

# RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE

# 2018

- > ABERTURA
- > MENSAGEM DO PRESIDENTE
- > SOBRE O RELATÓRIO
- > GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE
- > SAÚDE SOCIAL
- > SAÚDE AMBIENTAL
- > SAÚDE FINANCEIRA
- > BALANÇO SOCIAL
- > SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Central Nacional  
**Unimed** 





**I**novação. A palavra-chave que tem sido premissa para o sucesso de todas as organizações só ganha verdadeiro significado quando, ao ser colocada em prática, realmente impacta a vida das pessoas.

Inovar é evoluir, crescer, aprender, e isso só conseguimos quando estamos dispostos a ouvir e repensar atitudes. Inovar, em qualquer situação, implica ainda novos desafios a resolver. É ir muito além de buscar novas tecnologias. Ainda mais em uma sociedade múltipla, movida a comunicação e sem fronteiras nem limites de tempo e espaço.

Na área de medicina complementar, há que inovar nas práticas e processos, para dar conta da gestão da saúde de milhões de brasileiros, que vivem cada vez mais e almejam mobilidade, lazer, convívio social e felicidade.

Inovar é criar novas possibilidades para a sociedade que queremos no futuro.





# MENSAGEM DO PRESIDENTE

| 102-10, 102-14,  
102-15 |

Concluimos mais um ano de bons resultados e relevantes conquistas na Central Nacional Unimed. Desde o início da nossa gestão, mostramos que esta nova administração assumiria compromissos para transformar práticas e processos, sem medo de enfrentar desafios maiores do que o esperado.

Estamos quebrando paradigmas com o pé no acelerador, cientes de que mesmo mudanças bem feitas não têm o efeito desejado se perderem os prazos do mercado.

Nesse aspecto, também inovamos, pois agimos com determinação em benefício de nossos públicos, na velocidade da experiência adquirida na gestão e no convívio com singulares e federações de diversas regiões brasileiras.

Promovemos radicais mudanças na Central de Atendimento. Novas tecnologias foram implantadas, todos os processos, revisados e uma nova estrutura física foi entregue, incluindo espaço para receber, presencialmente, nossos clientes.

Terminamos um diagnóstico com o propósito de identificar as oportunidades do mundo digital. Mais que isso, queremos que em 2019 todos respirem inovação na empresa. Para tanto, este será o grande mote de nosso planejamento estratégico. Em paralelo, ampliamos os investimentos em Tecnologia da Informação.

Nos campos institucional e operacional, iniciamos as operações do Projeto Bahia. Marcado pela inovação e reconstrução do tecido cooperativista, esta iniciativa inaugurou um novo momento no relacionamento entre a Central Nacional Unimed e suas sócias, pautado no compromisso conjunto de fortalecer o Sistema Unimed.

As cooperativas locais tornam-se prestadoras, valorizando ainda mais o trabalho do médico cooperado, enquanto a operação do plano de saúde e as obrigações regulatórias ficam sob responsabilidade da Central Nacional Unimed.



Alexandre Augusto  
Ruschi Filho





---

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

| 102-10, 102-14,  
102-15 |

Ao longo do ano, avançamos também no aprimoramento das melhores práticas, ou seja, na estruturação de normas de conduta alinhadas à marca, comportamento que também exigimos de nossos prestadores de serviço. Além de uma nova diretriz de *Compliance*, a gestão de riscos foi reestruturada, possibilitando o mapeamento de todos os riscos e possíveis impactos no negócios, mas já com ações para que sejam devidamente mitigados. A preocupação abrange também a Segurança de Informação, com cuidado ainda maior para garantir a confidencialidade, integridade e autenticidade dos nossos dados.

Nossa equipe, composta por 1.345 colaboradores, tem sido fundamental em toda esta evolução, pois as mudanças são, acima de tudo, estruturais, culturais e humanas. Sem a participação ativa das equipes, elas estacionariam no terreno das boas intenções.

Temos várias provas claras e irrefutáveis de que esta mudança cultural é vitoriosa e reconhecida.

Pela **12ª vez consecutiva**, a cooperativa ficou entre as 150 melhores empresas para se trabalhar, no guia da revista *Você S/A*. Nossa vocação é cuidar de pessoas e isso começa pelos nossos colaboradores.

Além disso, estamos no **120º lugar no ranking Melhores & Maiores** da revista *Exame*. A Central Nacional Unimed estreou em 710º lugar, em 2004. Foram avançadas, portanto, 590 posições nesse período. Dentre as 50 maiores empresas de serviços, ficamos no 34º lugar.

Como disse, iniciamos o ano muito bem e terminamos com outro importante reconhecimento. Pela segunda vez consecutiva participamos do **Guia da Sustentabilidade Exame**.

Cabe reforçar o nosso compromisso como empresa signatária do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas, que propaga nossa responsabilidade com os dez princípios do pacto nas áreas de direitos humanos, direitos do trabalhador, meio ambiente e combate à corrupção, além da nossa responsabilidade e nosso engajamento com contribuir com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

E antes de descerrarmos as cortinas de 2019, nova conquista: a **certificação ISO 9001:2015**. Nossos processos foram auditados, analisados e fomos reconhecidos por esse padrão internacional, uma forma de estabelecer e evidenciar a qualidade dos nossos serviços prestados.



## MENSAGEM DO PRESIDENTE

| 102-10, 102-14,  
102-15 |

E os nossos resultados? Assim como dizem, os números não mentem jamais. As receitas totais, o resultado operacional, o resultado líquido e a sinistralidade cumpriram as metas definidas no exercício anterior.

**O Planejamento Estratégico 2019-2021 – Inovando a cada oportunidade** – renova o pacto com cooperação, ética, compromisso com os clientes, respeito aos colaboradores, inovação e sustentabilidade.

A inovação, a propósito, será facilmente percebida por nossos clientes. E é essa percepção que nos levará a novos patamares de mercado, cada vez mais relevantes e ousados, sem deixar de lado a humanização e o acolhimento, características intrínsecas do Sistema Unimed e do cooperativismo médico. Esse plano de voo é consistente com nossas ações, com nossa mentalidade e com nosso Jeito de Cuidar. Chegaremos lá.





# SOBRE O RELATÓRIO



## | 102-54 |

A Central Nacional Unimed adota a metodologia GRI – *Global Reporting Initiative* para a elaboração de seu relatório de Gestão e Sustentabilidade pelo nono ano consecutivo. Para esta edição foi utilizada a versão *Standards* dos Padrões GRI, na opção “**de acordo – Essencial**”, **em substituição à versão G4 dos indicadores de sustentabilidade**, já que esta metodologia possibilita o aperfeiçoamento do relato e a prestação de contas, de forma clara e consistente para a sociedade, a respeito de seu desempenho em governança, social, ambiental e econômico. Esse é o primeiro exercício de adaptação ao novo formato.

A publicação também atende às exigências de compromissos assumidos como empresa signatária do Pacto Global (ONU), em acordo com as orientações da ISO 26.000 e ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável).

## | 102-50, 102-51, 102-52 |

O relatório é produzido anualmente e esta edição compreende o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018. A edição anterior foi publicada em 25 de março de 2018. Todas as edições estão disponíveis para consulta no site da cooperativa: [www.centralnacionalunimed.com.br](http://www.centralnacionalunimed.com.br).

## | 102-32 |

A responsabilidade pela aprovação final do relato de sustentabilidade e a garantia de que

todos os aspectos materiais relevantes sobre a gestão sejam abordados fica a cargo do presidente.

## | 102-56 |

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

## | 102-53 |

Para mais informações ou dúvidas sobre o conteúdo do relatório, entre em contato com: [sustentabilidade@centralnacionalunimed.com.br](mailto:sustentabilidade@centralnacionalunimed.com.br).

## Materialidade

### | 102-43 |

A Central Nacional Unimed utiliza a matriz de materialidade para direcionar sua prestação de contas para a sociedade, seja por meio deste relatório ou de outros instrumentos de comunicação. Essa metodologia permite abordar os temas mais relevantes para a estratégia da organização, sempre levando em consideração os temas de interesse de seus públicos de relacionamento e os impactos gerados pelo seu negócio.



## SOBRE O RELATÓRIO

| 102-43 |

Para o relato de 2018, foram utilizadas as mesmas bases da pesquisa de 2017, complementadas com temas relevantes e mudanças estruturais importantes que ocorreram na gestão da cooperativa no último período.

Foram considerados:

- Estratégia do negócio - em planejamento estratégico com conselheiros, diretores e alta liderança administrativa.
- Públicos Estratégicos - realizada de forma *on-line*, que questionou os temas de maior relevância para sustentabilidade, e também por meio de reuniões presenciais com fornecedores de serviços administrativos e de saúde.

- *Workshops* de engajamento - realizados com prestadores de serviços de saúde e fornecedores administrativos estratégicos.

No sumário de conteúdo GRI estão listados apenas os indicadores mais relevantes, os chamados indicadores materiais. Por conta do compromisso da empresa com a transparência, o relato contém outros indicadores GRI e indicadores específicos importantes para o negócio.



## SOBRE O RELATÓRIO

| 102-43 |

<b>IDENTIFICAÇÃO</b>	Utilizando como base as diretrizes GRI-Standards, a Central Nacional Unimed considerou nas consultas realizadas temas relativos ao contexto da sustentabilidade nas categorias: econômica, ambiental e social, incluindo práticas trabalhistas e trabalho decente, direitos humanos, sociedade e responsabilidade pelo produto.
<b>PRIORIZAÇÃO</b>	Foram obtidas 976 respostas. Com base nestes retornos, a pesquisa foi tabulada, calculando a representatividade de cada tema sob o total de respostas por público, e com a atribuição de pontuação de equivalência por porcentagem obtida. No processo de tabulação incluímos os objetivos estratégicos com equivalência para os indicadores GRI com atribuição de peso.
<b>VALIDAÇÃO</b>	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 públicos classificados como temas materiais, posteriormente validados com a alta direção.
<b>ANÁLISE</b>	Foram analisados os processos relativos a cada tema com detalhamento e descritos no decorrer do relatório. Além dos temas considerados materiais na pesquisa de engajamento, outros foram considerados emergentes no período e também aparecem no relato.

8

| 102-40, 102-42 |

## Públicos considerados estratégicos e, em destaque, públicos que responderam à pesquisa

- **Colaboradores**
- **Unimeds**
- **Clientes (Empresas Contratantes e Beneficiários)**
- Governo (Executivo, Legislativo e Judiciário)
- Órgão Regulador (ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar)
- **Fornecedores (Administrativos e de Saúde)**
- **Corretoras e Administradoras de Benefícios**
- Imprensa
- Sociedades Médicas
- **Comunidades de entorno**







SOBRE O RELATÓRIO

**Temas materiais** | 102-46, 102-47 |



Os temas materiais foram atualizados para atender a versão GRI – Standards.

Dois temas da dimensão ambiental emergem no período como temas importantes para o contexto de sustentabilidade da cooperativa e passam a ser considerados materiais. São eles: gestão da água e emissões de gases efeito estufa.

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

TEMA	PADRÕES GRI RELACIONADOS	DESCRIÇÃO DA DIVULGAÇÃO	ONDE OCORRE	CORRELAÇÃO COM OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	CORRELAÇÃO COM PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
Desempenho Econômico	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Desempenho econômico da organização. Impactos econômicos indiretos na gestão dos processos internos da operadora e controles de sinistralidade que impactam diretamente as UnimedS sócias, a rede de recursos de atendimento, clientes e fornecedores.	-	-
Emissões de Gases Efeito Estufa	305-1, 305-2, 305-3, 305-4	Emissões diretas, indiretas e outras emissões de Gases Efeito Estufa	Matriz e unidades de negócios da operadora	13	7
Água	303-1	Gestão sobre recursos hídricos	Unidades administrativas da Central Nacional Unimed.	6	7
Treinamento e Educação	404-1, 404-2, 404-3	Política adotada para a realização de treinamentos e desenvolvimento de colaboradores	Colaboradores CLT, temporários, estagiários e aprendizes.	4	1, 2
Não Discriminação	406-1	Envolve aspectos relacionados a discriminação por motivo de raça, cor, gênero, religião, opinião política, nacionalidade ou origem social, conforme definidos pela OIT (Organização Internacional do Trabalho), ou outras formas relevantes de discriminação envolvendo partes interessadas internas e/ou externas.	Público Interno ou partes interessadas externas.	16	1, 2, 6
Gestão de impactos na Comunidade	413-1	Pessoas ou grupo de pessoas impactadas positivamente ou negativamente pelas operações da organização.	Comunidades impactadas no entorno das Unidades de negócios da operadora.	1	1
Combate à Corrupção	205-1, 205-2, 205-3	Práticas como suborno, pagamentos de facilitação/comissões, fraude, honorários, recompensas ou incentivos para se fazer algo que seja desonesto ou ilegal.	Gestão das principais categorias de riscos inerentes ao seu negócio, considerando também, as respectivas áreas sob sua gestão.	16	10
Saúde e Segurança do Cliente	416-1, 416-2	Esforços sistemáticos da organização para abordar a saúde e segurança ao longo do ciclo de vida do serviço ou produto e o cumprimento de regulamentos e códigos voluntários de saúde e segurança dos clientes.	Processo de gestão de Certificações e Acreditações de Qualidade de sua Rede direta de recursos de saúde, UnimedS Associadas e Rede Credenciada das UnimedS do Sistema.	3	1



## SOBRE O RELATÓRIO

### | 102-45 |

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

### | 102-49 |

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

*Questionamentos adicionais que mais apareceram nas perguntas abertas do questionário e nos workshops que não estão contempladas na matriz de materialidade, mas sobre as quais prestamos contas no relatório:*

### | 102-48 |

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

- Política de remuneração: ao cooperado, ao prestador de serviços e aos profissionais de áreas de apoio como psicólogos, nutricionistas e outros.
- Judicialização, regulação na saúde e estratégia de relacionamento da cooperativa com órgãos de defesa do consumidor.
- Planejamento para a implantação de sistemas informatizados integrados entre Central Nacional Unimed e Prestador.



## SOBRE O RELATÓRIO

### Princípios do Pacto Global

- 1) As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.
- 2) Assegurar-se de sua não participação em violações desses direitos.
- 3) As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.
- 4) Eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.
- 5) Abolição efetiva do trabalho infantil.
- 6) Eliminar a discriminação no emprego.
- 7) A empresa deve apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.
- 8) Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.
- 9) Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.
- 10) Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

### Objetivos de Desenvolvimento Sustentável





# GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

O aperfeiçoamento da governança e da sustentabilidade vincula-se, diretamente, ao sucesso das operações da Central Nacional Unimed.

Avanços na cultura organizacional, *compliance*, gestão de riscos e indicadores compõem ambiente propício para o desenvolvimento de todos os públicos de relacionamento da cooperativa.

Até porque a saúde depende da combinação de indicadores sociais, econômicos e ambientais em benefício do país.





## GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

| 102-1, 102-4 |

### Instituição relatora

Central Nacional Unimed

A Central Nacional Unimed é a operadora nacional dos planos de saúde empresariais da marca Unimed e sua atuação acontece somente no Brasil. Este relatório contém informações e indicadores de nossa matriz e unidades administrativas localizadas nas cidades de São Paulo (SP), Salvador (BA), Brasília (DF), São Luís (MA) e Santo Antônio de Jesus (BA).



| 102-3 |

### Estrutura física

#### Sede Administrativa

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

#### Alameda Santos

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

#### Pamplona – em processo de mudança

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

#### Tatuapé

Rua Cantagalo, 74  
Tatuapé  
03319-000 – São Paulo – SP

#### Salvador

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

#### Santo Antônio de Jesus

Rua Vereador Albertino Lyra, 130  
Lote 10 – Quadra 08, LOT  
Quinta dos Ingleses  
44571-069 – Centro  
Santo Antônio de Jesus – BA

#### Brasília

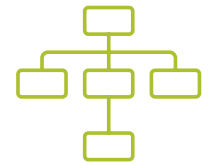
SGAS 915, Lote 68 A  
Salas 1, 2, 10 e 12 – Asa Sul  
Edifício Advance 2º  
70390-150 – Brasília – DF

#### São Luís

Edifício Office Tower  
Rua dos Azulões, 01  
Quadra 02, lojas 20 e 21  
Jardim Renascença  
65075-060 – São Luís – MA



## GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE



### Governança corporativa

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

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 326 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 sobre a remuneração dos diretores, as ações estratégicas e a destinação das sobras.

Há ainda dois conselhos que representam as associadas: o Conselho Administrativo, Técnico e Operacional, composto por 18 membros, sendo 17 eleitos em Assembleia Geral dentre o corpo diretivo em exercício ou representantes estatutários das Unimeds associadas, reconhecidas pelo Fórum Unimed, e um membro representante da diretoria da Unimed do Brasil, que orientam e deliberam. E o Conselho Fiscal, que é constituído por três membros efetivos e três suplentes, pessoas físicas, cooperativas associadas à Central Nacional Unimed, eleitas anualmente em Assembleia Geral, que avaliam e fiscalizam as contas da operadora. Estas estruturas são apoiadas por quatro comitês constituídos em 2018: Comitê de Governança, Riscos e Auditoria Interna; Comitê de Precificação; Comitê de Investimentos, e Comitê de Ética e Compliance.

Não existem mecanismos formais definidos em estatuto para avaliar as qualificações desses membros, nem para tratar de diversidade.

A atuação do Sistema Unimed na esfera 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 à Agência Nacional de Saúde Suplementar. Também não se manifesta a favor de nenhum partido político e nem contribui para campanhas dessa esfera.

| 102-11 |

### Gestão de riscos

Em 2018, a operadora estruturou e implantou de forma efetiva a política e a metodologia para gestão de seus riscos. O conteúdo foi disseminado para todos os colaboradores por meio de encontros presenciais e *workshops*, definindo de forma clara papéis e responsabilidades de cada um na gestão de riscos.

Além disso, foram realizados *risk assessments* com gestores de todas as áreas e estruturada alçada específica para aceitação de riscos.

Ainda em 2018, foi estruturada a área de *Compliance*, mais um passo importante para aprimorar a conformidade e o entendimento com regulamentações internas e externas e o combate à corrupção. Dentre os trabalhos iniciados, está o *Due Diligence* Reputacional, que avalia os principais fornecedores e parceiros de negócios. Mais uma ferramenta para diminuir possíveis riscos de imagem e reputação.

Não realizamos uma análise específica dos efeitos associados às mudanças climáticas no processo de gestão de riscos, mas temos trabalhado na neutralização de emissões voltadas aos impactos de nossas operações.

Em dezembro, a aplicação e disseminação do trabalho foi avaliada em auditoria específica com foco na ISO 31000:2018. Há previsão de que o resultado, com o possível obtenção do selo, ocorra no primeiro trimestre de 2019.



## GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

| 102-2, 102-6 |

### Principais marcas, produtos e serviços

A cooperativa comercializa planos de saúde empresariais, nas modalidades pré-pagamento e custo operacional, com abrangência nacional para empresas que atuem em, pelo menos três estados, e que tenham, no mínimo, 300 vidas entre titulares e dependentes. Também vende planos de saúde para pequenas e médias empresas em Brasília, Salvador, Santo Antônio de Jesus, São Luís e São Paulo.

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

#### PLANO BÁSICO

Acomodação em enfermaria.

#### PLANO ESPECIAL

Internação em apartamento.

#### PLANO MASTER

Internação em apartamento com rede diferenciada.

| 102-2, 102-6 |

### Nova linha de produtos

Com o conceito “Tem sempre um plano que fala com você”, passou a oferecer desde setembro uma nova linha de produtos, muito mais abrangente e que atende a diversos perfis de consumidores.

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



## GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

| 102-7 |

### Indicadores de porte da organização

A Central Nacional Unimed congrega o Sistema Unimed, considerado o maior Sistema de Cooperativa Médica do mundo. Sua atuação ocorre em todo o território nacional.

#### Números do Sistema Unimed

 **18 milhões** de beneficiários

 **99 mil** empregos diretos

 **115 mil** médicos cooperados

 **37%** de participação no mercado

| 102-7 |

#### Números da Central Nacional Unimed

Dados comparativos	2018	2017
Unimed Sócias	326	326
Clientes	1.546.243	1.511.755
Empresas Contratantes - Empresarial acima de 300 vidas	299	333
Colaboradores	1.345	1.357
Contraprestações - Líquida*	R\$ 2.951.953.088,31	R\$ 4.136.778.003,31
Patrimônio Líquido	R\$ 753.260.027,42	R\$ 578.713.472,84
Internações	167.573	176.376
Consultas	7.529.672	7.753.164
Serviços de Diagnóstico e Terapia	24.484.599	24.033.952

\* Nota explicativa: A variação de valores de um ano para outro se deu em função da contabilização da Resolução Normativa 430 da ANS, fazendo com que o custo dos clientes de compartilhamento de risco fossem lançados como redutor de ingressos, e não mais como Eventos, o que era a regra até 2017.



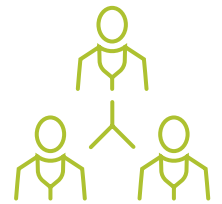


GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

| 102-8 |

COLABORADORES

Indicadores de corpo funcional



EMPREGADOS DISCRIMINADOS POR TIPO DE EMPREGO E GÊNERO

	Homens	Mulheres	Total Gênero
Colaboradores	339	970	1.309
Aprendizes	16	18	34
Diretores	5	0	5
Estagiários	0	2	2
<b>Total Geral</b>	<b>360</b>	<b>990</b>	<b>1.350</b>

EMPREGADOS DISCRIMINADOS POR REGIÃO E GÊNERO

	Homens	Mulheres	Total Gênero
Sul	0	0	0
Sudeste (SP)	338	925	1.263
Norte	3	0	3
Nordeste (MA e BA)	15	54	69
Centro Oeste (DF)	4	11	15
<b>Total Geral</b>	<b>360</b>	<b>990</b>	<b>1.350</b>

TRABALHADORES TERCEIRIZADOS

2018	2017
80	75

TRABALHADORES TEMPORÁRIOS

2018	2017
84	16





## GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

### Propósito

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

### Visão de futuro

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

| 102-16, 103-2, 103-3 |

### Valores

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

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

| 102-16 |

### Código de conduta

Todos os valores da cooperativa estão expressos no Código de Conduta do Sistema Unimed, documento amplamente divulgado pela Central Nacional Unimed, que traz a conduta esperada dos colaboradores com todos os públicos de relacionamento. O documento aborda temas relacionados à discriminação e preconceito, assédio moral e sexual, direitos humanos, proibição de trabalho escravo e infantil e questões ligadas à corrupção, além de outros conteúdos.

No segundo semestre de 2018, o Canal de Denúncias da Central Nacional Unimed passou a ser administrado por uma empresa independente e especializada no tema, a ICTS.

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

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

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

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

Isso garante o total sigilo, a imparcialidade e o tratamento adequado das denúncias, que podem ser realizadas de forma anônima pelos colaboradores e parceiros de negócios. Esse canal é disseminado para todos os públicos e está disponível nos seguintes meios de comunicação da Central Nacional Unimed:

Intranet: Institucional > Código de Conduta – Central Nacional Unimed.  
*No final da página é possível registrar a denúncia.*

E-mail: [centralnacionalunimed@canaldedenuncias.com.br](mailto:centralnacionalunimed@canaldedenuncias.com.br)

Site: [www.canaldedenuncias.com.br/centralnacionalunimed](http://www.canaldedenuncias.com.br/centralnacionalunimed)

Telefone: 0800-591-9026

Caixa Postal (direto na ICTS): BARUERI – SP | CP: 521 | CEP: 06320 – 971

## GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

### Política da qualidade

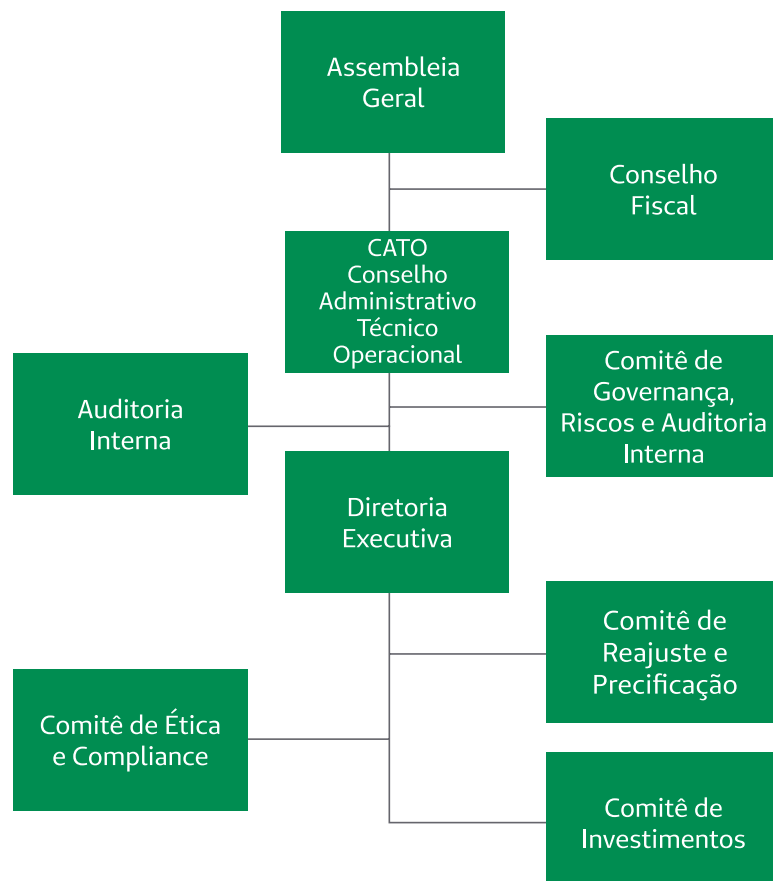
Desenvolver a melhoria contínua dos processos, buscando a satisfação dos clientes internos e externos, oferecendo serviços com qualidade e comprometimento, fortalecendo a Central Nacional Unimed no ramo da Saúde Suplementar, bem como integrando e assessorando suas sócias.



### Estrutura de governança corporativa

|102-18 |

Auditoria interna  
terceirizada com



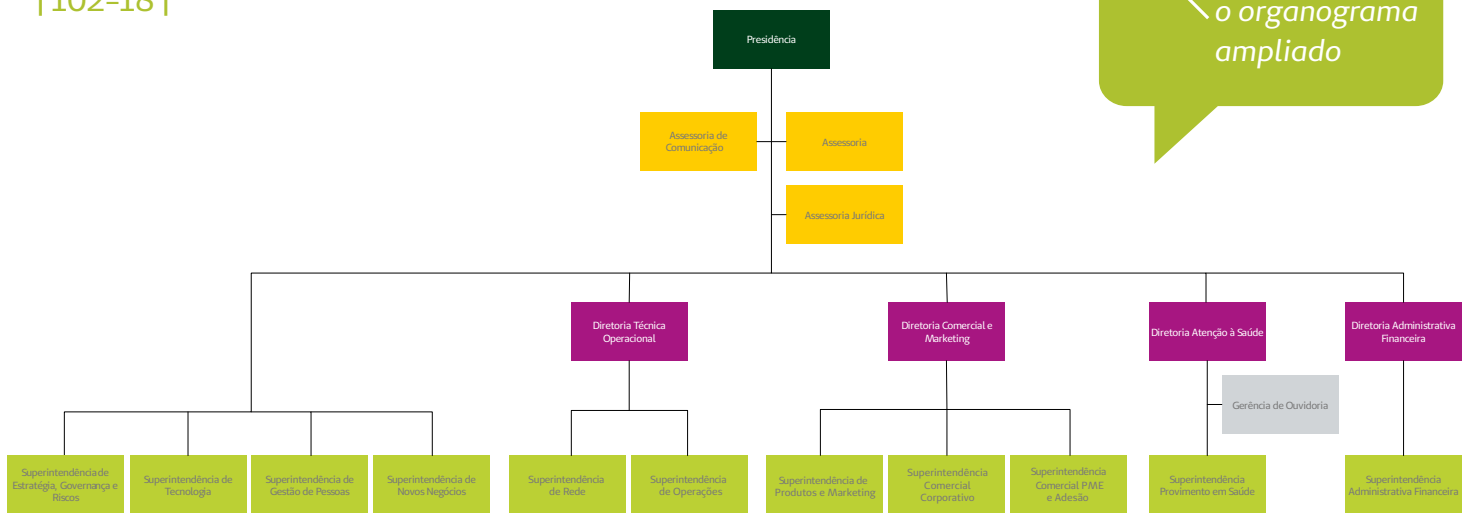


## GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

# Estrutura organizacional

| 102-18 |

Clique para ver o organograma ampliado



## Diretoria executiva

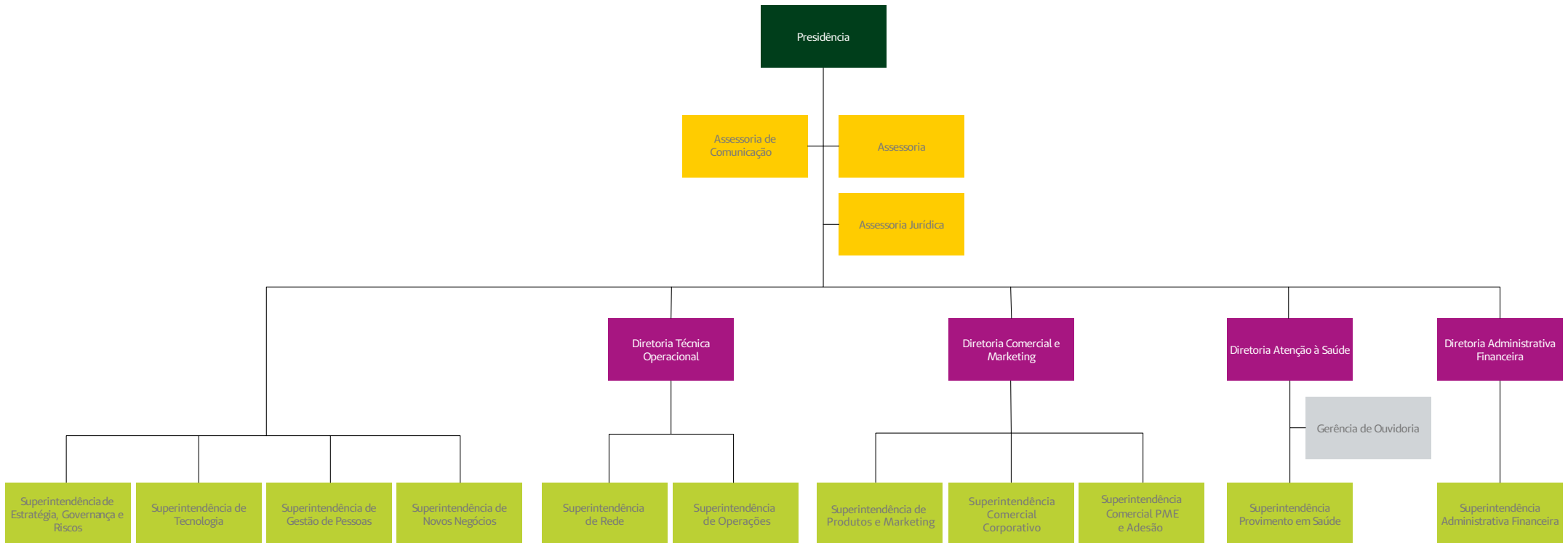


Da esquerda para a direita: **Sizenando da Silva Campos Júnior** (Diretor Comercial e Marketing), **Alexandre Augusto Ruschi Filho** (Presidente), **Márcio Pizzato** (Diretor Administrativo e Financeiro), **Antonio Abrão Nohra Neto** (Diretor de Atensão à Saúde), **Paulo Cesar Januzzi de Carvalho** (Diretor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



# Estrutura organizacional

< RETORNE À PÁGINA ANTERIOR





## GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

### Conselho administrativo, técnico e operacional

**Altair Carlos Pereira**  
*Federação Santa Catarina (SC)*

**Breno Álvares de Faria Pereira**  
*Unimed Goiânia (GO)*

**Carlos Castellano Silveira**  
*Unimed Nordeste/RS (RS)*

**Elias Bezerra Leite**  
*Unimed Fortaleza (CE)*

**Flávio da Costa Vieira**  
*Unimed Porto Alegre (RS)*

**Francisco Vieira de Oliveira**  
*Unimed Campina Grande (PB)*

**Hugo Campos Borges**  
*Unimed Juiz de Fora (MG)*

**Jamal Nasser Haddad**  
*Federação Mato Grosso do Sul (MS)*

**José Augusto Ferreira**  
*Unimed Belo Horizonte (MG)*

**José Francisco Moron Morad**  
*Unimed Sorocaba (SP)*

**José Martiniano Grillo Neto**  
*Unimed Rio Claro (SP)*

**José Windsor Angelo Rosa**  
*Unimed Campinas (SP)*

**Márcio de Oliveira Almeida**  
*Unimed Vitória (ES)*

**Omar Genha Taha**  
*Unimed Londrina (PR)*

**Orestes Barrozo Medeiros Pullin**  
*Unimed do Brasil*

**Rached Hajar Traya**  
*Unimed Curitiba (PR)*

**Rubens Carlos de Oliveira Júnio**  
*Unimed Cuiabá (MT)*

**Sávio de Moraes**  
*Unimed Uberlândia (MG)*

### Conselho fiscal

**José Nelson Simiquel Corrêa**  
*Unimed Caratinga (MG)*

**Pedro José de Oliveira Melo**  
*Unimed Caruaru (PB)*

**Danilo Garcia de Araújo**  
*Unimed Caçapava (SP)*

**Theo Fernando Bub**  
*Unimed Florianópolis (SC)*

**Elson Luiz Gatto Polo**  
*Unimed Araruama (RJ)*

**Marly Hirata Figueiredo**  
*Unimed Apucarana (PR)*





## GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

### Relação de Sócias

- 1 FEDERAÇÃO DA INCONFIDÊNCIA MINEIRA
- 2 FEDERAÇÃO DA ZONA DA MATA MINEIRA
- 3 FEDERAÇÃO DO ESTADO DE SANTA CATARINA
- 4 FEDERAÇÃO DO ESTADO DO CEARÁ
- 5 FEDERAÇÃO DO ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL
- 6 FEDERAÇÃO DO ESTADO DO PARANÁ
- 7 FEDERAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
- 8 FEDERAÇÃO INTERFEDERATIVA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
- 9 FEDERAÇÃO INTRAFEDERATIVA DO OESTE DO PARANÁ
- 10 FEDERAÇÃO INTRAFEDERATIVA DO TRIÂNGULO MINEIRO E ALTO DO PARANAÍBA
- 11 FEDERAÇÃO INTRAFEDERATIVA REGIONAL SUL DE MINAS
- 12 FEDERAÇÃO LESTE NORDESTE DE MINAS
- 13 UNIMED ABC
- 14 UNIMED ADAMANTINA
- 15 UNIMED AGRESTE MERIDIONAL
- 16 UNIMED ALAGOINHAS
- 17 UNIMED ALEGRETE
- 18 UNIMED ALFENAS
- 19 UNIMED ALTO DA SERRA
- 20 UNIMED ALTO JACUÍ
- 21 UNIMED ALTO PARANAÍBA
- 22 UNIMED ALTO SÃO FRANCISCO
- 23 UNIMED ALTO URUGUAI
- 24 UNIMED ALTO VALE
- 25 UNIMED ALÉM PARAÍBA
- 26 UNIMED AMPARO
- 27 UNIMED ANDRADAS
- 28 UNIMED ANDRADINA
- 29 UNIMED ANGRA DOS REIS
- 30 UNIMED ANÁPOLIS
- 31 UNIMED APUCARANA
- 32 UNIMED AQUIDAUANA
- 33 UNIMED ARAGUARI
- 34 UNIMED ARAGUAÍNA
- 35 UNIMED ARARAQUARA
- 36 UNIMED ARARAS
- 37 UNIMED ARARUAMA
- 38 UNIMED ARAXÁ
- 39 UNIMED ARAÇATUBA
- 40 UNIMED ARIQUEMES
- 41 UNIMED ASSIS
- 42 UNIMED AVARÉ
- 43 UNIMED BARBACENA
- 44 UNIMED BARRA DO GARÇAS
- 45 UNIMED BARRA DO PIRAI
- 46 UNIMED BARRA MANSA
- 47 UNIMED BARRETOS
- 48 UNIMED BATATAIS
- 49 UNIMED BAURU
- 50 UNIMED BEBEDOURO
- 51 UNIMED BELO HORIZONTE
- 52 UNIMED BELÉM
- 53 UNIMED BIRIGUI
- 54 UNIMED BLUMENAU
- 55 UNIMED BOA VISTA
- 56 UNIMED BOTUCATU
- 57 UNIMED BRAGANÇA PAULISTA
- 58 UNIMED BRASÍLIA
- 59 UNIMED BRUSQUE
- 60 UNIMED CABO FRIO
- 61 UNIMED CALDAS NOVAS
- 62 UNIMED CAMPINA GRANDE
- 63 UNIMED CAMPINAS
- 64 UNIMED CAMPO BELO
- 65 UNIMED CAMPO GRANDE
- 66 UNIMED CAMPOS
- 67 UNIMED CAMPOS DO JORDÃO
- 68 UNIMED CAPIVARI
- 69 UNIMED CARATINGA
- 70 UNIMED CARIRI
- 71 UNIMED CARUARU



## GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

72	UNIMED CASCAVEL	109	UNIMED EXTREMO OESTE CATARINENSE
73	UNIMED CATAGUASES	110	UNIMED EXTREMO SUL
74	UNIMED CATALÃO	111	UNIMED FEDERAÇÃO DO ESTADO DO MATO GROSSO
75	UNIMED CATANDUVA	112	UNIMED FEIRA DE SANTANA
76	UNIMED CAÇADOR	113	UNIMED FERNANDÓPOLIS
77	UNIMED CAÇAPAVA	114	UNIMED FLORIANÓPOLIS
78	UNIMED CENTRO - RS	115	UNIMED FORTALEZA
79	UNIMED CENTRO PAULISTA	116	UNIMED FOZ DO IGUAÇU
80	UNIMED CENTRO-OESTE PAULISTA	117	UNIMED FRANCA
81	UNIMED CERRADO	118	UNIMED FRANCISCO BELTRÃO
82	UNIMED CHAPECÓ	119	UNIMED FRUTAL
83	UNIMED CIANORTE	120	UNIMED GERAIS DE MINAS
84	UNIMED CIRCUITO DAS ÁGUAS	121	UNIMED GOIANÉSIA
85	UNIMED CONCÓRDIA	122	UNIMED GOIÂNIA
86	UNIMED CONFEDERAÇÃO DO CENTRO OESTE E TOCANTINS	123	UNIMED GOVERNADOR VALADARES
87	UNIMED CONSELHEIRO LAFAIETE	124	UNIMED GUARAPUAVA
88	UNIMED COOPERATIVA CENTRAL DE BENS E SERVIÇOS - CAPIVARI	125	UNIMED GUARARAPES
89	UNIMED CORUMBÁ	126	UNIMED GUARATINGUETÁ
90	UNIMED COSTA DO SOL	127	UNIMED GUARUJÁ
91	UNIMED COSTA OESTE	128	UNIMED GUARULHOS
92	UNIMED COSTA VERDE	129	UNIMED GUAXUPÉ
93	UNIMED CRICIÚMA	130	UNIMED GURUPI
94	UNIMED CRUZEIRO	131	UNIMED IBITINGA
95	UNIMED CUIABÁ	132	UNIMED IGUATÚ
96	UNIMED CURITIBA	133	UNIMED IJUÍ
97	UNIMED CURITIBANOS	134	UNIMED ILHÉUS
98	UNIMED CÁCERES	135	UNIMED IMPERATRIZ
99	UNIMED DIVINÓPOLIS	136	UNIMED INCONFIDENTES
100	UNIMED DO ES - FEDERAÇÃO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO	137	UNIMED IPAMERI
101	UNIMED FEDERAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA	138	UNIMED ITABIRA
102	UNIMED FEDERAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO	139	UNIMED ITABUNA
103	UNIMED DO SUDOESTE	140	UNIMED ITAJUBÁ
104	UNIMED DOURADOS	141	UNIMED ITAPETININGA
105	UNIMED DRACENA	142	UNIMED ITAPEVA
106	UNIMED DUQUE DE CAXIAS	143	UNIMED ITAQUI
107	UNIMED ENCOSTA DA SERRA/RS	144	UNIMED ITATIBA
108	UNIMED ERECHIM	145	UNIMED ITAÚNA
		146	UNIMED ITUIUTABA
		147	UNIMED JABOTICABAL
		148	UNIMED JACUÍ
		149	UNIMED JATAÍ





## GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

- 150 UNIMED JI-PARANÁ
- 151 UNIMED JOAÇABA
- 152 UNIMED JOINVILLE
- 153 UNIMED JOÃO MONLEVADE
- 154 UNIMED JOÃO PESSOA
- 155 UNIMED JUIZ DE FORA
- 156 UNIMED JUNDIAÍ
- 157 UNIMED LAGES
- 158 UNIMED LAVRAS
- 159 UNIMED LENÇÓIS PAULISTA
- 160 UNIMED LEOPOLDINA
- 161 UNIMED LESTE FLUMINENSE
- 162 UNIMED LESTE PAULISTA
- 163 UNIMED LIMEIRA
- 164 UNIMED LINS
- 165 UNIMED LITORAL
- 166 UNIMED LITORAL NORTE
- 167 UNIMED LITORAL SUL
- 168 UNIMED LONDRINA
- 169 UNIMED LORENA
- 170 UNIMED MACAPÁ
- 171 UNIMED MACEIÓ
- 172 UNIMED MACHADO
- 173 UNIMED MANAUS
- 174 UNIMED MARQUÊS DE VALENÇA
- 175 UNIMED MARÍLIA
- 176 UNIMED MATA SUL
- 177 UNIMED MERCOSUL
- 178 UNIMED MINEIROS
- 179 UNIMED MISSÕES
- 180 UNIMED MOCOCA
- 181 UNIMED MONTE ALTO
- 182 UNIMED MONTE CARMELO
- 183 UNIMED MORRINHOS
- 184 UNIMED MOSSORÓ
- 185 UNIMED MURIAÉ
- 186 UNIMED NATAL
- 187 UNIMED NORDESTE DO CEARÁ
- 188 UNIMED NORDESTE-RS
- 189 UNIMED NORDESTE PAULISTA
- 190 UNIMED NOROESTE CAPIXABA
- 191 UNIMED NOROESTE DE MINAS
- 192 UNIMED NOROESTE DO PARANÁ
- 193 UNIMED NOROESTE FLUMINENSE
- 194 UNIMED NORTE CAPIXABA
- 195 UNIMED NORTE DE MINAS
- 196 UNIMED NORTE DO MATO GROSSO
- 197 UNIMED NORTE DO PARANÁ
- 198 UNIMED NORTE FLUMINENSE
- 199 UNIMED NORTE GOIANO
- 200 UNIMED NORTE PAULISTA
- 201 UNIMED NORTE PIONEIRO
- 202 UNIMED NOVA FRIBURGO
- 203 UNIMED NOVA IGUAÇU
- 204 UNIMED OESTE DA BAHIA
- 205 UNIMED OESTE DO PARANÁ
- 206 UNIMED OESTE PAULISTA
- 207 UNIMED ORLÂNDIA
- 208 UNIMED OURINHOS
- 209 UNIMED PALMAS
- 210 UNIMED PARANAGUÁ
- 211 UNIMED PARANAÍ
- 212 UNIMED PARÁ DE MINAS
- 213 UNIMED PATO BRANCO
- 214 UNIMED PATOS DE MINAS
- 215 UNIMED PATROCÍNIO
- 216 UNIMED PAULISTANA
- 217 UNIMED PEDRO LEOPOLDO
- 218 UNIMED PELOTAS
- 219 UNIMED PENÁPOLIS
- 220 UNIMED PERNAMBUCO CENTRAL
- 221 UNIMED PETRÓPOLIS
- 222 UNIMED PINDAMONHANGABA
- 223 UNIMED PIRACICABA
- 224 UNIMED PIRAPORA
- 225 UNIMED PIRAQUEAÇU
- 226 UNIMED PIRASSUNUNGA
- 227 UNIMED PITANGUEIRAS
- 228 UNIMED PLANALTO CENTRAL - RS
- 229 UNIMED PLANALTO MÉDIO
- 230 UNIMED PLANALTO NORTE
- 231 UNIMED PONTA GROSSA
- 232 UNIMED PONTAL DO TRIÂNGULO
- 233 UNIMED PONTE NOVA
- 234 UNIMED PORTO ALEGRE
- 235 UNIMED POÇOS DE CALDAS
- 236 UNIMED PRESIDENTE PRUDENTE



## GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

- 237 UNIMED RECIFE
- 238 UNIMED REGIONAL DA BAIXA MOGIANA
- 239 UNIMED REGIONAL DE CAMPO MOURÃO
- 240 UNIMED REGIONAL DE CRATEUS
- 241 UNIMED REGIONAL DE JAÚ
- 242 UNIMED REGIONAL MARINGÁ
- 243 UNIMED REGIONAL SUL DE GOIÁS
- 244 UNIMED REGISTRO
- 245 UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA
- 246 UNIMED REGIÃO DA FRONTEIRA RS
- 247 UNIMED REGIÃO DA PRODUÇÃO
- 248 UNIMED RESENDE
- 249 UNIMED RIBEIRÃO PRETO
- 250 UNIMED RIO
- 251 UNIMED RIO BRANCO
- 252 UNIMED RIO CLARO
- 253 UNIMED RIO VERDE
- 254 UNIMED RONDONÓPOLIS
- 255 UNIMED RONDÔNIA
- 256 UNIMED SALTO / ITU
- 257 UNIMED SALVADOR
- 258 UNIMED SANTA BÁRBARA D'OESTE E AMERICANA
- 259 UNIMED SANTA MARIA
- 260 UNIMED SANTA RITA, SANTA ROSA E SÃO SIMÃO
- 261 UNIMED SANTA ROSA
- 262 UNIMED SANTO ANTÔNIO DE JESUS
- 263 UNIMED SANTOS
- 264 UNIMED SANTOS DUMONT
- 265 UNIMED SERGIPE
- 266 UNIMED SERRAS DE MINAS
- 267 UNIMED SERTÃOZINHO
- 268 UNIMED SETE LAGOAS
- 269 UNIMED SOBRAL
- 270 UNIMED SOROCABA
- 271 UNIMED SUDESTE PAULISTA
- 272 UNIMED SUDOESTE DE MINAS
- 273 UNIMED SUL CAPIXABA
- 274 UNIMED SUL DO PARÁ
- 275 UNIMED SUL MINEIRA
- 276 UNIMED SÃO CARLOS
- 277 UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
- 278 UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
- 279 UNIMED SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
- 280 UNIMED SÃO JOÃO DEL REI
- 281 UNIMED SÃO JOÃO NEPOMUCENO
- 282 UNIMED SÃO LUÍS
- 283 UNIMED SÃO PAULO
- 284 UNIMED SÃO ROQUE
- 285 UNIMED SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO
- 286 UNIMED TATUÍ
- 287 UNIMED TAUBATÉ
- 288 UNIMED TERESINA
- 289 UNIMED TERESÓPOLIS
- 290 UNIMED TRÊS CORAÇÕES
- 291 UNIMED TRÊS LAGOAS
- 292 UNIMED TRÊS PONTAS
- 293 UNIMED TRÊS RIOS
- 294 UNIMED TRÊS VALES
- 295 UNIMED TUBARÃO
- 296 UNIMED TUPÃ
- 297 UNIMED UBERABA
- 298 UNIMED UBERLÂNDIA
- 299 UNIMED UBÁ
- 300 UNIMED URUGUAIANA
- 301 UNIMED VALE DAS ANTAS
- 302 UNIMED VALE DO AÇO
- 303 UNIMED VALE DO CARANGOLA
- 304 UNIMED VALE DO CAÍ
- 305 UNIMED VALE DO IGUAÇU
- 306 UNIMED VALE DO JAGUARIBE
- 307 UNIMED VALE DO JAURÚ
- 308 UNIMED VALE DO PARAÍBA
- 309 UNIMED VALE DO PIQUIRI
- 310 UNIMED VALE DO SEPOTUBA
- 311 UNIMED VALE DOS SINOS
- 312 UNIMED VALE DO SÃO FRANCISCO
- 313 UNIMED VALE DO SÃO PATRÍCIO
- 314 UNIMED VALE DO URUCUIA
- 315 UNIMED VALENÇA
- 316 UNIMED VALES DO TAQUARI E RIO PARDO
- 317 UNIMED VARGINHA
- 318 UNIMED VERA CRUZ
- 319 UNIMED VERTENTE DO CAPARAÓ
- 320 UNIMED VIDEIRA
- 321 UNIMED VILHENA
- 322 UNIMED VITÓRIA
- 323 UNIMED VOLTA REDONDA
- 324 UNIMED VOTUPORANGA
- 325 UNIMED/RS
- 326 UNIODONTO DO BRASIL



## GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

| 102-12, 102-13 |

### Cartas, princípios e filiações

- **Global Reporting Initiative (GRI):** adoção dos padrões da instituição nos Relatórios de Gestão desde 2010
- **Pacto Global:** lançado no ano 2000 pela Organização das Nações Unidas (ONU), propõe a adoção de 10 princípios empresariais para transformar o planeta
- **OCB – Organização das Cooperativas Brasileiras**
- **Instituto Ethos**
- **Coop Health**
- **Coop International Co-operative Alliance**





# SAÚDE SOCIAL

O plano de saúde é uma das maiores conquistas dos cidadãos. Isso é amplamente reconhecido pelas empresas que valorizam a qualidade de vida de seus colaboradores. Para quem se propõe a ser referência no mercado de saúde, esta conscientização melhora as práticas e a eficiência da medicina suplementar.





SAÚDE SOCIAL

| 102-9 |

## Cadeia de Fornecedores

Há duas categorias de fornecedores de serviços: os de saúde e os administrativos. Os mais estratégicos, e que representam a maior parte dos fornecedores, são os serviços de saúde. Por atenderem diretamente os clientes da Central Nacional Unimed, oferecem maior risco ao negócio.

De atuação nacional, a maioria de seus fornecedores de serviços de saúde são indiretos: rede de prestadores e cooperados

das cooperativas Unimed. Foram repassados, em 2018, R\$ 3,3 bilhões para pagamento dessa rede de atendimento. Sua gestão é feita por meio do relacionamento com as 345 cooperativas Unimed, com 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 clientes.

## Fornecedores de Serviços de Saúde

FORNECEDORES DE SERVIÇOS DE SAÚDE	2018
<b>REDE CREDENCIADA DE PRESTADORES (SISTEMA UNIMED)</b>	
Hospitais	2.506
Prontos Atendimentos	42
Laboratórios	5.551
Centro de Diagnósticos e Terapias	2.012
<b>REDE PRÓPRIA DE RECURSOS MÉDICO-HOSPITALARES (SISTEMA UNIMED)</b>	
Médicos Cooperados	115.024
Hospitais	119
Hospitais - Dia	15
Prontos Atendimentos	199
Laboratórios	102
Centros de Diagnósticos e Terapias	131
<b>REDE CREDENCIADA DE PRESTADORES DA CENTRAL NACIONAL UNIMED</b>	
Clínicas	1.577
Hospitais	228
Centros de Diagnósticos e Terapias	199
Home Care/Remoção	60
Serviços Complementares de Apoio	68
Núcleo de Atendimento Unimed (NAU)	1



## SAÚDE SOCIAL

### Saúde e Segurança do Cliente

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

Em 2018, todo o empenho da cooperatativa culminou em importantes certificações nacionais e internacionais, conquistas também alcançadas pelo Sistema Unimed.

Aprimorar os processos e projetos que visem a melhoria das condições de saúde e segurança do cliente permanece como um dos principais desafios e focos da atual gestão da Central Nacional Unimed.

Os maiores impactos da operadora, positivos

e negativos, estão diretamente ligados à prestação de serviços de saúde nas localidades onde estão os nossos clientes. Como forma de gerir estes impactos, a operadora desenvolve uma série de iniciativas.

Dentro desta estratégia a Central Nacional Unimed buscou a acreditação da RN 277, **referente ao Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados**, instituída pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.



## SAÚDE SOCIAL

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

## Em destaque

## Certificações da Central Nacional Unimed



**Programa de Acreditação das Operadoras** – A Central Nacional Unimed foi contemplada com o selo ouro da Resolução Normativa 277, que qualifica as operadoras de planos de saúde em níveis de excelência de operação. Com isso, a cooperativa entrou para um seleto grupo com qualidade atestada pela Agência Nacional de Saúde, certificados nos padrões: Melhoria contínua da qualidade, Qualidade e desempenho da rede credenciada, Gerenciamento dos serviços de saúde, Satisfação dos beneficiários, Gerenciamento de doenças e promoção da saúde, Estrutura e operação e Gestão.



**ISO 9001:2015** – Como resultado do fortalecimento em boas práticas e governança, a Central Nacional Unimed comemorou, em 2018, a conquista da ISO 9001:2015. A certificação estabelece padrões de referência para gestão de qualidade.



**Certificação de Governança e Sustentabilidade** – A cada dois anos a Unimed do Brasil certifica as Cooperativas Médicas do Sistema Unimed. A Certificação integra aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade com avaliação de indicadores sociais, ambientais e econômicos alinhados a boas práticas de mercado. A Central Nacional recebeu a certificação “Nível Ouro”.

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

## Certificações do Sistema Unimed

Fonte: ANS

	2018	2017
NÍVEL 1 - OURO	34	30
NÍVEL 2- PRATA	4	2
NÍVEL 3- BRONZE	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>33</b>

PORTE DAS UNIMEDS	2018	2017
Até 19 mil vidas	5	3
De 20 mil a 99 mil vidas	23	19
Acima de 100 mil vidas	11	11
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>33</b>

Além do **Programa de Acreditação das Operadoras**, várias Unimeds têm trabalhado para certificar seus processos de gestão com base na ISO 9001:2015, que também contribui para a melhoria de processos de qualidade. Entre as Unimeds associadas, 74 possuem algum tipo de certificação ou acreditação, o que representa 23% de Unimeds reconhecidas em requisitos de qualidade.

UNIMEDS CERTIFICADAS ISO 9001-2015	2018	2017
	35	5



## SAÚDE SOCIAL

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

### **Qualificação da Rede Direta de Recursos Médico Hospitalares**

#### **Certificações de Qualidade da Rede de Recursos de Saúde**

A cooperativa desenvolveu o programa de qualificação da rede credenciada, que avalia sua Rede Prestadora de Serviços Assistenciais, ponderando suas características às necessidades legais e estruturais desejadas.

São avaliados o cumprimento das normas legais pertinentes a cada tipo de prestador, a qualidade assistencial, estrutura física, indicadores, segurança do paciente, normas e protocolos.

Para os hospitais que não conseguiram atender aos requisitos exigidos, é disponibilizado treinamento com foco em questões relacionadas à segurança do paciente.

O processo irá gradativamente envolver toda a rede de recursos credenciados diretos.

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

- padrões estruturais, tecnológicos e protocolos de atendimento assistencial necessários para garantir a segurança dos beneficiários da operadora, com base nas instruções preconizadas pela Resolução ANVISA RDC N° 50, de 21 de fevereiro de 2002.

