



RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE

2016

Central Nacional

Unimed 

INSPIRA. EXPIRA. INSPIRA. EXPIRA...



A passagem de ar pelos pulmões acontece de forma tão automática que dificilmente nos atentamos à sua importância para a sobrevivência.

Não é à toa que chamamos de inspiração a nossa capacidade criativa, aqueles famosos *insights*, as boas ideias. Da mesma forma que a inspiração é essencial ao funcionamento do organismo, inspirar-se em novos conceitos também é parte do nosso cotidiano. Levando ao pé da letra, inspira aquele que dá espaço para a entrada do oxigênio e, conseqüentemente, se enche de ar, mas também quem preenche a rotina de vida e tem novas atitudes.

Somos todos levados a incitar nossa habilidade de pensar diferente em muitas situações e diante de desafios. Inspirar-se amplia a capacidade de sentir, pensar e entender. É olhar para o passado e desenhar o futuro de acordo com os melhores momentos vividos.

A inspiração, quando bem trabalhada, é capaz de gerar envolvimento e engajamento. Faz os sonhos tornarem-se realidade e os planos saírem do papel. Vira poesia, arte, música. Transforma nossas atividades em conquistas, reconhecimentos, e cria grandes histórias.

Inspire-se e busque também um novo jeito para escrever a sua.





SUMÁRIO

Sobre o relatório.....	4
Mensagem do presidente	9
Governança e sustentabilidade	12
Saúde social.....	26
Saúde ambiental.....	48
Saúde econômica.....	55
Demonstrações financeiras.....	64
Balanço social.....	112
Sumário de conteúdo GRI.....	128

SOBRE ESTE RELATÓRIO



A Central Nacional Unimed adota a metodologia GRI – *Global Reporting Initiative* para a elaboração de seu relatório de Gestão e Sustentabilidade pelo sétimo ano consecutivo, já que a metodologia possibilita o aperfeiçoamento de seu relato e a prestação de contas de forma clara e consistente para a sociedade a respeito de seu desempenho nos aspectos de governança, social, ambiental e econômico.

A publicação também atende às exigências de compromissos assumidos como empresa signatária do Pacto Global (ONU) e às orientações da ISO 26.000.

O relatório é publicado anualmente, e esta edição compreende o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2016. A edição anterior foi publicada em 25 de março de 2015. Todas as edições estão disponíveis para consulta no site da operadora: www.centralnacionalunimed.com.br. **G4 - 28, G4 - 29, G4 - 30**

É grande o desafio para intensificar estratégias sustentáveis na gestão, por isso, a publicação incentiva que colaboradores, clientes, fornecedores, Unimeds e demais públicos consultem o material para conhecer mais sobre a Central Nacional Unimed.

Para mais informações ou dúvidas sobre o relatório: responsabilidadesocial@centralnacionalunimed.com.br. **G4 - 31**

Foi utilizada para este relato a metodologia GRI – *Global Reporting Initiative* quanto ao serviço de indexação, que verifica o índice de conteúdo dos relatórios baseados na versão G4 e está alinhado com a opção "De Acordo – Essencial". **G4 - 32**

Para demonstrar e validar os investimentos foi utilizado o Balanço Social (padrão desenvolvido pelo Instituto Brasileiro de Análises Econômicas – IBASE). O relatório e os anexos (Balanço Social e Demonstrações Financeiras) foram verificados externamente pela KPMG. Os relatórios de asseguração encontram-se no final da publicação. **G4 - 33**

MATERIALIDADE

Para este relato, utilizamos a mesma base de pesquisa de materialidade de 2015, pois consideramos que não ocorreram mudanças e fatos significativos na gestão da empresa em 2016.

A definição da estrutura e do conteúdo – incluindo a definição de temas que refletem necessidades e expectativas das partes interessadas (materialidade) – considerou:

- estratégia de negócio;
- principais demandas do Sistema Unimed levantadas por meio de reuniões e eventos ocorridos em 2015;
- opinião dos públicos de relacionamento sobre os temas de maior relevância para sua sustentabilidade.

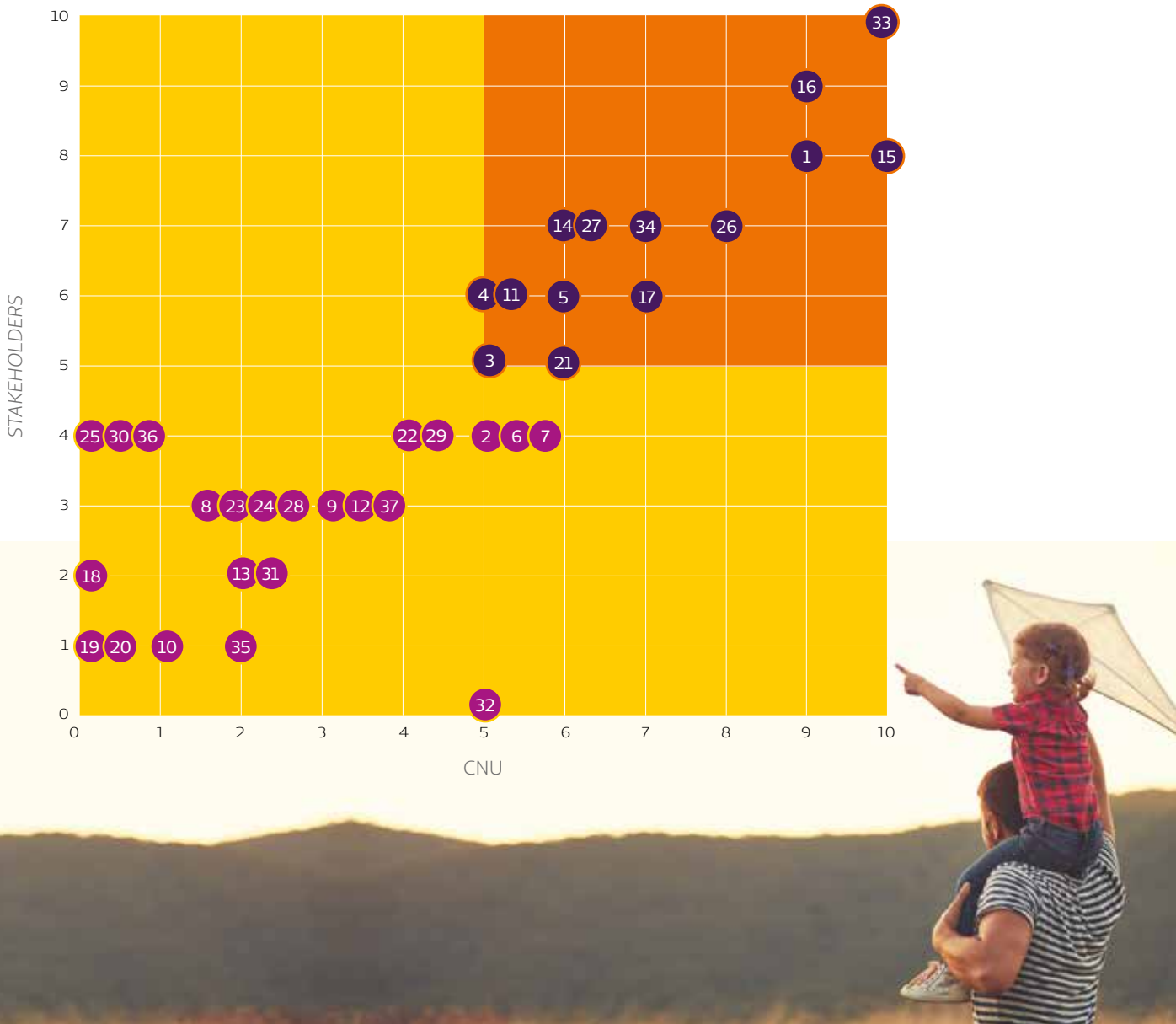
PROCESSO **G4 - 18**

Identificação	Priorização	Validação	Análise
Utilizando como base as diretrizes GRI-G4, a CNU considerou, na pesquisa aos seus <i>stakeholders</i> , 36 temas relativos ao contexto da sustentabilidade.	Foram obtidos 597 retornos. Com base nesses retornos a pesquisa foi tabulada, calculando-se a porcentagem de representatividade de cada tema sob o total de respostas por público e com a atribuição de pontuação de equivalência por porcentagem obtida.	Após a tabulação e inserção dos pontos na matriz de materialidade, foi possível identificar os oito temas de maior impacto para a gestão e principais <i>stakeholders</i> , classificados como temas materiais.	Os temas materiais foram validados com a alta direção, que analisa esses processos com maior detalhamento e que são relatados no decorrer do relatório. Além dos temas considerados materiais na pesquisa de engajamento, outros temas foram considerados emergentes no período e aparecem no relato.

A pesquisa com os públicos de relacionamento foi realizada entre 26 de novembro e 01 de dezembro de 2015. Foram disponibilizados 36 temas divididos nos eixos: econômico, ambiental e social, sendo o último subdividido em práticas trabalhistas, direitos humanos, sociedade e responsabilidade pelo produto. O questionário permitiu que cada participante pudesse selecionar até duas opções de cada tema e subtemas. **G4 - 26, G4 - 27**

Os itens apresentados pela tabulação foram analisados considerando-se as demandas de nosso público interno e demais *stakeholders*. Do total, foram selecionados e priorizados temas de maior relevância nos eixos econômico, ambiental e social, que aparecem no quadrante superior do gráfico de materialidade, totalizando oito temas validados com a alta direção. Além desses, durante o período do relato, outros temas não considerados materiais aparecem como temas emergentes no período para a gestão da CNU e foram reportados. **G4 - 18**

GRÁFICO DE MATERIALIDADE

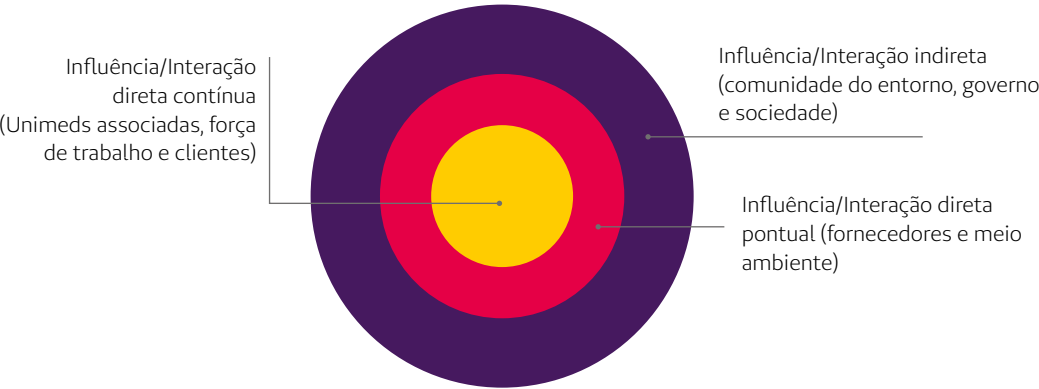


TEMAS MATERIAIS **G4 - 18, G4 - 19**

DIMENSÃO	TEMA	INDICADOR GRI G4	ASPECTO	DESCRIÇÃO	CORRELAÇÃO COM PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
ECONÔMICA	1	G4-EC1	Desempenho econômico	Valor econômico direto gerado e distribuído	-
	5	G4-EN1	Materiais	Materiais usados, discriminados por peso e volume	8,9
AMBIENTAL	7	G4-EN8	Água	Total de retirada de água por fonte	8,9
	15	G4-LA5, G4-LA6, G4-LA8	Saúde e segurança no trabalho	Representação da CIPA, taxas de lesões	1,2
SOCIAL	16	G4-LA9, G4-LA11	Treinamento e educação	Horas de treinamento e gestão de competências	1,6
	26	G4-SO1	Gestão de impactos na comunidade	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento social	1
	33	G4-PR1, G4-PR2	Saúde e segurança do cliente	Categoria de serviços na qual os impactos na saúde e segurança do cliente são avaliados, bem como o número de casos de não conformidade	1
	34	G4-PR3, G4-PR4, G4-PR5	Rotulagem de produtos e serviços	Percentual de produtos e serviços que atendem aos procedimentos de rotulagem exigidos pelo órgão regulamentador, número de casos de não conformidade e pesquisa de satisfação do cliente (qualidade no atendimento)	-
	-	Transparência	Ética e integridade	Conteúdo geral	10
TEMAS TRANSVERSAIS	-	Governança	Governança cooperativa	Conteúdo geral	10
	-	Estratégia e Gestão	Estratégia e gestão	Conteúdo geral	-

STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS

G4 - 24, G4 - 25



LIMITE DOS ASPECTOS DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

G4 - 20

GRAU DE IMPORTÂNCIA	INDICADOR GRI-G4	ASPECTO
1	G4-PR1, G4-PR2	Saúde e segurança do cliente
2	G4-LA5, G4-LA6, G4-LA8	Saúde e segurança no trabalho
3	G4-LA9, G4-LA11	Treinamento e educação
4	G4-EC1	Desempenho econômico
5	G4-SO1	Gestão de impactos na comunidade
6	G4-LA12	Diversidade e igualdade de oportunidades
7	G4-PR3, G4- PR4, G4-PR5	Rotulagem de produtos e serviços
8	G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3	Geração de emprego

LIMITE DOS ASPECTOS FORA DA ORGANIZAÇÃO

Stakeholders externos

G4 - 21

GRAU DE IMPORTÂNCIA	INDICADOR GRI-G4	ASPECTO
1	G4-PR1, G4-PR2	Saúde e segurança do cliente
2	G4-LA9, G4-LA11	Treinamento e educação
3	G4-EC1	Desempenho econômico
4	G4-LA5, G4-LA6, G4-LA8	Saúde e segurança no trabalho
5	G4-PR3, G4- PR4, G4-PR5	Rotulagem de produtos e serviços
6	G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5	Combate à corrupção
7	G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3	Geração de emprego
8	G4-SO1	Gestão de impactos na comunidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE



INSPIRADOS POR NOSSA FORÇA E UNIÃO



G4 - 1, G4 - 2 Ao final do exercício é comum que avalie-mos e relatemos as conquistas obtidas pela administração da operadora, com o apoio de nossa equipe e de todos os que concorrem para o seu sucesso.

Sobre 2016, contudo, devemos fazer mais do que um balanço bem-sucedido: o ano foi muito difícil em razão do cenário político-econômico, mas a CNU conseguiu bons resultados devido às providências adotadas nos últimos anos, investimento criterioso, gestão democrática e transparente, além de austeridade financeira.

Mohamad Akl, presidente da CNU, com os colaboradores no café de fim de ano de 2016

Nos últimos quatro anos avançamos muito. Colaboradores, clientes e prestadoras agiram em sintonia, individual e coletivamente, para que a operadora se tornasse ainda mais eficiente, com melhores processos e práticas operacionais.

Tanto que, em recente pesquisa, oito em cada 10 dirigentes das UnimedS aprovaram a gestão da CNU.

Ouso dizer que preparamos a operadora nacional da marca para crescer e se desenvolver com solidez financeira, lucratividade e invejável estrutura de atendimento.

Um de nossos principais esforços, iniciado em 2015, foi a revisão e negociação de contratos empresariais. A crise evidenciou a urgência de estancar prejuízos provocados por elevada sinistralidade de alguns contratos. Por isso, e em função da redução de empregados em grandes corporações, concluímos 2016 com 1,5 milhão de vidas em carteira. Tivemos de abrir mão de 272.562 beneficiários a fim de manter a solvência de nossas atividades.

Ampliamos a equipe para 1.397 colaboradores, que tiveram 25.684 horas de treinamento. Melhoramos a infraestrutura em nossa matriz, em São Paulo, e nas filiais (Pamplona (SP), Salvador (BA), Brasília (DF) e São Luís (MA).

Fizemos isso porque de nada adiantaria galgar novos postos no *ranking* do mercado de planos de saúde se as operações não fossem lucrativas e se os clientes estivessem insatisfeitos.

G4 - 1, G4 - 2 Também investimos em Tecnologia da Informação. Construímos um segundo *data center* para garantir a operação contínua, além de aumentar o armazenamento dos dados. Atualizamos os computadores da operadora, desenvolvemos portais *mobile*, e trabalhamos com novas fontes e sistemas, como o SAS/BI, por exemplo, que ajuda a transformar dados brutos em informação útil para tomadas de decisões estratégicas. Todas essas ações asseguraram ainda mais nosso negócio.

Projetamos a CNU sempre dentre as maiores operadoras da medicina suplementar, com crescimento superior ao mercado e alto nível de relacionamento com seus públicos.

Nossas atividades não geram impactos diretos no meio ambiente, mas incentivamos os colaboradores ao consumo consciente e ao uso equilibrado de recursos como água, energia e transporte.

Dessa forma, os efeitos da sustentabilidade se ampliam para a cadeia de suprimentos. Sustentabilidade que não é boa somente para o planeta. Há que se evitar desperdícios e retrabalho, práticas nocivas à produtividade e impactos sociais negativos. Ou seja, a economia sustentável também repercute positivamente nos negócios e nos balanços anuais.

Em linha com esta visão da CNU e do mercado, temos a honra de ser signatários, desde 2009, do Pacto Global. Fizemos questão de firmar nosso comprometimento com uma sociedade mais diversa e ética, que respeite o trabalho e o trabalhador, a pessoa como cliente e cidadão. Isso inclui, evidentemente, a convivência harmônica com a diversidade. Costumo repetir – e nunca é demais – que fazer as coisas certas, com ética e sustentabilidade, não merece aplausos, pois não há alternativa a essas práticas.

Negócio ao qual nos dedicamos, o mercado de planos de saúde encolheu nos últimos anos. Mais de dois milhões de brasileiros ficaram sem o benefício saúde, principalmente devido ao desemprego. Esse, porém, não é nosso maior desafio – afinal, nossa expectativa para o futuro é que a economia se recupere e o nível de emprego melhore. Assim, as empresas voltarão a contratar planos de saúde para suas equipes.

Nosso maior risco é o descasamento dos custos da medicina com os preços dos planos. A sinistralidade, que reflete os desembolsos para consultas, exames e cirurgias, situa-se, em média, acima de 90%. Poucas operadoras conseguem o feito de resultado operacional superior a 2%.

Para combater essa ameaça, interagimos com os beneficiários com doenças crônicas para que sigam a medicação e o tratamento prescritos. E recomendamos a todos que se exercitem, se alimentem saudavelmente, vão periodicamente ao médico e façam os exames indicados.

G4 - 1, G4 - 2 Também avançamos em direção à atenção básica à saúde, com uma visão mais holística e preventiva da assistência, em lugar de excessos de hospitalização, exames e consultas a especialistas.

Além destas questões de saúde, enfrentamos a regulação demasiada da medicina suplementar, com uma indústria de multas que são desproporcionais aos fatos que as geraram.

Ainda assim, continuo tão otimista quanto em 1998, quando liderei a fundação da Central Nacional Unimed, por delegação do Dr. Edmundo Castilho e do Sistema Unimed.

Há um horizonte de oportunidades para a Unimed. Os planos de saúde estão entre os principais objetos de desejo dos brasileiros. Ninguém desiste desse benefício, pois sabe que sem saúde não há como aproveitar a maior longevidade e as boas coisas da vida.

Se conseguirmos uma equação que combine lucratividade e bom atendimento à crescente população de idosos, a medicina suplementar será cada vez mais forte. E a Unimed, por seu perfil cooperativista e de valorização da medicina e dos médicos, continuará liderando o mercado.

Vejamos o caso da CNU. Se não tivéssemos de arcar com parte das portabilidades da Unimed São Paulo e da Paulistana, nosso lucro (ou seja, as sobras para distribuir às sócias ou aumentar capital da operadora) seria muito maior.

Os desafios não nos imobilizaram. Afinamos os processos de avaliação de resultados, a meritocracia e acompanhamos os indicadores de gestão. Essa avaliação, porém, não reduziu o espaço para a ousadia e a inovação. Não queremos executivos excessivamente cautelosos que não ousem para não errar.

Aproveito para enfatizar, como sempre fiz, minha crença no futuro da CNU. Tenho muito orgulho de contribuir para isso desde a fundação da operadora. Estes quase 19 anos foram de intenso trabalho, com dedicação total a este projeto, que se tornou um caso ímpar de sucesso na saúde suplementar.

A partir deste ano, a Central Nacional Unimed terá uma nova diretoria. Pela primeira vez, desde sua fundação, será comandada por um novo presidente, eleito pelas sócias conforme estatuto e decisão dos conselhos da operadora. É um processo natural, pois a CNU é parte da engrenagem do Sistema Unimed.

A operadora nacional da marca é maior do que todos nós. Ela se adaptará aos novos tempos e às novas gestões sem perder os atributos que lhe granjearam a preferência dos clientes. Mais do que isso, evoluirá sempre, porque foi bem construída e desenvolvida.

GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE



Uma equipe bem dirigida e inspirada por seus líderes consegue aprimorar processos, definir estratégias, oferecer os melhores serviços. Assim se constrói uma empresa ágil, ética e transparente, preparada para enfrentar os diferentes momentos da organização e manter o bom relacionamento com seus públicos. A boa governança é fator fundamental para o desenvolvimento e crescimento sustentável do negócio.

INSTITUIÇÃO RELATORA

CENTRAL NACIONAL UNIMED G4 - 3, G4 - 5, G4 - 6

A atuação da Central Nacional Unimed acontece somente no Brasil. Este relatório contém informações e indicadores da matriz e filiais – São Paulo, Salvador, Brasília e São Luís.

ESTRUTURA

SEDE ADMINISTRATIVA

Alameda Santos, 1827
5º andar – Cerqueira César
01419-909 – São Paulo/SP

FILIAL PAMPLONA

Rua Pamplona, 1625
Jardins
01405-200 – São Paulo/SP

FILIAL PARK LANE

Alameda Santos, 1787
Cerqueira César
01419-100/SP – São Paulo/SP

FILIAL SÃO LUÍS

Avenida dos Holandeses, 5
Ponte D'Areia
65077-357 – São Luís/MA

FILIAL SALVADOR

Avenida Professor
Magalhães Neto, 1865
Lojas 6, 7, 12, 13, 14 – Pituba
41810-012 – Salvador/BA

FILIAL BRASÍLIA

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

PRINCIPAIS MARCAS, PRODUTOS E SERVIÇOS

G4 - 4 A CNU comercializa planos de saúde para empresas de grande porte, de abrangência nacional, que atuam em pelo menos três estados e que tenham no mínimo 300 vidas, entre titulares e dependentes, nas modalidades pré-pagamento e custo operacional, e de abrangência regional nas praças de Salvador, São Luís e Brasília. Também trabalha com PME (Pequenas e Médias Empresas).

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

- Básico: internação enfermaria
- Especial: internação apartamento
- Especial Ouro: internação apartamento – rede diferenciada
- Master: internação apartamento – rede diferenciada
- Master Ouro: internação apartamento – rede diferenciada

Por circunstâncias adversas, em algumas localidades foram credenciados diretamente prestadores de serviços de saúde para a garantia de atendimento de clientes Unimed, como, por exemplo, em Salvador (BA), São Paulo (SP), Brasília (DF) e São Luís (MA).

INDICADORES

G4 - 17, As informações relatadas pertencem exclusivamente à Central Nacional Unimed e suas unidades administrativas.

G4 - 22, G4 - 23 Não foram identificadas restrições de informações quanto às diretrizes propostas pela GRI.

Em função de alteração referente à metodologia adotada para análise de indicadores de quantidades de internações, a partir de 2016 passamos a realizar a contagem considerando o evento como um todo, ou seja, durante o período em que esteve internado, todos os procedimentos realizados pelo beneficiário passaram a ser contados como um único evento, uma internação (conta fechada). Ver G4-9, na página 17.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

G4 - 38, G4-39, G4-40 A Central Nacional Unimed é uma cooperativa de segundo grau, ou seja, não tem relação direta com os cooperados. É alicerçada sobre os pilares de sua relação associativa com as 327 cooperativas Unimed que compõem seu quadro de sócias, e é administrada por uma diretoria executiva eleita em Assembleia Geral Ordinária com mandato de quatro anos. As Assembleias constituem o mais alto grau de governança e são coordenadas pela diretoria eleita. O grupo também define e delibera a remuneração dos diretores, as ações estratégicas e a destinação das sobras.

Há ainda dois conselhos que representam as associadas, e que também são eleitos em Assembleia: o Conselho Administrativo, Técnico e Operacional, composto por 18 membros, que orienta e delibera, e o Conselho Fiscal, que avalia e fiscaliza as contas da operadora. Não existem mecanismos formais definidos em estatuto para avaliar as qualificações desses membros.

A atuação do Sistema Unimed na esfera política ocorre por meio da Unimed do Brasil. A Central Nacional Unimed envolve-se em debates públicos apenas em questões relacionadas à saúde e vinculadas ao órgão regulador, a ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar. Também não se manifesta a favor de nenhum partido político e nem contribui para campanhas dessa esfera.

Também como forma de gerir riscos, a empresa conta com área de riscos e quatro comitês ligados à governança: Comitê Estratégico, Comitê de Sinistralidade, Comitê de Processos e Projetos e Comitê de Riscos, além da contratação de auditorias independentes para processos específicos como forma de precaução. **G4 - 14**

A responsabilidade pela aprovação final do relato de sustentabilidade e a garantia de que todos os aspectos materiais relevantes sobre a gestão sejam abordados na publicação ficam a cargo do presidente e do vice-presidente. **G4 - 48**

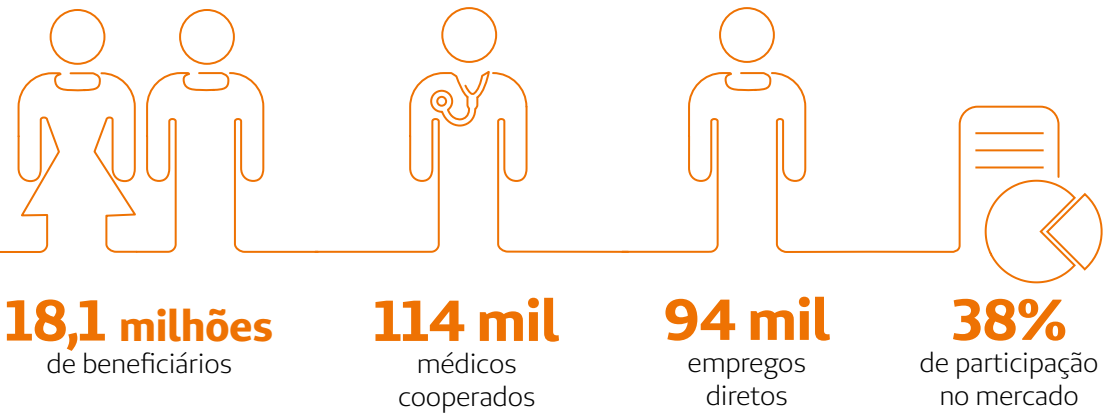
No período não ocorreram mudanças significativas nas operações que tenham causado grandes impactos a clientes ou fornecedores. **G4 - 13**



INDICADORES DE PORTE DA ORGANIZAÇÃO





A Central Nacional Unimed congrega o Sistema Unimed, considerado o maior sistema de cooperativa médica do mundo. A atuação ocorre em todo o território nacional. **G4 -7, G4 -8**

NÚMEROS DO SISTEMA UNIMED








NÚMEROS DA CNU - EVOLUÇÃO DA ATUAL GESTÃO 2013-2016

G4 - 9

	2013	2014	2015	2016
 Unimed sócias	325	326	327	327
 Clientes	1.429.508	1.632.412	1.790.395	1.517.833
 Empresas contratantes acima de 300 vidas	261	315	420	460
 Colaboradores	983	1.194	1.312	1.402



G4 - 9	2013	2014	2015	2016
 Contraprestações líquidas (em milhares)	2.031.208,34	2.633.809,15	3.342.137,89	3.931.471,65
 Patrimônio líquido (em milhares)	272.114,43	314.507,93	345.878,23	446.182,23
 Internações*	191.330	190.940	207.439	202.300
 Consultas*	7.045.359	8.227.976	9.334.293	9.155.929
 Serviços de diagnóstico e terapia*	16.231.336	19.731.966	23.604.165	25.970.084

*Estes números foram ajustados devido a atualização da metodologia de análise.

