96
Operacionais	258
Estagiários	3
Total Geral	773

REGIÃO

Sul	1
Sudeste	728
Norte	0
Nordeste	23
Centro-Oeste	21
Total Geral	773

TEMPO DE CASA

Menos de 02 anos	285
02 a 06 anos incompletos	333
06 a 10 anos incompletos	112
10 a 20 anos incompletos	43
Acima de 20 anos	0
Total Geral	773

GRAU DE INSTRUÇÃO

Ensino Fundamental ou menos	3
Ensino Médio Completo ou Incompleto	191
Ensino Superior Completo ou Incompleto	510
Pós-Graduação (Mestrado, Doutorado)	69
Total Geral	773

ETNIA

Branco	585
Negro	33
Mulato / Pardo	137
Oriental / Amarelo	17
Índio / Indígena	1
Total Geral	773

LA14 Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional

Remuneração média das mulheres R\$ 2.731,37 e dos homens R\$ 3.912,13. Informação presente no Balanço Social.

DIREITOS HUMANOS

HR2 Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas **ESSENCIAL**

Em 95% dos contratados formalizados com fornecedores, aplicamos cláusulas de Responsabilidade Social. Porém, ainda não temos mecanismos implantados para submeter nossos fornecedores à avaliação de direitos humanos. Pretendemos corrigir em até 5 anos.

NÃO DISCRIMINAÇÃO

HR4 Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas **ESSENCIAL**

Não há registros de casos dessa natureza.

LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA

HR5	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	ESSENCIAL
-----	---	-----------

Não há registros de ocorrências dessa natureza e a operadora inclui o tema também no Código de Conduta Profissional.

TRABALHO INFANTIL

HR6	Operações identificadas como de risco infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	ESSENCIAL
-----	--	-----------

Não houve na Central Nacional Unimed ocorrências de operações identificadas como de risco infantil.

TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO

HR7	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo	ESSENCIAL
-----	---	-----------

Não houve ocorrências de operações identificadas como de risco significativo e de trabalho forçado ou análogo ao escravo.

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL REFERENTES À SOCIEDADE CONFORMIDADE

SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos	ESSENCIAL
-----	---	-----------

Não acusamos no período desembolso de valores por não conformidades com leis e regulamentos. Embora não tenha ocorrido, a companhia provisionou valores de contingências cíveis e tributárias conforme demonstrado no Balanço Patrimonial e Balanço Social da empresa.

ÍNDICE REMISSIVO

GOVERNANÇA, COMPROMISSO E ENGAJAMENTO

1	Estratégia e Análise	
1.1	Declaração da Diretoria.	Pág. 13
1.2	Descrição dos Principais Impactos.	Pág. 47
2	Perfil Organizacional	
2.1	Nome da organização.	Pág. 33
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	Pág. 15
2.3	Estrutura Operacional da organização.	Pág. 33
2.4	Localização da Sede da Organização.	Pág. 33
2.5	Número de países que organização opera.	Pág. 33
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	Pág. 33
2.7	Mercados Atendidos.	Pág. 33
2.8	Porte da Organização (números: de empregados, patrimônio líquido, quantidade de serviços oferecidos).	Pág. 35
2.9	Principais Mudanças no período do relatório.	Pág. 35
2.10	Prêmios Recebidos no período do relatório.	Págs. 43, 44 e 45
3	Parâmetros para o Relatório	
3.1	Período Coberto pelo relatório.	Pág. 167
3.2	Data do Relatório Anterior.	Pág. 167
3.3	Ciclo de Emissão de Relatórios(anual, bianual).	Pág. 167
3.4	Dados do contato em caso de perguntas.	Pág. 167
3.5	Processo para a definição do escopo e limite do relatório.	Págs. 167 e 168
3.6	Limite do Relatório - divisões, países, estados, etc.	Pág. 33
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	Pág. 169
3.8	Base para elaboração do relatório no que se refere a subsidiárias, operações terceirizadas, etc.	Pág. 169
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores.	Pág. 169
3.12	Sumário de conteúdo da GRI (tabela).	Pág. 167
3.13	Verificação - política e prática atual relativa à verificação externa do relatório.	Pág. 167

4	Governança, compromisso e engajamento	
4.1	Estrutura de Governança da Organização.	Págs. 16, 18 e 21
4.2	Indicação e composição da alta administração.	Págs. 16, 18 e 21
4.3	Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não-executivos do mais alto órgão de governança.	Pág. 16
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança.	Pág. 156
4.14	Relação de grupos de Stakeholders engajados pela organização.	Págs. 168 e 169
4.15	Base para identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar.	Págs. 168 e 169

INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO

EC1	Valor Econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.	Págs. 103 a 155
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para atividades da organização devido a mudanças climáticas.	Pág. 95
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.	Pág. 54
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo.	Pág. 156

PRESENÇA NO MERCADO

EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	Pág. 85
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	Pág. 156

IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro bono.	Pág. 103
-----	--	----------

INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL MATERIAIS

EN1	Materiais usados por peso ou volume.	Pág. 97
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem.	Págs. 97 e 98

ENERGIA

EN3	Consumo de energia direta discriminando por fonte de energia primária*.	Págs. 98 e 99
EN4	Consumo de energia indireta discriminando por fonte primária*.	Pág. 156

* Não dispomos de ferramentas para aferição.