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

Total de recursos credenciados diretos	2.131
Total de prestadores avaliados/qualificados	90
% de prestadores qualificados	4,22%

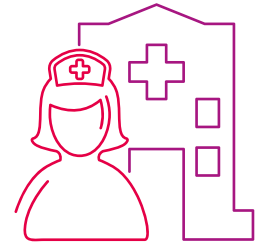






## SAÚDE SOCIAL

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



### Hospitais Acreditados/Certificados Credenciados Diretos da Central Nacional Unimed

Total de hospitais credenciados diretos	228
Total hospitais certificados/acreditados	96
% de recursos acreditados/certificados	42%

### Recursos Próprios Acreditados / Certificados do Sistema Unimed

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

Os dados de rede de serviços de saúde acreditados/certificados ao lado referem-se apenas aos recursos próprios do 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.

A remuneração da rede prestadora de serviços de saúde atualmente é pactuada considerando condições comerciais, conforme práticas do mercado de saúde.

Está em estudo, dentro do processo de qualificação da rede credenciada, um modelo de remuneração por performance.

A Central Nacional Unimed também vem investindo em tecnologia para aprimorar seus processos com a rede prestadora por meio de conectividade, sempre na busca de mais agilidade e eficiência para o cliente.



## SAÚDE SOCIAL

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

A Unimed do Brasil, em parceria com a consultoria da Thymus, criou o programa **Jeito de Cuidar Unimed**, que tem o objetivo de disseminar e evoluir a cultura com foco no cliente em cada uma das cooperativas do Sistema Unimed. A ideia é levar a essência da marca (cuidar) e os atributos (próxima, humana, cooperativa e especialista) para todas as experiências dos beneficiários com o plano de saúde.

A Central Nacional Unimed tem trabalhado a campanha com seus diversos públicos. Um dos exemplos é a campanha que desenvolveu para suas sócias em 2018, passando a mensagem

de que as cooperativas estão “Trilhando Juntas”. O objetivo foi retribuir todo o esforço e empenho construído em seus 20 anos de história, enfatizando o cooperativismo e a qualidade do atendimento em todo o país. Entre as iniciativas, promoveu palestras com foco no Jeito de Cuidar Unimed e diversas singulares receberam a psicóloga Ana Claudia Vanzelli, especialista em comportamento, com sua apresentação “Atender com amor”. De forma divertida e emocionante, a profissional levou aos participantes importantes conceitos sobre relacionamento, empatia e excelência. Foram 17 UnimedS treinadas e mais de mil profissionais atingidos.



## SAÚDE SOCIAL

## Programas de Gestão da Saúde

### *Um dos principais focos é a mudança do atual modelo de gestão*

Iniciada em 2018, a mudança do modelo de gestão assistencial atual para Atenção Integral à Saúde é o principal foco da cooperativa.

Seguindo as tendências mundiais, e avançando cada vez mais em novas tecnologias da saúde no Brasil, tem a premissa do cuidado integral, por meio de uma equipe que tem por referência o médico da família – profissional com foco em atenção básica e ampla capacitação em diversas áreas da medicina.

A Atenção Integral à Saúde oferece um cuidado personalizado, pautado em confiança, prevenção e acessibilidade. O cliente está no centro do cuidado, guiado pelo médico que lidera a equipe, com o qual estabelece

relacionamento de longo prazo. A maioria das intercorrências é solucionada por este time. Quando necessário, o paciente é encaminhado para consultas e exames.

Nesse contexto, 2018 foi marcado pela efetiva implantação da Atenção Integral à Saúde com a inauguração de três clínicas especializadas em:

- São Bernardo do Campo (São Paulo);
- Santo André (São Paulo);
- Salvador (Bahia).

	2018	2017
Pacientes acompanhados	16.222	8.819





## SAÚDE SOCIAL

Os profissionais que compõem o time de cuidado, em todas as clínicas, são: médico de família, enfermeiro, psicólogo, fisioterapeuta e nutricionista. O time é responsável pela organização e coordenação do cuidado ao longo de todo percurso assistencial. O modelo assistencial é alicerçado em quatro pilares fundamentais:

- acessibilidade;
- longitudinalidade;
- integralidade;
- coordenação do cuidado.

Também foi consolidada a metodologia que possibilita a identificação dos beneficiários com potencial de elegibilidade para o Programa Gestão da Saúde, que monitora beneficiários identificados, por meio de

análises preditivas, como médio e alto risco nas seguintes linhas de cuidado:

- doenças cardio e cerebrovasculares;
- diabetes;
- obesidade;
- doenças respiratórias crônicas (asma e doença pulmonar obstrutiva crônica);
- patologia de coluna;
- diabetes *mellitus*;
- gestantes de alto risco;
- oncologia (mama, colo do útero, próstata, colorretal e pulmão).

Por meio de análises preditivas e o uso da estatística para encontrar padrões que auxiliem nas tomadas de decisões, o primeiro modelo implantado foi focado em identificar os indivíduos com risco de apresentar o primeiro evento cardiovascular.

36

## Atendimento diferenciado aos pacientes

A cooperativa realiza monitoramento dos beneficiários e envia aconselhamentos em saúde por meio de SMS e/ou e-mails, com periodicidade mensal e foco na educação em saúde, sensibilizando os beneficiários ao autocuidado.

Todos os inscritos nos diversos programas citados 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.



## SAÚDE SOCIAL

### Programa para gestantes

A operadora mantém ainda um programa específico para gestantes. Elas recebem ligações telefônicas mensais de uma equipe de enfermagem, com especialização em Obstetrícia.

Após o parto, fica à disposição uma Central de Atendimento 24 horas, sete dias por semana, que esclarece dúvidas e fornece aconselhamentos específicos para o bebê ao longo do primeiro ano de vida.



	2018	2017
Total de monitoramento telefônico para gestantes	4.891	2.778

	2018	2017
Total de orientações telefônicas para bebês	936	432

### Programa Especialista em Você Projeto Idoso Bem Cuidado

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) propõe às operadoras um modelo de atenção aos idosos – o projeto **Idoso Bem Cuidado**. Trata-se de um programa específico para beneficiários com idade superior a 60 anos e está baseado no conceito de integralidade assistencial com a estrutura da tecnologia de informação.

A Central Nacional Unimed aderiu ao programa e em sua versão intitulou-o “Especialista em Você”. Nele os cuidados com o paciente são gerenciados por uma equipe multidisciplinar ancorada na expertise do médico generalista, personalizando a atenção ao envelhecimento

saudável da população. O modelo assistencial é organizado em lógica de rede.

É composta por médicos da atenção básica, equipe multidisciplinar, planejamento da transição de cuidado, atenção domiciliar, central telefônica de orientação à saúde, formada por enfermeiros, e central de atendimento às urgências e emergências 24 horas.

O registro de todos os atendimentos é realizado em prontuário eletrônico único, com acesso em plataforma web, o que possibilita o compartilhamento das informações de saúde

## SAÚDE SOCIAL

dos participantes por todos os profissionais e instâncias da rede de cuidado.

Desta forma, a Central Nacional Unimed busca

### Programa de Gestão da Saúde

	2018	2017
Custo per capita	-22%	-11,30%
Média de permanência hospitalar	-29%	-26,50%
Beneficiários ativos	16.222	8.819

a gestão efetiva focada na melhora do perfil de saúde de seus beneficiários com doenças crônicas e a consequente gestão de custos assistenciais.

### Programa Especialista em Você

	2018	2017
Custo per capita	-27,9%	-25%
Média de permanência hospitalar	-32%	-44%
Beneficiários ativos	4.339	4.771

## Núcleo de Atenção Domiciliar

O Núcleo de Atenção Domiciliar implantou recentemente o Núcleo de Inovação Clínica (NIC), que monitora os beneficiários internados na rede direta e indireta dos hospitais credenciados e verifica a possibilidade de desospitalização segura. A equipe realiza ainda a captação para os programas de promoção e prevenção à saúde realizados pela Central Nacional Unimed.

O Núcleo oferece ainda um programa voltado para acompanhamento ao cuidador, pois entendemos que o sucesso do cuidado está nesse profissional que requer também uma atenção especial.



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

## SAÚDE SOCIAL

## Principais canais de relacionamento com o cliente

### Central de Atendimento 24 horas



	2018	2017
Ligações atendidas	1.585.422	1.591.542

### Atendimento presencial disponível nas Unidades:

Tatuapé (SP)  
Brasília (DF)  
Salvador (BA)  
Santo Antônio de Jesus (BA)  
São Luís (MA)



## Equipe de pós-vendas foco no cliente

A Central Nacional Unimed conta com uma equipe de pós-vendas responsável pelo relacionamento próximo com profissionais de Recursos Humanos das empresas clientes. O trabalho em conjunto tem o objetivo de controlar a sinistralidade e garantir a qualidade da assistência à saúde. Esta proximidade com o cliente se traduz também na implantação de novos contratos, para garantir que novos beneficiários tenham todas as informações e apoio necessários ao ingressar no plano de saúde.

**Os profissionais de RH das empresas clientes contam ainda com diversos eventos de relacionamento e atualização de informações.**



## SAÚDE SOCIAL

## Eventos de relacionamento e desenvolvimento com o Sistema Unimed

A Central Nacional Unimed tem participado de eventos representativos do Sistema Unimed como forma de expandir sua atuação em diversos segmentos, propagar as atividades da cooperativa e manter as sócias atualizadas sobre o desempenho econômico financeiro, gestão e operação e parceria comercial da cooperativa.

Os encontros são oportunidades, ainda, para a promoção de reuniões que discutam temas

e projetos estratégicos, treinamentos de capacitação, ou palestras que auxiliem no desenvolvimento dos executivos das sócias. Sempre com foco também em garantir um atendimento uniforme para o beneficiário da Central Nacional Unimed, que pode ser cuidado em qualquer Unimed sócia do país.

A Central Nacional Unimed também promove anualmente o **Prêmio Nacional Unimed de Atendimento**. Por meio de uma empresa especializada, avalia o atendimento de todas as cooperativas Unimed que, voluntariamente, se inscrevem. Em 2018, as que tiveram a melhor avaliação, em seus respectivos portes, foram premiadas com uma viagem a Portugal para conhecer o modelo assistencial de atenção primária, considerado referência no mundo.



- *Simpósio das Unimeds do Estado de Santa Catarina*
- *Simpósio das Unimeds do Estado de São Paulo*
- *Simpósio das Unimeds do Estado do Rio de Janeiro*
- *Simpósio das Unimeds dos Estados do Espírito Santo e Minas Gerais*
- *Simpósio das Unimeds do Estado do Paraná*
- *Simpósio Unimed Cerrado*
- *Convenção Nacional Unimed*





## SAÚDE SOCIAL

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

### Ouvidoria

A Central Nacional Unimed acredita que a confiança e o cuidado são a base das boas relações. Por isso está sempre disponível para ouvir e dialogar com os beneficiários. Sobretudo por meio de sua Ouvidoria, canal de comunicação de segunda instância, que tem a missão de representar o cliente dentro da Central Nacional Unimed com total independência e imparcialidade, atendendo a resolução normativa 323 da Agência Nacional de Saúde.

A área assegura a defesa dos direitos contratuais dos clientes e busca soluções para as manifestações apresentadas, transformando-as em ferramentas para o aprimoramento dos processos internos e otimização das melhorias nos serviços prestados. Esse atendimento não substitui a atuação dos canais padrões disponíveis, portanto, deve ser utilizado em casos que o beneficiário já tenha solicitado auxílio na Central de Atendimento, no Fale Conosco ou Atendimento Presencial e não tenha encontrado uma solução satisfatória.

Em 2018, A Central Nacional Unimed participou do piloto do Programa Ouvidoria de Excelência, promovido pela Unimed do Brasil e foi certificada com o nível de excelência. O programa, desenvolvido em parceria com o Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Cooperativo Unimed e apoio da consultoria IBRC (Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente), inclui diversas ações de estruturação e revisão de processos para atingir a qualidade deste importante canal do beneficiário com a cooperativa. Ao todo, foram 39 itens avaliados para garantir a certificação.

### *Demandas e reclamações*

Durante o período não ocorreram denúncias por não conformidade relativas a códigos voluntários que a empresa subscreve. Estão relatadas abaixo todas as demandas recebidas pelos canais oficiais da operadora, independentemente do tipo. Nem todas geraram multas ou indenizações.

| 416-2, 419-1, 103-2, 103-3 |

### *Número total de demandas e casos de não conformidade recebidos*

	2018	2017
ANS	2.453	2.129
Procon	254	355
Judiciário	3.244	3.880
Reclame Aqui	488	353
Ouvidoria	3.717	3.120
Central de Atendimento	134.538	136.455

### *Número total de demandas e casos de não conformidade com respostas conclusivas*

	2018	2017
ANS	1.906	1.901
Procon	26	13
Judiciário	3.588	3.327
Reclame Aqui	488	353
Ouvidoria	3.633	3.104
Central de Atendimento	134.331	136.352
Valor total de indenizações por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	R\$ 47.354.673,20	R\$ 23.218.330,28



## SAÚDE SOCIAL

| 417-1, 417-2 |

### Conformidade

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

| 416-2, 419-1, 103-2, 103-3 |

A cooperativa mantém todos os seus produtos e serviços em consonância com o Código de Defesa do Consumidor e atende às requisições da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Contudo, houve algumas situações que resultaram no pagamento de R\$ 18.256.919,17 em multas ao órgão regulador, sendo que 85% são de eventos ocorridos em exercícios anteriores.

Também foram pagos R\$ 29.097.754,03 em indenizações judiciais cíveis a clientes, sendo que 82% dos pagamentos realizados foram de demandas judiciais ajuizadas também em anos anteriores.

Não identificamos outras situações, além das já descritas, de não conformidades com demais leis e regulamentos.

**89,1% dos clientes estão satisfeitos com a experiência na utilização da rede de atendimento.**

A última pesquisa foi realizada em setembro de 2017 com seus beneficiários em todo o território nacional, por meio do Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC).

A pesquisa seguiu as premissas estabelecidas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Como resultado, a Central Nacional Unimed foi avaliada com mais de 80% de menções entre muito bom e bom quanto a satisfação dos clientes em geral, no patamar de conformidade nessas questões.

Um dos destaques da pesquisa foi a avaliação da atenção em saúde recebida no atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos, entre outros, considerada positiva por 89,1% dos entrevistados.

**Resultado de pesquisa de satisfação**



clientes Recursos Humanos  
**75% satisfeitos**



clientes beneficiários  
**81% satisfeitos**

Campo: Agosto/2017



## SAÚDE SOCIAL

### Avaliação social de fornecedores

| 414-1, 412-3 |

98% 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.

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.

No início de 2018, a Central Nacional Unimed finalizou o planejamento para a estruturação da área de *Compliance* e a contratação de colaboradores com foco específico para esse importante tema. Com isso, foram dados passos importantes para

aprimorar a conformidade e o atendimento a regulamentações internas e externas, o combate à corrupção, além da disseminação e aculturação de seus colaboradores e representantes em assuntos relacionados a *Compliance*.

Por meio de seu Programa de Integridade, iniciou o processo de *Due Diligence* Reputacional para avaliar os públicos que possuem um relacionamento significativo e essencial à operação. Com isto, a Central Nacional Unimed cria uma ferramenta que auxilia na mitigação de possíveis riscos de imagem e reputação, identificando e analisando informações públicas com a supervisão de uma empresa especializada no assunto.

Esse processo considerou como público alvo um grupo de fornecedores críticos e estratégicos para a Central Nacional Unimed.





## SAÚDE SOCIAL

| 401-1 |

**Emprego****Número total de empregados e taxas de novas contratações e rotatividade**

## FAIXA ETÁRIA

	Admissões	Demissões	Rotatividade
Abaixo de 30 anos	129	81	38,89%
De 30 a 50 anos	313	336	33,77%
Acima de 50 anos	14	49	26,47%
Total	456	466	34,05%

## GÊNERO

	Admissões	Demissões	Rotatividade
Feminino	348	337	34,60%
Masculino	108	129	32,92%
Total	456	466	34,05%

## REGIÃO

	Admissões	Demissões	Rotatividade
Sul	0	0	0,00%
Sudeste	425	449	34,60%
Norte	3	0	0,00%
Nordeste	24	13	26,81%
Centro-Oeste	4	4	26,67%
Total	456	466	34,05%

Os índices de rotatividade são justificados pela terceirização de algumas áreas.





## SAÚDE SOCIAL

| 405-1 |

**Benefícios concedidos a empregados de tempo integral – não oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações**

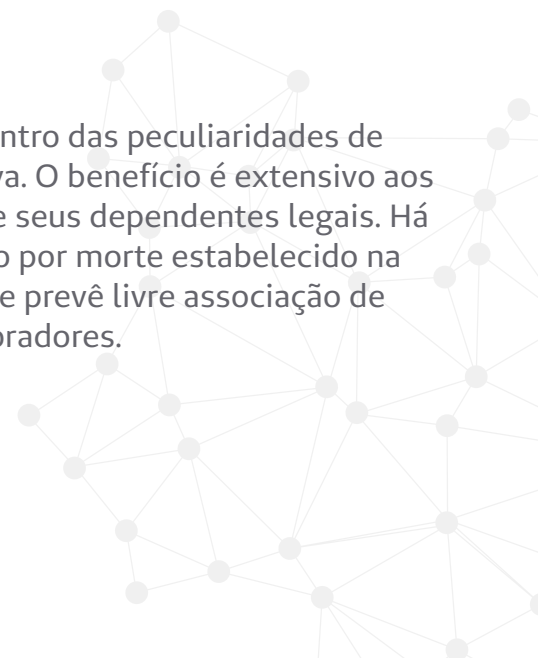
	CLT	Estagiários	Temporários	Diretores
Refeição	X	X	X	
Alimentação	X	X		
Auxílio Creche	X			
Assistência Médica	X	X		X
Garantia Funeral	X	X		X
Assistência Odontológica – livre adesão	X			
Farmácia	X			
Seguro de Vida	X			X
Acidentes Pessoais				X
Incentivo Educação	X			
Incentivo Idiomas	X			
Parcerias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

45

| 102-41, 403-4 |

A cláusula 25ª da convenção coletiva do sindicato da categoria abrange 100% de colaboradores e jovens aprendizes, o que assegura o direito de todo empregado ter assistência médico-hospitalar gratuita por meio de plano regulamentado nos termos da

lei 9656/98, 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.