COLABORADORES G4 - 10

EMPREGADOS REGIME CLT + DIRETORIA POR GÊNERO

997
feminino

405
masculino

1.402
total geral

EMPREGADOS REGIME CLT + DIRETORIA POR REGIÃO

0
Sul

1.290
Sudeste

0
Norte

82
Nordeste

30
Centro-Oeste

1.402
Total geral

EMPREGADOS REGIME CLT + DIRETORIA - HORAS MENSAIS DE TRABALHO

2
20 horas

1
40 horas

0
80 horas

1
90 horas

24
100 horas

1
120 horas

132
150 horas

355
180 horas

886
220 horas

1.402
Total geral

EMPREGADOS REGIME CLT+ DIRETORIA - TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO

1.376
CLT

0
Estágio

21
Aprendiz

5
Diretores

1.402
Total geral

TRABALHADORES TERCEIRIZADOS

80

TRABALHADORES TEMPORÁRIOS

13

MISSÃO

Comercializar e operar planos de saúde em âmbito nacional, buscando a excelência da assistência médica em conjunto com o Sistema Unimed e a qualidade de vida dos clientes com responsabilidade socioambiental, bem como integrar e assessorar suas associadas, preservando o ato cooperativo.

VISÃO

Ser a melhor operadora de saúde em âmbito nacional.

NEGÓCIO

Planos de saúde nacional.

VALORES G4 - 56

Cooperativismo

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

Ética

Praticar valores de honestidade, transparência e compromisso.

Sustentabilidade

Zelar pela responsabilidade social e ambiental com fornecedores, colaboradores, comunidade e governo.

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.

Sustentabilidade econômica, social e ambiental

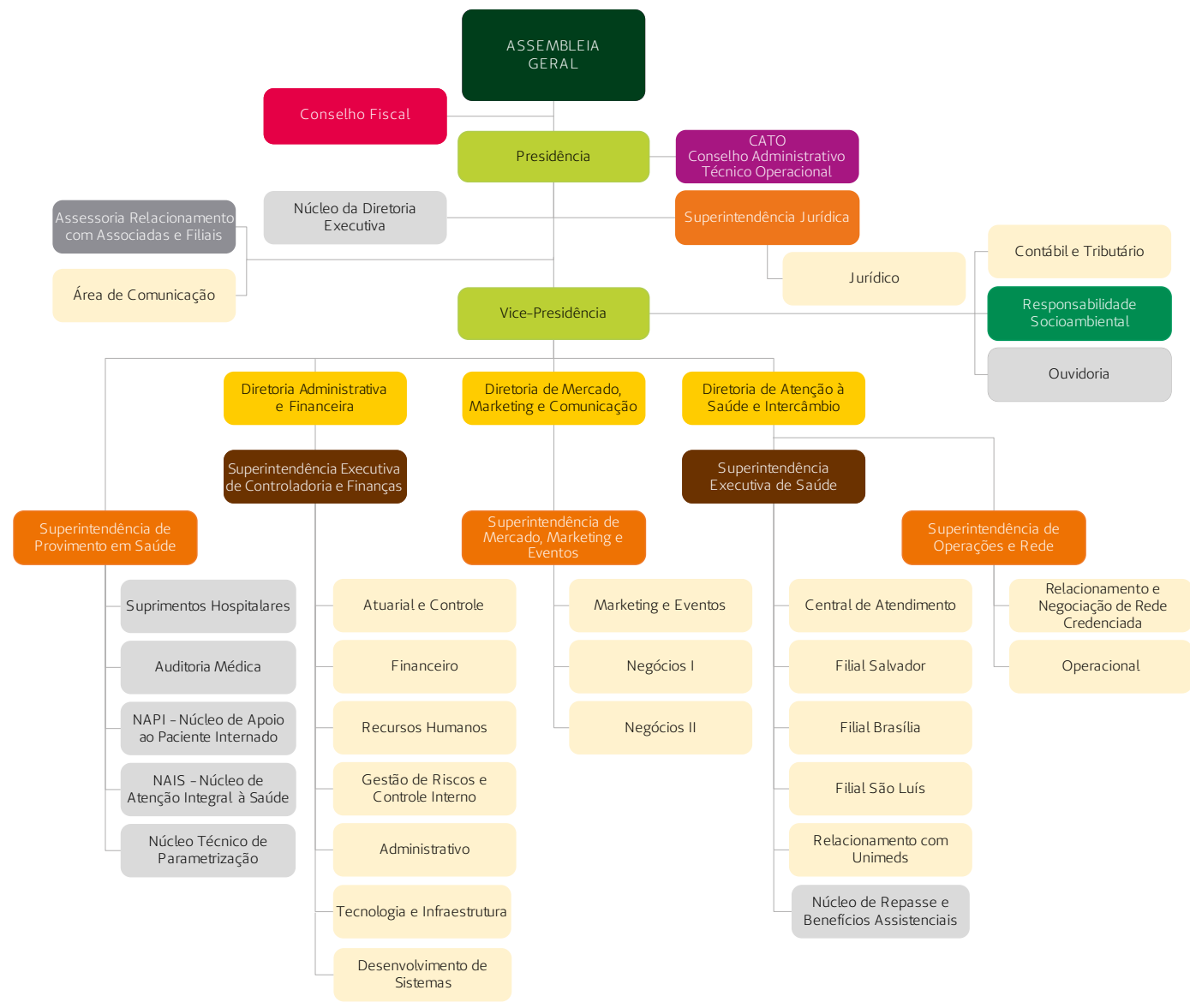
Zelar pela responsabilidade social com os clientes, fornecedores, colaboradores, comunidade, governo e meio ambiente.

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.

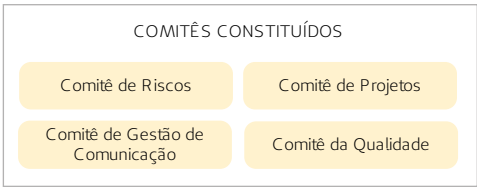
Todos estes valores são também expressos no Código de Conduta Profissional do Sistema Unimed, documento amplamente divulgado que expressa a conduta esperada dos colaboradores com todos os nossos públicos de relacionamento. O documento aborda temas de prevenção de assédio moral, sexual, direitos humanos, proibição de trabalho escravo ou infantil e questões ligadas à corrupção, além de outros temas. Disponibilizamos Canal Interno de denúncias ligado ao Ouvidor, amplamente divulgado a todos os colaboradores.

ORGANOGRAMA G4 - 34



NÍVEL HIERÁRQUICO

- Presidência/Vice-Presidência
- Diretoria
- Superintendência Executiva
- Superintendência de Área
- Gerência
- Unidade
- Equipe



DIRETORIA EXECUTIVA



MOHAMAD AKL
Presidente



HUMBERTO JORGE ISAAC
Vice-presidente



FRANCISCO PILLA
Diretor Administrativo e Financeiro



LUIZ PAULO TOSTES
Diretor de Mercado, Marketing e Comunicação



PAULO JANUZZI
Diretor de Atenção à Saúde e Intercâmbio

CONSELHO ADMINISTRATIVO, TÉCNICO E OPERACIONAL

Alberto Fuad Bichara
Unimed Frutal

Alexandre Augusto Ruschi Filho
Unimed Vitória

Alexandre Gustavo Bley
Unimed Curitiba

Carlos Antonio Stabel Daudt
Unimed Joinville

Carlos Castellano Silveira
Unimed Nordeste/RS

Emerson Assis
Unimed Santa Bárbara D'Oeste, Americana e Nova Odessa

Eudes de Freitas Aquino
Unimed do Brasil

Jamal Nasser Haddad
Unimed Dourados

João Cândido de Souza Borges
Unimed Fortaleza

José Augusto Ferreira
Unimed Belo Horizonte

José Francisco Moron Morad
Unimed Sorocaba

José Martiniano Grillo Neto
Unimed Rio Claro

José Windsor Angelo Rosa
Unimed Campinas

Márcio Pizzato
Unimed Porto Alegre

Rubens Carlos de Oliveira Júnior
Unimed Cuiabá

Sávio de Moraes
Unimed Uberlândia

Sizenando da Silva Campos Júnior
Unimed Goiânia

Conforme estatuto, o CATO (Conselho Administrativo, Técnico e Operacional) é composto por 18 membros. Em 2016 um dos membros deixou o grupo, com previsão de reposição da vaga em 2017.

CONSELHO FISCAL

Marco Antonio de Oliveira Lacerda
Unimed Leopoldina (MG)

Omar Abujamra Junior
Federação São Paulo (SP)

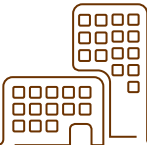
Ronaldo Scherer
Unimed Vale dos Sinos (RS)

Silvio Porto de Oliveira
Unimed Itabuna (BA)

Antonio Francisco de Araújo
Unimed Natal (RN)

Hiroshi Nishitani
Unimed Costa Oeste (PR)

RELAÇÃO DE SÓCIAS



FEDERAÇÃO DA INCONFIDÊNCIA MINEIRA
FEDERAÇÃO DA ZONA DA MATA MINEIRA
FEDERAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
FEDERAÇÃO DO ESTADO DE SANTA CATARINA
FEDERAÇÃO DO ESTADO DO CEARÁ
FEDERAÇÃO DO ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL
FEDERAÇÃO DO ESTADO DO PARANÁ
FEDERAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
FEDERAÇÃO INTERFEDERATIVA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
FEDERAÇÃO INTRAFEDERATIVA DO OESTE DO PARANÁ
FEDERAÇÃO INTRAFEDERATIVA DO TRIÂNGULO MINEIRO E ALTO
FEDERAÇÃO INTRAFEDERATIVA REGIONAL SUL DE MINAS
FEDERAÇÃO LESTE NORDESTE DE MINAS
UNIMED ABC
UNIMED ADAMANTINA
UNIMED AGRESTE MERIDIONAL
UNIMED ALAGOINHAS
UNIMED ALEGRETE
UNIMED ALFENAS
UNIMED ALTO DA SERRA
UNIMED ALTO JACUÍ
UNIMED ALTO PARANAÍBA
UNIMED ALTO SÃO FRANCISCO

UNIMED ALTO URUGUAI
UNIMED ALTO VALE
UNIMED ALÉM PARAÍBA
UNIMED AMPARO
UNIMED ANDRADAS
UNIMED ANDRADINA
UNIMED ANGRA DOS REIS
UNIMED ANÁPOLIS
UNIMED APUCARANA
UNIMED AQUIDAUANA
UNIMED ARAGUARI
UNIMED ARAGUAÍNA
UNIMED ARARAQUARA
UNIMED ARARAS
UNIMED ARARUAMA
UNIMED ARAXÁ
UNIMED ARAÇATUBA
UNIMED ARIQUEMES
UNIMED ASSIS
UNIMED AVARÉ
UNIMED BARBACENA
UNIMED BARRA DO GARÇAS
UNIMED BARRA DO PIRAÍ
UNIMED BARRA MANSA
UNIMED BARRETOS
UNIMED BATATAIS
UNIMED BAURU

UNIMED BEBEDOURO
UNIMED BELO HORIZONTE
UNIMED BELÉM
UNIMED BIRIGUI
UNIMED BLUMENAU
UNIMED BOA VISTA
UNIMED BOTUCATU
UNIMED BRAGANÇA PAULISTA
UNIMED BRASÍLIA
UNIMED BRUSQUE
UNIMED CABO FRIO
UNIMED CALDAS NOVAS
UNIMED CAMPINA GRANDE
UNIMED CAMPINAS
UNIMED CAMPO BELO
UNIMED CAMPO GRANDE
UNIMED CAMPOS
UNIMED CAMPOS DO JORDÃO
UNIMED CAPIVARI
UNIMED CARATINGA
UNIMED CARIRI
UNIMED CARUARU
UNIMED CASCATEL
UNIMED CATAGUASES
UNIMED CATALÃO
UNIMED CATANDUVA
UNIMED CAÇADOR

UNIMED CAÇAPAVA
UNIMED CENTRO – RS
UNIMED CENTRO PAULISTA
UNIMED CENTRO-OESTE PAULISTA
UNIMED CERRADO
UNIMED CHAPECÓ
UNIMED CIANORTE
UNIMED CIRCUITO DAS ÁGUAS
UNIMED CONCÓRDIA
UNIMED CONFEDERAÇÃO DO CENTRO OESTE E TOCANTINS
UNIMED CONSELHEIRO LAFAIETE
UNIMED COOPERATIVA CENTRAL DE BENS E SERVIÇOS – CAPIVARI
UNIMED CORUMBÁ
UNIMED COSTA DO SOL
UNIMED COSTA OESTE
UNIMED COSTA VERDE
UNIMED CRICIÚMA
UNIMED CRUZEIRO
UNIMED CUIABÁ
UNIMED CURITIBA
UNIMED CURITIBANOS
UNIMED CÁCERES
UNIMED DIVINÓPOLIS
UNIMED DO ES – FEDERAÇÃO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO
UNIMED DO SUDOESTE
UNIMED DOURADOS
UNIMED DRACENA
UNIMED DUQUE DE CAXIAS
UNIMED ENCOSTA DA SERRA/RS
UNIMED ERECHIM
UNIMED EXTREMO OESTE CATARINENSE
UNIMED EXTREMO SUL
UNIMED FEDERAÇÃO DO ESTADO DO MATO GROSSO
UNIMED FEIRA DE SANTANA
UNIMED FERNANDÓPOLIS
UNIMED FLORIANÓPOLIS
UNIMED FORTALEZA
UNIMED FOZ DO IGUAÇU
UNIMED FRANCA
UNIMED FRANCISCO BELTRÃO
UNIMED FRUTAL
UNIMED GERAIS DE MINAS
UNIMED GOIANÉSIA

UNIMED GOIÂNIA
UNIMED GOVERNADOR VALADARES
UNIMED GUARAPUAVA
UNIMED GUARARAPES
UNIMED GUARATINGUETÁ
UNIMED GUARUJÁ
UNIMED GUARULHOS
UNIMED GUAXUPÉ
UNIMED GURUPI
UNIMED IBITINGA
UNIMED IGATÚ
UNIMED IJUÍ
UNIMED ILHÉUS
UNIMED IMPERATRIZ
UNIMED INCONFIDENTES
UNIMED IPAMERI
UNIMED ITABIRA
UNIMED ITABUNA
UNIMED ITAJUBÁ
UNIMED ITAPETININGA
UNIMED ITAPEVA
UNIMED ITAQUI
UNIMED ITATIBA
UNIMED ITAÚNA
UNIMED ITUIUTABA
UNIMED JABOTICABAL
UNIMED JACUÍ
UNIMED JATAÍ
UNIMED JEQUIÉ
UNIMED JI-PARANÁ
UNIMED JOAÇABA
UNIMED JOINVILLE
UNIMED JOÃO MONLEVADE
UNIMED JOÃO PESSOA
UNIMED JUIZ DE FORA
UNIMED JUNDIAÍ
UNIMED LAGES
UNIMED LAVRAS
UNIMED LENÇÓIS PAULISTA
UNIMED LEOPOLDINA
UNIMED LESTE FLUMINENSE
UNIMED LESTE PAULISTA
UNIMED LIMEIRA
UNIMED LINS
UNIMED LITORAL
UNIMED LITORAL NORTE
UNIMED LITORAL SUL

UNIMED LONDRINA
UNIMED LORENA
UNIMED MACAPÁ
UNIMED MACEIÓ
UNIMED MACHADO
UNIMED MANAUS
UNIMED MARQUÊS DE VALENÇA
UNIMED MARÍLIA
UNIMED MATA SUL
UNIMED MERCOSUL
UNIMED MINEIROS
UNIMED MISSÕES
UNIMED MOCOCA
UNIMED MONTE ALTO
UNIMED MONTE CARMELO
UNIMED MORRINHOS
UNIMED MOSSORÓ
UNIMED MURIAÉ
UNIMED NATAL
UNIMED NORDESTE DO CEARÁ
UNIMED NORDESTE PAULISTA
UNIMED NORDESTE-RS
UNIMED NOROESTE CAPIXABA
UNIMED NOROESTE DE MINAS
UNIMED NOROESTE DO PARANÁ
UNIMED NOROESTE FLUMINENSE
UNIMED NORTE CAPIXABA
UNIMED NORTE DE MINAS
UNIMED NORTE DO MATO GROSSO
UNIMED NORTE DO PARANÁ
UNIMED NORTE FLUMINENSE
UNIMED NORTE GOIANO
UNIMED NORTE PAULISTA
UNIMED NORTE PIONEIRO
UNIMED NOVA FRIBURGO
UNIMED NOVA IGUAÇU
UNIMED OESTE DA BAHIA
UNIMED OESTE DO PARANÁ
UNIMED OESTE PAULISTA
UNIMED ORLÂNDIA
UNIMED OURINHOS
UNIMED PALMAS
UNIMED PARANAGUÁ
UNIMED PARANAVÁ
UNIMED PARÁ DE MINAS
UNIMED PATO BRANCO
UNIMED PATOS DE MINAS

UNIMED PATROCÍNIO	UNIMED RIO CLARO	UNIMED TERESÓPOLIS
UNIMED PAULISTANA	UNIMED RIO VERDE	UNIMED TRÊS CORAÇÕES
UNIMED PEDRO LEOPOLDO	UNIMED RONDONÓPOLIS	UNIMED TRÊS LAGOAS
UNIMED PELOTAS	UNIMED RONDÔNIA	UNIMED TRÊS PONTAS
UNIMED PENÁPOLIS	UNIMED SALTO / ITU	UNIMED TRÊS RIOS
UNIMED PERNAMBUCANA	UNIMED SALVADOR	UNIMED TRÊS VALES
UNIMED PERNAMBUCO CENTRAL	UNIMED SANTA BÁRBARA D'OESTE E AMERICANA	UNIMED TUBARÃO
UNIMED PETRÓPOLIS	UNIMED SANTA MARIA	UNIMED TUPÃ
UNIMED PINDAMONHANGABA	UNIMED SANTA RITA, SANTA ROSA E SÃO SIMÃO	UNIMED UBERABA
UNIMED PIRACICABA	UNIMED SANTA ROSA	UNIMED UBERLÂNDIA
UNIMED PIRAPORA	UNIMED SANTO ANTÔNIO DE JESUS	UNIMED UBÁ
UNIMED PIRAQUEAÇU	UNIMED SANTOS	UNIMED URUGUAIANA
UNIMED PIRASSUNUNGA	UNIMED SANTOS DUMONT	UNIMED VALE DAS ANTAS
UNIMED PITANGUEIRAS	UNIMED SERGIPE	UNIMED VALE DO AÇO
UNIMED PLANALTO CENTRAL - RS	UNIMED SERRAS DE MINAS	UNIMED VALE DO CARANGOLA
UNIMED PLANALTO MÉDIO	UNIMED SERTÃOZINHO	UNIMED VALE DO CAÍ
UNIMED PLANALTO NORTE	UNIMED SETE LAGOAS	UNIMED VALE DO IGUAÇU
UNIMED PONTA GROSSA	UNIMED SOBRAL	UNIMED VALE DO JAGUARIBE
UNIMED PONTAL DO TRIÂNGULO	UNIMED SOROCABA	UNIMED VALE DO JAURÚ
UNIMED PONTE NOVA	UNIMED SUDESTE PAULISTA	UNIMED VALE DO PARAÍBA
UNIMED PORTO ALEGRE	UNIMED SUDOESTE DE MINAS	UNIMED VALE DO PIQUIRI
UNIMED POÇOS DE CALDAS	UNIMED SUL CAPIXABA	UNIMED VALE DO SEPOTUBA
UNIMED PRESIDENTE PRUDENTE	UNIMED SUL DO PARÁ	UNIMED VALE DO SINOS
UNIMED RECIFE	UNIMED SUL MINEIRA	UNIMED VALE DO SÃO FRANCISCO
UNIMED REGIONAL DA BAIXA MOGIANA	UNIMED SÃO CARLOS	UNIMED VALE DO SÃO PATRÍCIO
UNIMED REGIONAL DE CAMPO MOURÃO	UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	UNIMED VALE DO URUCUIA
UNIMED REGIONAL DE CRATEUS	UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	UNIMED VALENÇA
UNIMED REGIONAL DE JAÚ	UNIMED SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	UNIMED VALES DO TAQUARI E RIO PARDO
UNIMED REGIONAL MARINGÁ	UNIMED SÃO JOÃO DEL REI	UNIMED VARGINHA
UNIMED REGIONAL SUL DE GOIÁS	UNIMED SÃO JOÃO NEPOMUCENO	UNIMED VERA CRUZ
UNIMED REGISTRO	UNIMED SÃO LUÍS	UNIMED VERTENTE DO CAPARÃO
UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA	UNIMED SÃO PAULO	UNIMED VIDEIRA
UNIMED REGIÃO DA FRONTEIRA RS	UNIMED SÃO ROQUE	UNIMED VITÓRIA
UNIMED REGIÃO DA PRODUÇÃO	UNIMED SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO	UNIMED VOLTA REDONDA
UNIMED RESENDE	UNIMED TATUI	UNIMED VOTUPORANGA
UNIMED RIBEIRÃO PRETO	UNIMED TAUBATÉ	UNIMED/RS
UNIMED RIO	UNIMED TERESINA	UNIODONTO DO BRASIL
UNIMED RIO BRANCO		



CARTAS, PRINCÍPIOS E FILIAÇÕES

G4 -15, G4 -16

- **Global Reporting Initiative (GRI):** adoção dos padrões da instituição nos relatórios de gestão desde 2010
- **Instituto Ethos**
- **Coop Health**
- **Coop International Co-operative Alliance**

- **Pacto Global:** lançado no ano 2000 pela Organização das Nações Unidas (ONU), propõe a adoção de 10 princípios empresariais para transformar o planeta



RECONHECIMENTO

- 146ª posição na **Melhores e Maiores da Exame**, subindo 564 posições desde que estreou no guia em 2004.
- Pelo 10º ano consecutivo, é uma das “150 Melhores Empresas para se Trabalhar” segundo o **Guia Você S/A**.
- Eleita, pela quinta vez, uma das “30 Melhores empresas para Começar a Carreira”, segundo pesquisa da revista **Você S/A**.
- 3º lugar na categoria de 1.001 a 1.500 funcionários na revista “As Melhores na Gestão de Pessoas”, da **Valor Carreira**.

- Diversos destaques na Valor 1000:**
- 2º lugar em aplicações financeiras
 - 6º lugar em patrimônio líquido
 - 6º lugar em ativo total
 - 15º lugar lucro líquido em aplicações financeiras



SAÚDE SOCIAL



Os últimos anos exigiram ainda mais de todas as empresas brasileiras. A Central Nacional Unimed também sentiu as oscilações do mercado e focou em seus valores e estratégias para fazer diferente e superar os maiores desafios já vividos na história da operadora. Mas inspiração nunca faltou para atender colaboradores, Unimeds, empresas clientes, beneficiários, médicos credenciados e órgãos reguladores.

SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE


A Central Nacional Unimed não consegue atuar diretamente na rede credenciada com o desenvolvimento de programas de qualidade, no entanto, credencia preferencialmente prestadores de serviços de saúde com certificações como ONA – Organização Nacional da Qualidade, CQH – Compromisso com a Qualidade Hospitalar ou certificações ISO, e aceita remunerar sua rede credenciada de forma diferenciada.

G4 - PRI
G4 - DMA

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

RECURSOS PRÓPRIOS ACREDITADOS/CERTIFICADOS DO SISTEMA UNIMED

 **35**
hospitais

 **33**
laboratórios, centros de diagnóstico e serviços de apoio (*home care*/remoção/banco de sangue e outros)

G4 - PRI,
G4 - DMA

REDE CREDENCIADA DIRETA ACREDITADA/ CERTIFICADA DA CENTRAL NACIONAL UNIMED



73
hospitais



26
laboratórios, centros de
diagnóstico e serviços de
apoio (*home care*/remoção/
banco de sangue e outros)

Os números acima se referem apenas aos recursos próprios dos Sistema Unimed e rede credenciada direta da Central Nacional Unimed. Não há dados consolidados de quantos recursos da rede indireta credenciada das Unimeds são acreditados ou certificados. Mais informações sobre a rede de atendimento na pag. 35.

A contratação direta é precedida por visita técnica, realizada por enfermeiro e analista de credenciamento, em que são avaliados:

- padrões estruturais e tecnológicos necessários para garantir a segurança dos beneficiários da operadora, com base nas instruções preconizadas pela Resolução ANVISA RDC Nº 50, de 21 de fevereiro de 2002;
- corpo de enfermagem da instituição, bem como se este cumpre a fundamentação legal do exercício profissional estabelecida na Lei nº 7.409/86, decreto nº 94.406/87, e no Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem.

Como forma de estreitar o relacionamento com esse importante grupo de prestadores de serviços de saúde, acontece, desde 2011, evento para atualização e desenvolvimento conjunto: o “Encontro de Relacionamento com Prestadores de Serviços”. Em 2016 o evento reuniu 515 prestadores de diferentes especialidades. Na ocasião, foram abordados temas que tratam da qualidade e humanização no atendimento ao paciente e sustentabilidade econômica na saúde.

Também como forma de garantir a segurança aos nossos clientes, há uma equipe própria para a aquisição de OPME (órteses, próteses, medicamentos e materiais especiais).

PROGRAMAS DE GESTÃO DA SAÚDE

Ao longo de 2016, a operadora dedicou-se ao aprimoramento e à consolidação das mudanças de modelos de gestão iniciadas no ano anterior. A ênfase é na atenção integral à saúde e tem o objetivo de resgatar a assistência centrada nas necessidades de seus beneficiários ao organizar e gerenciar os cuidados.

A metodologia que possibilita a identificação dos beneficiários com potencial de elegibilidade para o Programa Gestão da Saúde, por linhas de cuidado e complexidades (baixa, média e alta), foi revista e ajustada em seus critérios de inclusão e de exclusão. O foco da operadora continua sendo o monitoramento dos beneficiários que se enquadram no alto risco.

G4 - PRI,
G4 - DMA

Linhas de cuidados

- Doenças cardio e cerebrovasculares
- Diabetes
- Obesidade
- Doenças respiratórias crônicas (asma e doença pulmonar obstrutiva crônica)

O modelo preditivo, isto é, o uso da estatística para encontrar padrões que auxiliem nas tomadas de decisões, também é utilizado. O primeiro modelo implantado foi o cardiovascular, que identifica os indivíduos com risco de apresentar o primeiro evento cardiovascular. Nessa mesma linha, a CNU elaborou dois outros novos modelos: patologia de coluna e diabetes *mellitus*.

No sistema de saúde, as análises preditivas possibilitam melhores tomadas de decisões e permitem o cuidado personalizado para cada indivíduo. Com as análises na gestão da saúde é possível identificar os beneficiários que apresentam riscos de evoluir para desfechos críticos (por exemplo: infarto do miocárdio, complicações crônicas do diabetes, cirurgia de coluna).

A operadora tem por objetivo acompanhar esses pacientes, mensalmente, por meio de aconselhamentos pautados nas suas necessidades, com vistas a contribuir para melhora da condição de saúde e qualidade de vida, além de diminuir os potenciais riscos de complicações.

ATENDIMENTO EXCLUSIVO

Todos os beneficiários inscritos nos programas têm disponível uma Central de Atendimento 24 horas, sete dias por semana, que esclarece dúvidas e fornece aconselhamentos específicos. Esse atendimento é realizado por equipe de enfermagem e, nos casos de maior complexidade, médicos.

PROGRAMA PARA GESTANTES

A operadora mantém ainda um programa específico para gestantes. Estas recebem ligações telefônicas mensais por equipe de enfermagem com especialização em obstetrícia.



PROGRAMA PARA BENEFICIÁRIOS COM IDADE SUPERIOR A 60 ANOS

G4 - PRI,
G4 - DMA

Programa específico para beneficiários com idade superior a 60 anos que está baseado no conceito de integralidade assistencial. Os cuidados são gerenciados por equipe multidisciplinar ancorada na *expertise* do médico generalista, personalizando a atenção ao envelhecimento saudável da população e à qualidade de vida do idoso.