ÁGUA

EN8	Total de retirada de água por fonte.	Pág. 100
-----	--------------------------------------	----------

BIODIVERSIDADE

EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacentes, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	Pág. 95
------	--	---------

EN12	Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	Pág. 95
------	--	---------

EMISSÃO, EFLUENTES E RESÍDUOS

EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.	Pág. 157
------	--	----------

EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa.	Pág. 157
------	---	----------

EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso.	Pág. 157
------	---	----------

EN21	Descarte total de água, por quantidade e destinação.	Pág. 157
------	--	----------

EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	Pág. 101
------	--	----------

PRODUTOS E SERVIÇOS

EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.	Pág. 96
------	---	---------

EN27	Percentual de produtos e embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto.	Pág. 95
------	---	---------

CONFORMIDADE

EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais.	Pág. 157
------	---	----------

INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES A PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE / EMPREGO

LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	Pág. 60
-----	---	---------

LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região.	Pág. 61
-----	---	---------

RELAÇÕES ENTRE OS TRABALHADORES E A GOVERNANÇA

LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	Págs. 157 e 158
-----	---	-----------------

LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo-se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva.	Pág. 158
-----	---	----------

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

- LA7 Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região. Pág. 158
- LA8 Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves. Págs. 56 e 57

TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

- LA10 Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional. Pág. 55
- LA12 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira. Págs. 158 e 159

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

- LA13 Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade. Págs. 159 e 160
- LA14 Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional. Pág. 160

INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES A DIREITOS HUMANOS

PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E DE PROCESSOS DE COMPRA

- HRI Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos. Pág. 85
- HR2 Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas**. Pág. 160

NÃO DISCRIMINAÇÃO

- HR4 Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas. Pág. 160

LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA

- HR5 Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito. Pág. 161

TRABALHO INFANTIL

- HR6 Operações identificadas como de risco infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil. Pág. 161

TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO

- HR7 Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo. Pág. 161

** Não dispomos de mecanismos implantados para submeter nossas avaliações de direitos humanos. Pretendemos corrigir em até 5 anos.

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL REFERENTES À SOCIEDADE

COMUNIDADE

SO1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.	Págs. 86 a 91
-----	--	---------------

CORRUPÇÃO

SO2	Percentual e número total de unidades de negócio submetidas à avaliações de riscos relacionados a corrupção.	Pág. 92
SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização.	Pág. 92
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Pág. 92

POLÍTICAS PÚBLICAS

SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.	Pág. 92
-----	--	---------

CONFORMIDADE

SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos.	Pág. 161
-----	--	----------

INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES À RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.	Pág. 84
-----	---	---------

ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências.	Pág. 84
-----	--	---------

COMUNICAÇÕES DE MARKETING

PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	Pág. 84
-----	---	---------

COMPLIANCE

PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	Págs. 50 e 51
-----	---	---------------

FICHA TÉCNICA

GRI 3, 3.1,
3.2, 3.3, 3.4,
3.10 e 3.11

Sobre o Relatório de Sustentabilidade (parâmetros)

A Central Nacional Unimed publica anualmente relatórios de gestão e a partir de 2010 adotou o padrão GRI G3. Esta publicação traz informações consideradas entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2010. Se alguma iniciativa compreender outro período, isso será informado no relato.

O relatório está disponível para download no site www.centralnacionalunimed.com.br/relatoriodegestao2010

GRI 3.13

Este relatório foi encaminhado previamente à Global Reporting Initiative para verificação quanto ao grau de aderência às diretrizes GRI.



Quanto às informações que compõem o Balanço Social e às demonstrações contábeis e financeiras, foram auditados externamente pela KPMG.

Dúvidas, críticas ou sugestões devem ser encaminhadas à equipe de Responsabilidade Socioambiental pelo e-mail: gomes@centralnacionalunimed.com.br

TESTE DE MATERIALIDADE

GRI 3.5

Neste primeiro relatório GRI, a Central Nacional Unimed não realizou teste de materialidade, apenas definiu seu quadro de priorização de *stakeholders*. A operadora encara a ação como desafio para o próximo relato, assim como a realização de consulta pública. A CNU decidiu adotar o "nível C" de aplicação das diretrizes GRI. A seleção do conteúdo e a composição de informações foram elaboradas por GT –

Grupo de Trabalho composto por colaboradores de diversas áreas. O grupo foi treinado e participou de oficinas sobre a aplicação das diretrizes GRI.