## SAÚDE SOCIAL

| 401-3 |

**Retornos após licenças maternidade/paternidade**

	Homens	Mulheres
Empregados com direito a tirar licença maternidade/paternidade	360	990
Empregados que tiraram licença maternidade/paternidade	15	63
Empregados que retornaram ao trabalho após tirar licença maternidade/paternidade	15	63
Empregados que retornaram ao trabalho após as licenças e continuaram na empresa após 12 meses	15	47
Taxas de retorno ao trabalho e retenção de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade	100%	75%

46

**Avaliação de Desempenho**

| 404-3, 103-2, 103-3 |

Os colaboradores têm a oportunidade de receber *feedback* formal dos gestores por meio da Avaliação por Competências realizada semestralmente. Todos recebem um retorno informal tanto dos gestores quanto da área de recursos humanos, quando solicitado no decorrer do ano para aprimoramento do desempenho.

A área de Gestão de Pessoas acompanha todos os resultados das avaliações dos Programas de Desenvolvimento Individual

direcionando os colaboradores para as ações de desenvolvimento ao longo do ano.

Todos os resultados são acompanhados pela área de Recursos Humanos.

**Receberam feedback da Avaliação de Desempenho**

	2018	2017
Feminino	49%	74%
Masculino	56%	63%
Total de colaboradores do corpo funcional que foram formalmente avaliados	52%	71%



## SAÚDE SOCIAL

| 404-2, 103-2, 103-3 |

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

## *Programa de Planejamento para Aposentadoria*

Realização de quatro palestras:

Gestão Financeira

Aspectos Psicológicos e Sociais

Perspectiva e Planejamento Futuro

Qualidade de Vida e Saúde



**22** participantes

**8** horas por participante

**Não há mecanismos implantados para avaliar a eficácia do programa. Este processo está em fase de ajustes para 2019.**

| 404-2, 103-3 |

## *Programa de Aconselhamento de Carreira*

No último ano, a área de Gestão de Pessoas disponibilizou atendimentos individuais, que contribuiram para que colaboradores avaliassem as suas carreiras e, por meio de uma consultoria personalizada, encontrassem as melhores formas para conduzir sua vida profissional.

Todos podem se inscrever, diretamente com responsáveis da área, que organizam os agendamentos para os interessados.

Após um semestre do fim da participação, os colaboradores são convidados para uma palestra de encerramento do programa e são estimulados a desenvolverem um plano de ação sobre sua carreira, além de acompanharem movimentações de promoções internas.



**20** participantes

**44** horas para atendimento individual por consultor de gestão de carreira



SAÚDE SOCIAL

| 402-1 |

### Relações Sindicais

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

| 403-1, 403-2 |

### CIPA

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

100% dos colaboradores estão representados na CIPA.

Não ocorreram situações envolvendo doenças ocupacionais ou óbitos decorrentes de acidentes no trabalho no período. Em 2018 foram perdidos 157 dias úteis em decorrência de 19 acidentes, sendo todos de trajeto. Os cálculos e controles relacionados ao tema seguem a portaria nº 3214, art. 154 a 201 da CLT.

#### *Tabela de ocorrências de acidentes por unidade e gênero*

Matriz - São Paulo	Feminino	Masculino
Entorse/contusão	7	0
Fratura	2	0
Ferimentos leves	1	0
Pamplona	Feminino	Masculino
Entorse/contusão	1	0
Fratura	0	1
Tatuapé	Feminino	Masculino
Entorse/contusão	6	0
Fratura	1	0





## SAÚDE SOCIAL

### Qualidade de vida e bem-estar dos colaboradores

Os indicadores de saúde e bem-estar dos colaboradores são um dos principais focos de atuação da área de Gestão de Pessoas.

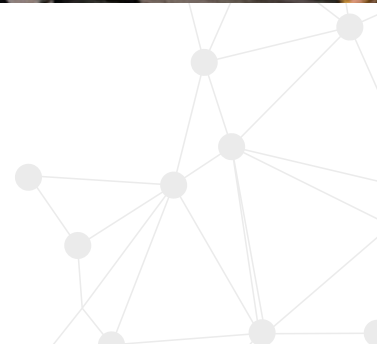
A Central Nacional Unimed deu continuidade ao “Programa Inspire Saúde”, que abrange ações de qualidade de vida para o colaborador e seus dependentes. Com base no levantamento de dados de saúde dos colaboradores, também foi promovido o Programa Na Medida e de Redução Alimentar. O objetivo é incentivar colaboradores com IMC (Índice de Massa Corporal) igual ou maior do que 25 a adotarem novos hábitos de saúde e alimentação. No último ano,



96 colaboradores participaram de palestras e atividades lúdicas relacionadas à saúde do coração, combate ao colesterol e obesidade.

### Outras ações para colaboradores

- Aniversariantes do Mês
- Day Off – o colaborador folga no dia do seu aniversário
- Dia da Mulher
- Dia das Mães
- Dia dos Pais
- Programa para Gestantes
- Dia da Secretária
- Dia das Crianças
- Destaque CNU
- Ginástica Laboral
- Dia da Voz – Central de Atendimento
- Atividade de Relaxamento – Central de Atendimento
- Ergonomia
- Campanha de vacinação (Gripe)





SAÚDE SOCIAL

## Treinamento e educação

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

A cooperativa oferece um programa anual de treinamento a todos os colaboradores da empresa de acordo com as competências essenciais da organização, bem como cursos focados nas necessidades específicas de desenvolvimento. Todos com 100% de subsídio.

### Receberam algum treinamento com foco no desenvolvimento profissional

Cargo funcional	Média de horas de treinamento por gênero e cargo	
	Masculino	Feminino
Superv./Coord./ Líder/Consultor	9	14
Superintendente / Gerente	11	12
Presidente / Vice Presidente	34	0
Demais cargos	13	15

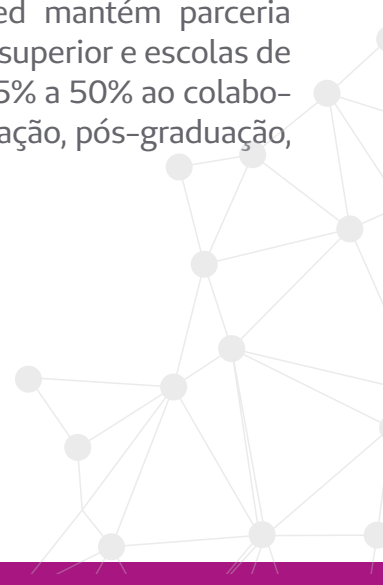
	2018	2017
Colaboradores que receberam treinamento	90%	93%
Quantidade de horas	29.131	36.894

Gênero		Total de horas por gênero	Média de horas de treinamento por gênero
Masculino	300	7.528	25
Feminino	914	21.603	24

### Principais temas

- *Workshop* de Atendimento ao Cliente
- *Workshop* Jeito de Cuidar
- Curso de Redação Empresarial e Atualização Gramatical
- Curso de *Coaching* e *Feedback*
- Curso Fortalecimento de Equipes – Método Vivencial
- Curso de Jornada Emocional – Agregando Valor com as Cinco Competências Emocionais
- Curso de Programação Neurolinguística
- Curso Excel (Básico, Intermediário, Avançado e Dashboard)
- Curso de *Power Point* Completo
- Curso de Técnicas de Negociação
- Palestra – Excelência no atendimento – Metodologia Disney
- Palestra “Felicidade... uma questão de escolha”
- Esquete teatral de Sensibilização para Inclusão
- Palestra Motivação, Desenvolvendo as Competências no Mundo Corporativo
- Oficina de Maquiagem
- Oficina de Monitoria Esportiva
- Palestra de Planejamento Financeiro
- Palestra Nutrição: Reeducando Para Uma Vida Melhor

A Central Nacional Unimed 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.





SAÚDE SOCIAL

### Satisfação interna

#### Resultado da Pesquisa de Clima

Valorização e Reconhecimento para o Colaborador e Incentivos	75%
Políticas e Práticas de Recursos Humanos	71%
Valores e Diversidade	83%
No relacionamento profissional com meus colegas existe confiança, onde no dia a dia tenho segurança em pedir ajuda para finalizar determinados trabalhos	85%
O relacionamento com meu gestor imediato é satisfatório	84%
Meu gestor imediato esclarece minhas dúvidas e se mostrar disponível quando necessário	84%
Coopero e contribuo com os colegas da minha área	98%

Tenho orgulho de trabalhar nessa empresa	85%
Estou disposto a trabalhar além do que o solicitado para ajudar a operadora alcançar o sucesso	89%
Sou muito feliz trabalhando na minha área	78%
Sou muito feliz trabalhando na Central Nacional Unimed	79%
Trabalhar na Central Nacional Unimed faz com que eu tenha uma vida melhor e feliz	80%
A Central Nacional Unimed está preparada para um ambiente mercadológico competitivo	80%

| 405-1 |

### Diversidade

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



#### FAIXA ETÁRIA

	Homens	Mulheres
Abaixo de 30 anos	88	182
De 30 a 50 anos	231	730
Acima de 50 anos	41	78
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>990</b>



## SAÚDE SOCIAL

| 405-1 |

### CATEGORIA FUNCIONAL

	Homens	% Gênero	Mulheres	% Gênero
Diretores	5	1,39%	0	0,00%
Gerentes / Superintendente (B)	20	5,56%	17	1,72%
Coordenadores / Líderes e Consultores(C)	29	8,06%	55	5,56%
Administrativo (D)	161	44,72%	363	36,67%
Técnicos (E)	34	9,44%	116	11,72%
Operacionais (F)	111	30,83%	439	44,34%
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100,00%</b>	<b>990</b>	<b>100,00%</b>

### TEMPO DE CASA

Menos de 02 anos	551
02 a 06 anos incompletos	411
06 a 10 anos incompletos	163
10 a 20 anos incompletos	211
Acima de 20 anos	14
<b>Total Geral</b>	<b>1.350</b>

### GRAU DE INSTRUÇÃO

Ensino Fundamental ou menos	2
Ensino Médio Completo ou Incompleto	337
Ensino Superior Completo ou Incompleto	752
Pós-Graduação, Mestrado e Doutorado	259
<b>Total Geral</b>	<b>1.350</b>

### ETNIA

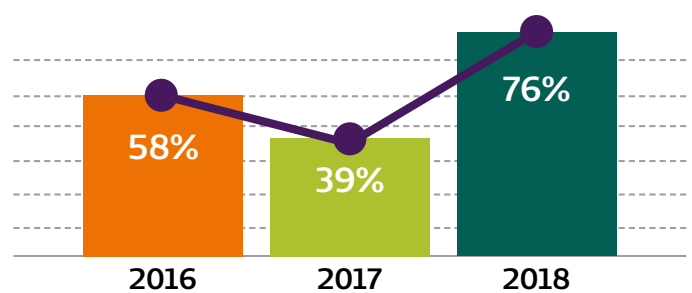
Branco	931
Negro	84
Mulato / Pardo	309
Oriental / Amarelo	25
Índio / Indígena	1
<b>Total Geral</b>	<b>1.350</b>

| 405-2 |

73% dos colaboradores são do gênero feminino, em sua maioria trabalhando em áreas operacionais, o que acarreta significativa diferença na média salarial entre gêneros. Em 2018, a média salarial dos homens foi de **R\$ 8.149,56** e das mulheres foi de **R\$ 4.617,53**.

Com o objetivo de valorizar, aprimorar a gestão feminina e proporcionar maior crescimento na carreira, a área de recursos humanos criou o programa **Mulheres Gestoras**, que realizou sua 11ª edição em 2018.

### Diferença entre média salarial de homens e mulheres





## SAÚDE SOCIAL



### Ética e integridade

| 408-1, 409-1, 205-1, 205-2, 103-2, 103-3 |

O Código de Conduta é um importante documento norteador que apresenta as diretrizes para uma conduta ética e transparente por parte dos colaboradores e representantes da Central Nacional Unimed na relação de trabalho, seja com público interno e externo (fornecedores, clientes, parceiros de negócios), alinhado às exigências regulatórias, como a Lei Anticorrupção nº 12.846/13 e melhores práticas de mercado no combate à corrupção.

A cooperativa participa do Grupo de Trabalho Anticorrupção do Pacto Global e realiza um programa de comunicação e de treinamentos abordando assuntos relacionados ao tema

| 102-17, 205-3, 406-1, 103-2, 103-3 |

O Canal de Denúncias da Central Nacional Unimed, no período registrou 12 manifestações, sendo todas internas, e relativas a desvios de comportamento de colaboradores e denúncias fora do escopo do Canal (dúvidas de RH e de administração predial), porém nenhuma delas relacionadas a situações de discriminação ou corrupção. Apenas uma das denúncias não foi concluída em 2018.

As equipes de segurança das unidades administrativas são terceirizadas e não recebem treinamento sobre Direitos Humanos da Central Nacional Unimed.





## SAÚDE SOCIAL

### Programas de desenvolvimento de comunidades locais

Atendendo ao 7º Princípio do Cooperativismo – **Interesse pela Comunidade** –, a operadora busca contribuir de forma efetiva com a diminuição de impactos sociais relevantes e que estejam vinculados com o negócio da

operadora e que também contribuam com **Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**, de forma mais específica, às metas relacionadas ao ODS 3, **Saúde e Bem-estar**.

### Principais projetos desenvolvidos e apoiados

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

#### Unimed Ativa

Um dos programas com maior impacto nas comunidades locais é o **Unimed Ativa**, focado na melhoria da qualidade de vida da pessoa idosa. Para a implantação do programa foram analisados dados do IBGE sobre envelhecimento populacional nos municípios atendidos. Atualmente existem três eixos de atuação:

#### **Núcleo de Qualidade de Vida para Pessoas Idosas**

Os núcleos são abertos para a comunidade local e oferecem atividades físicas, oficinas e palestras focadas na qualidade de vida e no envelhecimento saudável. Um dos espaços funciona em São Paulo desde 2013 e atende até 200 idosos. Em novembro de 2018 foi inaugurado o Núcleo de Salvador com capacidade inicial para 50 idosos. O investimento no período nestes dois locais foi de R\$ 177.992,00.

#### **Curso de Cuidadores de Idosos**

Com foco na capacitação profissional de pessoas da comunidade para o cuidado com

o idoso, foram formados 765 cuidadores nas cidades de São Paulo, Salvador e Brasília, sendo 90% do gênero feminino, com índice geral de empregabilidade ao final do curso de 77%, conforme pesquisa aplicada. O investimento foi de R\$ 123.544,00.

#### **Adoção de Praças Públicas**

Com o objetivo de contribuir com a qualidade de vida da população e o cuidado com espaços públicos, foram adotadas duas praças públicas em São Paulo, nos bairros Tatuapé e Moema, com investimento de R\$ 45.000,00.

Segundo dados do último censo do IBGE, somando as três cidades onde acontecem as atividades do Unimed Ativa, são cerca de 315 mil idosos acima de 70 anos, e cerca de 0,32% dessa população foi impactada pelo programa. 60% de nossas unidades já são impactadas com programas de investimento social privado. A previsão da operadora é de dobrar o número de pessoas impactadas pelo Unimed Ativa em 2019, com a expansão do projeto para todos os municípios onde estão as unidades de negócios da empresa e várias capitais de diversos Estados do país.



## SAÚDE SOCIAL

### *Programa Comunidade Saudável*

No período, ainda, foi realizado o programa **Comunidade Saudável**, com foco em educação de crianças e jovens, promovido com o apoio da cooperativa e em parceria com o Sescop (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo). Foram disponibilizadas palestras e oficinas diversas sobre educação para saúde e meio ambiente, beneficiando 20 instituições sociais e 1.806 pessoas. No total, foi investido R\$ 76.743,36.

Mais informações e demais investimentos em programas de desenvolvimento de comunidades locais estão disponíveis no Balanço Social Ibase, ao final desta publicação, no item Investimento Social Externo.



### *Voluntariado*

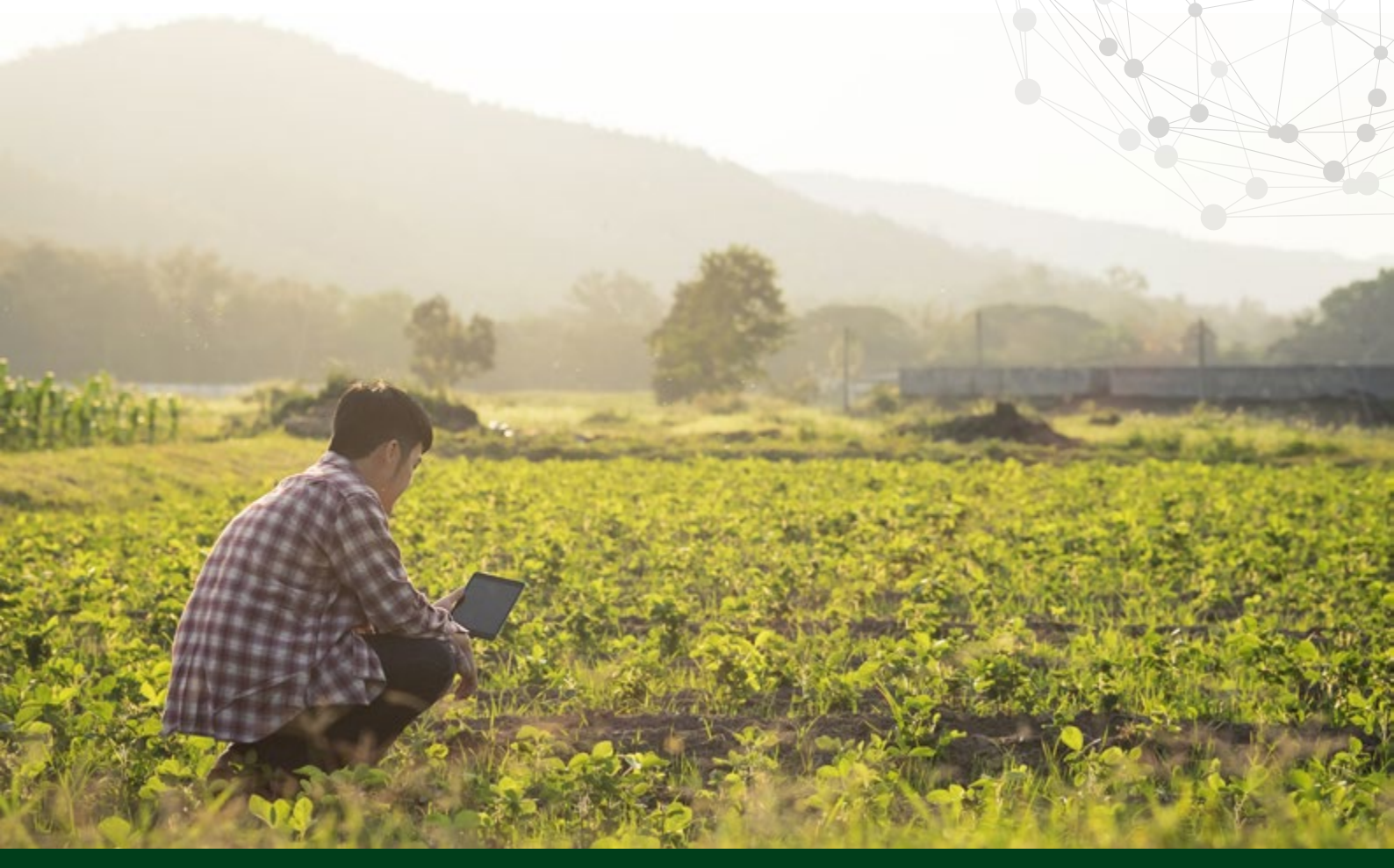
A Central Nacional Unimed incentiva os colaboradores a envolverem-se em ações de voluntariado e mantém um programa estruturado com programação anual como: campanhas de doação de sangue, de plaquetas, formação de contadores de história em hospitais, reformas de brinquedotecas, visitas a abrigos de idosos,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





# SAÚDE AMBIENTAL

**C**uidar da saúde implica, necessariamente, proteger e respeitar o meio ambiente. Desta forma, a cooperativa acompanha e mensura criteriosamente cada processo para melhorar este indicador, com o fomento do consumo consciente e de hábitos saudáveis.