PROGRAMA COM FOCO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

No programa denominado Atenção Primária à Saúde (APS), os beneficiários contam com atendimento médico de formação generalista que possui capacidade de tratamento e gerenciamento do cuidado com foco no autocuidado apoiado.

A Central Nacional Unimed busca a gestão efetiva de cuidado ao paciente e a melhora do perfil de saúde de seus beneficiários com doenças crônicas.

NAPI (NÚCLEO DE APOIO AO PACIENTE INTERNADO)

Atender de forma humanizada pacientes assistidos em domicílio, instituições de longa permanência ou clínica de retaguarda é o foco deste núcleo.

O NAPI se dedica a acompanhar os pacientes de alta complexidade clínica e portadores de doença crônica por meio de seus prestadores de atenção domiciliar e sua equipe própria.

A auditoria concorrente foi iniciada em 14 hospitais na cidade de São Paulo com o objetivo de melhorar a interface entre OPS (Operadora de Plano de Saúde) e rede de prestadores hospitalares, proporcionado maior agilidade na troca de informação, alta médica qualificada e direcionamento do beneficiário ao melhor recurso existente na operadora.

**Em 2015 havíamos informado 21.202 visitas presenciais de equipe especializada. Esse dado refere-se ao consolidado desde 2010 (início do programa). O dado correto do período é 2.249 visitas.*



NÚMEROS DO NAIS (NÚCLEO DE ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE)

G4 - PRI,
G4 - DMA



Programas	Pacientes 2016 (dez/16)	Pacientes 2015 (dez/15)
Programa Gestão da Saúde – Beneficiários Ativos	15.301	14.495
Programa de Atenção à Gestante – Beneficiárias Ativas	152	175
Total de monitoramentos telefônicos realizados pelo PGS no ano	53.299	45.994
Total de monitoramentos telefônicos realizados para gestantes	2.002	1.938
Total de SMS enviados no ano	185.454	10.383
Atenção Primária à Saúde (SP)	469 atendimentos/ano	594 atendimentos/ano
Atenção Primária à Saúde (Unidade CBA-Votorantim)	2.226 atendimentos/ano	594 atendimentos/ano
Programa Especialista em Você (PEV) – Beneficiários Ativos	3.774	1.593

PRINCIPAIS CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE



Call center 24 horas



Atendimento presencial disponível nas filiais

Pamplona – SP
Brasília – DF

Salvador – BA
São Luís – MA



G4 - PRI
G4 - DMA

Equipe de pós-venda

Mais do que conquistar novas vidas, a Central Nacional Unimed mantém equipe de pós-venda responsável pelo relacionamento com os profissionais de RH das empresas clientes. Essa equipe realiza visitas regulares às empresas para reforçar o relacionamento e auxilia no desenvolvimento dos programas de gestão da saúde com o objetivo de controlar e reduzir a sinistralidade, para garantir a qualidade da assistência e controlar os custos da saúde. Também contribui com a ampliação no número de beneficiários nos contratos já existentes.

Essa proximidade com o cliente se traduz também na equipe de implantação, que trabalha para garantir que novos clientes tenham todas as informações e o apoio necessários na implantação de novos contratos.

Os profissionais de RH das empresas clientes contam ainda com eventos de relacionamento, como o “Zaz Traz”, realizado anualmente para aprofundar o relacionamento com esse público, e “Cafés com o Cliente” durante todo o ano na empresa. Ambas as ações facilitam a troca de informações sobre as demandas dos clientes.



Ouvidoria

G4 - PRI
G4 - DMA

É um mecanismo de segunda instância criado dentro da operadora para garantir confiabilidade no atendimento. É ligada diretamente à vice-presidência e deve ser acionada sempre que alguma solicitação não for resolvida pelos demais canais de atendimento 24 horas. Atende a resolução normativa 323 da ANS.

O tratamento de reclamações e críticas ainda não possui sistema unificado. Uma mesma situação pode ter sido tratada por mais de um canal dentro da operadora, no entanto, os números de casos recepcionados por cada canal são controlados por sistemas específicos e passam por verificação externa.

Não ocorreu no período denúncias por não conformidade relativas a códigos voluntários. Estão relatadas abaixo todas as reclamações e demandas recepcionadas pelos canais oficiais da operadora, independentemente do tipo. Nem todas geraram multas ou indenizações.



NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES E CASOS DE NÃO CONFORMIDADE RECEPCIONADOS		
	2016	2015
Na Cooperativa - Ouvidoria	3.122	1.298
Na ANS	2.754	2.738
No Procon	289	224
No Judiciário	4.998	2.725
No canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	12.688*	6.068
No site Reclame Aqui	710	768
NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES E CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM RESPOSTAS CONCLUSIVAS		
	2016	2015
Na Cooperativa - Ouvidoria	3.138	1.278
Na ANS	2.144	2.110
No Procon	22	30
No Judiciário	2.157	389
No canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	12.687*	4.357
No site Reclame Aqui	712	768
Valor total (R\$ mil) de indenizações no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	22.948.946,82**	4.642.180,67

*Inclui o total de demandas recebidas (reclamações, consultas, denúncias e sugestões).
** O aumento nos valores de indenizações pagas se deu principalmente pelo aumento de demandas judiciais decorrentes de postura comercial de não comercializarmos mais contratos de adesão. Com a decisão, ocorreu a rescisão contratual dos contratos coletivos por adesão vigentes, ocasionando aumento de demandas judiciais.

CONFORMIDADE

G4-PR3, G4-PR4
G4-DMA

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

G4-PR2, G4-PR9
G4-DMA

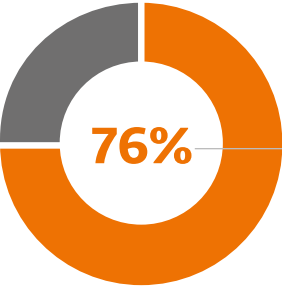
A operadora procura manter todos os seus produtos e serviços em consonância com o Código de Defesa do Consumidor e atender às exigências da ANS. No entanto, como operadora que atende em âmbito nacional, existem situações adversas em algumas regiões. No período ocorreram 196 situações, que resultaram no pagamento de R\$ 12.208.107,76 referentes a multas ao órgão regulador (ANS) e 1.413 situações com pagamento de R\$ 10.740.839,06 em indenizações pagas à clientes, por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça, por problemas relacionados a não conformidade.

Não foram identificadas outras situações de não conformidade com demais leis e regulamentos além das já descritas. **G4-S08**



Aprovação das sócias

G4-PR5,
G4-DMA



Unimeds associadas satisfeitas com a Central Nacional Unimed

Em 2014 este índice era de **71%**

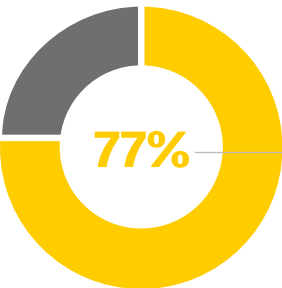
(Pesquisa Datafolha)

Aprovação dos clientes

Em 2016 a pesquisa de satisfação realizada pelo Instituto IndexSA teve foco no cliente final e avaliou a satisfação com:

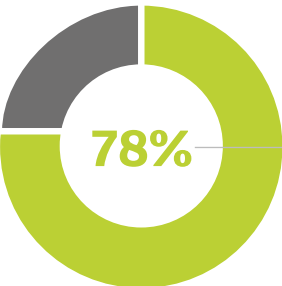
- o atendimento presencial da operadora nacional;
- os canais de atendimento à distância;
- o atendimento prestado na rede de recursos médicos e hospitalares;
- o atendimento nos postos de atendimento das Unimeds singulares.

Resultados Gerais



de satisfação

Em 2013, era **73%**



recomendariam o plano de saúde da CNU para amigos e familiares

Em 2013 este índice era de **86%**

CADEIA DE VALOR

G4-12

Fornecedores de Serviços de Saúde

REDE INDIRETA DE PRESTADORES (SISTEMA UNIMED)

- 2.883 Hospitais
- 5.519 Laboratórios
- 2.083 Centros de Diagnóstico e Terapia

REDE PRÓPRIA DE RECURSOS MÉDICO-HOSPITALARES (SISTEMA UNIMED)

- 114.348 Médicos Cooperados
- 114 Hospitais
- 14 Hospitais – Dia
- 94 Laboratórios
- 118 Centros de Diagnóstico

REDE DIRETA DE RECURSOS MÉDICO-HOSPITALARES (CREDENCIADOS CNU)

- 169 Consultórios Médicos
- 189 Hospitais
- 1.420 Clínicas
- 175 Laboratórios
- 47 Home Care/Remoção
- 99 Multiprofissionais



Há duas categorias de fornecedores de serviços: os de saúde e os administrativos. Os serviços de saúde são o maior grupo de fornecedores. Oferecem maior risco ao negócio, principalmente por atenderem diretamente os usuários do plano.

De atuação nacional, 98,4% de seus fornecedores de serviços de saúde são indiretos: rede de prestadores e cooperados das Unimeds. Foram repassados no período R\$ 2.468.852,00 (em mil) para pagamento dessa rede.

Sua gestão é feita por meio do relacionamento com as 349 cooperativas Unimed, prestando constante assessoria para o desenvolvimento conjunto, além de contar com estratégias de aprimoramento e gestão que partem da Unimed do Brasil, responsável por ações institucionais junto ao Sistema Unimed, para a garantia da qualidade e agilidade no atendimento aos nossos clientes.

RELACIONAMENTO E DESENVOLVIMENTO DAS SÓCIAS

A equipe de **Relacionamento com Unimed**s realiza, durante todo o ano, visitas e treinamentos para as Unimed's associadas. Em 2016, a equipe fez oito treinamentos e 33 visitas técnicas com foco em ajustes operacionais.

O **Grupo Permanente de Atendimento (GPA)** e o **Comitê de Mercado** são grupos de trabalho coordenados pela Central Nacional Unimed com foco no aprimoramento dos processos de atendimento ao cliente que contam com a participação dos profissionais das Unimed's.

Eventos de relacionamento com sócias



Eventos do Sistema Unimed

- Convenção Nacional Unimed
- Simpósio das Unimed's do Estado de São Paulo
- Simpósio das Unimed's dos Estados do RJ, ES e MG
- Simpósio das Unimed's do estado do Paraná
- Simpósio das Unimed's do Estado de Santa Catarina



DIREITOS HUMANOS E PRÁTICAS TRABALHISTAS

G4- LA14, G4-HR1, G4-HR10 Noventa e oito por cento dos contratos de prestação de serviços têm cláusulas de responsabilidade socioambiental, considerando obrigações de direitos humanos (assegurando direitos trabalhistas, obrigação de não contratação de mão de obra infantil ou escrava) e responsabilidade com impactos gerados ao meio ambiente. Trata-se de um mercado que passa por vários processos regulatórios e possui uma agência específica – a ANS (Agência Nacional de Saúde), porém, ainda não há processo estabelecido para avaliação *in loco*, nem auditoria destas condições junto aos nossos fornecedores.

Quanto aos processos de compras de serviços administrativos, embora não haja política específica, a operadora procura contratar fornecedores e mão de obras locais, desde que atendam às exigências técnicas requeridas.

EMPREGO **G4- LA1**



Número total de empregados e taxas de novas contratações e rotatividade

FAIXA ETÁRIA			
	Admissões	Demissões	Rotatividade
< 30 anos	102	55	26,61%
30 a < 50 anos	149	97	13,55%
> 50 anos	8	17	12,02%
Total geral	259	169	16,37%

GÊNERO			
Feminino	181	124	16,22%
Masculino	78	45	16,76%
Total geral	259	169	16,37%

REGIÃO			
Sul	0	0	0,00%
Sudeste	240	159	16,51%
Norte	0	0	0,00%
Nordeste	13	5	12,50%
Centro-Oeste	6	5	20,37%
Total geral	259	169	16,37%

Nota explicativa: Fórmula utilizada – rotatividade (admissões+desligamentos/2/totalefetivo ao final do período de 2015 x 100). Desconsiderados os diretores.

Benefícios

Concedidos a empregados de tempo integral – não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período –, discriminados pelas principais operações. G4- LA2

POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO				
	CLT	Estagiários	Temporários	Diretores
Refeição				
Alimentação				
Auxílio creche				
Assistência médica				
Atendimento pré-hospitalar				
Garantia funeral				
Assistência odontológica = livre adesão				
Farmácia				
Seguro de vida				
Acidentes pessoais				
Incentivo educação				
Incentivo idiomas				
Parcerias com instituições de ensino e idiomas				
Parcerias com parques, cinemas e teatro				
Academia de ginástica = livre adesão				
Estacionamento				
Fretado				
Vale transporte				
Previdência privada instituidor				
Previdência privada averbador = livre adesão				

Retornos após licenças maternidade/paternidade G4- LA3

	HOMENS	MULHERES
Nº de empregados com direito a tirar licença maternidade/paternidade	405	997
Nº de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade	54	21
Nº de empregados que retornaram ao trabalho após tirar licença maternidade/paternidade	54	21
Nº de empregados que retornaram ao trabalho após as licenças e continuaram na empresa após 12 meses	48	20
Taxas de retorno ao trabalho e retenção de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade	89%	98%

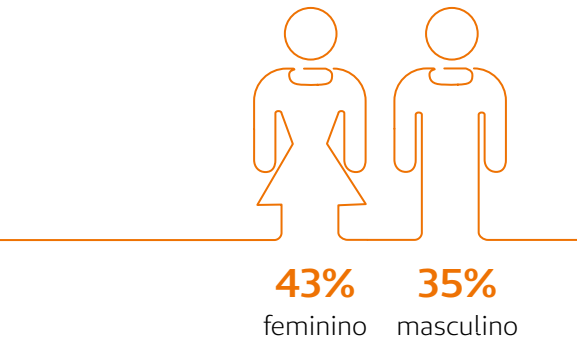
100% dos colaboradores e jovens aprendizes são abrangidos pela cláusula 25ª da Convenção Coletiva do sindicato da categoria, que assegura o direito de todo empregado ter assistência médico-hospitalar gratuita por meio de plano regulamentado nos termos da lei 9.656/98, dentro das peculiaridades de cada cooperativa. O benefício é extensivo aos colaboradores e seus dependentes legais. Há também pecúlio por morte estabelecido na convenção e que prevê livre associação de todos os colaboradores. G4-11, G4-LA8, G4-DMA



AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A avaliação de desempenho é aplicada a todos os colaboradores semestralmente e realizada de acordo com o Programa de Avaliação por Competências. G4-LA11, G4-DMA

Receberam feedback da avaliação de desempenho



Em 2016, 78% dos colaboradores do corpo funcional foram formalmente avaliados, contra 61% em 2015.

No período os gestores não foram avaliados.

Todos os resultados são acompanhados pela área de Recursos Humanos.

Relações Sindicais

Mudanças operacionais importantes não são previstas em convenção coletiva, no entanto, o sindicato é sempre consultado caso ocorra qualquer impacto ao funcionário. Mudanças de nível hierárquico são divulgadas imediatamente após a decisão. G4- LA4

CIPA

**G4-LA5, G4-LA6
G4-DMA** As operações da Central Nacional Unimed são consideradas de baixo risco para doenças ocupacionais e acidentes de trabalho. A empresa conta com CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes), que se reúne mensalmente para tratar da segurança e do bem-estar dos colaboradores no ambiente do trabalho. 100% dos profissionais estão representados na CIPA.

Não ocorreram situações envolvendo doenças ocupacionais ou óbitos decorrentes de acidentes no trabalho no período. No total em 2016 foram perdidos 340 dias úteis em decorrência de 28 acidentes de trajeto e típicos.

Obs.: O número inclui acidentes com e sem afastamento. Acidentes com terceiros e temporários não foram considerados.

Tabela de ocorrências de acidentes por unidade e gênero



Matriz – São Paulo	Feminino	Masculino
Entorse/contusão	05	-
Ferimentos leves	03	-
Filial – Pamplona	Feminino	Masculino
Entorse/contusão	15	01
Ferimentos Leves	-	01
Filial – Park Lane	Feminino	Masculino
Entorse/contusão	01	01
Ferimentos Leves	-	01

QUALIDADE DE VIDA E BEM-ESTAR DOS COLABORADORES

Cuidar da saúde e do bem-estar é um dos principais objetivos da área de Recursos Humanos. Por isso, durante todo o ano, diversas atividades e ações são desenvolvidas no **Programa de Qualidade de Vida e Valorização dos colaboradores**.

Algumas ações

- Aniversariantes do Mês (ingressos Cinemark)
 - Dia da Mulher
 - Dia das Mães
 - Semana do Bem-estar e Relaxamento
 - Dia do Homem
 - Dia dos Pais
 - Programa de Gestantes
- Dia da Secretária
 - Dia das Crianças
 - Programa de Ideias
 - Destaque CNU
 - Ginástica Laboral
 - Grupo de Corrida e Caminhada
 - Programa de Valorização de Jovens

Programa na Medida

Promovido pela área de Recursos Humanos, em parceria com o NAIS – Núcleo de Atenção Integral à Saúde e Ambulatório Médico, o **Programa na Medida** foi lançado em 2016 e incentivou colaboradores cujo o IMC (índice de massa corporal) estava igual ou maior que 25 a adotarem novos hábitos de saúde e alimentação. Ao fim do ano foram contabilizados:

- realização de 353 aferições;
- total de 6 encontros com preparador físico;
- total de 6 palestras com nutricionista.



TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

G4- LA9
G4-DMA

A operadora possui programa anual de treinamento, disponibilizado para todos os colaboradores da empresa de acordo com as competências essenciais da organização, bem como cursos focados nas necessidades de desenvolvimento das competências. Todos com 100% de subsídio.

Receberam algum treinamento com foco no desenvolvimento profissional:



93% dos colaboradores
25.684 horas totais

QUANTIDADE DE COLABORADORES TREINADOS EM 2016		MÉDIA DE HORAS POR COLABORADOR POR GÊNERO
Masculino	363	25 horas
Feminino	953	17 horas

Principais temas

- Workhop Executivo
 - Trilhas de Desenvolvimento de lideranças
 - Workshop para Mulheres Gestoras
 - Curso "Excelência no atendimento ao cliente"
 - Curso "Fortalecimento de equipes – Método Vivencial"
 - Curso "Gestão por competência e meritocracia"
 - Curso "Motivação para superação de desafios"
 - Curso de Excel (Intermediário, Avançado)
 - Curso de Power Point completo
 - Curso "Operação de call center"
 - Curso "Programação Neurolinguística"
- Oficina de danças circulares (Jogos cooperativos)
 - Palestra "Administração de conflito"
 - Palestra "Apresentação pessoal "
 - Palestra "Arte de desenvolver pessoas "
 - Palestra "Etiqueta comportamental em eventos corporativos e sociais"
 - Palestra "Ih, esqueci! A memória e atenção do dia a dia"
 - Palestra "Trabalho mode off - Você pode e deve desconectar de vez em quando"
 - Peça teatral "A harmonia nossa de cada dia"
 - Palestra "A arte de desenvolver sua carreira"

A CNU mantém parceria com instituições de ensino superior e escolas de idiomas com subsídio de 35% a 50% ao colaborador para cursos de graduação, pós-graduação, MBA e idiomas.



SATISFAÇÃO INTERNA - PESQUISA DE CLIMA

CNU tem potencial para ser mais do que é atualmente	97%
Busco fazer mais e melhor sempre	98%
As ações de reconhecimento e valorização para o colaborador são satisfatórios	91%
Eu recomendaria a CNU como uma ótima empresa para se trabalhar	96%
Tenho orgulho em trabalhar na Central Nacional Unimed	93%
A CNU é uma empresa ética na condução dos negócios e no relacionamento com os seus clientes	93%
Existe engajamento da CNU com os programas relacionados a inclusão social e cidadania empresarial	93%
Estou disposto a trabalhar além do que me é solicitado para ajudar a CNU a alcançar o sucesso	94%
Comparando com outras empresas que conheço, eu considero a CNU como uma das melhores para trabalhar	90%
As ações do Programa Qualidade de Vida são satisfatórias	89%
Sou muito feliz trabalhando na Central Nacional Unimed	89%
Sou muito feliz trabalhando na minha área	81%
Sou muito feliz trabalhando com a minha equipe de trabalho	87%
Trabalhar na CNU faz com que eu tenha uma vida melhor e feliz	81%
Coopero e contribuo com os colegas da minha equipe e com as demais áreas	97%
As ações de Cidadania Empresarial são relevantes e acrescentam um importante valor à marca Unimed	90%
Os meios de comunicação interna são adequados (quadro de avisos, intranet, e-mail e site da CNU)	91%



DIVERSIDADE G4-LA12

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

GÊNERO	
Feminino	997
Masculino	405
Total Geral	1.402

FAIXA ETÁRIA	
< 30 anos	289
30 a 50 anos	987
> 50 anos	126
Total Geral	1.402

CATEGORIA FUNCIONAL	
Diretores (A)	5
Gerentes / Superintendentes (B)	38
Supervisores / Coordenadores / Líderes e Consultores (C)	61
Administrativo (D)	596
Técnicos (E)	148
Operacionais (F)	554
Estagiários (G)	0
Total Geral	1.402

REGIÃO	
Sul	0
Sudeste	1290
Norte	0
Nordeste	82
Centro-Oeste	30
Total Geral	1.402

TEMPO DE CASA	
Menos de 02 anos	433
02 a 06 anos incompletos	502
06 a 10 anos incompletos	305
10 a 20 anos incompletos	145
Acima de 20 anos	17
Total Geral	1.402

GRAU DE INSTRUÇÃO	
Ensino Fundamental ou menos	2
Ensino Médio Completo ou Incompleto	456
Ensino Superior Completo ou Incompleto	789
Pós-Graduação (Mestrado, Doutorado)	155
Total Geral	1.402

ETNIA	
Branco	953
Negro	97
Mulato / Pardo	312
Oriental / Amarelo	40
Índio / Indígena	0
Total Geral	1.402

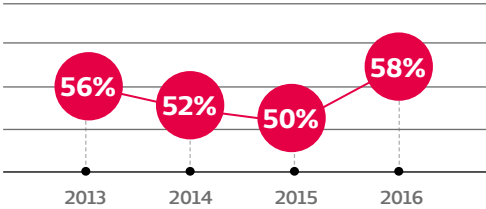


Setenta e um por cento dos colaboradores são do gênero feminino, em sua maioria trabalhando em áreas operacionais, o que acarreta significativa diferença na média salarial entre gêneros. Em 2016 a média salarial dos homens foi de R\$ 6.575,84 e das mulheres foi de R\$ 4.148,81. G4-LA13

Com o objetivo de valorizar, aprimorar a gestão feminina e proporcionar maior crescimento na carreira, a área de recursos humanos criou o programa **Mulheres Gestoras**, que realizou a 9ª edição em 2016.



Diferença entre a média salarial de homens e mulheres



CORRUPÇÃO G4-HR5, G4-HR6, G4-SO3, G4-SO4

O **Código de Conduta** é uma das práticas inibidoras de corrupção para os colaboradores da CNU, que ao longo dos últimos quatro anos vem aumentando sua visibilidade por meio de uma cadeia de valor clara para todos da instituição, e proporcionando maior controle e atuações efetivas em processos que envolvem fornecedores.

Todos os colaboradores, ao ingressarem na empresa, recebem o documento impresso **Código de Conduta Profissional** da Central Nacional Unimed e assinam protocolo de recebimento. Também passam por palestra de integração na qual o tema é novamente abordado, e conhecem os canais disponíveis para eventuais denúncias internas. Outros treinamentos e palestras ligados ao assunto também são ministrados durante o ano.

Temas relacionados a direitos humanos, meio ambiente, proibição de trabalho escravo ou forçado, trabalho infantil, assédio moral ou sexual e qualquer tipo de discriminação e corrupção também estão previstos no documento.

A operadora participa ativamente de grupos de trabalho relacionados ao tema e tem aprimorado documentos e processos como forma de melhorar sua gestão.



G4-57, G4-58, G4-HR3, G4-SO5

O **Canal de Denúncias Interno e Externo** é ligado diretamente ao ouvidor, e existe diretriz interna de sigilo sobre o processo. Em 2016 foram registradas, no total 53 manifestações no Canal de Denúncias referentes ao Código de Conduta Unimed, sendo 52 externas, na maioria relacionadas a situações envolvendo outras Unimeds, em que os denunciadores registraram queixas dos prestadores de serviços em relação aos atendimentos médico-assistenciais. Esses casos foram direcionados para a Ouvidoria de Atendimento a Clientes. Houve uma (1) situação de denúncia interna, relacionada a assédio moral, já solucionada com ajustes de normas e documentação interna pertinente. Não constatamos denúncias envolvendo situações de corrupção ou discriminação no período.

As equipes de segurança das unidades são terceirizadas e não recebem treinamento sobre direitos humanos da Central Nacional Unimed.

SOCIEDADE



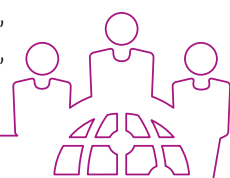
A cada dois anos a Unimed do Brasil certifica as cooperativas médicas do Sistema Unimed em governança e sustentabilidade. Em 2016 o processo passou por revisão com diversos ajustes desde a concepção dos indicadores até a forma de avaliação. A certificação integrou aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade e também incorporou novos parâmetros de avaliação alinhados às boas práticas de mercado. A Central Nacional Unimed recebeu a certificação **“Nível Ouro”**, o que indica que a operadora possui uma Política de Responsabilidade Social definida e é exemplo no Sistema Unimed. São avaliados indicadores nos eixos de governança, social, ambiental e econômico.

Os maiores impactos sociais da operadora estão diretamente ligados à prestação de serviços relacionados ao atendimento e estão descritos no capítulo **Saúde e Segurança dos Clientes**. A operação não impacta significativamente as comunidades em que estão inseridas suas unidades administrativas. No entanto, atendendo também ao 7º princípio do Cooperativismo – Interesse pela Comunidade, vários programas e projetos são desenvolvidos e apoiados diretamente pela empresa, que além de desenvolver programas sociais com foco na melhoria da saúde da população idosa e na empregabilidade, também desenvolve ações e programas por meio do estímulo ao trabalho voluntário dos colaboradores.

G4- SO1, G4-DMA

PROGRAMAS DE INVESTIMENTO SOCIAL PRIVADO

Os programas, também conhecidos como **Práticas de Cidadania Empresarial**, são desenvolvidos com foco nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, de forma mais específica nas metas relacionadas à saúde e à educação.



G4- SO1, G4-DMA



PRINCIPAIS PROJETOS DESENVOLVIDOS E APOIADOS

Unimed Ativa – Núcleo de Qualidade de Vida para Idosos

O programa **Unimed Ativa** funciona na zona leste de São Paulo e tem capacidade para atender até 100 idosos.

Os participantes realizam diversas atividades, como musculação, Tai Chi Chuan, ginástica geriátrica, ginástica rítmica, dança alternativa, palestras, entre outras. São acompanhados pelo Instituto Energia, responsável pelo desenvolvimento das atividades e pelos indicadores de acompanhamento de saúde do grupo.

Curso de Formação de Cuidadores de Idosos

Mais de 10% da população brasileira é idosa. Em 2025, 64 milhões de pessoas terão 60 anos ou mais. Por isso, a Central Nacional Unimed concluiu a quinta turma do curso de **Formação de Cuidadores de Idosos**, que prepara cuidadores para que possam oferecer mais qualidade para essa parcela da população.

O curso presencial é oferecido gratuitamente e é realizado em parceria com o Grupo Vida Amor e Riso. São 100 horas aula, divididas em aulas teóricas e práticas. O curso é divulgado nos veículos de comunicação e site da CNU.

Voluntariado

A CNU incentiva os colaboradores a envolverem-se em ações de voluntariado e mantém programa estruturado com programação anual, como campanhas de doação de sangue e plaquetas, formação de contadores de história em hospitais, reformas de brinquedotecas, visitas à abrigos de idosos, entre outras atividades esporádicas.

Viver Bem na Escola

Com a utilização da tecnologia social do Instituto Unimed e voluntariado interno, o programa tem por objetivo trabalhar a educação para a saúde com pais, educadores, crianças e adolescentes atendidos por CCAs – Centros de Crianças e Adolescentes. Contribui para a formação de adultos com estilos de vida mais saudáveis e, consequentemente, uma melhor qualidade de vida.