Os participantes foram responsáveis pela descrição, análise e parecer referentes às informações relevantes quanto à sustentabilidade do negócio, ouvindo os principais executivos, gestores e diretores da operadora.

As informações quantitativas virão acompanhadas de nota explicativa quanto à metodologia utilizada para o levantamento de dados.

GRI 4.14,
4.15

TABELA DE PRIORIZAÇÃO DE STAKEHOLDERS

Matriz de Stakeholders	Desempenho Operacional	Desempenho Econômico	Desempenho Social	Desempenho Ambiental	
Clientes	5	5	5	2	17
Unimed's Associadas	5	5	4	4	18
Público Interno	5	2	4	2	13
Fornecedores	3	5	3	3	13
Comunidade	4	0	3	3	10
Governo	3	3	0	3	9
Terceiro Setor	2	0	5	1	8
Imprensa	2	1	3	3	9

Notas - escala de 0 a 5, sendo 0 baixo e 5 alto

ESCALA PARA PRIORIZAÇÃO

Impacto Operacional	Impactos sofridos pela operação da Central Nacional Unimed
Desempenho Econômico	Impacto que o stakeholder possui nos indicadores de receita, utilização e custos da CNU
Desempenho Social	Impacto gerado nas comunidades e pessoas decorrente das operações da CNU
Desempenho Ambiental	Impacto ambiental que o stakeholder gera em relação ao nosso negócio.

Os pesos atribuídos a cada grupo de stakeholders foram definidos pelo GT (grupo de trabalho).
É nossa meta melhorar esta matriz no próximo relatório.

GRI 3.7,
3.8, 3.9

→ A operadora não identificou restrições de informações quanto às diretrizes propostas pela GRI e não prevê projeções significativas.

As informações relatadas nesta publicação dizem respeito exclusivamente à Central Nacional Unimed e às suas unidades de atendimento localizadas em São Paulo, Salvador e Brasília, adicionando apenas informações relativas a parceiros, apoiados pela Central Nacional Unimed por intermédio de investimento social privado.

EXPEDIENTE

Edição: Kátia Okumura Oliveira

Textos: Jussara Lima, Silvana Orsini e Carlos Thompson (Casa da Notícia)

Jornalista responsável: Jussara Lima (MTb 40605)

Projeto gráfico, diagramação e produção gráfica: Comunicação FAM

Fotos: Central Nacional Unimed

Pré-impressão e impressão: Gráfica Caraíbas

Executiva responsável: Rosemeire Capelossa Gomes

INTEGRANTES DO GRUPO DE TRABALHO

Brena Cristina Sobral Frade

Carlos Alberto Santos Correa

Cláudia Andrea M. Rodrigues

Cláudia Lúcia A. Cardoso Silva

Fernanda dos Santos Coelho

Glaucia Kassner

Jussara Lima

Luciana Henrique Pavesi

Maria Cristina C. Brandão

Mário Arthur Azuaga M. Bueno

Mário Sohei Ishihara

Rosangela Gimenes

Sizenando de Camargo Neto





Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que **CENTRAL NACIONAL UNIMED** apresentou seu relatório “Relatório de Sustentabilidade - Central Nacional Unimed” (2010) para o setor de Serviços de Relatório da GRI, que concluiu que o relatório atende aos requisitos de Nível de Aplicação C.

Os Níveis de Aplicação da GRI comunicam quanto do conteúdo das Diretrizes G3 foi aplicado no relatório de sustentabilidade enviado. O Exame confirma que o conjunto e número de itens de divulgação exigidos para aquele Nível de Aplicação foram cobertos pelo relatório e que o Sumário de Conteúdo da GRI é uma representação válida das informações exigidas, conforme descritas nas Diretrizes G3 das GRI.

Os Níveis de Aplicação não fornecem um parecer sobre o desempenho de sustentabilidade da organização relatora nem sobre a qualidade das informações contidas no relatório.

22 de março de 2011, Amsterdã

Nelmara Arbex
Vice-Presidente
Global Reporting Initiative



A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização baseada em redes pioneira no desenvolvimento da estrutura para elaboração de relatórios de sustentabilidade mais usada no mundo e está comprometida com sua melhoria contínua e aplicação em todo o mundo. As Diretrizes G3 da GRI estabeleceram os princípios e indicadores que as organizações podem usar para medir e relatar seu desempenho econômico, ambiental e social.
www.globalreporting.org

Isenção de Responsabilidade: No caso do relato de sustentabilidade incluir links externos para materiais audiovisuais, entre outros, esta declaração irá referir-se apenas ao material submetido à GRI no momento do Exame em 24 de fevereiro de 2011. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.



www.centralnacionalunimed.com.br