## SAÚDE AMBIENTAL



## Nossos indicadores ambientais internos

| 301-1, 301-2 |

Para a identificação dos beneficiários nos recursos credenciados, a Central Nacional Unimed emite cartões de PVC, que contêm todas as informações do plano de saúde contratado. Hoje o material produzido e distribuído pela cooperativa que mais causa impacto ambiental.



Para minimizar este impacto, existe uma campanha permanente com os clientes via logística reversa para o recolhimento após uso e correta destinação deste material, que retorna ao processo produtivo. Essa ação teve 10,28% de retorno.

### Quantidade de Cartões – PVC

	2018	2017
Cartões emitidos	1,5 milhão	1,9 milhão
Peso	4,4 t	6 t
Reciclado	7,44%	10,28%

Fonte não renovável – Petróleo

**A operadora vem melhorando suas instalações nos últimos anos. A partir do segundo semestre algumas equipes foram transferidas para uma nova unidade, com terceirização do espaço físico. Neste primeiro momento não foi possível realizar o controle de consumo de energia, água, resíduos e gases efeito estufa no local, impactando no resultado de todos os indicadores ambientais da operadora, o que será ajustado em 2019.**

| 306-2 |

### Tabela de reciclagem

Toda a destinação de resíduos orgânicos e recicláveis da Central Nacional Unimed nas principais unidades de negócios localizadas em São Paulo são monitoradas. São acompanhados o peso e volume.

Nas unidades de São Luís, Salvador e Brasília, a destinação de resíduos ocorre por meio dos condomínios onde estão instaladas e os valores são cobrados junto com as taxas dos Condomínios.

	2018	2017
Resíduos Recicláveis (toneladas)	19,83	20,83
Resíduos Orgânicos (toneladas)	64,90	74,28
Toners/Cartuchos (unidade)	479	767
Lâmpadas (kg)	1170	1.833
Coleta de Óleo (litro)	43,5	164
Resíduos de Serviços de Saúde (kg)	101,21	-

A gestão dos resíduos de serviços de saúde é realizada por meio de documentos legais e controle de pesagem.

## SAÚDE AMBIENTAL

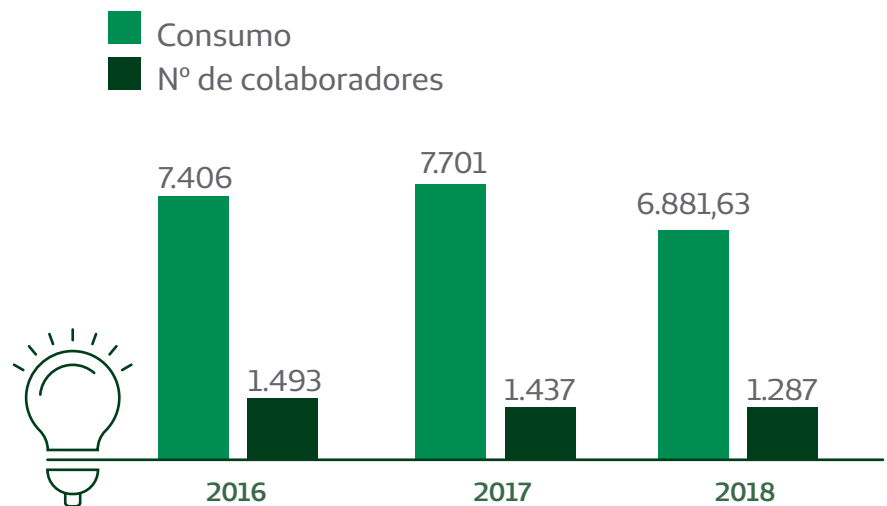
| 302-1 |

### Energia

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

*Nota: a base de cálculo para consumo de energia por colaborador, considerou somente os colaboradores internos alocados nas unidades e os terceiros.*

#### Consumo anual (GJ) x Número de colaboradores



| 302-3 |

### Intensidade Energética

	Média colaborador/ano (GJ)	% de variação
2016	4,96	9%
2017	5,36	8%
2018	5,1	-5%





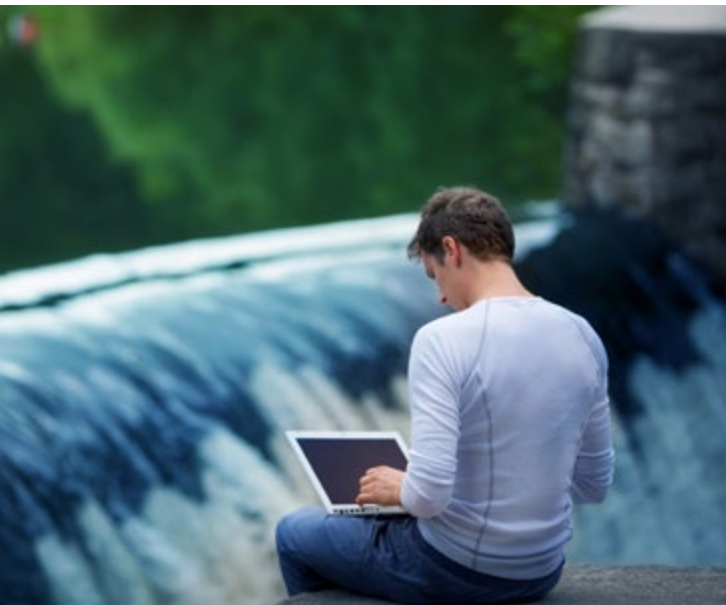
## SAÚDE AMBIENTAL

## Água

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

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 unidades de negócios Pamplona e São Luís a água é da rede pública e foram contabilizadas no cálculo. Nas demais unidades não temos como mensurar, pois os controles ficam a cargo dos condomínios em que estão instaladas.



	Volume total retirado de água subterrânea (Matriz Al. Santos)	Volume total por abastecimento municipal (Pamplona e São Luís)
	Consumo anual (m <sup>3</sup> )	Consumo anual (m <sup>3</sup> )
2016	4.834	2.913
2017	3.961	3.314
2018	3.970	2.487

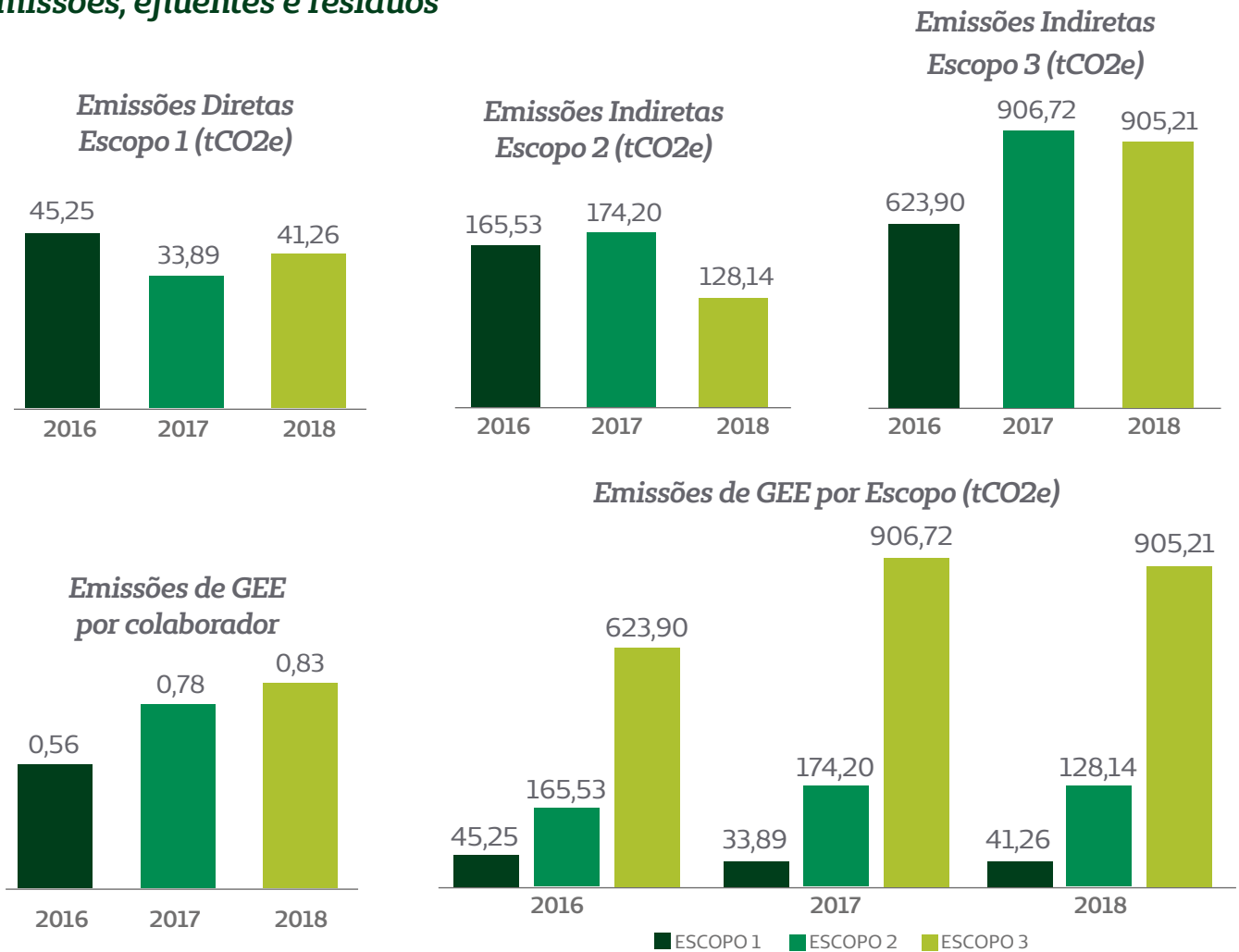
	Consumo Anual (m <sup>3</sup> )	Média Mensal (m <sup>3</sup> )	Média Anual por Colaborador (m <sup>3</sup> )
2016	7.747	646	6,51
2017	7.275	606	5,37
2018	6.457	538	5,74



## SAÚDE AMBIENTAL

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

### Emissões, efluentes e resíduos



Nota: a base de cálculo para consumo de energia por colaborador, considerou somente os colaboradores internos alocados nas unidades e os terceiros.

Do total de lixo produzido, aproximadamente 20 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.

Em decorrência de mudanças estruturais na operadora, com fechamento e abertura de novas unidades, não foi possível incluir dados de emissões referente a Unidade Tatuapé, o que ocasionou alterações nos resultados. Este processo será ajustado em 2019.

Como estratégia para o próximo ano instituiremos processo de neutralização de CO2.

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.





# SAÚDE FINANCEIRA

**A**s transformações ocorridas nos últimos meses na cooperativa visaram ao aumento do lucro operacional, com administração austera e eficiente das despesas e dos investimentos.

Os números deste relatório comprovam o sucesso dessas iniciativas. Essa saúde financeira é a base para que a Central Nacional Unimed cumpra seus compromissos com clientes, beneficiários, colaboradores, sócias e prestadores.





## SAÚDE FINANCEIRA



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

A busca pelo aumento da eficiência operacional marcou o ano de 2018 para a Central Nacional Unimed. Sem contribuições externas, uma vez que a taxa de desemprego segue elevada e a atividade econômica enfraquecida, a cooperativa direcionou os melhores esforços para ganhar eficiência operacional. Com isso foi possível reduzir a sinistralidade em 2,4 pontos percentuais e elevou a eficiência dos gastos com despesas administrativas.

De acordo com a ANS, a CNU ocupa a sexta posição no *ranking* das maiores operadoras de saúde suplementar do país. Em dezembro do último ano, possuía 1.546.243 beneficiários, distribuídos por todo o território nacional, com destaque para as regiões metropolitanas de São Paulo/SP, Salvador/BA, Santo Antônio de Jesus/ BA, São Luís/MA e Brasília/DF, onde mantém, respectivamente, sua matriz e suas filiais.

### Economia e o mercado de Saúde Suplementar

A economia brasileira teve uma recuperação mais lenta do que o previsto inicialmente. As projeções do mercado, capturadas pelo Banco Central, chegaram a apontar crescimento de 3,0% do PIB. Contudo, a taxa imposta pelos Estados Unidos ao aço brasileiro combinada com a greve dos caminhoneiros em maio, e as incertezas no campo eleitoral, conduziram o PIB brasileiro para um crescimento de 1,1%, em 2018.

Na esteira desse movimento, o mercado de trabalho não registrou melhora e a taxa de desemprego encerrou o ano em 12,0% da PEA (população economicamente ativa), o que afeta diretamente o mercado de saúde suplementar brasileiro. Em 2018, o número de beneficiários de planos de saúde avançou somente 0,4%, resultando em 47,38 milhões de pessoas.





## SAÚDE FINANCEIRA

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

A inflação medida pelo IPCA/IBGE permaneceu abaixo da meta estabelecida pelo Banco Central (4,5%), mas atingiu 3,75% em 2018, ante 0,52% acumulado em 2017, pressionada pela alta dos preços dos combustíveis. Já a taxa de juros, por sua vez, permaneceu em patamar historicamente baixo, o que reduziu o resultado financeiro da cooperativa.

## Desempenho econômico-financeiro da Central Nacional Unimed

### *Sem Efeitos da RN ANS 430 (Pró-forma)*

Para fins de comparação do resultado e acompanhamento das metas, o desempenho econômico abaixo representa os dados financeiros da Central Nacional Unimed sem os efeitos da RN 430, que exige a apresentação dos custos assistenciais decorrentes de intercâmbio habitual como redutores das contraprestações:

Ingressos Totais	Sinistralidade	Despesas Administrativas	Resultado Financeiro	Resultado Operacional	Resultado Líquido
R\$ 5.598 mm	87,0%	5,93%	R\$ 67,2 mm	R\$ 147,0 mm	R\$ 175,9 mm
+8,2%	-2,4 p.p.	+0,2 p.p.	-20,1%	+129,7%	+32,7%

Em 2018, os ingressos totais registraram alta de 8,2% e somaram R\$ 5.598,2 milhões – compostos pelas contraprestações de planos de saúde, receitas com coparticipações e receitas de intercâmbio. No ano, a Central Nacional Unimed conquistou 34.488 novos beneficiários, que representa 2,28% da carteira, para 1.546.243 beneficiários, enquanto o mercado registrou crescimento de apenas 0,4%.

A maior participação no faturamento da Cooperativa é composta por contratos de planos de saúde em pré-pagamento (61,4% do total), seguido pelos contratos em custo operacional (19,9%) e as receitas de intercâmbio e coparticipação (15,0% e 3,7%), respectivamente.

Durante todo o período, foram dedicados esforços para manter a sinistralidade em trajetória de queda, o que foi possível com importantes negociações com a rede credenciada, alteração da forma de remuneração dos laboratórios, criação de rede referenciada de oftalmologia, descredenciamentos de clínicas que mantinham práticas de exames autogerados, redimensionamento da rede de atendimento e reestruturação do processo de compra de OPME.

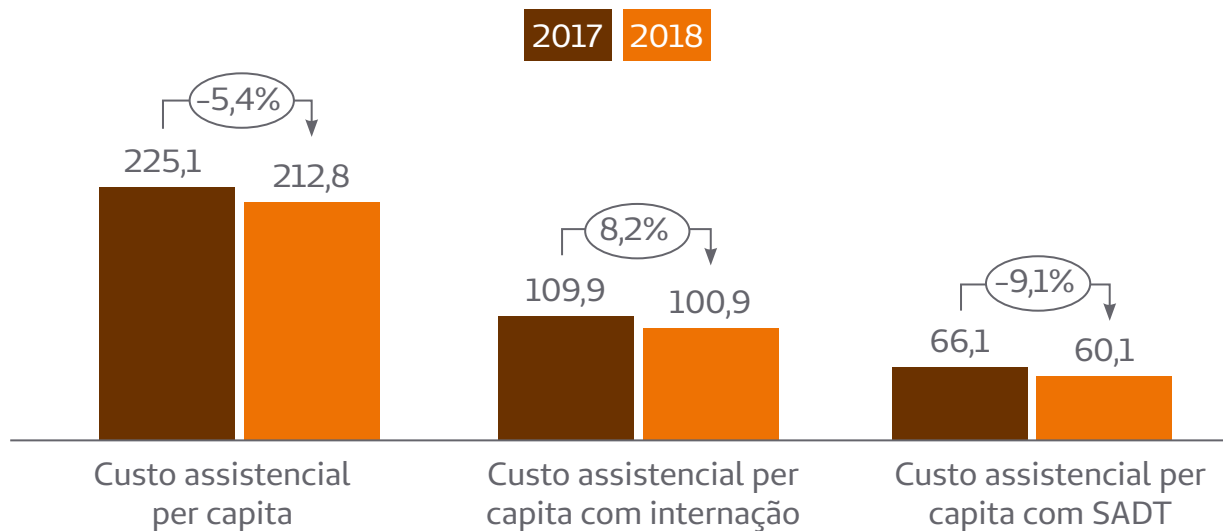


## SAÚDE FINANCEIRA

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

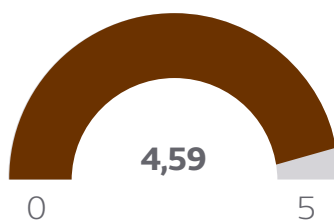
Todas essas medidas somaram uma economia de R\$ 99,9 milhões em eventos, o que contribuiu para a redução da sinistralidade para 87,0%, em 2018, ante 89,4%, no ano anterior. O gráfico abaixo demonstra os principais indicadores de sinistralidade, comparativo a 2017, que refletem essa economia:

### Sinistralidade 2018 - Principais impactos (R\$)

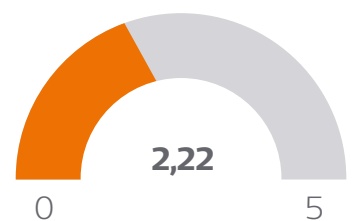


As despesas administrativas consumiram 5,9% dos ingressos totais, o que representa elevação de 0,2 ponto percentual, na comparação anual. O principal fator para o aumento é o investimento em projetos estratégicos, como implantação de um novo sistema de ERP, modernização da Central de Atendimento ao cliente, entre outros. Estes investimentos possibilitaram um importante ganho de eficiência das despesas administrativas da Central Nacional Unimed, uma vez que em 2017 era necessário investir R\$ 4,59 em despesas administrativas para gerar R\$ 1,00 de resultado operacional. Em 2018, o valor investido recuou para R\$ 2,22, enfatizando a eficiência dos gastos realizados.