SAÚDE AMBIENTAL



Pensar no impacto de seus hábitos traz a capacidade de mudar e desenhar um futuro muito mais responsável. É por isso que quando você promove o consumo consciente e dissemina atitudes sustentáveis em relação ao planeta você também inspira. Inspira saúde, bem-estar, novos estilos de vida e muito mais cuidado com os recursos naturais e o meio ambiente.

INDICADORES AMBIENTAIS INTERNOS

As questões ambientais têm influenciado de forma drástica a saúde humana. As operadoras precisam ajustar seus processos de forma a incorporar os impactos gerados pelas mudanças climáticas, que também impactam nos resultados das empresas.

Atualmente, a Central Nacional Unimed gerencia os impactos diretos e busca influenciar os parceiros de negócios para que façam o mesmo.

Não utilizamos materiais em processo produtivo. Monitoramos o consumo de nossas unidades administrativas (ver quadro na próxima página).

GRI - EN1, G4 - DMA

Nosso maior impacto ambiental relacionado a materiais está nos cartões de PVC – meio pelo qual disponibilizamos nossos serviços.

Esse material ainda não é 100% proveniente de reciclagem. Para minimizar seu impacto, há campanha permanente de logística reversa juntos aos clientes, para o recolhimento dos cartões quando não podem mais ser utilizados e sua correta destinação. Essa ação gerou cerca de **5% de retorno em 2016**, contra 1,5% em 2015.



Quantidade de Cartões de PVC*

2016	2015	2014
2,5 mil	2,8 mil	3,6 mil
7,5 t	8,5 t	10,8 t

*Fonte não renovável (plástico – petróleo)

G4- EN1
G4-DMA

Todos os materiais são obtidos de fornecedores externos e os dados relatados são obtidos a partir de medições diretas em sistema de compras.

MATERIAL	TIPO DE FONTE E MATÉRIA-PRIMA	2016	2015	2014	2013
Papel sulfite branco A4	Fonte renovável (papel – árvores)	3.970.000 folhas	3.475.000 folhas	3.700.000 folhas	3.455.000 folhas
Copo plástico de 200 ml	Fonte não renovável (plástico – petróleo)	730.000 copos	755.500 copos	662.500 copos	540.000 copos
Copo plástico de 80 ml	Fonte não renovável (plástico – petróleo)	95.000 copos	135.000 copos	75.000 copos	70.000 copos
Copo plástico de 50 ml	Fonte não renovável (plástico – petróleo)	5.000 copos	-	1.000 copos	-
Papel toalha (caixa com 6 rolos de 250m)	Fonte renovável (papel – árvores)	1.548.000 metros	1.342.500 metros	925.500 metros	1.192.500 metros
Papel toalha interfolhas (caixa com 20 pacotes)	Fonte renovável (papel – árvores)	648.000 folhas	4.848.00 folhas	-	-
Papel higiênico (caixa com 8 rolos de 250m)	Fonte renovável (papel – árvores)	2.940.000 metros	3.078.000 metros	1962.000 metros	1.862.000 metros
Envelope plástico médio	Fonte não renovável (plástico – petróleo)	100.000 envelopes	130.000 envelopes	105.000 envelopes	150.000 envelopes
Envelope plástico grande	Fonte não renovável (plástico – petróleo)	90.000 envelopes	130.000 envelopes	105.000 envelopes	145.000 envelopes
Envelope plástico extragrande	Fonte não renovável (plástico – petróleo)	25.000 envelopes	35.000 envelopes	40.000 envelopes	46.000 envelopes
Saco plástico para arquivo (tamanho ofício)	Fonte não renovável (plástico – petróleo)	125.000 envelopes	46.090 envelopes	15.700 envelopes	106.000 envelopes
Saco plástico (tamanhos diversos)	Fonte não renovável (plástico – petróleo)	28kg	29kg	30 kg	12 kg
Lâmpada	Fonte não renovável (plástico – petróleo)	1.110 unidades	825* unidades	640 unidades	516 unidades

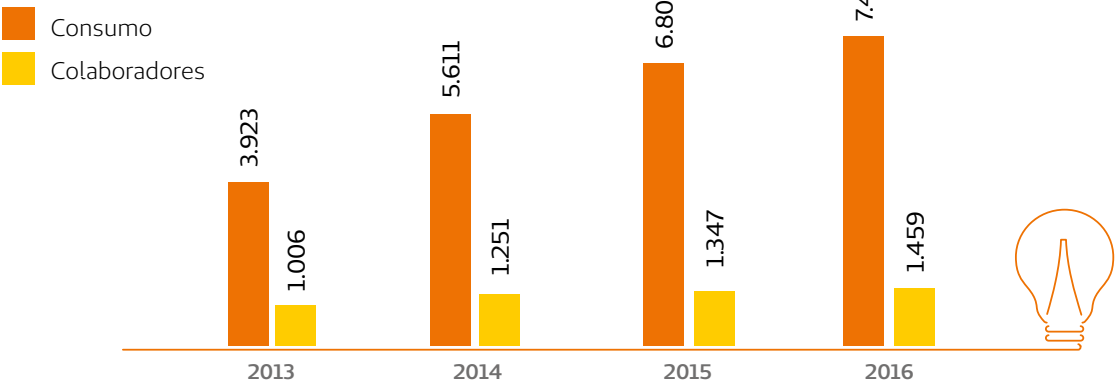
*Obs.: Dado informado incorretamente no relatório de 2015; informação ajustada.



ENERGIA GRI - EN3, G4 - EN5

A energia utilizada é totalmente proveniente de rede pública, e por ser um sistema com diversas fontes simultâneas não oferece mecanismos para determinar exatamente quais são.

Consumo anual (GJ) x N° Colaboradores



Nos quatro últimos anos a empresa ampliou significativamente seu espaço físico para melhoria das instalações e do conforto dos colaboradores, bem como o número de postos de trabalho, o que, em alguns períodos, ocasionou aumento na utilização de energia.

No entanto, quando se avalia o consumo médio por colaborador no último ano, constata-se diminuição de consumo.

Intensidade Energética

	MÉDIA COLABORADOR/ANO (GJ)	% DE VARIAÇÃO
2013	3,90	0,26
2014	4,49	15%
2015	5,05	13%
2016	4,96	-2%

Iniciativas com foco na redução e no controle do consumo

- No início de 2016 a operadora adquiriu um *software* de gestão de consumo de energia dos computadores, fator que contribuiu para a redução de consumo médio por colaborador no período.
- Utilização de lâmpadas mais eficientes em todos os ambientes.
- Redução do uso dos equipamentos de ar condicionado no inverno.
- Horário para ligar e desligar equipamentos.
- Instalação de interruptores individuais.
- Substituição de computadores por outros mais eficientes.
- Realização de campanhas permanentes sobre consumo consciente e meio ambiente como forma de conscientizar colaboradores para que adotem medidas de economia de energia dentro e fora da empresa.



ÁGUA

G4 – EN8
G4-DMA

As unidades da Central Nacional Unimed são apenas administrativas, não utilizam a água como insumo no processo produtivo e nenhuma fonte hídrica é afetada. Não há mecanismos eficientes para medir o descarte de água na rede de esgoto.

Na matriz é utilizado poço artesiano licenciado pela Sabesp. Nas filiais Pamplona e São Luís, a água é da rede pública e foram contabilizadas no cálculo. Nas demais unidades, não há formas de mensurar, pois os controles ficam a cargo dos condomínios em que estão instaladas.

Consumo (m³)

	VOLUME TOTAL RETIRADO DE ÁGUA SUBTERRÂNEA Matriz – Al. Santos	VOLUME TOTAL POR ABASTECIMENTO MUNICIPAL Pamplona e São Luís	CONSUMO ANUAL	MÉDIA MENSAL	MÉDIA ANUAL POR COLABORADOR
2013	5.105	1.548	6.653	554	6,81
2014	5.619	2.305	7.924	660	6,68
2015	4.788	2.819	7.607	634	6,06
2016	4.118	2.890	7.008	584	5,94

Ações para controle e redução de consumo

- Instalação de torneiras econômicas com redutor de vazão água.
- Vasos sanitários com caixa acoplada para uso racional de água.

EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS

Ocorreu diminuição das emissões nos escopos 1, 2 e 3 ocasionada principalmente pela diminuição nas viagens aéreas, alteração do fator de emissões de energia elétrica da calculadora de Gases do Efeito Estufa e redução da utilização dos veículos da empresa.

Do total de lixo produzido, aproximadamente 19 toneladas foram direcionadas para a reciclagem. Todo o material reciclado consiste em emissões evitadas de gases efeito estufa, por não haver decomposição de resíduo, o que é chamado de carbono evitado.

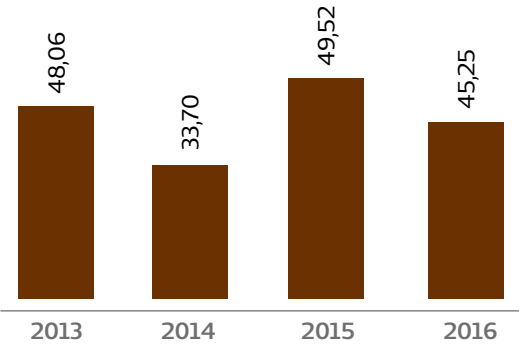
O total de emissões apresentou queda de 21% entre 2015 e 2016. As maiores fontes de emissão estão no escopo 3, são provenientes de trajeto de colaboradores e viagens de *motoboys* (Combustão Móvel Indireta) e viagens aéreas.

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



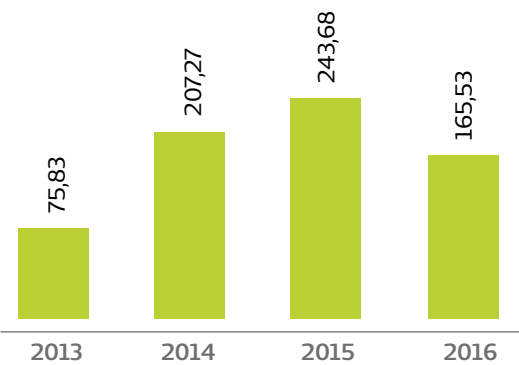
Emissões Diretas
Escopo 1 (tCO2e)

GRI – EN15



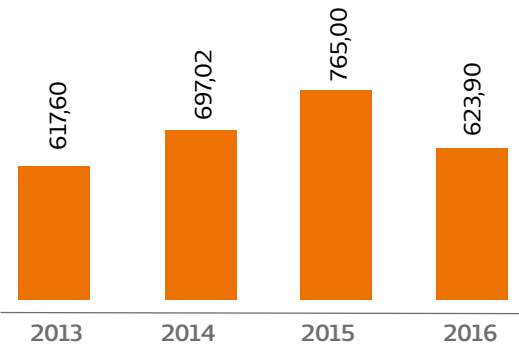
Emissões Indiretas
Escopo 2 (tCO2e)

GRI – EN16

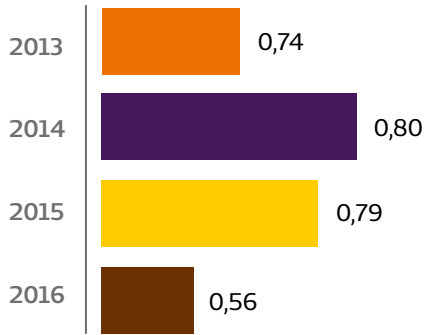


Emissões Indiretas
Escopo 3 (tCO2e)

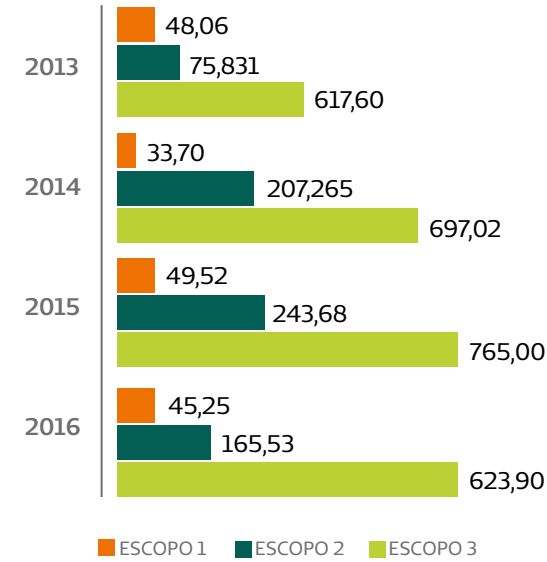
GRI – EN17



Emissões de GEE
por Colaborador (tCO2e) GRI - EN18



Emissões de GEE
por Escopo (tCO2e) GRI - EN19



RECICLAGEM GRI - EN23

MATERIAL	2016	2015	2014	2013
Resíduos recicláveis (kg)	18,73 t	18,53 t	18,85 t	18,14 t
Resíduos orgânicos (kg)	71,74 t	59,93 t	48,62 t	1,94 t
Tonners/Cartuchos (unidade)	1.156	0	883	405
Lâmpadas (unidade)	1.563	1.089	764	315
Cartões de identificação de clientes (kg)	0,41 t	0,34 t	0,30 t	0,73 t
Banners (unidade)	33	45	31	82



SAÚDE ECONÔMICA

Manter a saúde econômica é um grande desafio diante dos acontecimentos do mercado. A inspiração, nessa hora, precisa acontecer em forma de novas ideias, novas formas de trabalhar. É fazer mais com menos, repensar e buscar caminhos para manter-se eficiente e em equilíbrio.



G4-EC1,
G4-DMA

AMBIENTE INTERNACIONAL

A economia global, em 2016, foi surpreendida por efeitos de natureza política, sobretudo pelo “Brexit” na Zona do Euro (saída do Reino Unido do grupo de países que formam a União Europeia) e pela vitória de Donald Trump nas eleições presidenciais nos Estados Unidos. Além disso, os problemas geopolíticos – refugiados, terrorismo, tensões locais – e as expectativas sobre o ritmo de desaceleração da economia da China também impactaram os rumos da economia mundial.

No entanto, a previsão de crescimento do PIB global registra a marca de 3,1% (3,2% em 2015), segundo a fonte FMI/Itaú, estimulada pelos positivos índices de confiança dos empresários e consumidores americanos e pela aceleração significativa do investimento corporativo (+1,6%). Na Europa, a política de flexibilização do BCE – Banco Central Europeu (baixas taxas de juros reais) se refletiu positivamente sobre o crédito, o que melhorou a atividade econômica e contribuiu para um crescimento mais forte que o esperado (+1,7%). Na China, o processo de desaceleração foi gradual, mantendo o crescimento econômico relativamente estável (+6,7%).

As economias emergentes continuaram se recuperando lentamente, beneficiadas pela melhora dos dados de crescimento global e pelos melhores preços das commodities (especialmente petróleo e metais).

AMBIENTE DOMÉSTICO

No Brasil, o ano de 2016 foi marcado pelo segundo processo de *impeachment* de um presidente após a redemocratização. Dilma Rousseff foi definitivamente afastada em 31 de agosto, quando o vice-presidente, Michel Temer, assumiu o comando do país em caráter irrevogável. Contudo, o mesmo encerrou o ano com apenas 14% de aprovação e com diversas polêmicas envolvendo afastamento de ministros e criação de medidas impopulares.

A Operação Lava-Jato deflagrou 17 operações, nas quais muitos nomes de peso da política brasileira acabaram presos. Seis ministros do governo Temer caíram, muitos deles envolvidos nos desdobramentos dessa Operação. E o Supremo Tribunal Federal (STF) recebeu, em dezembro, 77 delações de executivos da Odebrecht.

O governo federal, no decorrer do segundo semestre, apresentou duas propostas relativas a reformas fiscais: a primeira – Emenda Constitucional (PEC nº 241/55 – PEC do Teto dos Gastos) – foi aprovada no Senado e sancionada pelo Presidente da República em dezembro, o que limitou pelos próximos dez anos o crescimento do gasto primário federal à inflação do ano anterior. A segunda – Reforma da Previdência – foi proposta no dia 05 de dezembro e visa tornar mais rígidas as regras de aposentadoria no país, sendo fundamental para o cumprimento do teto dos gastos por um período prolongado, devendo ser apreciada pelo Congresso Nacional ao longo do primeiro semestre de 2017.

Pelo lado econômico, o Brasil se viu às voltas com uma grande retração do consumo (tanto das famílias como do governo) e da entrada de investimento estrangeiro, redução da inflação e das

taxas de juros, além da continuação do aumento do desemprego e da queda do PIB, que após seis anos seguidos de crescimento encerrou 2016 com o segundo ano consecutivo de retração – menos 3,6%, após queda de 3,8% em 2015 –, a pior recessão da história do país, puxada pelas quedas na atividade agropecuária (–6,6%), na indústria (–3,8%) e nos serviços (–2,7%).

A inflação terminou o ano em níveis abaixo do esperado – 6,29% (contra 10,67% em 2015), apresentando, desde março, sucessiva tendência de queda, o que abriu espaço para o Banco Central antecipar o ciclo de corte da taxa de juros – a Selic encerrou 2016 em 13,75% a.a. (14,25% a.a. em 2015). Mesmo assim, com a atividade econômica praticamente paralisada (produção e vendas), o emprego formal foi duramente atingido (–3,9% sobre 2015); de acordo com o IBGE (PNAD Contínua), a taxa média de desemprego aumentou significativamente, encerrando o ano em 11,5%, significando uma população desocupada ao redor de 12,3 milhões de pessoas – um contingente maior equivalente a 3,3 milhões, ou mais 36% em relação ao ano anterior.

G4-EC1,
G4-DMA

O setor de saúde suplementar

A recessão econômica instalada no Brasil desde 2015 provocou significativa deterioração do mercado de trabalho. Isso influenciou sobremaneira o desempenho do setor de saúde suplementar como um todo, em especial, a contratação de planos coletivos empresariais (a maior fatia dos planos de saúde comercializados), que apresenta correlação direta com a situação do emprego formal observada no país.

Em dezembro/16, os planos médico-hospitalares contavam com 47.898.787 beneficiários, número 2,8% menor que o observado em dezembro/15 (49.265.921) e 5,0% inferior ao verificado no final de 2014 (50.398.992). Dos 47.898.787 beneficiários, mais de 61% (29.447.657) se encontravam na região Sudeste (e destes 60% em São Paulo) – onde se observou redução de 1.092.023 vínculos, ou seja, menos 3,6% beneficiários em relação a dezembro/15. Os planos coletivos empresariais contemplavam 66,4% do total dos beneficiários (31.790.546) ao final de 2016 – mesma proporção de dezembro/15 (com 32.711.168 beneficiários).

Note-se que, entre 2015 e 2016, a redução verificada no número de beneficiários se deu, principalmente, na faixa etária compreendida



G4-EC1,
G4-DMA

entre 0 e 59 anos – em média, menos 1.474.568 pessoas, ou menos 3,4%. No entanto, entre os beneficiários com idade acima de 60 anos, o crescimento médio foi de 108.171 pessoas, ou mais 1,8%, representando 12,9% do total de beneficiários de dezembro/16 (12,3% em dezembro/15).

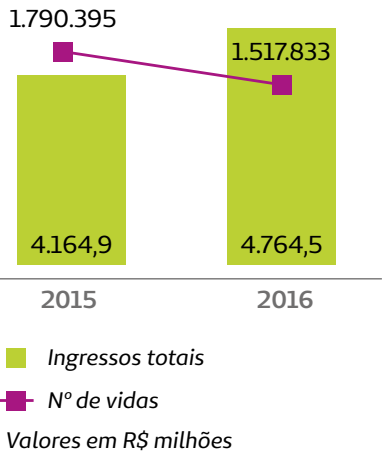
O fato acima é uma das características estruturais que resultam no aumento dos custos médico-hospitalares. A ele somam-se a incorporação tecnológica (muitas vezes sem uma análise de custo-efetividade) e a inflação médica (ao redor de 19,0% em 2016 – segundo o índice Variação do Custo Médico-Hospitalar – VCMH, do Instituto de Estudos de Saúde Suplementar – IESS), que tem se mostrado bem superior à inflação oficial do país (medida pelo IPCA, de 6,29% em 2016, de acordo com o IBGE).

Com tudo isso, a sinistralidade das operadoras de planos médico-hospitalares atingiu 86,2% entre janeiro e setembro de 2016 (última informação disponibilizada pela ANS) em relação à receita de contraprestações, contra 84,7% e 84,0% no mesmo período de 2015 e 2014. Somadas as demais receitas/despesas operacionais, as operadoras encerraram os nove meses de 2016 com prejuízo operacional ao redor de R\$ 890 milhões (dados consolidados divulgados pela ANS, atualizados em 08/02/2017).

CNU – Desempenho Econômico Financeiro

Ingressos de planos de saúde e demais receitas

A conturbada situação política e econômica que se instalou no Brasil a partir de 2015 provocou grande desajuste no mercado de trabalho, em especial no emprego formal (com carteira assinada), o que se refletiu no desempenho dos componentes do setor de saúde suplementar. A CNU não passou ilesa, já que a principal fatia de suas receitas advém da comercialização de planos coletivos empresariais.



Em 2016, sua carteira de clientes sofreu redução aproximada de 15,2% em relação à situação observada ao final de 2015, e fechou o ano com 1.517.833 beneficiários, ou seja, uma perda líquida (considerando-se, também, a inclusão de novos clientes) de 272.562 beneficiários. Ressalte-se, porém, que uma parte dessa redução (cerca de 50%) se originou do saneamento da carteira, por meio do cancelamento de contratos com sinistralidade elevada, que visou a melhora do desempenho operacional.

Dessa forma, em 2016 os ingressos totais foram de R\$ 4.764,5 milhões – compostos pelas contraprestações de planos de saúde e das receitas de intercâmbio e prestação de serviços. Do total, cerca de 92% se

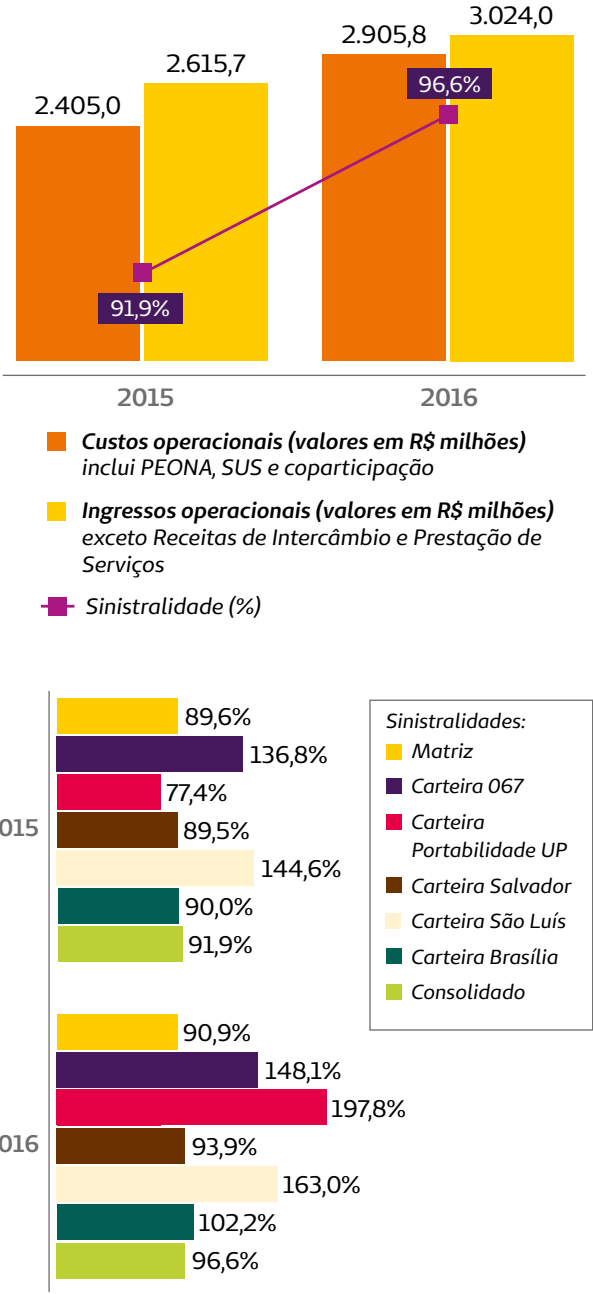
originaram das contraprestações de contratos em pré-pagamento da Matriz/SP (59,5%), dos contratos em Custo Operacional (18,8%) e das receitas de intercâmbio (13,5%). Em relação ao valor auferido em 2015, a CNU ampliou seu faturamento em 14,4%, apesar da redução do número de seus clientes (15,2%), o que propiciou à empresa incremento do valor do ticket médio geral – de R\$ 175,95 para R\$ 206,54, mais 17,4%, parte disso resultante do índice de reajuste aplicado aos contratos renegociados no decorrer do ano (do ano (mais 2,4 pontos percentuais sobre o aplicado em 2015).

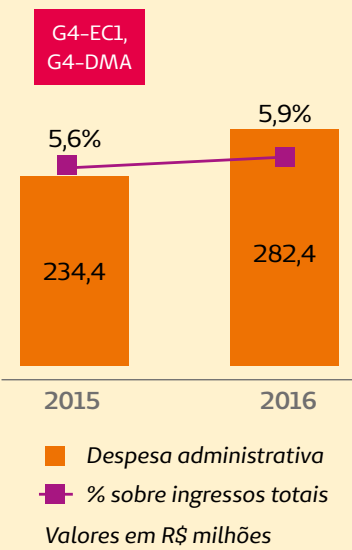
G4-EC1,
G4-DMA

Custos e ingressos operacionais x sinistralidade

O desempenho dos contratos oriundos das portabilidades, especialmente aqueles procedentes da Unimed Paulistana ao final de 2015, prejudicou sobremaneira a operação global da CNU em 2016 – como se pode verificar no gráfico, os custos operacionais aumentaram em maior proporção (+20,8%) em relação ao incremento dos ingressos operacionais (+15,6%) – quando comparados os dois exercícios analisados.

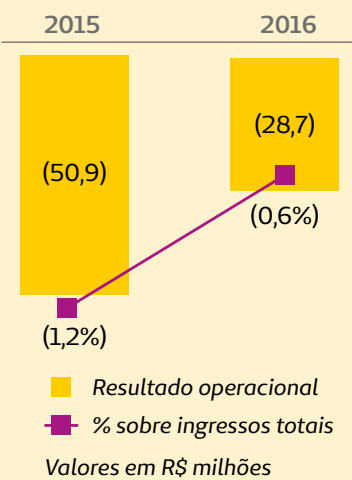
Com isso, a sinistralidade consolidada da cooperativa aumentou 4,7 pontos percentuais, passando de 91,9% em 2015 para 96,6% em 2016. Na análise da sinistralidade por Carteira observa-se, nitidamente, o peso do crescimento da sinistralidade da Carteira Portabilidade UP (Unimed Paulistana – assumida no último trimestre de 2015) sobre a sinistralidade global da cooperativa – em quase 3 pontos percentuais de um ano para o outro, além da manutenção da elevada sinistralidade das Carteiras 067 e São Luís (esta última, principalmente, nos contratos de pessoas físicas). Estes foram os principais fatos geradores do prejuízo operacional observado em 2016. Cabe notar que essa situação também vem ocorrendo no mercado de saúde suplementar, que até setembro/16 (última informação divulgada pela ANS) teve ampliadas suas despesas assistenciais em 1,6 ponto percentual em relação a dezembro/2015.





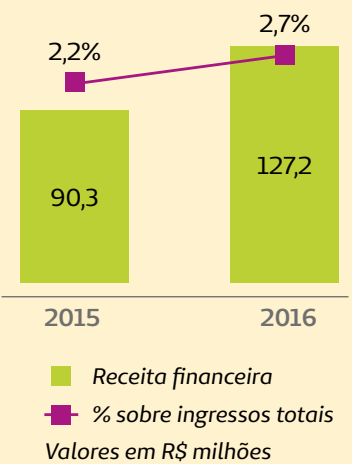
Despesas administrativas

As despesas administrativas totalizaram R\$ 282,4 milhões em 2016, representando incremento de 20,5% em relação ao valor registrado no ano anterior – R\$ 234,4 milhões. Com isso, a participação destas despesas em relação ao faturamento se ampliou para 5,9% (5,6% em 2015). Cabe ressaltar a influência das despesas relativas aos pagamentos feitos à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) no decorrer dos dois períodos: a) taxas trimestrais: passaram de R\$ 4,5 milhões em 2015 para R\$ 8,0 milhões em 2016 (+78,1%); b) multas: passaram de R\$ 1,2 milhão em 2015 para R\$ 12,4 milhões em 2016 (+962,3%), parte significativa referente a autos de infração instaurados por negativa de atendimentos ou procedimentos, entre outros.