Real Jan-Dez/17 (DA/RO)



Real Jan-Dez/18 (DA/RO)



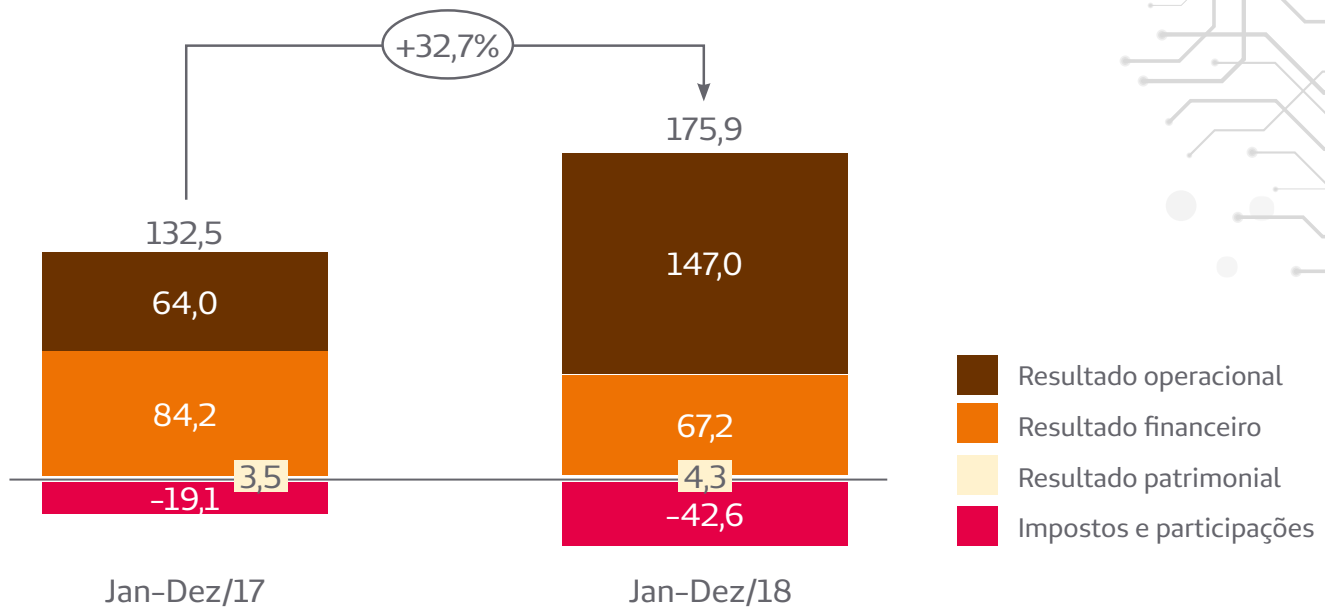




## SAÚDE FINANCEIRA

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

### Composição do resultado líquido (R\$ mm)



O resultado financeiro, por sua vez, somou R\$ 67,2 milhões, em 2018, contra R\$ 84,2 milhões, em 2017, influenciado, diretamente, pela manutenção da taxa Selic em 6,5% durante todo o ano. Essa queda foi limitada pela ação da CNU na gestão de ativos financeiros, que elevou a rentabilidade relativa da carteira para 111,1% do CDI, em 2018, contra 101,2% do CDI, no ano anterior.

O resultado líquido alcançou R\$ 175,9 milhões no ano, resultado 32,7% superior ao resultado de 2017 e se torna o maior da história da cooperativa. Dentro deste resultado, o fato mais importante é a redução da dependência do resultado financeiro na composição do resultado líquido. Em 2017, a participação do resultado financeiro era de 63,5% do resultado líquido, agora, essa participação é de 38,2%.

O Resultado Líquido impulsionou o Patrimônio Líquido da empresa para R\$ 753,3 milhões, no final de 2018, um expressivo crescimento de 30,2%. Com isso, os Ativos Totais somaram

R\$ 1.968,1 milhões, representando alta de 20,7% no ano. Com relação à Margem de Solvência, calculada com base no percentual de 33% da média dos últimos 36 meses de eventos incorridos e proporcional para 2018 em relação ao total exigido, foi registrada cobertura de 120,5%.

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 Central Nacional Unimed 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 por meio do Ofício ANS nº 39/2017.

## SAÚDE FINANCEIRA

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

Além disso, em função da portabilidade da Unimed Paulista e baseada no disposto na RN nº 384/2015, 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 em cinco anos, além do previsto na RN nº 209/2009”.

As Garantias Financeiras relativas às Provisões Técnicas foram integralmente constituídas conforme o disposto na RN nº 209/2009, estando os Ativos Garantidores devidamente registrados nas Centrais de Custódia CETIP e SELIC, em conformidade com a RN 392/2015 e demais normas legais.

### *Impacto da RN ANS 430*

Levando-se em consideração os impactos da RN 430, da ANS, em 2018, os ingressos totais registraram queda de 1,6% e somaram R\$ 2.506,6 milhões – compostos pelas contraprestações de planos de saúde e das receitas de intercâmbio – influenciados pelo aumento de beneficiários que utilizam o intercâmbio.

Considerando que a RN 430 classifica como custo assistencial somente aquele relacionado aos atendimentos eventuais de intercâmbio – ou seja, atendimentos habituais passam a ser redutores das contraprestações – grande parte dos custos assistenciais que remanescem (73,0%) são com a rede credenciada, onde a cooperativa possui um menor sinistralidade.

Com relação à Margem de Solvência, o efeito da referida norma amplia o percentual de cobertura para 146,9%, uma vez que a média dos custos assistenciais reduz significativamente.

Ingressos Totais	Sinistralidade	66
R\$ 2.507 mm	74,5%	
-1,6%	-6,2 p.p.	





# BALANÇO SOCIAL

## 1 - Dados Unimed

Razão Social: CENTRAL NACIONAL UNIMED	Ramo de atividade: <input checked="" type="checkbox"/> Saúde
Data de fundação: 20/08/1998	CNPJ: 2.812.468/0001-06
Tempo de existência: 20 anos	Atuação da cooperativa: Local   Regional   <input checked="" type="checkbox"/> Nacional

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2018				2017			
	Cooperado(a) s/ Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperado(a) s/ Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
2.1 - No de pessoas na Unimed (em 31/12)	0	326	1.345	1.671	0	326	1.357	1.683
2.2 - Nº de admissões durante o período	0	0	456	456	0	0	205	205
2.3 - Nº de saídas e demissões durante o período	0	0	468	468	0	1	245	246
2.4 - Índice de rotatividade por substituição (turnover)			34,05	34,05			16,39	16,39
2.5 - Nº de estagiários no período			2	2			0	0
2.5.1 - Nº de estagiários efetivados no período			0	0			0	0
2.6 - Nº de Aprendizizes			34	34			25	25
2.7 - Nº de trabalhadores terceirizados			80	80			75	75
2.8 - Nº de trabalhadores com contrato temporário			84	84			16	16
2.9 - Nº de homens que trabalham na Unimed	0		355	355	0		377	377
2.10 - Nº de mulheres que trabalham na Unimed	0		990	990	0		980	980
2.11 - Nº de branco(a)s que trabalham na Unimed	0		951	951	0		956	956
2.12 - Nº de negro(a)s que trabalham na Unimed	0		393	393	0		400	400
2.13 - Nº de indígenas que trabalham na Unimed	0		1	1	0		1	1
2.14 - Nº de pessoas com deficiência	0		25	25	0		31	31
2.15 - Nº total de membros do Conselho de Administração	0	18		18	0	18		18
2.15.1 - Nº total de mulheres no Conselho de Administração	0	0		0	0	0		0
2.15.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho de Administração	0	0		0	0	0		0



## BALANÇO SOCIAL

	2018				2017			
	Cooperado(a) s/ Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperado(a) s/ Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
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	1		1	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 - Nº total de mulheres na Diretoria Executiva	0	0		0	0	0		0
2.17.2 - Nº total de negros e indígenas no Diretoria Executiva	0	0		0	0	0		0
2.18 - Nº de homens cooperados em função administrativas e/ou na diretoria	0	6		6	0	6		6
2.19 - Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretoria	0	0		0	0	0		0
2.20 - Nº de negro(a)s indígenas cooperados em funções administrativas e/ou diretoria	0	0		0	0	0		0
2.21 - Faixa etária dos colaboradores			1.345	1.345			1.357	1.357
2.21.1 - Até 18 anos			23	23			25	25
2.21.2 - De 19 a 24 anos			90	90			84	84
2.21.3 - De 25 a 29 anos			157	157			148	148
2.21.4 - De 30 a 45 anos			851	851			881	881
2.21.5 - De 46 a 59 anos			210	210			200	200
2.21.6 - A partir de 60 anos			14	14			19	19
2.22 - Nº de pessoas nas categorias profissionais de trabalho			1.345	1.345			1.357	1.357
2.22.1 - Gestão			121	121			98	98
2.22.2 - Técnico			671	671			525	525
2.22.3 - Operacional			538	538			675	675
2.22.4 - Apoio			13	13			59	59
2.23 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero			15.795,19	15.795,19			6.592,45	6.592,45
2.23.1- Remuneração média Gestão			14.687,37	14.687,37			14.831,17	14.831,17
2.23.1.1 - Remuneração média de Homens			17.215,60	17.215,60			17.203,50	17.203,50
2.23.1.2 - Remuneração média de Mulheres			12.966,77	12.966,77			13.392,21	13.392,21
2.23.2- Remuneração média Técnico			5.986,70	5.986,70			6.923,94	6.923,94



## BALANÇO SOCIAL

	2018				2017			
	Cooperado(a) s/ Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperado(a) s/ Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
2.23.2.1 - Remuneração média de Homens			6.779,38	6.779,38			7.951,46	7.951,46
2.23.2.2 - Remuneração média de Mulheres			5.663,33	5.663,33			6.436,15	6.436,15
2.23.3 - Remuneração média Operacional			2.114,73	2.114,73			2.641,77	2.641,77
2.23.3.1 - Remuneração média de Homens			2.073,33	2.073,33			2.721,70	2.721,70
2.23.3.2 - Remuneração média de Mulheres			2.124,93	2.124,93			2.618,93	2.618,93
2.23.4 - Remuneração média Apoio			2.365,48	2.365,48			1.972,92	1.972,92
2.23.4.1 - Remuneração média de Homens			3.704,62	3.704,62			3.103,99	3.103,99
2.23.4.2 - Remuneração média de Mulheres			1.695,91	1.695,91			1.347,85	1.347,85
2.24 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por raça			6.165,03	6.165,03			3.375,20	3.375,20
2.24.1 - Remuneração média dos brancos			5.775,52	5.775,52			5.742,41	5.742,41
2.24.1.1 - Gestão			15.891,25	15.891,25			16.145,54	16.145,54
2.24.1.2 - Técnico			6.161,54	6.161,54			7.153,42	7.153,42
2.24.1.3 - Operacional			2.189,11	2.189,11			2.693,35	2.693,35
2.24.1.4 - Apoio			2.258,66	2.258,66			2.219,30	2.219,30
2.24.2 - Remuneração média dos negros			3.769,05	3.769,05			3.744,34	3.744,34
2.24.2.1 - Gestão			9.269,90	9.269,90			9.366,12	9.366,12
2.24.2.2 - Técnico			5.389,65	5.389,65			6.016,82	6.016,82
2.24.2.3 - Operacional			1.962,65	1.962,65			2.555,19	2.555,19
2.24.2.4 - Apoio			1.962,63	1.962,63			1.655,99	1.655,99
2.24.3 - Remuneração média dos indígenas			2.436,69	2.436,69			638,86	638,86
2.24.3.1 - Gestão			1.441,00	1.441,00			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			1.441,00	1.441,00			638,86	638,86
2.25 - % de negros na trajetória de gestão (chefias)			18,18	18,18			19,39	19,39
2.26 - % de indígenas na trajetória de gestão (chefias)			0,00	0,00			0,00	0,00
2.27 - % de mulheres na trajetória de gestão (chefias)			59,50	59,50			62,24	62,24
2.28 - Nº de colaboradores por Escolaridade			1.345	1.345			1.357	1.357
2.28.1 - Não alfabetizados			0	0			0	0
2.28.2 - Ensino fundamental incompleto			2	2			15	15
2.28.3 - Ensino fundamental completo			13	13			0	0
2.28.4 - Ensino médio completo			436	436			528	528
2.28.5 - Ensino técnico completo			0	0			0	0



## BALANÇO SOCIAL

	2018				2017			
	Cooperado(a) s/ Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperado(a) s/ Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
2.28.6 - Ensino superior completo			652	652			614	614
2.28.7 - Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo			234	234			193	193
2.28.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo			8	8			7	7
2.28.9 - Pós-doutorado			0	0			0	0
2.29 - A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior(supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores(as)?			59	59			59	59
2.29.1 - Educação básica (Nº de beneficiados)			0	0			0	0
2.29.2 - Ensino Médio (Nº de beneficiados)			0	0			0	0
2.29.3 - Ensino Superior (Nº de beneficiados)			59	59			59	59
2.30 - Nº total de acidentes de trabalho			19	19			23	23
2.30.1 - Nº de acidente de trajeto			19	19			17	17
2.30.2 - Nº de acidentes na atividade fim			0	0			6	6
2.31 - Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho		Não				Não		
	X	Organização de comissões			X	Organização de comissões		
	X	Sim, fornecendo equipamento			X	Sim, fornecendo equipamento		
	X	Sim, realizando campanhas e capacitações			X	Sim, realizando campanhas e capacitações		
	X	Sim, programas de medicina preventiva			X	Sim, programas de medicina preventiva		
		Outras:				Outras:		



## BALANÇO SOCIAL

3 - Indicadores de organização e gestão	2018	2017
3.1 - Valor (R\$ mil) da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	22.321.379,97	15.544.898,98
3.2 - Valor (R\$ mil) da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	0,05	14,12
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)	54.830,00	42.000,00
3.6 - Valor (R\$ mil) do menor remuneração paga ao(à) empregado(a)	1.179,00	1.441,86
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
	X Fundos	X Fundos
	Não foram distribuídos sobras no período	Não foram distribuídos sobras no período
3.8 - Fundos existentes	X Fundo para educação (RATES/FATES)	X Fundo para educação (RATES/FATES)
	X Reserva legal	X Reserva legal
	X Outros: Reserva de Contingência	X Outros: Reserva de Contingência
3.9 - % Frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)/cooperativas/sócios ocorridas no período	19,00	25,00
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
	X Destino das sobras ou perdas	X Destino das sobras ou perdas
	Investimentos	X Investimentos
	Liquidação	Liquidação
	Novos produtos/serviços	Novos produtos/serviços
	Pagamento de credores	Pagamento de credores
	Reforma Estatuto	X Reforma Estatuto
3.11 - Outros órgãos sociais existentes na Unimed	Outros	Outros
	Comitê Educativo	Comitê educativo
	X Comitê de auditoria e riscos	X Comitê de auditoria e riscos
	X Conselho técnico	X Conselho técnico
	X Medicina preventiva	X Medicina preventiva
	Conselho de especialidades	Conselho de especialidades
3.12 - Renovação dos cargos diretivos (conselho), no período	Outros	Outros
	1/3	1/3
	2/3	2/3
	X Sem renovação	Sem renovação
	Total	Total
3.13 - Os 3 Critérios principais para admissão de novo(s) cooperados(as)/cooperativas/sócios	Outros	X Outros: 4/5
	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
X Outros: Interesse da Cooperativa	X Outros: Interesse da Cooperativa	



## BALANÇO SOCIAL

	2018		2017	
3.14 - Espaços de representação do cooperativismo em que a Unimed atua	X	ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo	X	ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo
	X	OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras	X	OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras
	X	OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado	X	OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado
	X	SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo	X	SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo
	X	Central Nacional UNIMED/Federação	X	Central Nacional UNIMED/Federação
	X	Confederação UNIMED	X	Confederação UNIMED
	X	Fundação UNIMED	X	Fundação UNIMED
		Instituto UNIMED	X	Instituto UNIMED
		Outro		Outro
3.15 - A Unimed apoia a organização de outros empreendimentos de outras cooperativas		Não		Não
	X	Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos	X	Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos
	X	Sim, oferecendo assessoria	X	Sim, oferecendo assessoria
		Contratando serviços e parcerias		Contratando serviços e parcerias
		Outros apoios		Outros apoios
3.16 - Principal fonte de crédito	X	Bancos / Financeiras	X	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
		Outros		Outros
3.17 - A participação de cooperado(a)s/ cooperativas/sócios no planejamento da Unimed		Não ocorre		Não ocorre
	X	Sim, por meio da aprovação em assembléia	X	Sim, por meio da aprovação em assembléia
	X	Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc)	X	Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc)
	X	Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho	X	Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho
3.18 - A Unimed costuma consultar o(a)s cooperado(a)s/ cooperativas/sócio(a)s para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções		Não		Não
	X	Sim, periodicamente com data definida	X	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	X	Não	X	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 cooperado(a)s diferentes nas Presidências: do Conselho e da Diretoria	X	Não	X	Não
		Sim, em 20		Sim, em 20
3.21 - A gestão de risco da Unimed leva em consideração, os seguintes riscos:	X	Crédito	X	Crédito
	X	Financeiro	X	Financeiro
	X	Estratégico	X	Estratégico
	X	Cambial	X	Cambial
	X	Fiscal	X	Fiscal
	X	Trabalhista	X	Trabalhista
	X	Reputacional	X	Reputacional
	X	Comunitário		Comunitário
	X	Operacional	X	Operacional
	X	Ambiental	X	Ambiental