Resultado Operacional

Somados os custos e as despesas operacionais, verifica-se que o incremento do faturamento não foi suficiente para dar sustentação aos mesmos, em razão dos fatos anteriormente relatados. Dessa forma, como já ocorrido no ano anterior, a CNU apresentou prejuízo operacional, neste ano amenizado por reversões de contingências tributárias no valor de R\$ 47,7 milhões. No entanto, o prejuízo foi 43,6% menor – R\$ 28,7 milhões (contra R\$ 50,9 milhões em 2015) –, equivalentes a 0,6% do faturamento anual. Tal fato também se verificou no mercado de saúde suplementar, de acordo com informações divulgadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS (base 3º trimestre/16).



Receita Financeira

Em 2016, o volume de aplicações financeiras (curto e longo prazo) alcançou a cifra de R\$ 707,7 milhões, valor 6,2% maior que a observada no ano anterior. Desse total, R\$ 617,1 milhões (87,2%) representam as aplicações vinculadas às Provisões Técnicas (das quais 53,1% – R\$ 327,7 milhões – correspondem à PEONA), valores que viabilizam a cobertura dos custos assistenciais incorridos no período, e que representam aumento de



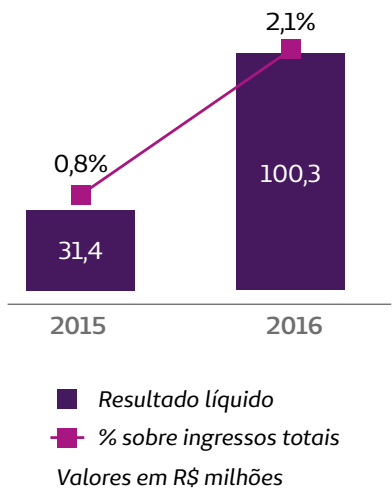
12,5% em relação ao valor vinculado em 2015, consequência do aumento das atividades da cooperativa e também dos custos assistenciais.

G4-EC1, G4-DMA

Dada a correta e adequada gestão financeira desses recursos, foi possível à CNU auferir receita financeira no montante de R\$ 127,2 milhões no decorrer de 2016 – equivalente a 2,7% do faturamento, uma quantia 40,8% maior que a auferida em 2015 (R\$ 90,3 milhões). Tal receita está impactada pela reversão da atualização de contingências tributárias, anteriormente descritas, no valor de R\$ 20,6 milhões.

Resultado Líquido

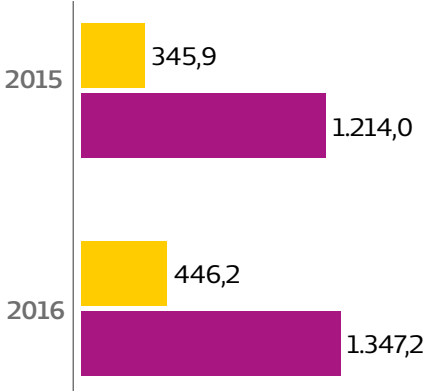
Somadas as atividades operacionais e não operacionais ocorridas ao longo de 2016, foi possível à CNU auferir resultado final positivo no valor de R\$ 100,3 milhões – equivalente a 2,1% do faturamento, montante 219,8% maior que o registrado no ano anterior (R\$ 31,4 milhões, equivalente a 0,8% do faturamento).



Patrimônio Líquido

O resultado líquido positivo – no valor de R\$ 100,3 milhões – propiciou o fortalecimento do patrimônio líquido da CNU, que alcançou a cifra de R\$ 446,2 milhões ao final de 2016 (R\$ 345,9 milhões no ano anterior), equivalentes a 33,1% do total recursos investidos – próprios e de terceiros. Tais valores deram sustentação ao incremento dos Ativos da cooperativa, que totalizaram R\$ 1.347,2 milhões ao final de 2016, dos quais 52,5% equivaliam às aplicações financeiras

G4-EC1,
G4-DMA



■ Patrimônio líquido
■ Ativo total
Valores em R\$ milhões

de curto e longo prazo e 25,4% a créditos de operações com planos de assistência à saúde. Ressalte-se que a maior parte das exigibilidades se refere às provisões técnicas, as quais têm sua contrapartida nas aplicações financeiras, adequadamente geridas pelos administradores da cooperativa.

Margem de Solvência

Baseada no percentual de 33% da média dos últimos 36 meses de eventos incorridos, a Margem de Solvência necessária para dar sustentação ao incremento das atividades operacionais da CNU equivalia a R\$ 810,2 milhões ao final de 2016 – 14,9% acima do montante observado até dezembro/2015. Desse total, R\$ 445,5 milhões (55,0%) já está constituído, resultando na suficiência de capital no valor de R\$ 18,6 milhões.

De acordo com o preconizado na RN nº 209/2009, em seu Artigo 6º, Parágrafo 1º, as operadoras poderão substituir o percentual ponderador de 50% dos eventos em modalidade de preço pós-estabelecido pelo percentual de inadimplência médio verificado pela operadora nos 12 (doze) meses anteriores à data de sua apuração, limitados a 10%, no mínimo, desde que demonstrado e autorizado pela DIOPE.

A CNU solicitou à ANS autorização para alterar a forma de cálculo de sua Margem de Solvência, conforme o estabelecido no Parágrafo 1º acima comentado, obtendo seu deferimento através do Ofício ANS nº 39/2017.

Além disso, em função da portabilidade da Unimed Paulistana e baseada no disposto na RN nº 384/2015 – Capítulo II, Seção I, Artigo 4º, Item II –, a CNU assinou Termo de Compromisso e Ajustamento de Conduta em 25 de setembro de 2015, que em seu Artigo 2º, Parágrafo 2.4, Item II, estabelece: “recalcular a necessidade de Margem de Solvência da operadora e estender seu diferimento em cinco anos, além do previsto na RN nº 209/2009”.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

G4-EC1,
G4-DMA

Ao longo da existência da Central Nacional Unimed, a Diretoria Executiva pautou sua administração baseada nos princípios cooperativistas, sem, contudo, deixar de convergir para a obtenção de resultados, visando fortalecer e perenizar o patrimônio da cooperativa e de suas associadas.

O segmento de planos de assistência médico-hospitalar como um todo, e esta cooperativa em especial, foram mercadologicamente bastante afetados nos dois últimos anos, por conta do ambiente conturbado que se instalou no país. Ainda assim, a Diretoria Executiva agiu de forma enérgica, no sentido de superar os obstáculos, e conseguiu, ao final, atingir resultado suficiente para cumprir os compromissos assumidos perante seus clientes e prestadores de serviços, assim como realizar todas as exigências emanadas do órgão regulador de sua atividade – a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).



BALANÇOS PATRIMONIAIS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015

(Em milhares de Reais)

Ativo	Nota	2016	2015
Ativo circulante		1.089.840	999.768
Disponível	3b	268	14.370
Realizável		1.089.572	985.398
Aplicações financeiras	3c/4	600.618	553.635
Aplicações garantidoras de provisões técnicas	4	513.618	442.411
Aplicações livres	4	87.000	111.224
Créditos de operações com planos de assistência à saúde		342.762	268.662
Contraprestação pecuniária a receber	5	212.768	174.206
Operadoras de planos de assistência à saúde	5	5.104	-
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde	5	124.890	94.456
Créditos de oper. assist. à saúde não relacion. com planos de saúde da operadora	6	108.642	98.606
Despesas diferidas		9.184	14.172
Créditos tributários e previdenciários	7	24.662	46.594
Bens e títulos a receber		3.272	3.376
Despesas antecipadas		432	353
Ativo não circulante		257.365	214.197
Realizável a longo prazo		189.919	149.334
Aplicações financeiras	3c/4	107.102	113.016
Aplicações garantidoras de provisões técnicas	4	103.445	105.840
Aplicações livres	4	3.657	7.176
Créditos tributários e previdenciários	7	22.309	17.595
Títulos e créditos a receber		21.255	643
Depósitos judiciais e fiscais	15	39.253	18.080
Investimentos	3f/8	29.238	21.352
Participações societárias pelo método de equivalência patrimonial		28.127	20.712
Outros investimentos		1.111	640
Imobilizado	3g/9	38.208	43.511
Imóveis de uso próprio		22.541	23.222
Imóveis - não hospitalares		22.541	23.222
Imobilizado de uso próprio		14.764	19.151
Não hospitalares		14.764	19.151
Outras imobilizações		903	1.138
Total do ativo		1.347.205	1.213.965

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Passivo	Nota	2016	2015
Passivo circulante		856.726	821.446
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	3i/10	719.053	627.643
Provisões de contraprestações		105.840	88.997
Provisão de contraprestação não ganha - PCNG	3i	103.042	86.317
Provisão para remissão	3i	2.798	2.680
Provisão de eventos a liquidar para o SUS		80.089	58.402
Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais	10b	205.445	164.771
Provisão de eventos ocorridos e não avisados (PEONA)	10a	327.679	315.473
Débitos de operações de assistência à saúde		19.706	22.429
Contraprestações a restituir		16	16
Receita antecipada de contraprestações	11a	19.611	17.116
Comercialização sobre operações	11b	45	5.226
Operadoras de planos de assistência à saúde	11c	34	71
Débitos de oper. assist. à saúde não relacion. com planos de saúde da operadora	12	66.285	45.828
Tributos e encargos sociais a recolher	13	26.297	88.308
Débitos diversos	14	25.045	26.056
Conta corrente de cooperados		340	11.182
Passivo não circulante		44.297	46.641
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	3i/10	21.135	7.296
Provisão para remissão		4.307	4.420
Provisão de eventos a liquidar para o SUS		16.828	2.876
Provisões	3j/15	23.162	39.345
Provisões para ações judiciais		23.162	39.345
Patrimônio líquido		446.182	345.878
Capital social	16a	107.158	107.170
Reservas	16b	257.158	212.532
Reservas de sobras		257.158	212.532
Sobras à disposição da AGO	16c	81.866	26.176
Total do passivo		1.347.205	1.213.965

DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADOS (SOBRAS E PERDAS)

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015

(Em milhares de Reais)

	Nota	2016	2015
Contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde		3.922.426	3.291.379
Receitas com operações de assistência à saúde		3.931.467	3.339.871
Contraprestações líquidas	3a/18a	3.931.472	3.342.138
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	3i	(5)	(2.267)
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora	18b	(9.041)	(48.492)
Eventos indenizáveis líquidos		(3.653.325)	(3.022.827)
Eventos conhecidos ou avisados	18c	(3.641.119)	(2.963.442)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	3i/18c	(12.206)	(59.385)
Resultado das operações com planos de assistência à saúde		269.101	268.552
Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde		26.450	5.578
Receitas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	18d	725.126	641.306
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar		673.038	630.608
Outras receitas operacionais		52.088	10.698
Outras despesas operacionais com planos de assistência à saúde	18e	(38.011)	(70.975)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde		(21.835)	(44.399)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças		(2.738)	(623)
Provisão para perdas sobre créditos		(13.438)	(25.953)
Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	18f	(603.047)	(550.276)
Resultado bruto		379.619	294.185
Despesas de comercialização	11b	(120.493)	(105.564)
Despesas administrativas	18g	(282.432)	(234.408)
Resultado financeiro líquido	18h	124.431	81.657
Receitas financeiras		127.221	90.337
Despesas financeiras		(2.790)	(8.680)
Resultado patrimonial		4.570	565
Receitas patrimoniais		4.757	604
Despesas patrimoniais		(187)	(39)
Resultado antes dos impostos e participações		105.695	36.435
Imposto de renda	3k/18i	-	-
Contribuição social	3k/18i	-	-
Participações no resultado		(5.379)	(5.067)
Sobra líquida do exercício		100.316	31.368

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADOS ABRANGENTES

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015

(Em milhares de Reais)

	Nota	2016	2015
Sobra líquida do exercício		100.316	31.368
Ajuste nos ganhos não realizados com títulos e valores mobiliários	4	-	-
Ajuste nos tributos diferidos sobre ganhos não realizados com títulos e valores mobiliários		-	-
Resultado abrangente		100.316	31.368

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015

(Em milhares de Reais)

	Nota	Capital social		Reservas			Ajustes de valiação patrimonial	Sobras à disposição da AGO		
		Subscrito integralizar		Reserva legal	RATES	Outras reservas	Ganhos não realizados com TVM	Atos cooperativos	Atos não cooperativos	Total
Saldos em 31 de dezembro de 2014		90.026	(22)	131.161	25.901	33.116	-	34.325	-	314.507
Destinação das sobras do exercício anterior conforme AGO de 20 de março de 2014:										
Aumento de capital		17.163	-	-	-	-	-	(17.163)	-	-
Aumento de reserva		-	-	17.162	-	-	-	(17.162)	-	-
Movimentações de capital:										
Aumento de capital		3	(3)	-	-	-	-	-	-	-
Integralização de capital		-	3	-	-	-	-	-	-	3
Retirada de cooperada		-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ajuste de títulos e valores mobiliários		-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sobra líquida do exercício		-	-	-	-	-	-	224.567	(193.199)	31.368
Destinação:										
Absorção pelas sobras de atos cooperativos		-	-	-	-	-	-	(193.771)	193.771	-
Para a reserva legal		-	-	3.081	-	-	-	(3.081)	-	-
Para a RATES		-	-	-	2.111	-	-	(1.539)	(572)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2015		107.192	(22)	151.404	28.012	33.116	-	26.176	-	345.878
Destinação das sobras do exercício anterior conforme AGO de 30 de março de 2016:										
Aumento de reserva	16c	-	-	-	-	26.176	-	(26.176)	-	-
Movimentações de capital:										
Aumento de capital	16a	3	(3)	-	-	-	-	-	-	-
Integralização de capital	16a	-	3	-	-	-	-	-	-	3
Retirada de cooperada	16a	(15)	-	-	-	-	-	-	-	(15)
Sobra líquida do exercício	19	-	-	-	-	-	-	343.717	(243.401)	100.316
Destinação:										
Absorção pelas sobras de atos cooperativos		-	-	-	-	-	-	(247.404)	247.404	-
Para a reserva legal	16b	-	-	9.631	-	-	-	(9.631)	-	-
Para a RATES	16b	-	-	-	8.819	-	-	(4.816)	(4.003)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2016		107.180	(22)	161.035	36.831	59.292	-	81.866	-	446.182

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA (MÉTODO INDIRETO)

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015

(Em milhares de Reais)

	2016	2015
Fluxo de caixa das atividades operacionais		
Sobras líquidas do período	100.316	31.368
Ajustes para reconciliação das sobras líquidas		
(+) (-) Contraprestações a faturar	(45.382)	39.490
(-) Equivalência patrimonial	(4.003)	(572)
(-) Ganhos com investimentos	(505)	(34)
(+) Provisão para perdas sobre créditos	13.438	25.953
(+) Resultado dos ativos imobilizados baixados	192	11
(+) Depreciação e amortização	6.178	5.334
(+) Variação das provisões técnicas	47.850	81.484
(+) Variação das despesas diferidas	4.988	23.970
(+) Variação das provisões para contingências	(15.505)	2.760
Sobras líquidas ajustadas	107.567	209.764
(Acréscimo) / Decréscimo de ativos		
Aplicações financeiras - curto prazo	(46.983)	(60.834)
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	(50.101)	(61.573)
Créditos de oper. assist. à saúde não relacion. com planos de saúde da operadora	8.363	(30.256)
Outros valores e bens - curto prazo	21.679	(43.162)
Aplicações financeiras - longo prazo	5.914	(15.043)
Outros valores e bens - longo prazo	(56.953)	(24.778)
Total das variações ativas	(118.081)	(235.646)
Acréscimo / (Decréscimo) de passivos		
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	57.399	20.023
Débitos de operações de assistência à saúde	(2.723)	320
Débitos de oper. assist. à saúde não relacion. com planos de saúde da operadora	20.457	(16.562)
Tributos	(62.011)	39.843
Outros débitos	(11.853)	14.799
Provisões - longo prazo	(678)	(3.654)
Total das variações passivas	591	54.769
Pagamento de imposto de renda e contribuição social	-	(5.846)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	(9.923)	23.041
Fluxo de caixa das atividades de investimentos		
Aquisição de investimento	(3.378)	(1.349)
Aquisição de bens do imobilizado	(1.067)	(12.877)
Alienação do imobilizado	278	-
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS	(4.167)	(14.226)
Fluxo de caixa das atividades de financiamentos		
Integralização/(Baixa) de capital social	(12)	3
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS	(12)	3
Variação líquida do caixa	(14.102)	8.818
Caixa - saldo inicial	14.370	5.552
Caixa - saldo final	268	14.370

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(Em milhares de Reais)

1 Contexto operacional

A Central Nacional Unimed – Cooperativa Central (“Central Nacional Unimed” ou “Operadora”) é uma sociedade simples de responsabilidade limitada, situada em São Paulo na Alameda Santos, nº 1827 – 3º andar, constituída e regida de acordo com a legislação específica das sociedades cooperativistas. Tem por objetivos principais a operação de planos privados de assistência à saúde, a instituição de uma câmara de compensação nacional e a orientação para a criação, o desenvolvimento e a interação de um sistema cooperativo de operadoras de planos privados de assistência à saúde, em todo o território nacional. A Operadora possui 327 cooperadas em 31 de dezembro de 2016.

2 Base de elaboração e apresentação

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

Na elaboração das presentes demonstrações financeiras foi observado o modelo de plano de contas contido na Resolução Normativa RN nº 390/15, sendo apresentadas segundo os critérios de comparabilidade estabelecidos pelo Pronunciamento CPC 26.

O Conselho Federal de Contabilidade (CFC) publicou as Resoluções nº 944/02, 958/03 e 959/03 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 de resultados, 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 autorização para a conclusão destas demonstrações financeiras foi dada pela Diretoria em reunião realizada em 15 de março de 2017.

2.1. Base para mensuração

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

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

2.2. Moeda funcional e moeda de apresentação

Estas demonstrações financeiras estão apresentadas em Reais, que é a moeda funcional da Operadora. Todos os saldos foram arredondados para o milhar mais próximo, exceto quando indicado de outra forma.

2.3. Uso de estimativas e julgamentos

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

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

- Nota 3c e 4 – Aplicações financeiras
- Nota 3e – Provisão para perdas sobre créditos de operações com planos de assistência à saúde
- Nota 7 – Créditos tributários e previdenciários
- Nota 3i e 10 – Provisões técnicas de operações de assistência à saúde
- Nota 3j e 15 – Provisões judiciais

3 Principais políticas contábeis

a. Apuração das sobras ou perdas

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

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

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

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

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

b. Caixa e equivalente de caixa

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

c. Aplicações financeiras

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

- **Valor justo por meio do resultado:** um ativo financeiro é classificado pelo valor justo por meio do resultado caso seja classificado como mantido para negociação e seja designado como tal no momento do reconhecimento inicial. Os ativos financeiros são designados pelo valor justo por meio do resultado se a Operadora gerencia tais investimentos e toma decisões de compra e vendas baseadas em seus valores justos de acordo com a gestão de riscos e estratégia de investimentos.

- **Ativos financeiros disponíveis para venda:** são ativos financeiros que são designados como disponíveis para venda ou não são classificados em nenhuma das categorias destacadas. Esses ativos financeiros são registrados pelo valor justo e as mudanças, que não sejam perdas por redução ao valor recuperável, são reconhecidas em outros resultados abrangentes e apresentadas dentro do patrimônio líquido, líquida dos efeitos tributários.
- **Ativos financeiros mantidos até o vencimento:** os títulos classificados como “mantidos até o vencimento” são avaliados pelo valor investido, acrescidos dos rendimentos auferidos até a data do balanço.
- **Empréstimos e recebíveis:** são ativos financeiros não derivativos com pagamentos fixos ou determináveis, que não são cotados em um mercado ativo. São incluídos como ativo circulante, exceto aqueles com prazo de vencimento superior a 12 meses após a data do balanço (estes são classificados como ativos não circulantes). Os empréstimos e recebíveis da Operadora compreendem as contas a receber de clientes (créditos de operações com planos de assistência à saúde).

Os créditos de operações com planos de assistência à saúde correspondem às contraprestações pecuniárias a receber pelas vendas de planos de saúde coletivos e individuais.

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos, em contrapartida à conta de contraprestações líquidas (resultado) ou PCNG (passivo circulante), conforme período de cobertura dos contratos vigentes na data do balanço, e pelos valores a receber referentes a ressarcimento de eventos.

Valor justo

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

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

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

d. Avaliação do valor recuperável dos ativos

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

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

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

f. 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.

g. Imobilizado

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

h. Impairment de ativos não financeiros

Os valores dos ativos não financeiros da Operadora são revistos no mínimo anualmente para determinar se há alguma indicação de perda considerada permanente, que é reconhecida no resultado do período se o valor contábil de um ativo exceder seu valor recuperável.

i. Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

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

A provisão para contribuições não ganhas (PCNG) corresponde ao rateio diário – “pró-rata” dia das contribuições a decorrer, relativamente ao período de cobertura do risco. Os valores constituídos são apropriados ao resultado no último dia do mês, cuja vigência tenha iniciado.

A Provisão de eventos a liquidar para o SUS abrange os ressarcimentos ao SUS que são notificados à Operadora e ainda não cobrados pela ANS, multiplicados pelo percentual histórico de cobrança (%hc), que é calculado a partir do total dos valores cobrados sobre o total dos valores notificados, com base nos ABIs emitidos até 120 dias anteriores ao mês de referência.

Abrange também o valor total cobrado e não pago pela Operadora, relativo a débitos inscritos em Dívida Ativa ou não, atualizados com multa, juros e encargos legais até o último dia útil do mês de referência. Os valores de ressarcimento ao SUS a serem registrados são disponibilizados mensalmente na página da ANS na Internet.

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

A provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA) é calculada conforme nota técnica atuarial com a finalidade de fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que ainda não tenham sido avisados pelas cooperativas Unimed e pelos prestadores de serviços de saúde. A provisão é calculada com base em método estatístico-atuarial, conhecido como “triângulos de run-off”, que considera o desenvolvimento mensal histórico dos eventos avisados, líquidos de glosas, observado o período de 24 meses, para estabelecer uma projeção futura por período de ocorrência.

A provisão para remissão é calculada conforme nota técnica atuarial aprovada pela ANS e corresponde à garantia das obrigações decorrentes das cláusulas contratuais de remissão das contraprestações pecuniárias referentes à cobertura de assistência à saúde, utilizando-se como metodologia o “Regime Financeiro de Repartição de Capitais de Cobertura”.

j. Ativos e passivos contingentes (Provisões)

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

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

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

k. Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro líquido – atos não cooperativos

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

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

O imposto diferido é reconhecido com relação às diferenças temporárias entre os valores contábeis de ativos e passivos para fins de recolhimento (impostos correntes). Um ativo de imposto de renda e contribuição social diferido é reconhecido por perdas fiscais, créditos fiscais e diferenças temporárias dedutíveis não utilizadas quando é provável que lucros futuros sujeitos à tributação estejam disponíveis e contra os quais serão utilizados. Os ativos e passivos fiscais correntes e diferidos são compensados caso haja um direito legal de compensar passivos e ativos fiscais correntes, e eles se relacionam a imposto de renda e contribuição social lançado pela mesma autoridade tributária sobre a entidade sujeita à tributação. Ativos de imposto de renda e contribuição social diferido são revisados a cada data de balanço e serão reduzidos na medida em que sua realização não seja provável.

l. Benefícios aos empregados

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

O passivo é reconhecido pelo valor esperado a ser pago sob os planos de bonificação em dinheiro ou participação nos lucros de curto prazo se a Operadora tem uma obrigação legal ou construtiva de pagar esse valor em função de serviço passado prestado pelo empregado, e a obrigação possa ser estimada de maneira confiável.

m. Gerenciamento de riscos

A Gerência de Riscos e Controle Interno tem como responsabilidade acompanhar, monitorar e controlar os riscos, bem como identificar as oportunidades que afetam diretamente as operações da Central Nacional Unimed.

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

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

Risco de mercado

Definição

Risco de Mercado é a perda potencial decorrida de oscilações dos preços de mercado do ativo objeto ou mesmo de fatores exógenos que influenciam os preços de mercado. São exemplos de fatores de risco: o risco relacionado à variação cambial, taxa de juros, preços de ações, de mercadorias (commodities), entre outras.

Tratamento

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

Risco operacional

Definição

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

Tratamento

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

(i) Mapeamento dos riscos

A identificação dos riscos é efetuada pela Gerência de Riscos e Controle Interno e validada pelos gestores responsáveis e Alta Administração.

(ii) Classificação dos riscos

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

- (iii)

Avaliação dos riscos

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

Avaliação dos controles

A Gerência de Riscos e Controle Interno é responsável pela avaliação dos controles associados aos riscos, os quais são efetuados com base em critérios qualitativos.
- (v)

Estabelecimento de planos de ação

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

Concentração de riscos

A carteira está pulverizada em diversos estados da federação, conforme apresentado abaixo:

Distribuição de contraprestações líquidas – por região geográfica												
2016												
Modalidade	Centro Oeste		Nordeste		Norte		Sudeste		Sul		Total geral	
Pré-estabelecido	154.142	5,11%	291.435	9,65%	62.812	2,08%	2.309.233	76,46%	202.384	6,70%	3.020.006	76,82%
Pós-estabelecido	59.281	6,50%	63.295	6,95%	12.050	1,32%	496.725	54,50%	280.115	30,73%	911.466	23,18%
Total geral	213.423	5,43%	354.730	9,02%	74.862	1,91%	2.805.958	71,37%	482.499	12,27%	3.931.472	100,0%
2015												
Modalidade	Centro Oeste		Nordeste		Norte		Sudeste		Sul		Total geral	
Pré-estabelecido	124.998	4,79%	299.886	11,49%	66.049	2,53%	1.931.220	73,98%	188.331	7,21%	2.610.484	78,11%
Pós-estabelecido	55.268	7,55%	33.527	4,58%	3.382	0,46%	370.910	50,70%	268.567	36,71%	731.654	21,89%
Total geral	180.266	5,39%	333.413	9,98%	69.431	2,08%	2.302.130	68,88%	456.898	13,67%	3.342.138	100,0%

Risco de crédito

Definição

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

Tratamento

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

Adicionalmente, o risco decorrente da possibilidade de perda pelo não recebimento dos valores contratados devido a inadimplemento de clientes é minimizado por meio de diversificação da carteira e avaliação periódica do risco de crédito de clientes com base em sua situação financeira, por meio de informações disponibilizadas por empresas especializadas.

Em 31 de dezembro de 2016, a carteira de aplicações da Operadora está alocada nas instituições com as seguintes classificações de risco:

Nota	2016		2015	
	Valor (R\$ mil)	Part. %	Valor (R\$ mil)	Part. %
AAA	68.276	9,65%	205.463	30,82%
AA	486.457	68,74%	94.596	14,19%
A	14.253	2,01%	32.265	4,84%
BBB	10	0,00%	9.423	1,42%
BB	5.834	0,82%	52.618	7,89%
B	10.951	1,55%	188.544	28,28%
Subtotal	585.781	82,77%	582.909	87,44%
Risco soberano (letras financeiras do tesouro)	121.750	17,20%	83.615	12,54%
Sem classificação (*)	189	0,03%	127	0,02%
Subtotal	121.939	17,23%	83.742	12,56%
Exposição ao risco de crédito de aplicações financeiras	707.720	100,00%	666.651	100,00%
Contraprestações e intercâmbio a receber	451.404		367.268	
Total de exposição ao risco de crédito	1.159.124		1.033.919	

(*) Refere-se a títulos de capitalização.

Risco legal

Definição

O Risco Legal está relacionado a possível evento cuja ocorrência represente ou possa representar práticas incoerentes com normativos estabelecidos (internos ou externos),

Tratamento

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

Risco de liquidez

Definição

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

Tratamento

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

Aplicações

Liquidez	2016	% Carteira	2015	% Carteira
Imediata	445.963	63,01%	391.112	58,67%
De 1 a 30 dias	27.481	3,88%	21.161	3,17%
De 31 a 120 dias	2.307	0,33%	33.653	5,05%
De 121 a 240 dias	32.049	4,53%	97.500	14,63%
De 241 a 360 dias	62.902	8,89%	2.604	0,39%
Acima de 360 dias	137.018	19,36%	120.621	18,09%
Total	707.720	100,00%	666.651	100,00%

Casamento de ativos e passivos (ALM)

	Sem vencimento definido	Vencidos acima de 1 ano	Vencidos até 1 ano	A vencer em até 1 ano	A vencer entre 1 e 6 anos	Total
Ativos financeiros						
Disponível	268	-	-	-	-	268
Aplicações financeiras	445.963	-	-	124.739	137.018	707.720
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	-	3.801	37.381	301.580	-	342.762
Créditos de oper. assist. à saúde não relacion. com planos de saúde da Operadora	-	-	46.552	62.090	-	108.642
Créditos tributários e previdenciários	-	-	-	24.662	22.309	46.971
Depósitos judiciais e fiscais	39.253	-	-	-	-	39.253
Despesas diferidas	-	-	-	9.184	-	9.184
Bens e títulos a receber	-	-	-	3.704	21.255	24.959
Total dos ativos financeiros	485.484	3.801	83.933	525.959	180.582	1.279.759

	Sem vencimento definido	Vencidos acima de 1 ano	Vencidos até 1 ano	A vencer em até 1 ano	A vencer entre 1 e 6 anos	Total
Passivos financeiros						
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	327.679	48.039	53.691	289.644	21.135	740.188
Contraprestações a restituir	-	10	6	-	-	16
Receita antecipada de contraprestações	-	-	-	19.611	-	19.611
Comercialização sobre operações	-	-	-	45	-	45
Operadoras de planos de assist. saúde	-	-	-	34	-	34
Débitos de oper. assist. à saúde não relacion. com planos de saúde da operadora	-	16	7.301	58.968	-	66.285
Tributos e contribuições a recolher	-	-	-	26.297	-	26.297
Outros débitos	-	-	-	25.385	-	25.385
Provisões - longo prazo	23.162	-	-	-	-	23.162
Total dos passivos financeiros	350.841	48.065	60.998	419.984	21.135	901.023

Risco de subscrição

Definição

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

Tratamento

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

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

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

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

	Teste de sensibilidade – Impacto no resultado e no patrimônio líquido									
	Contraprestações líquidas	Índice de sinistralidade	Eventos	+5p.p.	R\$	Impacto DRE	-5p.p.	R\$	Impacto DRE	
	2016	2016								
Pré-estabelecido	3.020.006	96,43%	(2.912.297)	101,43%	(3.063.297)	(151.000)	91,43%	(2.761.297)	151.000	
Total	3.020.006	96,43%	(2.912.297)	101,43%	(3.063.297)	(151.000)	91,43%	(2.761.297)	151.000	
Impacto no Patrimônio Líquido (*)						(139.772)			135.259	

(*) Para a apuração do imposto de renda sobre o patrimônio líquido considerou-se a incidência de imposto à alíquota de 34% sobre a parcela dos atos não cooperativos (30,66%).

Eventual aumento ou diminuição nos eventos relativos aos planos pós-estabelecidos são refletidos também nas contraprestações, de forma a compensar tal oscilação. Desta forma, não sensibilizamos este item para efeito de divulgação. Em 2016 o total de contraprestações com preço pós-estabelecido foi de R\$ 911.466 e o total de eventos foi de R\$ 728.822.

n. Novas normas ainda não adotadas

IFRS 9 – Financial Instruments (Instrumentos Financeiros):
A IFRS 9, publicada em julho de 2014, substitui as orientações existentes na IAS 39 *Financial Instruments: Recognition and Measurement* (Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração). A IFRS 9 inclui orientação revista sobre a classificação e mensuração de instrumentos financeiros, um novo modelo de perda esperada de crédito para o cálculo da redução ao valor recuperável de ativos financeiros e novos requisitos sobre a contabilização de hedge. A norma mantém as orientações existentes sobre o reconhecimento e desreconhecimento de instrumentos financeiros da IAS 39. A IFRS 9 é efetiva para exercícios iniciados em ou após 1º de janeiro de 2018.

IFRS 15 – Revenue from Contracts with Customers (Receita de Contratos com Clientes):
A IFRS 15 exige uma entidade a reconhecer o montante da receita refletindo a contraprestação que ela espera receber em troca do controle desses bens ou serviços. A nova norma vai substituir a maior parte da orientação detalhada sobre o reconhecimento de receita que existe atualmente nas IFRS quando for adotada. A nova norma é aplicável a partir de ou após 1º de janeiro de 2018.

4 Aplicações financeiras

	Nível de hierarquia do valor justo
Valor justo por meio do resultado:	
Quotas de fundos de investimentos	2
Quotas de fundos de investimentos (*)	2
Depósitos bancários a prazo (CDB)	2
Depósitos bancários a prazo (CDB) (*)	2
Operações compromissadas – Debêntures (**)	2
Operações compromissadas – Debêntures (*)	2
Letras Financeiras do Tesouro (LFT)	1
Disponíveis para venda:	
Depósitos a prazo c/ garantia especial (DPGE)	2
Outros	2
Mantidos até o vencimento:	
Depósitos bancários a prazo (CDB) (*)	2
Depósitos a prazo c/ garantia especial (DPGE)	2
Operações compromissadas – Debêntures (*)	2
Letras Financeiras	2
Letras Financeiras do Tesouro (LFT)	1
Total das aplicações	
(*)	Valores bloqueados em garantia de processos judiciais.
(**)	As compromissadas possuem cláusula com compromisso de recompra que garante liquidez imediata.

Ativo circulante	Ativo não circulante	Valor Contábil	Valor Justo	Valor Custo Atualizado	Ganhos/(Perdas) não Realizados	2016	2015
445.963	-	445.963	445.963	445.963	-	445.963	391.112
-	108	108	108	108	-	108	106
19.350	-	19.350	19.350	19.440	(90)	19.350	52.588
-	355	355	355	359	(4)	355	338
66.985	-	66.985	66.985	66.985	-	66.985	66.698
-	2.644	2.644	2.644	2.644	-	2.644	327
27.786	-	27.786	27.786	28.195	(409)	27.786	-
560.084	3.107	563.191	563.191	563.694	(503)	563.191	511.169
-	5.261	5.261	5.261	5.366	(105)	5.261	30.062
-	200	200	200	200	-	200	197
-	5.461	5.461	5.461	5.566	(105)	5.461	30.259
-	67	67	68	67	-	67	63
25.017	7.561	32.578	33.420	32.578	-	32.578	35.424
-	283	283	283	283	-	283	-
6.870	5.306	12.176	12.471	12.176	-	12.176	6.121
8.647	85.317	93.964	98.298	93.964	-	93.964	83.615
40.534	98.534	139.068	144.540	139.068	-	139.068	125.223
600.618	107.102	707.720	713.192	708.328	(608)	707.720	666.651

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015, não houve reclassificações entre as categorias dos referidos ativos financeiros, inclusive os ativos mantidos até o vencimento.

A tabela anterior apresenta instrumentos financeiros registrados pelo valor justo, utilizando um método de avaliação.

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

- Nível 1: Preços cotados (não ajustados) em mercados ativos para ativos e passivos idênticos;
- Nível 2: *Inputs*, exceto preços cotados, incluídas no Nível 1 que são observáveis para o ativo ou passivo, diretamente (preços) ou indiretamente (derivado de preços);
- Nível 3: *Inputs*, para o ativo, que não são baseadas em dados observáveis de mercado (*inputs* não observáveis).

Garantia das provisões técnicas

	2016	2015
Ativos garantidores		
Títulos de renda fixa – privados	495.312	464.636
Títulos de renda fixa – públicos	121.751	83.615
Depósitos judiciais – eventos	17.199	371
Total	634.262	548.622
Provisões técnicas		
Provisão para remissão	7.105	7.100
Provisão de eventos ocorridos e não avisados	327.679	315.473
Provisão de eventos a liquidar e Provisão SUS	299.478	226.049
Total	634.262	548.622

Movimentação das aplicações financeiras

	2016	2015
Saldo no início do exercício	666.651	590.774
Aplicações	1.638.148	1.885.889
Resgates	(1.674.640)	(1.878.536)
Rendimento (nota 18h)	93.257	82.341
IRRF/IOF s/ receitas de aplicações financeiras	(15.696)	(13.817)
Saldo no final do exercício	707.720	666.651

5 Créditos de operações com planos de assistência à saúde

	2016	2015
Faturas a receber das contraprestações dos planos de assistência a saúde	224.326	184.570
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(11.558)	(10.364)
Subtotal	212.768	174.206
Participação dos beneficiários em eventos (*)	22.900	18.024
Subtotal	22.900	18.024
Operadoras de planos de assistência à saúde	5.104	-
Subtotal	5.104	-
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde	141	223
Contraprestações a faturar (**)	101.849	76.209
Subtotal	101.990	76.432
Total	342.762	268.662

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

a. Movimentação

	2016	2015
Contraprestações dos planos de assistência à saúde pendentes no início do exercício	184.570	136.270
Contraprestações emitidas	3.956.331	3.389.285
Recebimentos	(3.866.465)	(3.297.492)
Transferência para cobrança judicial	(10.456)	(12.507)
Baixas por cancelamentos	(21.870)	(22.297)
Tributos retidos na fonte	(17.784)	(8.689)
Contraprestações dos planos de assistência à saúde pendentes no final do exercício	224.326	184.570
Provisão para perdas sobre créditos no início do exercício	(10.364)	(3.471)
Constituição	(25.409)	(7.812)
Reversão	24.215	919

	2016	2015
Provisão para perdas sobre créditos no final do exercício	(11.558)	(10.364)
Total	212.768	174.206

b. Idade dos saldos

Créditos com operações com planos de saúde

	2016	2015
A vencer	301.580	224.774
Vencidos de 1 a 30 dias	15.786	24.384
Vencidos de 31 a 60 dias	6.784	6.549
Vencidos de 61 a 90 dias	2.078	4.958
Vencidos há mais de 90 dias	28.721	18.542
Subtotal	354.949	279.207
Provisão para perdas sobre créditos	(12.187)	(10.545)
Total	342.762	268.662

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

a. Movimentação

	2016	2015
Intercâmbio a receber pendentes no início do exercício	73.925	43.669
Intercâmbio a receber emitidos	715.284	722.754
Recebimentos	(622.677)	(664.430)
Baixas por cancelamentos	(63.398)	(27.510)
Tributos retidos na fonte	-	(19)
Transferência para cobrança judicial	(37.572)	(539)
Intercâmbio a receber pendentes no final do exercício	65.562	73.925
Provisão para perdas sobre créditos no início do exercício	(7.999)	(2.540)
Constituição	(31.389)	(8.886)
Reversão	30.046	3.427
Provisão para perdas sobre créditos do final do exercício	(9.342)	(7.999)
Intercâmbio a faturar	52.422	32.680
Total	108.642	98.606

b. Idade dos saldos

	2016	2015
A vencer	62.090	46.904
Vencidos de 1 a 30 dias	24.659	17.944
Vencidos de 31 a 60 dias	2.929	11.488
Vencidos de 61 a 90 dias	11.941	4.485
Vencidos há mais de 90 dias	16.365	25.784
Total	117.984	106.605

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

7 Créditos tributários e previdenciários

Curto prazo	2016	2015
IRRF sobre serviços	12	90
IRRF sobre aplicações financeiras (*)	18.925	18.952
IRPJ e CSLL	1.719	18.131
PIS e COFINS a compensar (*)	1.523	1.133
Contribuição social	2.199	1.199
ISS	284	395
Outros	-	6.694
Total	24.662	46.594
Longo prazo	2016	2015
IRRF sobre serviços médicos cooperados	5.648	7.060
IRRF por órgãos públicos (*)	9.990	3.740
IRRF s/ aplicações financeiras	6.671	6.028
Outros	-	767
Total	22.309	17.595

(*) A capacidade da utilização destes créditos é estimada em R\$ 30.438, baseada na projeção de débitos tributários de 2017.

a. Movimentação de créditos tributários e previdenciários

Curto prazo	2016	2015
Saldo no início do exercício	46.594	21.774
Constituição	22.997	31.955
Atualização monetária	2.866	3.207
Compensações	(47.795)	(10.342)
Saldo no final do exercício	24.662	46.594
Longo prazo	2016	2015
Saldo no início do exercício	17.595	14.607
Constituição	9.711	7.885
Atualização monetária	726	267
Compensações	(5.723)	(5.164)
Saldo no final do exercício	22.309	17.595

8 Investimentos

	Unimed Participações Ltda		Unimed do Brasil		Outros investimentos		Total	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
a. Informações sobre:								
Capital social	338.222	298.222	-	-	-	-	338.222	298.222
Capital social em quotas	1.090.182.493	1.021.216.993	-	-	-	-	1.090.182.493	1.021.216.993
Quantidade de quotas de propriedade da Operadora	42.157.517	35.357.162	-	-	-	-	42.157.517	35.357.162
Total do ativo	733.731	606.044	-	-	-	-	733.731	606.044
Total do passivo circulante e não circulante	7.471	8.752	-	-	-	-	7.471	8.752
Receitas	90.161	43.275	-	-	-	-	90.161	43.275
Patrimônio líquido	726.261	597.292	-	-	-	-	726.261	597.292
Resultado do exercício	82.990	39.085	-	-	-	-	82.990	39.085
b. Informações sobre os investimentos:								
Quantidade de ações/quotas possuídas								
Porcentagem de participação	3,86701%	3,46226%	1,67588%	1,71383%			3,86701%	3,46226%
Saldo no início do exercício	20.680	18.759	640	640	32	32	21.352	19.431
Aquisição de quotas	3.401	1.349	471	-	11	-	3.883	1.349
Resultado da equivalência patrimonial	4.003	572	-	-	-	-	4.003	572
Saldo de investimento no final do exercício	28.084	20.680	1.111	640	43	32	29.238	21.352

9 Imobilizado

	2016			2015		
	Custo	Depreciação	Saldo	Custo	Depreciação	Saldo
Imóveis de uso próprio não hospitalares	32.313	(9.772)	22.541	32.196	(8.974)	23.222
Edificações	32.313	(9.772)	22.541	32.196	(8.974)	23.222
Imobilizado de uso próprio não hospitalares	40.426	(24.759)	15.667	39.810	(19.521)	20.289
Móveis e utensílios	3.924	(1.951)	1.973	3.810	(1.643)	2.167
Veículos	679	(478)	201	679	(365)	314
Equipamentos de processamento de dados	33.478	(21.582)	11.896	33.019	(16.988)	16.031
Máquinas e equipamentos	960	(268)	692	801	(165)	636
Instalações	40	(39)	1	40	(37)	3
Imobilizações em curso	-	-	-	117	-	117
Benfeitorias em imóveis de terceiros	1.345	(441)	904	1.344	(323)	1.021
Total	72.739	(34.531)	38.208	72.006	(28.495)	43.511

Movimentação

	Imóveis de uso próprio	Móveis e utensílios	Veículos	Equipamentos de processamento de dados
Custo de aquisição				
Saldo em 1 de janeiro de 2015	31.451	3.593	756	23.429
Aquisições	394	598	-	11.063
Transferência	351	-	-	-
Alienações	-	(381)	(77)	(1.473)
Saldo em 31 de dezembro de 2015	32.196	3.810	679	33.019
Aquisições	-	167	-	736
Transferência	117	-	-	-
Alienações	-	(53)	-	(277)
Saldo em 31 de dezembro de 2016	32.313	3.924	679	33.478
Depreciação				
Saldo em 1 de janeiro de 2015	(8.125)	(1.580)	(320)	(14.766)
Depreciação do exercício	(849)	(424)	(122)	(3.705)
Alienações	-	361	77	1.483
Saldo em 31 de dezembro de 2015	(8.974)	(1.643)	(365)	(16.988)
Depreciação do exercício	(798)	(335)	(113)	(4.709)
Alienações	-	27	-	115
Saldo em 31 de dezembro de 2016	(9.772)	(1.951)	(478)	(21.582)
Saldo final em 31 de dezembro de 2016	22.541	1.973	201	11.896

Máquinas e equipamentos	Instalações	Imobilizações em curso	Benfeitorias em imóveis de terceiros	Total
647	40	-	1.245	61.161
254	-	469	99	12.877
-	-	(351)	-	-
(100)	-	(1)	-	(2.032)
801	40	117	1.344	72.006
163	-	-	1	1.067
-	-	(117)	-	-
(4)	-	-	-	(334)
960	40	-	1.345	72.739
(151)	(33)	-	(207)	(25.182)
(114)	(4)	-	(116)	(5.334)
100	-	-	-	2.021
(165)	(37)	-	(323)	(28.495)
(103)	(2)	-	(118)	(6.178)
-	-	-	-	142
(268)	(39)	-	(441)	(34.531)
692	1	-	904	38.208

10 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

- a.

Provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA)

O valor integral da provisão para eventos ocorridos e não avisados, calculada segundo métodos e critérios atuarias mencionados na nota explicativa nº 3i, monta a R\$ 327.679 (R\$ 315.473 em 2015) e está totalmente constituído.
- b.

Provisão de eventos a liquidar para prestadores de serviços assistenciais

A provisão para eventos a liquidar foi constituída com base nos eventos ocorridos e devidamente avisados pelas cooperativas Unimed e pelos prestadores de serviços assistenciais até a data de encerramento do exercício. O valor da provisão totaliza R\$ 205.445 (R\$ 164.771 em 2015).
- c.

Movimentação das contas de provisões técnicas

	Saldo em 31/12/2015	Constituição	Apropriações	Cancelamentos	Recebimentos transferidos	Saldo em 31/12/2016
Provisões de contraprestações						
Provisão para contribuições não ganhas	86.317	1.345.325	(1.324.636)	(1.469)	(2.495)	103.042
Provisão para remissão	7.100	5	-	-	-	7.105
Subtotal	93.417	1.345.330	(1.324.636)	(1.469)	(2.495)	110.147
	Saldos em 31/12/2015	Constituição	Glosas / Descontos	Pagamentos	Tributos retidos	Saldos em 31/12/2016
Provisões de eventos						
Provisão de eventos a liquidar para o SUS	61.278	35.639	-	-	-	96.917
Provisão de eventos a liquidar para prestadores	164.771	4.027.092	(251.602)	(3.704.009)	(30.807)	205.445
Provisão de eventos ocorridos e não avisados	315.473	12.206	-	-	-	327.679
Subtotal	541.522	4.074.937	(251.602)	(3.704.009)	(30.807)	630.041
Total	634.939					740.188

d. Idade dos saldos de eventos a liquidar (Provisão ressarcimento ao SUS e eventos a liquidar)

	2016	2015
A vencer	184.012	158.653
Vencidos de 1 a 30 dias	28.416	5.310
Vencidos de 31 a 60 dias	3.168	1.100
Vencidos de 61 a 90 dias	45	1.474
Vencidos de 91 a 120 dias	2.110	8.396
Vencidos há mais de 120 dias	84.611	51.116
Total	302.362	226.049

11 Débitos de operações de assistência à saúde

- a.

Receita antecipada de contraprestações

Refere-se aos valores de contraprestações pecuniárias recebidas antecipadamente ao início do período de cobertura dos contratos.
- b.

Comercialização sobre operações

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

Operadoras de planos de assistência à saúde

Totaliza R\$ 34 (R\$ 71 em 2015) relativos a valores a pagar a título de contraprestação de corresponsabilidade transferida.
- d.

Movimentação

	Saldos em 31/12/2015	Constituição	Apropriação / pagamentos	Tributos	Saldos em 31/12/2016
Contraprestações a restituir	16	20	(20)	-	16
Receita antecipada de contraprestações	17.116	208.752	(206.257)	-	19.611
Comercialização sobre operações	5.226	115.483	(114.821)	(5.843)	45
Operadoras de planos de assistência à saúde	71	29.692	(29.728)	(1)	34
Total	22.429	353.947	(350.826)	(5.844)	19.706

e. Idade dos saldos

	2016	2015
A vencer	19.690	22.413
Vencidos de 1 a 30 dias	-	-
Vencidos há mais de 120 dias	16	16
Total	19.706	22.429

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

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

a. Movimentação

	Saldos em 31/12/2015	Constituição / Reversão	Glosas / Descontos	Pagamentos	Tributos	Saldos em 31/12/2016
Outros débitos de operações com plano de assistência à saúde	45.828	645.139	(41.713)	(572.532)	(10.437)	66.285

13 Tributos e encargos sociais a recolher

	2016	2015
FGTS	856	757
PIS e COFINS	17.246	77.577
ISS	552	-
Retenções de impostos e contribuições	7.643	9.974
Total	26.297	88.308

14 Débitos diversos

	2016	2015
Obrigações com pessoal	18.219	16.188
Fornecedores	4.692	5.290
Seguros a pagar	204	46
Outros débitos a pagar	1.930	4.532
Total	25.045	26.056

15 Provisões judiciais e depósitos

	Saldo anterior	Provisões				Depósitos judiciais	
		Principal	Atualizações/ multa	Reversão/ pagamento	Saldo atual	2016	2015
Fiscais	28.514	-	3.521	(26.069)	5.966	-	-
ISS	22.942	-	3.127	(26.069)	-	-	-
Tributos federais	5.572	-	394	-	5.966	-	-
Trabalhistas	142	505	-	(142)	505	184	127
Cíveis	10.689	13.668	3.023	(10.689)	16.691	39.069	17.953
Total	39.345	14.173	6.544	(36.900)	23.162	39.253	18.080

a. Fiscais

ISS

A provisão constituída, até 2015, em face de divergências quanto à base de cálculo do ISS, no montante de R\$ 22.942, foi integralmente revertida em 2016, conforme parecer dos assessores jurídicos da Operadora, que julgam possível a perspectiva de cobrança por parte da Prefeitura de São Paulo dos ajustes na base de cálculo do ISS.

INSS

A Operadora recebeu auto de infração em 31 de janeiro de 2013, lavrado na esfera administrativa pela Secretaria da Receita Federal do Brasil, em decorrência do não recolhimento da contribuição previdenciária de 15% sobre o intercâmbio entre Unimeds, no período de 2008, cujo valor atualizado monta a R\$ 175.335. A Administração da Operadora entende, conforme parecer dos advogados que acompanham este processo, que a probabilidade de perda é remota, tendo em vista o Trânsito em Julgado do RE n.º 595.838 do STF que julgou inconstitucional a contribuição exigida, logo, nenhuma provisão foi constituída.

b. Trabalhistas

A Operadora responde a 187 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\$ 505 (R\$ 142 em 2015) referente a 40 processos avaliados com risco de perda provável. A Cooperativa também responde a 85 processos avaliados com risco de perda possível no montante de R\$ 2.077 (R\$ 1.231 em 2015), 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\$ 10.395 (R\$ 6.858 em 2015) para 165 processos classificados como risco provável. A Operadora também responde a 6.361 processos avaliados com risco de perda possível no montante de R\$ 238.492 (R\$ 118.008 em 2015), para os quais foi constituída provisão de R\$ 6.296 (R\$ 3.831 em 2015).

16 Patrimônio líquido

a. Capital social

O capital social subscrito é composto por 1.071.803 quotas-partes (1.071.919 quotas-partes em 2015), com valor unitário de R\$ 100,00.

O capital a integralizar é composto por 219 quotas-partes (219 quotas-partes em 2015). 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 cooperadas é 327 (327 em 2015).

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 Assembleia Geral, que poderá destiná-la às associadas, como retorno líquido, a aumento do capital social ou às reservas. Em 2016, a Assembleia Geral Ordinária, decidiu por destinar 100% das sobras do exercício social de 2015, no montante de R\$ 26.176, para a Reserva de Contingência.

d. Patrimônio mínimo ajustado e margem de solvência

A Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, pela RDC nº 39/00, enquadra a Operadora como Cooperativa Médica, Segmento Secundário Principal (SSP) e Região de Atuação 1. 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 50/12. O PMA é calculado a partir da multiplicação do fator “K” (0,4581), obtido na tabela do Anexo I da RN nº 209/09, pelo capital base de R\$ 7.908 mil, totalizando R\$ 3.623. A Administração mantém patrimônio líquido ajustado superior ao exigido como se segue:

Patrimônio líquido ajustado conforme IN nº 50/12

Patrimônio líquido	446.182
(+) Obrigações legais de longo prazo	10.000
(-) Participações em outras operadoras	(1.111)
(-) Despesas diferidas	(9.184)
(-) Despesas antecipadas	(432)
(=) Patrimônio líquido ajustado (PLA)	445.455

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 líquidos na modalidade de preço pré-estabelecido mais 10%*(*) dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço pós-estabelecido, por ser o maior valor, dentre os dois critérios estabelecidos na referida Resolução.

(*) De acordo com o preconizado na RN nº 209/09, em seu Artigo 6º, Parágrafo 1º, as operadoras poderão substituir o percentual ponderador de 50% dos eventos em modalidade de preço pós-estabelecido pelo percentual de inadimplência médio verificado pela operadora nos 12 (doze) meses anteriores à data de sua apuração, limitados a 10%, no mínimo, desde que demonstrado e autorizado pela DIOPE. A Operadora solicitou à ANS autorização para alterar a forma de cálculo de sua Margem de Solvência, obtendo seu deferimento através do Ofício ANS nº 39/17.

Margem de solvência	2016
A – 0.20 das contraprestações líquidas dos últimos 12 meses	622.230
B – 0.33 da média de eventos indenizáveis líquidos dos últimos 36 meses	810.195
C – Margem de solvência (maior entre A e B)	810.195
Margem de solvência – 52,682% (**)	426.827
(=) Suficiência (PLA – M.S.)	18.628

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

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 Confederação Nacional das Cooperativas Médicas, representante institucional do Sistema Unimed, contribuição confederativa mensal que totalizou, em 2016 R\$ 7.643 (R\$ 7.738 em 2015). Não há saldo a pagar em 31 de dezembro de 2016 referente a esta contribuição.
- b. O seguro de vida dos beneficiários dos planos de saúde da Operadora é contratado com a Unimed Seguradora S.A. Os custos deste produto foram de R\$ 550 (R\$ 629 em 2015), classificados em “Outras despesas operacionais”. O saldo a pagar, em 31 de dezembro de 2016, é de R\$ 5 (R\$ 0 em 2015).
- c. Parcela significativa do atendimento médico prestado aos beneficiários dos planos de assistência à saúde da Operadora é efetuada pelas cooperativas associadas integrantes do Sistema Cooperativo Unimed. Em 2016 estes atendimentos atingiram o montante de R\$ 2.349.621 (R\$ 2.155.325 em 2015).
- d. Remuneração dos administradores

A estrutura administrativa da Operadora compreende a Diretoria e o Conselho Administrativo, Técnico e Operacional, cujas atribuições, poderes e funcionamento são definidos no Estatuto da Cooperativa. Os Diretores são os representantes legais da Cooperativa, responsáveis, principalmente, pela sua administração e pelo desenvolvimento das políticas e diretrizes gerais. São eleitos pela Assembleia Geral Ordinária, com mandato de quatro anos, sendo permitida uma reeleição. O Conselho

Administrativo, Técnico e Operacional, composto por dezoito membros eleitos por Assembleia Geral, é um colegiado de gestão participativa nos assuntos técnicos e operacionais do desenvolvimento da Cooperativa. O mandato do Conselho Administrativo, Técnico e Operacional coincide com o da Diretoria.

A remuneração a estes Administradores totalizou o montante de R\$ 8.322 (R\$ 7.423 em 2015) e está dividida em: pró-labore dos Diretores: R\$ 5.761 (R\$ 5.239 em 2015), valor devido à presença dos Conselheiros: R\$ 855 (R\$ 704 em 2015), previdência social: R\$ 1.323 (R\$ 1.190 em 2015), assistência médica dos Diretores: R\$ 316 (R\$ 218 em 2015) e seguro de vida e acidentes pessoais dos Diretores de R\$ 67 (R\$ 72 em 2015).

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

Cargo na operadora	Parte relacionada	Cargo na parte relacionada
Presidente	Seguros Unimed	Membro do Conselho de Administração
Vice-presidente	Unimed Participações	Diretor Administrativo-Financeiro
Diretor Administrativo e Financeiro	Unimed Participações	Procurador
Diretor de Mercado, Marketing e Comunicação	Unimed Volta Redonda	Presidente
Diretor de Atenção à Saúde e Intercâmbio	Unimed Poços de Caldas	Membro do Conselho de Administração
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed Frutal	Presidente
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Federação Espírito Santo	Presidente
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed Curitiba	Presidente
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed Joinville	Presidente
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed Nordeste/RS	Presidente
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed Sta Bárbara D'Oeste, Americana e Nova Odessa	Presidente
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional		Presidente
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed do Brasil	Presidente
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed Dourados	Presidente
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed Fortaleza	Presidente
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed Belo Horizonte	Diretor de Provimento de Saúde
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed Sorocaba	Presidente
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed Rio Claro	Diretor Administrativo
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed Campinas	Presidente
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed Porto Alegre	Membro do Conselho de Administração
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed Cuiabá	Presidente
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed Uberlândia	Presidente
Conselho Administrativo, Técnico e Operacional	Unimed Goiânia	Presidente

18 Detalhamento das contas de resultado

a. Contraprestações líquidas

	2016	2015
Planos individuais e familiares	129.237	81.679
Planos coletivos pré-estabelecidos	2.890.769	2.528.805
Planos coletivos pós-estabelecidos	911.466	731.654
Total	3.931.472	3.342.138

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

	2016	2015
PIS	(1.153)	(6.493)
COFINS	(7.093)	(40.115)
ISS	(739)	(1.702)
ISS retido por terceiros	(56)	(182)
Total	(9.041)	(48.492)

c. Eventos indenizáveis líquidos

	2016	2015
Intercâmbio	(2.349.621)	(2.155.325)
Rede credenciada – pessoas físicas	(5.463)	(4.636)
Rede credenciada – pessoas jurídicas	(1.238.098)	(772.845)
Reembolsos a usuários	(12.298)	(10.805)
Ressarcimento ao SUS	(35.639)	(19.831)
Eventos conhecidos ou avisados	(3.641.119)	(2.963.442)
Provisão de eventos ocorridos e não avisados	(12.206)	(59.385)
Total	(3.653.325)	(3.022.827)

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

	2016	2015
Outras receitas operacionais		
Receitas de prestação de serviços de intercâmbio	725.916	661.076
(-) Deduções das receitas	(52.878)	(30.468)
Outras receitas operacionais	52.088	10.698
Total	725.126	641.306

e. Outras despesas operacionais com planos de assistência à saúde

	2016	2015
Confecção de carteiras	(2.423)	(2.542)
Confecção de livros de credenciamento	(17)	(74)
Despesas com cobrança	(529)	(400)
Encargos sociais sobre pagamentos a médicos credenciados	(1.109)	(1.784)
Despesas c/ remoções e Home Care	(3.887)	(3.206)
Seguros	(550)	(629)
Medicina preventiva	(2.737)	(623)
Transporte de guias médicos e carteiras	(1.567)	(2.410)

Acordo operacional – sócias	(5.563)	(6.779)
Provisões para contingências	(5.125)	(25.946)
Provisão para perdas sobre créditos	(13.438)	(25.953)
Outras	(1.066)	(629)
Total	(38.011)	(70.975)

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

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

	2016	2015
Despesas de prestação de serviços de intercâmbio	(645.268)	(585.095)
(-) Deduções das despesas	42.221	34.819
Total	(603.047)	(550.276)

g. Despesas administrativas

	2016	2015
Despesas com pessoal	(167.371)	(143.146)
Serviços de terceiros	(39.602)	(29.763)
Localização e funcionamento	(24.802)	(30.078)
Despesas com publicidade e propaganda	(7.280)	(7.976)
Despesas com contribuições e donativos	(7.992)	(8.142)
Tributos – taxa de saúde suplementar	(8.032)	(4.509)
Seminários, congressos e simpósios	(2.954)	(2.644)
Despesas judiciais	(10.210)	(6.408)
Multas e acréscimos moratórios	(12.489)	(1.193)
Outras	(1.700)	(549)
Total	(282.432)	(234.408)

h. Resultado financeiro líquido

	2016	2015
Receitas financeiras		
Receitas com títulos privados	19.757	34.279
Valor justo por meio do resultado	12.342	22.447
Disponível para venda	1.442	5.923
Até o vencimento	5.973	5.909
Receitas com títulos públicos	13.900	9.866
Valor justo por meio do resultado	1.815	-
Até o vencimento	12.085	9.866
Receitas com fundos de investimento	59.600	38.196
Valor justo por meio do resultado	59.600	38.196
Atualização dos créditos tributários	3.593	3.476
Juros por recebimentos em atraso	4.002	3.586
Outras receitas financeiras	26.369	934

	2016	2015
Total		127.221
Despesas financeiras		90.337
Juros e multas s/ tributos		(495)
Atualização monetária do PIS e COFINS sobre os atos cooperativos		(267)
Atualizações das contingências		(1.272)
Outras		(756)
Total		(2.790)
Resultado financeiro líquido		124.431
		81.657

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

	Imposto de renda		Contribuição social	
	2016	2015	2016	2015
Sobra do exercício, antes dos impostos e depois as participações	100.316	31.368	100.316	31.368
(-) Sobras de atos cooperativos	(343.717)	(224.567)	(343.717)	(224.567)
(=) Resultado de atos não cooperativos, antes dos impostos	(243.401)	(193.199)	(243.401)	(193.199)
Adições	119.639	93.700	119.639	93.700
Receitas de aplicações financeiras	64.665	59.887	64.665	59.887
Ressarcimento ao SUS	35.639	7.869	35.639	7.869
Provisão de contingências – ISS	227	842	227	842
Provisão de contingências – PIS e COFINS	-	7.857	-	7.857
Provisão para perdas sobre créditos	4.120	7.077	4.120	7.077
Outras	14.988	10.168	14.988	10.168
Exclusões	(25.860)	(572)	(25.860)	(572)
Equivalência patrimonial	(4.003)	(572)	(4.003)	(572)
Provisão de contingências – PIS e COFINS – reversão	(15.056)	-	(15.056)	-
Outras	(6.801)	-	(6.801)	-
Base de cálculo	(149.622)	(100.071)	(149.622)	(100.071)
Imposto de renda alíquota 15%	-	-	-	-
Adicional de 10%	-	-	-	-
Contribuição social alíquota 9%	-	-	-	-
Tributos correntes	-	-	-	-
Alíquotas efetivas	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

19 Apresentação das demonstrações de sobra 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 de eventos indenizáveis, deduzidos das respectivas recuperações, foi apurado o percentual de 30,66% (27,27% em 2015), o qual foi utilizado para ratear as receitas e os demais custos.

	Total	Ato cooperativo/ ingressos/ dispêndios	Ato não cooperativo/ receitas/ despesas	Total	Ato cooperativo/ ingressos/ dispêndios	Ato não cooperativo/ receitas/despesas
Contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde	3.922.426	2.797.886	1.124.540	3.291.379	2.577.608	713.771
Ingressos/receitas com operações de assistência à saúde	3.931.467	2.804.511	1.126.956	3.339.871	2.620.086	719.785
Contraprestações líquidas	3.931.472	2.804.515	1.126.957	3.342.138	2.621.735	720.403
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	(5)	(4)	(1)	(2.267)	(1.649)	(618)
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora	(9.041)	(6.625)	(2.416)	(48.492)	(42.478)	(6.014)
Eventos indenizáveis líquidos	(3.653.325)	(2.358.085)	(1.295.240)	(3.022.827)	(2.198.516)	(824.311)
Eventos conhecidos ou avisados	(3.641.119)	(2.349.621)	(1.291.498)	(2.963.442)	(2.155.325)	(808.117)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	(12.206)	(8.464)	(3.742)	(59.385)	(43.191)	(16.194)
Resultado das operações com planos de assistência à saúde	269.101	439.801	(170.700)	268.552	379.092	(110.540)
Outros ingressos/receitas operacionais de planos de assistência à saúde	26.450	18.277	8.173	5.578	4.224	1.354
Ingressos/receitas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	725.126	690.877	34.249	641.306	483.169	158.137
Ingressos/receitas com operações de assistência médico-hospitalar	673.038	655.750	17.288	630.608	476.901	153.707
Outros ingressos/receitas operacionais	52.088	35.127	16.961	10.698	6.268	4.430
Outros dispêndios/despesas operacionais com planos de assistência à saúde	(38.011)	(25.588)	(12.423)	(70.975)	(50.323)	(20.652)
Outros dispêndios/despesas de operações de planos de assistência à saúde	(21.835)	(14.371)	(7.464)	(44.399)	(30.994)	(13.405)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças	(2.738)	(1.898)	(840)	(623)	(453)	(170)
(-) Recuperação de outros dispêndios/despesas operacionais de assistência à saúde	-	-	-	-	-	-
Provisão para perdas sobre créditos	(13.438)	(9.318)	(4.120)	(25.953)	(18.876)	(7.077)
Outros dispêndios/despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	(603.047)	(593.289)	(9.758)	(550.276)	(400.218)	(150.058)
Resultado bruto	379.619	530.078	(150.459)	294.185	415.944	(121.759)
Dispêndios/despesas de comercialização	(120.493)	(83.550)	(36.943)	(105.564)	(76.777)	(28.787)
Dispêndios/despesas administrativas	(282.432)	(185.581)	(96.851)	(234.408)	(167.767)	(66.641)
Resultado financeiro líquido	124.431	86.173	38.258	81.657	56.853	24.804
Receitas financeiras	127.221	88.215	39.006	90.337	65.702	24.635
Despesas financeiras	(2.790)	(2.042)	(748)	(8.680)	(8.849)	169
Resultado patrimonial	4.570	327	4.243	565	-	565
Receitas patrimoniais	4.757	327	4.430	604	-	604
Despesas patrimoniais	(187)	-	(187)	(39)	-	(39)
Resultado antes dos impostos e participações	105.695	347.447	(241.752)	36.435	228.253	(191.818)
Imposto de renda	-	-	-	-	-	-
Contribuição social	-	-	-	-	-	-
Participações no resultado	(5.379)	(3.730)	(1.649)	(5.067)	(3.686)	(1.381)
Sobra líquida do exercício	100.316	343.717	(243.401)	31.368	224.567	(193.199)

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. As contribuições mensais realizadas no exercício totalizaram R\$ 1.152 (R\$ 1.048 em 2015).
- b.

Benefícios concedidos aos empregados

Fazem parte da política de benefícios concedidos aos empregados a assistência médica, seguro de vida em grupo, previdência complementar, garantia funeral, ticket alimentação, ticket refeição, auxílio creche ou auxílio babá, plano odontológico, estacionamento, assistência para emergências em viagens, programa de educação com subsídio de até 50% para cursos de graduação, pós – graduação , MBA e mestrado, vale transporte ou ônibus fretado, participação nos resultados, convênio farmácia, convênio academia e empréstimo pessoal. Em 2016 os benefícios concedidos aos empregados atingiram o montante de R\$ 29.900 (R\$ 26.697 em 2015).

Diretoria	Atuário
<div><div>Dr. Mohamad Akl</div><div>Diretor Presidente</div></div>	<div><div>Eduardo de Souza Schuch</div><div>Atuário MIBA 1.500</div></div>
<div><div>Dr. Humberto Jorge Isaac</div><div>Vice-Presidente</div></div>	
<div><div>Dr. Francisco Albeniz Bohrer Pilla</div><div>Diretor Administrativo e Financeiro</div></div>	<div><div>Maria Cristina Carlos Brandão</div><div>CRC 1SP133272/O-1</div></div>
<div><div>Dr. Luiz Paulo Tostes Coimbra</div><div>Diretor de Mercado, Marketing e Comunicação</div></div>	
<div><div>Dr. Paulo César Januzzi de Carvalho</div><div>Diretor de Atenção à Saúde e Intercâmbio</div></div>	

Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras

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

Opinião
Examinamos as demonstrações financeiras da Central Nacional Unimed – Cooperativa Central (Companhia), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2016 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, compreendendo as políticas contábeis significativas e outras informações elucidativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Central Nacional Unimed – Cooperativa Central em 31 de dezembro de 2016, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis as entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Base para opinião
Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras”. Somos independentes em relação à Companhia, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras e o relatório do auditor
A administração da Companhia é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração.

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

Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

Responsabilidades da administração pelas demonstrações financeiras

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

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

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras.

Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.

- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Companhia.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou con-

dições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Companhia. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Companhia a não mais se manter em continuidade operacional.

- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamo-nos com a Administração a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

São Paulo, 20 de março de 2017

KPMG Auditores Independentes
CRC 2SP014428/O-6

Fernando Antonio Rodrigues Alfredo
Contador CRC 1SP252419/O-0

BALANÇO SOCIAL



1. Dados Unimed			
Razão Social: CENTRAL NACIONAL UNIMED		Ramo de atividade: Saúde	
Data de fundação: 20/08/1998		CNPJ: 2.812.468/0001-06	
Tempo de existência: 18 anos		Atuação da cooperativa: Nacional	

2. Indicadores de Corpo Funcional	2016				2015			
	Cooperados(as)/ Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperados(as)/ Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
2.1. Nº de pessoas na Unimed (em 31/12)	0	327	1397	1724	0	327	1307	1634
2.2. Nº de admissões durante o período	0	1	259	260	0	1	231	232
2.3. Nº de saídas e demissões durante o período	0	1	169	170	0	0	130	130
2.4. Índice de rotatividade por substituição (<i>turnover</i>)	-	-	16,37	16,37	-	-	16,00	16,00
2.5. Nº de estagiários no período	-	-	0	0	-	-	0	0
2.5.1. Nº de estagiários efetivados no período	-	-	0	0	-	-	0	0
2.6. Nº de aprendizes	-	-	21	21	-	-	19	19
2.7. Nº de trabalhadores terceirizados	-	-	80	80	-	-	80	80
2.8. Nº de trabalhadores com contrato temporário	-	-	13	13	-	-	98	98
2.9. Nº de homens que trabalham na Unimed	0	-	400	400	0	-	367	367
2.10. Nº de mulheres que trabalham na Unimed	0	-	997	997	0	-	940	940
2.11. Nº de brancos(as) que trabalham na Unimed	0	-	988	988	0	-	927	927
2.12. Nº de negros(as) que trabalham na Unimed	0	-	409	409	0	-	380	380
2.13. Nº de indígenas que trabalham na Unimed	0	-	0	0	0	-	0	0
2.14. Nº de pessoas com deficiência	0	-	30	30	0	-	13	13
2.15. Nº total de membros do Conselho de Administração	0	17	-	17	0	18	-	18
2.15.1. Nº total de mulheres no Conselho de Administração	0	0	-	0	0	0	-	0
2.15.2. Nº total de negros e indígenas no Conselho de Administração	0	0	-	0	0	0	-	0
2.16. Nº total de membros do Conselho Fiscal	0	6	-	6	0	6	-	6
2.16.1. Nº total de mulheres no Conselho Fiscal	0	0	-	0	0	0	-	0
2.16.2. Nº total de negros e indígenas no Conselho Fiscal	0	0	-	0	0	0	-	0
2.17. Nº total de membros da Diretoria Executiva	0	5	-	5	0	5	-	5

2.17.1. N° total de mulheres na Diretoria Executiva	0	0	-	0	0	0	-	0
2.17.2. N° total de negros e indígenas no Diretoria Executiva	0	0	-	0	0	0	-	0
2.18. N° de homens cooperados em função administrativas e/ou na diretoria	0	7	-	7	0	7	-	7
2.19. N° de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretoria	0	0	-	0	0	0	-	0
2.20. N° de negros(as) indígenas cooperados em funções administrativas e/ou diretoria	0	0	-	0	0	0	-	0
2.21. Faixa etária dos colaboradores	-	-	1.397	1.397	-	-	1.307	1.307
2.21.1. Até 18 anos	-	-	20	20	-	-	17	17
2.21.2. De 19 a 24 anos	-	-	85	85	-	-	81	81
2.21.3. De 25 a 29 anos	-	-	184	184	-	-	197	197
2.21.4. De 30 a 45 anos	-	-	887	887	-	-	814	814
2.21.5. De 46 a 59 anos	-	-	208	208	-	-	188	188
2.21.6. A partir de 60 anos	-	-	13	13	-	-	10	10
2.22 . N° de pessoas nas categorias profissionais de trabalho	-	-	1.397	1.397	-	-	1.307	1.307
2.22.1. Gestão	-	-	99	99	-	-	95	95
2.22.2. Técnico	-	-	544	544	-	-	521	521
2.22.3. Operacional	-	-	704	704	-	-	650	650
2.22.4. Apoio	-	-	50	50	-	-	41	41
2.23. Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero	-	-	6.397,36	6.397,36	-	-	5.848,44	5.848,44
2.23.1. Remuneração média - gestão	-	-	14.549,73	14.549,73	-	-	13.736,24	13.736,24
2.23.1.1. Remuneração média de homens	-	-	18.577,34	18.577,34	-	-	17.060,46	17.060,46
2.23.1.2. Remuneração média de mulheres	-	-	10.909,39	10.909,39	-	-	10.412,02	10.412,02
2.23.2. Remuneração média - técnico	-	-	6.504,21	6.504,21	-	-	6.083,76	6.083,76
2.23.2.1. Remuneração média de homens	-	-	7.410,02	7.410,02	-	-	6.633,59	6.633,59
2.23.2.2. Remuneração média de mulheres	-	-	6.063,68	6.063,68	-	-	5.533,94	5.533,94
2.23.3. Remuneração média Operacional	-	-	2.426,77	2.426,77	-	-	2.311,04	2.311,04
2.23.3.1. Remuneração média de homens	-	-	2.480,86	2.480,86	-	-	2.430,48	2.430,48
2.23.3.2. Remuneração média de mulheres	-	-	2.410,87	2.410,87	-	-	2.191,60	2.191,60
2.23.4. Remuneração média - apoio	-	-	1.590,64	1.590,64	-	-	1.262,75	1.262,75
2.23.4.1. Remuneração média de homens	-	-	2.751,88	2.751,88	-	-	1.476,64	1.476,64
2.23.4.2. Remuneração média de mulheres	-	-	1.092,96	1.092,96	-	-	1.048,87	1.048,87
2.24. Remuneração média por categoria profissional de trabalho por raça	-	-	5.042,55	5.042,55	-	-	5.011,91	5.011,91

2.24.1. Remuneração média dos brancos	-	-	6.678,80	6.678,80	-	-	6.108,43	6.108,43
2.24.1.1. Gestão	-	-	15.643,86	15.643,86	-	-	14.782,93	14.782,93
2.24.1.2. Técnico	-	-	6.911,12	6.911,12	-	-	6.063,64	6.063,64
2.24.1.3. Operacional	-	-	2.496,84	2.496,84	-	-	2.342,09	2.342,09
2.24.1.4. Apoio	-	-	1.663,39	1.663,39	-	-	1.245,08	1.245,08
2.24.2. Remuneração média dos negros	-	-	3.406,31	3.406,31	-	-	3.915,38	3.915,38
2.24.2.1. Gestão	-	-	8.422,60	8.422,60	-	-	7.442,96	7.442,96
2.24.2.2. Técnico	-	-	5.800,81	5.800,81	-	-	5.121,49	5.121,49
2.24.2.3. Operacional	-	-	2.314,82	2.314,82	-	-	2.090,54	2.090,54
2.24.2.4. Apoio	-	-	1.449,41	1.449,41	-	-	1.006,56	1.006,56
2.24.3. Remuneração média dos indígenas	-	-	0,00	0,00	-	-	0,00	0,00
2.24.3.1. Gestão	-	-	0,00	0,00	-	-	0,00	0,00
2.24.3.2. Técnico	-	-	0,00	0,00	-	-	0,00	0,00
2.24.3.3. Operacional	-	-	0,00	0,00	-	-	0,00	0,00
2.24.3.4. Apoio	-	-	0,00	0,00	-	-	0,00	0,00
2.25. % de negros na trajetória de gestão (chefias)	-	-	15,15	15,15	-	-	15,00	15,00
2.26. % de indígenas na trajetória de gestão (chefias)	-	-	0,00	0,00	-	-	0,00	0,00
2.27. % de mulheres na trajetória de gestão (chefias)	-	-	52,53	52,53	-	-	51,00	51,00
2.28. N° de colaboradores por Escolaridade	-	-	1.397	1.397	-	-	1.307	1.307
2.28.1. Não alfabetizados	-	-	0	0	-	-	0	0
2.28.2. Ensino Fundamental incompleto	-	-	2	2	-	-	2	2
2.28.3. Ensino Fundamental completo	-	-	9	9	-	-	15	15
2.28.4. Ensino Médio completo	-	-	589	589	-	-	562	562
2.28.5. Ensino Técnico completo	-	-	0	0	-	-	0	0
2.28.6. Ensino Superior completo	-	-	669	669	-	-	597	597
2.28.7. Pós-graduação <i>Lato Sensu</i> (especialização, MBA) completo	-	-	125	125	-	-	128	128
2.28.8. Pós-graduação <i>Stricto Sensu</i> (mestrado e doutorado) completo	-	-	3	3	-	-	3	3
2.28.9. Pós-doutorado	-	-	0	0	-	-	0	0
2.29. A cooperativa estimula a educação básica, o ensino médio e o superior (supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores(as)?	-	-	55	55	-	-	58	58
2.29.1. Educação básica (N° de beneficiados)	-	-	0	0	-	-	0	0

2.29.2. Ensino Médio (Nº de beneficiados)	-	-	0	0	-	-	0	0
2.29.3. Ensino Superior (Nº de beneficiados)	-	-	55	55	-	-	58	58
2.30. Nº total de acidentes de trabalho	-	-	28	28	-	-	27	27
2.30.1. Nº de acidente de trajeto	-	-	25	25	-	-	19	19
2.30.2. Nº de acidentes na atividade fim	-	-	3	3	-	-	8	8
2.31. Existem medidas concretas em relação a saúde e segurança no ambiente de trabalho	Não			Não				
	√ Organização de comissões			√ Organização de comissões				
	√ Sim, fornecendo equipamento			√ Sim, fornecendo equipamento				
	√ Sim, realizando campanhas e capacitações			√ Sim, realizando campanhas e capacitações				
	√ Sim, programas de medicina preventiva			√ Sim, programas de medicina preventiva				
	Outras:			Outras:				

3. Indicadores de organização e gestão		
3.1. Valor (R\$ mil) da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	12.696.399,16	21.327.355,58
3.2. Valor (R\$ mil) da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	3,44	3,36
3.3. Valor (R\$ mil) da maior remuneração paga ao(à) administrador(a)	-	-
3.4. Valor (R\$ mil) da menor remuneração paga ao(à) administrador(a)	-	-
3.5. Valor (R\$ mil) do maior remuneração paga ao(à) empregado(a)	45.344,51	41.346,32
3.6. Valor (R\$ mil) do menor remuneração paga ao(à) empregado(a)	1.174,76	1.071,18
3.7. Destino das sobras	Aumento de capital	√ Aumento de capital
	Distribuição entre os cooperados(as)/ cooperativas/sócios	Distribuição entre os cooperados(as)/ cooperativas/sócios
	√ Fundos	Fundos
	Não foram distribuídos sobras no período	Não foram distribuídos sobras no período
3.8. Fundos existentes	√ Fundo para educação(RATES/FATES)	√ Fundo para educação(RATES/FATES)
	√ Reserva legal	√ Reserva legal
	√ Outros: Reserva de Contingência	√ Outros: Reserva de Contingência
3.9. % Frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)/ cooperativas/sócios ocorridas no período	14,52	18,60
3.10. Assuntos/Pauta submetidos à assembleia	Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/ cooperativas/sócios	Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/ cooperativas/sócios
	√ Destino das sobras ou perdas	√ Destino das sobras ou perdas
	√ Investimentos	√ Investimentos
	Liquidação	Liquidação
	Novos produtos/serviços	Novos produtos/serviços
	Pagamento de credores	Pagamento de credores
	Reforma Estatuto	Reforma Estatuto
	Outros	Outros

3.11. Outros órgãos sociais existentes na Unimed	Comitê Educativo	Comitê educativo
	√ Comitê de auditoria e riscos	Comitê de auditoria e riscos
	√ Conselho técnico	√ Conselho técnico
	√ Medicina preventiva	√ Medicina preventiva
	Conselho de especialidades	Conselho de especialidades
	Outros	Outros
3.12. Renovação dos cargos diretivos (conselho) no período	1/3	1/3
	2/3	2/3
	√ Sem renovação	√ Sem renovação
	Total	Total
	Outros	Outros
3.13. Os 3 Critérios principais para admissão de novo(s) cooperados(as)/cooperativas/sócios	Conhecimento sobre cooperativismo	Conhecimento sobre cooperativismo
	Critério Técnico	Critério Técnico
	Experiência - prática	Experiência - prática
	Reside na área de atuação	Reside na área de atuação
	Demanda por especialidade	Demanda por especialidade
	√ Outros: Interesse da Cooperativa	√ Outros: Interesse da Cooperativa
3.14. Espaços de representação do cooperativismo em que a Unimed atua	√ ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo	√ ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo
	√ OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras	√ OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras
	√ OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado	√ OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado
	√ SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo	√ SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo
	√ Central Nacional UNIMED/ Federação	√ Central Nacional UNIMED/ Federação
	√ Confederação UNIMED	√ Confederação UNIMED
	√ Fundação UNIMED	√ Fundação UNIMED
	√ Instituto UNIMED	√ Instituto UNIMED
	Outro	Outro
	Não	Não
	√ Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos	√ Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos
	√ Sim, oferecendo assessoria	√ Sim, oferecendo assessoria
3.15. A Unimed apoia a organização de outros empreendimentos de outras cooperativas	Contratando serviços e parcerias	Contratando serviços e parcerias
	Outros apoios	Outros apoios

3.16. Principal fonte de crédito	√	Bancos / Financeiras	√	Bancos / Financeiras
		BNDES		BNDES
		Cooperados / Cooperativas (sócios)		Cooperados / Cooperativas (sócios)
		Fornecedores diversos		Fornecedores diversos
		Governo		Governo
		Intercâmbio		Intercâmbio
		Unicred		Unicred
		Outras cooperativas de crédito		Outras cooperativas de crédito
		Rede credenciada		Rede credenciada
3.17. A participação de cooperados(as)/cooperativas/sócios no planejamento da Unimed		Outros		Outros
		Não ocorre		Não ocorre
		Sim, por meio da aprovação em assembleia		Sim, por meio da aprovação em assembleia
	√	Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões, etc)	√	Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões, etc)
	√	Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho	√	Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho
3.18. A Unimed costuma consultar os(as) cooperados(as)/cooperativas/sócios(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções		Não		Não
	√	Sim, periodicamente com data definida	√	Sim, periodicamente com data definida
		Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução		Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução
3.19. A Unimed possui Conselho Consultivo com membros não cooperados subordinado ao Conselho de Administração	√	Não	√	Não
		Não, mas pretende implantar em 20__		Não, mas pretende implantar em 20__
		Sim		Sim
3.20. A Unimed tem previsão para segregar Conselho de Administração e Diretoria, com cooperados(as) diferentes nas Presidências: do Conselho e da Diretoria	√	Não	√	Não
		Sim, em 20__		Sim, em 20__
3.21. A gestão de risco da Unimed leva em consideração, os seguintes riscos:	√	Crédito	√	Crédito
	√	Financeiro	√	Financeiro
	√	Estratégico	√	Estratégico
	√	Cambial	√	Cambial
	√	Fiscal	√	Fiscal
		Trabalhista		Trabalhista
	√	Reputacional	√	Reputacional
		Comunitário		Comunitário
	√	Operacional	√	Operacional
		Ambiental		Ambiental
3.22. A Unimed tem partes relacionadas		Não		Não
	√	Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	√	Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto
		Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto		Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto

3.23. A Unimed tem Código de Conduta implantado		Não		Não
	√	Sim	√	Sim
3.24. Em caso positivo, existe um canal de denúncias relativo ao Código de Conduta?		Não		Não
	√	Sim. Quais: Canal interno e externo	√	Sim. Quais: Canal interno e externo ligado ao Ouvidor
3.25. A Unimed tem um comitê para tratar de denúncias/questões relativas ao Código de Conduta	√	Não	√	Não
		Sim		Sim
3.26. Número de casos de discriminação? Em caso positivo, descrever as medidas tomadas em Nota Explicativa.		1		0

4. Indicadores econômicos (em R\$)	2016	2015
4.1. Ingressos e receitas brutas	4.645.036.582,59	3.918.045.132,89
4.2. Ingressos/Receitas repassadas	29.332.318,63	29.879.268,03
4.3. Receitas sobre aplicações financeiras	93.256.909,68	82.340.902,83
4.4. Total das dívidas	901.023.222,12	868.086.559,91
4.5. Patrimônio da Unimed	1.347.205.448,00	1.213.964.794,34
4.6. Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
4.7. Impostos e contribuições	49.409.189,50	79.452.459,58
4.8. Remuneração dos(as) cooperados(as)/cooperativas/sócios(as) - não inclui benefícios	0,00	0,00
4.9. Sobras ou perdas do exercício	81.865.750,24	26.176.386,38
4.10. Valor de capital para ingresso na Unimed	3.000,00	3.000,00
4.11. Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	147.932.287,81	127.388.002,48
4.11.1. Diretores e conselheiros	8.848.987,58	7.872.916,06
4.11.2. Empregados	132.995.277,23	113.976.666,44
4.11.3. Jovens aprendizes	470.303,08	437.035,04
4.11.4. Estagiários	710,14	47.426,32
4.11.5. Trabalhadores terceirizados	3.228.617,71	2.906.304,72
4.11.6. Trabalhadores com contrato temporário	2.388.392,07	2.147.653,90
4.12. INSS retido sobre produção cooperados/cooperativas/sócios	0,00	0,00
4.13. IR retido sobre produção cooperados/cooperativas/sócios	0,00	0,00
4.14. Fundos	18.449.853,30	5.190.917,43
4.15. Atendimento de intercâmbio prestado por outras Unimeds	2.492.194.175,36	2.268.414.576,16
4.16. Venda para outras Cooperativas, exceto Unimed	25.788.594,54	24.540.324,63
4.17. Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis		Não disponibiliza
	√ No website da unimed	No website da unimed
	√ Publicado no jornal da área de atuação	√ Publicado no jornal da área de atuação
	√ Impresso, digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos	Impresso, digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos
	Impresso, digitalizado, e/ou apresentado aos cooperados(as)/cooperativas/sócios(as)	Impresso, digitalizado, e/ou apresentado aos cooperados(as)/cooperativas/sócios(as)

5. Indicadores sociais internos	2016				2015			
	Cooperados(as)/ Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as) / Outros	Nº Total	Cooperados(as)/ Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as) / Outros	Nº Total
5.1. Investimentos em alimentação	0,00	0,00	12.984.291,36	12.984.291,36	0,00	0,00	12.051.130,52	12.051.130,52
5.2. Investimentos em eventos	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.3. Investimentos em saúde	0,00	0,00	6.787.552,67	6.787.552,67	0,00	0,00	5.382.309,87	5.382.309,87
5.4. Investimentos em transporte	0,00	0,00	1.874.063,34	1.874.063,34	0,00	0,00	1.545.629,07	1.545.629,07
5.5. Investimentos em segurança no trabalho	0,00	0,00	35.915,61	35.915,61	0,00	0,00	64.369,11	64.369,11
5.6. Investimentos em cultura e/ou lazer	0,00	0,00	43.624,00	43.624,00	0,00	0,00	28.640,00	28.640,00
5.6.1. nº de beneficiados(as)	0	0	1297	1297	0	0	880	880
5.7 - Investimentos em educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	-	-	166.448,41	166.448,41	-	-	126.269,49	126.269,49
5.7.1. Aportes próprios	-	-	166.448,41	166.448,41	-	-	126.269,49	126.269,49
5.7.2. Aportes dos parceiros	-	-	0,00	0,00	-	-	0,00	0,00
5.7.3. nº de beneficiados(as)	-	-	71	71	-	-	58	58
5.8. Investimentos em capacitação profissional	0,00	0,00	829.361,82	829.361,82	0,00	0,00	524.630,19	524.630,19
5.8.1. nº de beneficiados(as)	0	0	1268	1268	0	0	336	336
5.8.2. nº de horas de treinamento/pessoa	0	0,00	25.435,50	25.435,50	0,00	0,00	8.226,00	8.226,00
5.9 - Investimentos de capacitação em gestão cooperativa	0,00	0,00	2.000,00	2.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.9.1. nº de beneficiados(as)	0	0	71	71	0	0	0	0
5.10. Investimentos em creche ou auxílio creche	0,00	0,00	70.135,46	70.135,46	0,00	0,00	120.089,16	120.089,16
5.10.1. nº de beneficiados(as)	0	0	38	38	0	0	46	46
5.11. Investimentos em seguro de vida	0,00	0,00	172.484,18	172.484,18	0,00	0,00	157.396,91	157.396,91
5.11.1. nº de beneficiados(as)	0	0	1381	1381	0	0	1295	1295
5.12. Investimentos em previdência privada	0,00	0,00	394.535,61	394.535,61	0,00	0,00	334.876,32	334.876,32
5.12.1. nº de beneficiados(as)	0	0	1363	1363	0	0	1284	1284
5.13. Investimentos em participações nos resultados	0,00	0,00	4.929.912,85	4.929.912,85	0,00	0,00	5.073.256,63	5.073.256,63
5.13.1. % Distribuído		0,00	-	0,00	0,00	0,00	-	0,00

5.13.2. % Retido		0,00	-	0,00	0,00	0,00	-	0,00
5.14. Investimentos em bonificações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.15. Investimentos em cursos para o desenvolvimento pessoal	0	0,00	954,28	954,28	0,00	0,00	267.872,35	267.872,35
5.15.1. Nº de beneficiados(as)	0	0	183	183	0	0	935	935
5.16. Outros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total de beneficiados	0	0	5672	5672	0	0	4834	4834
Total dos investimentos internos	0,00	0,00	28.291.279,59	28.291.279,59	0,00	0,00	25.676.469,62	25.676.469,62
5.17. Total de horas de treinamento para cooperados(as) e empregados(as) em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.18. Total de horas de treinamento para cooperados(as) e empregados(as) em políticas e procedimentos anticorrupção	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.19. Número total de ações trabalhistas movidas por empregados	-	-	14	14	-	-	7	7
5.19.1. Julgados procedentes	-	-	3	3	-	-	1	1
5.19.2. Julgados improcedentes	-	-	11	11	-	-	6	6
5.20. Valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça	-	-	12.000,00	12.000,00	-	-	0,00	0,00
5.20.1. Valor pago (R\$ mil)	-	-	12.000,00	12.000,00	-	-	0,00	0,00
5.20.2. Valor restituído (R\$ mil)	-	-	0,00	0,00	-	-	0,00	0,00

6. Indicadores sociais externos	2016	2015
6.1. Investimento em eventos	0,00	0,00
6.1.1. Nº de público-alvo	0	0
6.1.2. Nº de eventos	0	0
6.2. Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	0,00	0,00
6.3. Investimento em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental	10.000,00	0,00
6.4. Investimento em voluntariado	10.628,85	9.589,00

6.4.1. Nº de voluntários (cooperados e empregados)	162	128
6.4.2. Nº de entidades beneficiadas	37	18
6.5. Investimentos em Saúde	152.295,80	157.279,00
6.5.1. Nº de pessoas beneficiadas	114	1107
6.5.2. Nº de entidades beneficiadas	4	10
6.6. Investimentos em Educação / alfabetização	99.645,00	71.883,00
6.6.1. Nº de pessoas beneficiadas	2654	758
6.6.2. Nº de entidades beneficiadas	22	8
6.7. Investimentos em capacitação profissional	1.209.729,95	1.317.634,00
6.7.1. Nº de pessoas beneficiadas	1417	1675
6.7.2. Nº de entidades beneficiadas	348	405
6.8. Investimentos em Esportes	298.508,06	896.270,00
6.8.1. Nº de pessoas beneficiadas	151	249
6.8.2. Nº de entidades beneficiadas	1	1
6.9. Investimentos em Cultura e/ou Lazer	0,00	0,00
6.9.1. Nº de pessoas beneficiadas	0	0
6.9.2. Nº de entidades beneficiadas	0	0
6.10. Gastos com ações sociais/filantropia (financeiras, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	25.267,02	79.051,23
6.10.1. Nº de pessoas beneficiadas diretamente	4054	4294
6.10.2. Nº de pessoas beneficiadas indiretamente	0	740
6.10.3. Nº de entidades beneficiadas	51	43
6.11. Outros	0,00	0,00
Total pessoas beneficiadas	8390	8083
Total entidades beneficiadas	463	485
Total dos investimentos sociais externos	1.806.074,68	2.531.706,23

7. Outras Informações	2016	2015
7.1. A previdência privada contempla	√ Direção	√ Direção
	Cooperados/Cooperativas/ Sócios	Cooperados/Cooperativas/ Sócios
	√ Empregados	√ Empregados
	Não possui	Não possui
7.2. A participação nas sobras ou resultados contempla	Direção	Direção
	Cooperados/Cooperativas/ Sócios	Cooperados/Cooperativas/ Sócios
	√ Empregados	√ Empregados
	Neste período não houve distribuição	Neste período não houve distribuição
7.3. Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Cooperativa/ Federação-Central/Seguradora foram definidos por:	Direção	Direção
	√ Gerência	√ Gerência
	√ Empregados	√ Empregados
	Cooperados/Cooperativas/ Sócios	Cooperados/Cooperativas/ Sócios

7.4. Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	Direção		Direção	
	√	Gerência	√	Gerência
	√	Empregados	√	Empregados
		Cooperados/Cooperativas/ Sócios		Cooperados/Cooperativas/ Sócios
7.5. Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	Não se envolve		Não se envolve	
	√	Incentiva e segue a OIT	√	Incentiva e segue a OIT
		Segue as normas da OIT		Segue as normas da OIT
7.6. Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de sustentabilidade social, ambiental e econômico adotados pela Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	Não são considerados		Não são considerados	
		São exigidos		São exigidos
	√	São sugeridos	√	São sugeridos
7.7. Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	Não se envolve		Não se envolve	
	√	Organiza e incentiva	√	Organiza e incentiva
	√	Apoia	√	Apoia
7.8. N° total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)	24.561		13.821	
7.8.1. Na cooperativa/Federação-Central/Seguradora	3.122		1.298	
7.8.2. Na ANS	2.754		2.738	
7.8.3. No Procon	289		224	
7.8.4. No Judiciário	4.998		2.725	
7.8.5. No canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	12.688		6.068	
7.8.6. No site Reclame Aqui	710		768	
7.9. N° de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	20.860		8.932	
7.9.1. Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	3.138		1.278	
7.9.2. Na ANS	2.144		2.110	
7.9.3. No Procon	22		30	
7.9.4. No Judiciário	2157		389	
7.9.5. No canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	12.687		4.357	
7.9.6. No site Reclame Aqui	712		768	
7.10. Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	22.948.946,82		4.642.180,67	
7.11. Total do valor gastos com fornecedores	113.090.822,37		118.807.181,09	
7.11.1. % do valor gasto com fornecedores locais	100,00		100,00	
7.12. Compras de “serviços e/ou bens” de outras cooperativas	5.406.667,86		4.201.869,44	
7.13. Valor adicionado a distribuir (em R\$ mil) – vide DVA	297.641.340,57		239.531.143,22	
7.13.1. Distribuição do valor adicionado	-	%	-	%
7.13.1.1. Governos	49.409.189,50	16,60	79.452.459,58	33,17

713.1.2. Cooperados/Federação-Central/Seguradora	0,00	0,00	0,00	0,00
713.1.3. Empregados/Diretores/Conselheiros	142.315.278,03	47,81	122.334.043,86	51,07
713.1.4. Remuneração de capital de terceiros	3.795.194,82	1,28	3.845.629,74	1,61
713.1.5. Sociedade	1.806.074,68	0,61	2.531.706,23	1,06
713.1.6. Juros sobre capital próprio	0,00	0,00	0,00	0,00
713.1.7. Constituição de reservas e fundos	18.449.853,30	6,20	5.190.917,43	2,17
713.1.8. A disposição da AGO e Outros	81.865.750,24	27,50	26.176.386,38	10,93

8. Indicadores Ambientais	2016		2015	
8.1. Valor (R\$ mil) total do passivo ambiental	0,00		0,00	
8.2. Recursos financeiros aportados em meio Ambiente	89.084,95		47.579,00	
8.2.1. Educação e treinamento ambiental	4.618,53		3.200,00	
8.2.2. Serviços externos de gestão ambiental	20.466,42		44.379,00	
8.2.3. Certificação externa do sistema de gestão ambiental	0,00		0,00	
8.2.4. Pesquisa e desenvolvimento	0,00		0,00	
8.2.5. Despesas extras com a adoção de tecnologia mais limpas	0,00		0,00	
8.2.6. Despesas extras com compras "verdes"	0,00		0,00	
8.2.7. Outros custos de gestão ambiental	64.000,00		0,00	
8.3. A Unimed controla a emissão e equivalentes de CO2 dos GEE (Gases de Efeito Estufa)	Não		Não	
	√ Sim		√ Sim	
Se sim, quantidade de emissões e equivalentes de CO2 dos GEE (tCO2e)	834,40		1.058,20	
8.3.1. Escopo 1 (tCO2e)	44,97		49,52	
8.3.2. Escopo 2 (tCO2e)	165,53		243,68	
8.3.3. Escopo 3 (tCO2e)	623,90		765,00	
8.4. Consumo de energia dentro da organização (KWh)	2.057.340,10		1.900.122,00	
8.5. Consumo de água dentro da organização (m³)	7.008,42		7.607,00	
8.5.1. Fontes de retirada de água	√ Concessionária pública		√ Concessionária pública	
	√ Poços artesianos		√ Poços artesianos	
	Outros		Outros	
8.6. Material utilizado em peso (Kg)	19.917,50		17.693,75	
8.6.1. Papel (Kg)	18.143,00		15.880,75	
8.6.2. Copos plásticos (Kg)	1.774,50		1.813,00	
8.7. Resíduos segregados	90.949,88		78.462,00	
8.7.1. Resíduos infectante/perfurocortante (Kg)	480,00		0,00	
8.7.2. Resíduos recicláveis (Kg)	18.725,98		18.531,00	

8.7.3. Resíduos para descontaminação (Kg)	0,00		0,00	
8.7.4. Resíduos orgânicos (Kg)	71.743,90		59.931,00	
8.8. Destinação dos resíduos segregados	√	Empresa terceirizada	√	Empresa terceirizada
		Organismo governamental		Organismo governamental
		Recicladora		Recicladora
		Empresas de adubos		Empresas de adubos
		Outros:		Outros:

Demonstração do Valor Adicionado		
(A) Geração da riqueza	2016	2015
a) Ingressos e receitas	4.645.036.582,59	3.918.045.132,89
a.1) Contraprestações emitidas líquidas	3.931.471.646,80	3.342.137.887,71
a.2) Outros ingressos e receitas operacionais	751.575.864,97	646.882.940,04
a.3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa – Reversão/Constituição	-38.010.929,18	-70.975.694,86
b) Variação das provisões técnicas	5.232,63	2.266.694,04
b.1) Provisão de remissão	5.232,63	2.266.694,04
b.2) Outras	0,00	0,00
c) Receita líquida operacional	4.645.031.349,96	3.915.778.438,85
d) Eventos, dispêndios, despesas operacionais e sinistros	4.256.372.622,77	3.573.102.372,69
d.1) Eventos indenizáveis líquidos	4.244.166.499,38	3.513.717.960,40
d.2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	12.206.123,39	59.384.412,29
d.3) Outros dispêndios/Despesas operacionais	0,00	0,00
e) Insumos adquiridos de terceiros	216.816.696,58	188.751.620,20
e.1) Despesas de comercialização	120.492.767,37	105.564.129,58
e.2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e.3) Despesas com serviços de terceiros	39.575.087,76	29.634.394,44
e.4) Materiais,energia e outras despesas administrativas	54.178.266,47	44.847.098,00
e.5) Despesas Financeiras	2.383.476,95	8.666.650,85
e.6) Despesas patrimoniais	0,00	0,00
e.7) Perda / Recuperação de valores ativos	187.098,03	39.347,33
f) Valor adicionado bruto	171.842.030,61	153.924.445,96
g) Depreciação, amortização e exaustão	6.178.473,01	5.334.471,43
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	165.663.557,60	148.589.974,53
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	131.977.782,97	90.941.168,69

i.1) Receitas financeiras	127.221.061,40	90.337.170,08
i.2) Resultado de equivalência patrimonial	4.002.956,19	571.555,13
i.3) Outras	753.765,38	32.443,48
(I) Valor adicionado total a distribuir	297.641.340,57	239.531.143,22

(B) Distribuição da riqueza	2016	2015
a) Remuneração do trabalho	142.315.278,03	122.334.043,86
a1) Cooperados / cooperativas / sócios	0,00	0,00
a1.1) Produção (consultas e honorários)	0,00	0,00
a1.2) Benefícios	0,00	0,00
a2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	142.315.278,03	122.334.043,86
a2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	106.262.105,04	90.348.418,28
a2.2) Benefícios	24.520.926,29	21.629.813,08
a.2.3) F.G.T.S	6.153.301,84	5.288.547,63
a.2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	5.378.944,86	5.067.264,87
b) Remuneração do governo – Impostos/Taxas/Contribuições	49.409.189,50	79.452.459,58
b.1) Federais	24.885.864,91	57.266.340,59
b1.1) Previdência Social	23.202.823,71	19.927.038,18
b.2) Estaduais	17.564,68	24.364,31
b.3) Municipais	1.302.936,20	2.234.716,50
c) Contribuição para Sociedade	1.806.074,68	2.531.706,23
d) Remuneração de capitais de terceiros	3.795.194,82	3.845.629,74
d.1) Juros	0,00	0,00
d.2) Aluguéis	3.795.194,82	3.845.629,74
d.3) Outras (royalties, direitos autorais, entre outros)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	100.315.603,54	31.367.303,81
e.1) Juros sobre capital próprio	0,00	0,00
e.2) Constituição de reservas e fundos	18.449.853,30	5.190.917,43
e.3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	81.865.750,24	26.176.386,38
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	297.641.340,57	239.531.143,22

Notas Explicativas – Indicadores de Corpo Funcional – Empregados

Indicadores de Corpo Funcional:
2.4. Foram consideradas todas as demissões ou admissões, independentemente se foi por substituição ou não.

Notas Explicativas – Indicadores de Corpo Funcional – Cooperadas PJ

2.15. Conforme estatuto o CATO (Conselho Administrativo, Técnico e Operacional) é composto por 18 membros. Em 2016 um dos membros deixou o grupo com previsão de reposição da vaga para 2017.
2.18. O valor de 2015 foi ajustado para 7.

Notas Explicativas – Indicadores Organização e Gestão

Indicadores de Organização e Gestão:
3.26. Foi considerada uma denúncia realizada através do Canal de Denúncias da operadora sobre assédio moral. Em decorrência, foram tomadas medidas relativas a ajustes de documentos e processos internos.

Notas Explicativas – Indicadores Sociais Internos

Indicadores Sociais Internos:
5.8. Os números incluem treinamentos com diretores, terceiros e temporários.
5.15. Ocorreu no período mudança na metodologia de alocação dos investimentos entre desenvolvimento pessoal e capacitação profissional.

Notas Explicativas – Outras Informações

Outras Informações:
7.8.1. Os números referem-se somente a dados da Ouvidoria.
7.9.2. Os dados não incluem possíveis processos recebidos em outros anos e resolvidos em 2016.
7.10. Nos anos anteriores o dado só estava considerando as multas pagas a ANS. Incluímos as indenizações por determinação da justiça.

Notas Explicativas – Indicadores Ambientais

8.5. O valor não inclui o consumo das filiais de Brasília, Salvador e Unidade Park Lane.

Notas Explicativas – Demonstração Valor Adicionado

DVA – Geração de Riqueza:
a.3) Utilizamos em 2016 a mesma metodologia adotada em 2015. Porém, em função de liminar favorável à Central Nacional Unimed, efetuamos reversões de PPSC sobre os valores a receber da Unimed Paulistana.
b.1) Valor suportado por cálculo técnico atuarial.
d.2) Valor suportado por cálculo técnico atuarial.
e.5) A redução de despesas financeiras em função de reversões de atualizações sobre contingências fiscais.
i.2) Em função do resultado da investida de 2016.

DVA – Distribuição de Riqueza:
b.1) Redução em função de reversões de contingências fiscais federais (decadência).
e.2) Em função do melhor resultado de 2016.
e.3) Em função do melhor resultado de 2016.

DIRETORIA	ASSISTENTE SOCIAL	CONTADORA
Mohamad Akl – Diretor Presidente	Rosemeire Capelossa Gomes	Maria Cristina Carlos Brandão
Humberto Jorge Isaac – Vice Presidente	CRESS-23.991	CRC 1SP133272/0-1
Francisco Albeniz Bohrer Pilla – Diretor Administrativo e Financeiro		
Luiz Paulo Tostes Coimbra – Diretor de Mercado, Marketing e Comunicação		
Paulo César Januzzi de Carvalho – Diretor de Atenção à Saúde e Intercâmbio		



G4-32

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Opção "de acordo – Essencial"



CONTEÚDOS PADRÕES GERAIS	PÁGINA	VERIFICAÇÃO EXTERNA	PACTO GLOBAL
Estratégia e análise			
G4-1	9, 10, 11	Não	-
G4-2	9, 10, 11	Não	-
Perfil organizacional			
G4-3	13	Sim	-
G4-4	14	Sim	-
G4-5	13	Sim	-
G4-6	13	Sim	-
G4-7	16	Sim	-
G4-8	16	Sim	-
G4-9	16, 17	Sim	-
G4-10	18	Sim	1, 6
G4-11	38	Não	-
G4-12	35	Sim	-
G4-13	15	Não	-
G4-14	15	Não	-
G4-15	25	Sim	-
G4-16	25	Sim	-
Aspectos materiais identificados e limites			
G4-17	14	Sim	-
G4-18	5	Sim	-
G4-19	7	Sim	-
G4-20	8	Sim	-
G4-21	8	Sim	-
G4-22	14	Não	-
G4-23	14	Não	-
Engajamento de stakeholders			
G4-24	8	Sim	-
G4-25	8	Sim	-
G4-26	6	Sim	-
G4-27	6	Sim	-
Perfil do relatório			
G4-28	4	Não	-
G4-29	4	Não	-
G4-30	4	Não	-
G4-31	4	Não	-
G4-32	5, 80, 81, 82	Sim	-
G4-33	5	Sim	-
Governança			
G4-34	20	Sim	-
G4-38	15	Sim	-
G4-39	15	Sim	-
G4-40	15	Não	-
G4-48	15	Não	-
Ética e integridade			
G4-56	19	Sim	7, 10
G4-57	46	Sim	-
G4-58	46	Sim	-

G4-32

G4-32

CONTEÚDO PADRÃO ESPECÍFICOS						
Aspectos Materiais	Informações sobre a Forma de Gestão e Indicadores		Página	Omissão	Verificação Externa	Princípios do Pacto Global
CATEGORIA: ECONÔMICA						
Aspecto: Desempenho Econômico	G4-DMA	Forma de Gestão	56 a 63	-	-	-
	G4-EC1		56 a 63	-	Sim	-
CATEGORIA: AMBIENTAL						
Aspecto: Materiais	G4-DMA	Forma de Gestão	50	-	-	-
	G4-EN1		50	-	Não	8, 9
Aspecto: Água	G4-DMA	Forma de Gestão	52	-	-	-
	G4-EN8		52	-	Sim	8, 9
CATEGORIA: SOCIAL						
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE						
Aspecto: Saúde e Segurança no Trabalho	G4-DMA	Forma de Gestão	38,40	-	-	-
	G4-LA5		40	-	Não	1, 2
	G4-LA6		40	-	Sim	1, 2
	G4-LA8		38	-	Não	1, 2
Aspecto: Treinamento e Educação	G4-DMA	Forma de Gestão	39, 42	-	-	-
	G4-LA9		42	-	Não	1, 6
	G4-LA11		39	-	Não	1, 6
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE						
Aspecto: Comunidades Locais	G4-DMA	Forma de Gestão	46, 47	-	-	-
	G4-SO1		46, 47	Não aplicável. Os programas sociais desenvolvidos não são decorrentes de impactos das operações.	Não	1
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO						
Aspecto: Saúde e Segurança do Cliente	G4-DMA	Forma de Gestão	27 a 34	-	-	-
	G4-PR1		27 a 33	-	Não	1
	G4-PR2		34	-	Sim	1
Aspecto: Rotulagem de Produtos e Serviços	G4-DMA	Forma de Gestão	34	-	-	-
	G4-PR3		34	-	Não	-
	G4-PR4		34	-	Não	-
	G4-PR5		34	-	Sim	-
Aspecto: Conformidade	G4-DMA	Forma de Gestão	34	-	-	-
	G4-PR9		34	-	Sim	-

G4-32



KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.
Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, 105, 6º andar - Torre A
04711-904 - São Paulo/SP - Brasil
Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970 - São Paulo/SP - Brasil
Telefone +55 (11) 3940-1500, Fax +55 (11) 3940-1501
www.kpmg.com.br

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Aos administradores e às demais partes interessadas
Central Nacional Unimed
São Paulo - SP

Introdução
Fomos contratados pela Central Nacional Unimed (“Companhia”) com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Balanço Social Anual e no Relatório de Sustentabilidade 2016 da Central Nacional Unimed, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2016.

Responsabilidades da administração da Central Nacional Unimed
A administração da Central Nacional Unimed é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no Balanço Social Anual e no Relatório de Sustentabilidade 2016 de acordo com o modelo iBase (Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas) e as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*, respectivamente, e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes
Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Balanço Social Anual e no Relatório de Sustentabilidade 2016, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas no Balanço Social Anual e no Relatório de Sustentabilidade 2016, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.



Um trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Central Nacional Unimed e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Balanço Social Anual e no Relatório de Sustentabilidade 2016, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguarção limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguarção limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Balanço Social Anual e no Relatório de Sustentabilidade 2016, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes. Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Balanço Social Anual e no Relatório de Sustentabilidade 2016 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Balanço Social Anual e no Relatório de Sustentabilidade 2016, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades da Central Nacional Unimed, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Balanço Social Anual e do Relatório de Sustentabilidade 2016 da Central Nacional Unimed. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- (b) entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- (c) análise dos processos para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2016 e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade das Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*;
- (d) avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:
 - entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
 - aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Balanço Social Anual e no Relatório de Sustentabilidade 2016;
 - análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
 - visitas ao escritório da Central Nacional Unimed para aplicação destes procedimentos, assim como dos itens (b) e (c);
- (e) análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Companhia;



- (f) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ ou registros contábeis.

Acreditamos que as informações, as evidências e os resultados obtidos em nosso trabalho são suficientes e apropriados para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguarção razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Balanço Social Anual e no Relatório de Sustentabilidade 2016.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos.

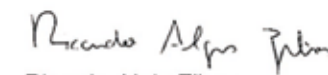
Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, para a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade, nem em relação a projeções futuras.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Balanço Social Anual e no Relatório de Sustentabilidade 2016 da Central Nacional Unimed, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com o modelo iBase (Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas) e as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*, respectivamente, e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 20 de março de 2017

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.


Ricardo Algis Zibas

KPMG Assessores Ltda.
CRC 2SP034262/O-4 F-SP


Eduardo V. Cipullo
Contador CRC 1SP135597/O-6



www.centralnacionalunimed.com.br

ANS - nº 33967-9