**BALANÇO SOCIAL**

	2018		2017	
3.22 - A Unimed tem partes relacionadas		Não		Não
		Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	X	Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto
	X	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
	X	Sim	X	Sim
3.24 - Em caso positivo, existe um canal de denúncias relativo ao Código de Conduta?		Não		Não
	X	Sim. Quais: Canal interno e externo - Empresa terceirizada	X	Sim. Quais: Canal Interno e Exteno
3.25 - A Unimed tem um comitê para tratar de denúncias/questões relativas ao Código de Conduta		Não	X	Não
	X	Sim		Sim
3.26 - Número de casos de discriminação? Em caso positivo descrever as medidas tomadas em Nota Explicativa		0		0

<b>4 - Indicadores econômicos (em R\$)</b>	2018		2017	
4.1 - Ingressos e Receitas Brutas		3.149.439.191,20		4.944.600.296,03
4.2 - Ingressos/Receitas Repassadas		2.216.324.072,92		15.943.324,53
4.3 - Receitas sobre aplicações financeiras		60.268.021,05		74.637.178,35
4.4 - Total das dívidas		1.214.880.357,98		1.051.280.881,15
4.5 - Patrimônio da Unimed		1.968.140.385,26		1.629.994.353,99
4.6 - Patrimônio de terceiros		0,00		0,00
4.7 - Impostos e contribuições		148.834.403,62		102.998.977,19
4.8 - Remuneração dos(as) cooperado(a)s/ cooperativas/sócio(a)s - não inclui benefícios		0,00		0,00
4.9 - Sobras ou perdas do exercício		145.753.157,65		110.522.367,17
4.10 - Valor de capital para ingresso na Unimed		3.000,00		3.000,00
4.11 - Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios		185.795.553,00		166.603.248,31
4.11.1 - Diretores e Conselheiros		10.659.156,53		9.421.163,71
4.11.2 - Empregados		157.319.578,75		152.661.462,49
4.11.3 - Jovens Aprendizizes		855.869,47		600.044,56
4.11.4 - Estagiários		44.394,96		0,00
4.11.5 - Trabalhadores terceirizados		13.814.093,99		3.080.589,08
4.11.6 - Trabalhadores com contrato temporário		3.102.459,30		839.988,47
4.12 - INSS retido sobre produção cooperados/ cooperativas/sócios		0,00		0,00



## BALANÇO SOCIAL

	2018	2017
4.13 - IR retido sobre produção cooperados/cooperativas/sócios	0,00	0,00
4.14 - Fundos	30.142.099,25	22.006.077,59
4.15 - Atendimento de intercâmbio prestado por outras Unimeds	1.106.595.078,11	2.512.983.218,14
4.16 - Venda para outras Cooperativas, exceto Unimed	10.438.701,67	14.946.451,31
4.17 - Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis	Não disponibiliza	Não disponibiliza
	X No <i>website</i> da unimed	X No <i>website</i> da Unimed
	X Publicado no jornal da área de atuação	X Publicado no jornal da área de atuação
	X Impresso, digitalizado e/ou disponibilizado aos diversos públicos	X Impresso, digitalizado e/ou disponibilizado aos diversos públicos
	X Impresso, digitalizado e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s	X Impresso, digitalizado e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s

5 - Indicadores sociais internos	2018				2017			
	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	14.702.844,70	14.702.844,70	0,00	0,00	13.789.454,29	13.789.454,29
5.2 - Investimentos em eventos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.3 - Investimentos em saúde	0,00	0,00	9.269.820,09	9.269.820,09	0,00	0,00	7.899.276,54	7.899.276,54
5.4 - Investimentos em transporte	0,00	0,00	2.019.777,15	2.019.777,15	0,00	0,00	1.993.830,29	1.993.830,29
5.5 - Investimentos em segurança no trabalho	0,00	0,00	45.597,02	45.597,02	0,00	0,00	104.054,94	104.054,94
5.6 - Investimentos em cultura e/ou lazer	0,00	0,00	26.070,00	26.070,00	0,00	0,00	44.201,00	44.201,00
5.6.1 - nº de beneficiado(a)s	0	0	480	480	0	0	784	784
5.7 - Investimentos em educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior			85.688,42	85.688,42			72.846,81	72.846,81
5.7.1 - Aportes próprios			85.688,42	85.688,42			72.846,81	72.846,81
5.7.2 - Aportes dos parceiros			0,00	0,00			0,00	0,00
5.7.3 - nº de beneficiado(a)s			42	42			59	59
5.8 - Investimentos em capacitação profissional	0,00	0,00	301.933,30	301.933,30	0,00	0,00	398.296,98	398.296,98
5.8.1 - nº de beneficiado(a)s	0	0	1214	1214	0	0	1277	1277
5.8.2 - nº de horas de treinamento/pessoa	0,00	0,00	29.131,00	29.131,00	0,00	0,00	36.894,00	36.894,00
5.9 - Investimentos de capacitação em gestão cooperativa	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.805,48	1.805,48
5.9.1 - nº de beneficiado(a)s	0	0	0,00	0,00	0	0	141	141
5.10 - Investimentos em creche ou auxílio creche	0,00	0,00	85.928,76	85.928,76	0,00	0,00	84.042,04	84.042,04
5.10.1 - nº de beneficiado(a)s	0	0	38	38	0	0	31	31



## BALANÇO SOCIAL

	2018				2017			
	Cooperados(as) / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as) / Outros	Nº Total	Cooperados(as) / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as) / Outros	Nº Total
5.11 - Investimentos em seguro de vida	0,00	0,00	224.418,51	224.418,51	0,00	0,00	210.702,15	210.702,15
5.11.1 - nº de beneficiado(a)s	0	0	1.311	1.311	0	0	1.357	1.357
5.12 - Investimentos em previdência privada	0,00	0,00	2.014.381,80	2.014.381,80	0,00	0,00	444.490,46	444.490,46
5.12.1 - nº de beneficiado(a)s	0	0	1.344	1.344	0	0	1.357	1.357
5.13 - Investimentos em participações nos resultados	0,00	0,00	5.537.024,59	5.537.024,59	0,00	0,00	5.284.105,47	5.284.105,47
5.13.1 - % Distribuído	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00		0,00
5.13.2 - % Retido	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00		0,00
5.14 - Investimentos em bonificações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.15 - Investimentos em cursos para o desenvolvimento pessoal	0,00	0,00	16.067,60	16.067,60	0,00	0,00	19.840,64	19.840,64
5.15.1 - nº de beneficiado(a)s	0	0	281	281	0	0	454	454
5.16 - Outros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total de beneficiados	0	0	4.710	4.710	0	0	5.460	5.460
Total dos investimentos internos	0,00	0,00	34.329.551,94	34.329.551,94	0,00	0,00	30.346.947,09	30.346.947,09
5.17 - Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.18 - Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos anticorrupção	0,00	0,00	22,00	22,00	0,00	0,00	4,00	4,00
5.19 - Número total de ações trabalhistas movidas por empregados			9	9			4	4
5.19.1 - Julgados procedentes			3	3			1	1
5.19.2 - Julgados improcedentes			6	6			3	3
5.20 - Valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça			533.902,33	533.902,33			0,00	0,00
5.20.1 - Valor pago (R\$ mil)			533.902,33	533.902,33			0,00	0,00
5.20.2 - Valor restituído (R\$ mil)			0,00	0,00			0,00	0,00

**BALANÇO SOCIAL**

<b>6 - Indicadores sociais externos</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
6.1 - Investimento em eventos	354.078,80	0,00
6.1.1 - nº de público alvo	1.960	0
6.1.2 - nº de eventos	14	0
6.2 - Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	46.880,00	0,00
6.3 - Investimento em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental	6.000,00	6.800,00
6.4 - Investimento em voluntariado	6.312,62	9.416,00
6.4.1 - nº de voluntários (cooperados e empregados)	75	106
6.4.2 - nº de entidades beneficiadas	12	16
6.5 - Investimentos em Saúde	260.198,26	385.090,10
6.5.1 - nº de pessoas beneficiadas	1.187	417
6.5.2 - nº de entidades beneficiadas	8	6
6.6 - Investimentos em Educação / alfabetização	76.743,36	88.323,36
6.6.1 - nº de pessoas beneficiadas	1.413	2.055
6.6.2 - nº de entidades beneficiadas	19	21
6.7 - Investimentos em capacitação profissional	123.544,12	1.017.268,34
6.7.1 - nº de pessoas beneficiadas	765	1.544
6.7.2 - nº de entidades beneficiadas	1	668
6.8 - Investimentos em Esportes	89.379,09	66.567,00
6.8.1 - nº de pessoas beneficiadas	234	9
6.8.2 - nº de entidades beneficiadas	5	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	109.601,21	31.851,01
6.10.1 - nº de pessoas beneficiadas diretamente	11.179	2.059
6.10.2 - nº de pessoas beneficiadas indiretamente	0	0
6.10.3 - nº de entidades beneficiadas	31	35

**BALANÇO SOCIAL**

	2018	2017
6.11 - Outros	0,00	0,00
Total pessoas beneficiadas	14.778	6.084
Total entidades beneficiadas	76	747
Total dos investimentos sociais externos	1.072.737,46	1.605.315,81

7 - Outras Informações	2018	2017
7.1 - A previdência privada contempla	X Direção	X Direção
	Cooperados/Cooperativas/Sócios	Cooperados/Cooperativas/Sócios
	X Empregados	X Empregados
	Não possui	Não possui
7.2 - A participação nas sobras ou resultados contempla	Direção	Direção
	Cooperados/Cooperativas/Sócios	Cooperados/Cooperativas/Sócios
	X Empregados	X 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
	X Gerência	X Gerência
	X Empregados	X Empregados
	Cooperados/Cooperativas/Sócios	Cooperados/Cooperativas/Sócios
7.4 - Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	Direção	Direção
	X Gerência	X Gerência
	X Empregados	X 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
	X Incentiva e segue a OIT	X 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
	X São sugeridos	X 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
	X Organiza e incentiva	X Organiza e incentiva
	X Apoia	X Apoia
7.8 - Número Total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)	144.694	18.493
7.8.1 - Na cooperativa/ Federação-Central/ Seguradora	3.717	3.120
7.8.2 - Na ANS	2.453	2.129
7.8.3 - No Procon	254	355
7.8.4 - No Judiciário	3.244	3.880

**BALANÇO SOCIAL**

	2018	2017	
7.8.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	134.538	8.656	
7.8.6 - No site Reclame Aqui	488	353	
7.9 - Número de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	143.972	17.251	
7.9.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	3.633	3.104	
7.9.2 - Na ANS	1.906	1.901	
7.9.3 - No Procon	26	13	
7.9.4 - No Judiciário	3.588	3.327	
7.9.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	134.331	8.553	
7.9.6 - No site Reclame Aqui	488	353	
7.10 - Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	47.354.673,20	23.218.330,28	
7.11 - Total do valor gastos com fornecedores	157.051.127,38	121.930.112,35	
7.11.1 - % do valor gasto com fornecedores locais	100%	100%	
7.12 - Compras de "serviços e/ou bens" de outras cooperativas	12.095.946,18	4.772.412,28	
7.13 - Valor adicionado a distribuir (em R\$ mil) - vide DVA	501.054.513,54	403.836.727,27	
7.13.1 - Distribuição do valor adicionado		%	%
7.13.1.1 - Governos	148.834.403,62	29,70	102.998.977,19 25,51
7.13.1.2 - Cooperados/Federação-Central/Seguradora	0,00	0,00	0,00 0,00
7.13.1.3 - Empregados/Diretores/Conselheiros	168.878.999,71	33,70	162.682.670,76 40,28
7.13.1.4 - Remuneração de capital de terceiros	6.373.115,85	1,27	4.021.318,75 1,00
7.13.1.5 - Sociedade	1.072.737,46	0,21	1.605.315,81 0,40
7.13.1.6 - Juros sobre capital próprio	0,00	0,00	0,00 0,00
7.13.1.7 - Constituição de reservas e fundos	30.142.099,25	6,02	22.006.077,59 5,45
7.13.1.8 - A disposição da AGO e Outros	145.753.157,65	29,09	110.522.367,17 27,37



## BALANÇO SOCIAL

8 - Indicadores Ambientais	2018		2017	
8.1 - Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental	0,00		0,00	
8.2 - Recursos Financeiros Aportados em Meio Ambiente	32.760,35		29.080,00	
8.2.1 - Educação e treinamento ambiental	6.000,00		8.000,00	
8.2.2 - Serviços externos de gestão ambiental	26.760,35		21.080,00	
8.2.3 - Certificação externa do sistema de gestão ambiental	0,00		0,00	
8.2.4 - Pesquisa e desenvolvimento	0,00		0,00	
8.2.5 - Despesas extras com a adoção de tecnologia mais limpas	0,00		0,00	
8.2.6 - Despesas extras com compras 'verdes'	0,00		0,00	
8.2.7 - Outros custos de gestão ambiental	0,00		0,00	
8.3 - A Unimed controla a emissão e equivalentes de CO2 dos GEE (Gases de Efeito Estufa)	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	Não
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim
Se sim, Quantidade de emissões e equivalentes de CO2 dos GEE (tCO2e)	1.074,61		1.114,80	
8.3.1 - Escopo 1 (tCO2e)	41,26		33,88	
8.3.2 - Escopo 2 (tCO2e)	128,14		174,20	
8.3.3 - Escopo 3 (tCO2e)	905,21		906,72	
8.4 - Consumo de energia dentro da organização (KWh)	1.765.480,90		2.139.163,60	
8.5 - Consumo de água dentro da organização (m³)	6.457,00		7.275,10	
8.5.1 - Fontes de retirada de água	<input checked="" type="checkbox"/>	Concessionária pública	<input checked="" type="checkbox"/>	Concessionária pública
	<input checked="" type="checkbox"/>	Poços artesianos	<input checked="" type="checkbox"/>	Poços artesianos
	<input type="checkbox"/>	Outros:	<input type="checkbox"/>	Outros:
8.6 - Material utilizado em peso (Kg)	45.160,30		23.543,75	
8.6.1 - Papel(Kg)	44.557,50		21.753,20	
8.6.2 - Copos Plásticos (Kg)	602,80		1.790,55	
8.7 - Resíduos Segregados	84.830,61		95.595,61	
8.7.1 - Resíduos infectante/ perfurocortante (Kg)	101,21		480,00	
8.7.2 - Resíduos recicláveis (Kg)	19.828,36		20.832,51	
8.7.3 - Resíduos para descontaminação (Kg)	0,00		0,00	
8.7.4 - Resíduos orgânicos (Kg)	64.901,04		74.283,10	
8.8 - Destinação dos resíduos segregados	<input checked="" type="checkbox"/>	Empresa terceirizada	<input checked="" type="checkbox"/>	Empresa terceirizada
	<input type="checkbox"/>	Organismo governamental	<input type="checkbox"/>	Organismo governamental
	<input type="checkbox"/>	Recicladora	<input type="checkbox"/>	Recicladora
	<input type="checkbox"/>	Empresas de adubos	<input type="checkbox"/>	Empresas de adubos
	<input type="checkbox"/>	Outros:	<input type="checkbox"/>	Outros:



## BALANÇO SOCIAL

## Demonstração do Valor Adicionado

(A) Geração da riqueza	2018	2017
a) Ingressos e receitas	3.149.439.191,20	4.944.600.296,03
a1) Contraprestações emitidas líquidas	2.951.953.088,31	4.174.453.677,85
a2) Outros ingressos e receitas operacionais	181.423.769,13	832.940.450,34
a3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	16.062.333,76	-62.793.832,16
b) Variação das provisões técnicas	2.289.845,67	123.751,30
b1) Provisão de remissão	2.289.845,67	123.751,30
b2) Outras	0,00	0,00
c) Receita líquida operacional	3.147.149.345,53	4.944.476.544,73
d) Eventos, dispêndios, despesas operacionais e sinistros	2.480.111.890,49	4.425.050.553,39
d1) Eventos indenizáveis líquidos	2.477.412.083,73	4.416.832.443,91
d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	2.699.806,76	8.218.109,48
d3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	0,00	0,00
e) Insumos adquiridos de terceiros	236.381.814,09	200.649.510,28
e1) Despesas de comercialização	122.427.645,97	116.773.018,89
e2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e3) Despesas com serviços de terceiros	73.917.734,92	47.759.206,04
e4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	35.422.267,92	33.246.185,14
e5) Despesas Financeiras	4.456.927,73	1.518.541,35
e6) Despesas patrimoniais	0,00	0,00
e7) Perda / Recuperação de valores ativos	157.237,55	1.352.558,86
f) Valor adicionado bruto	430.655.640,95	318.776.481,06
g) Depreciação, Amortização e Exaustão	5.768.476,23	5.517.331,22
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	424.887.164,72	313.259.149,84
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	76.167.348,82	90.577.577,43
i1) Receitas financeiras	71.727.140,04	85.763.767,64
i2) Resultado de equivalência patrimonial	4.420.953,78	2.502.130,44
i3) Outras	19.255,00	2.311.679,35
(I) Valor adicionado total a distribuir	501.054.513,54	403.836.727,27

(B) Distribuição da riqueza	2018	2017
a) Remuneração do trabalho	168.878.999,71	162.682.670,76
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	168.878.999,71	162.682.670,76
a2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	121.255.463,03	124.160.854,98
a2.2) Benefícios	29.259.153,39	26.459.339,67
a2.3) F.G.T.S	7.778.031,14	6.697.331,62
a2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	10.586.352,15	5.365.144,49
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	148.834.403,62	102.998.977,19
b1) Federais	95.566.778,19	73.590.867,71
b1.1) Previdência Social	29.454.375,84	24.845.042,81
b2) Estaduais	14.266,49	61.439,03
b3) Municipais	23.798.983,10	4.501.627,64



**BALANÇO SOCIAL**

	2018	2017
c) Contribuição para Sociedade	1.072.737,46	1.605.315,81
d) Remuneração de capitais de terceiros	6.373.115,85	4.021.318,75
d1) Juros	6.546,35	15.279,12
d2) Aluguéis	6.366.569,50	4.006.039,63
d3) Outras (royalties, direitos autorais, entre outros)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	175.895.256,90	132.528.444,76
e1) Juros sobre capital próprio	0,00	0,00
e2) Constituição de reservas e fundos	30.142.099,25	22.006.077,59
e3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	145.753.157,65	110.522.367,17
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	501.054.513,54	403.836.727,27

**Notas Explicativas - Indicadores Econômicos**

4.1 e 4.15 - O valor repassado as UnimedS referente ao atendimento dos beneficiários da CNU foi de 3,3 bilhões. Em função da reclassificação da RN 430, o item 4.1 sofreu alteração, bem como o item 4.15.

4.11.5 - Variação de valores em decorrência da terceirização da central de atendimento e o serviço de helpdesk.

**Notas Explicativas - Indicadores Sociais Internos**

5.9 E 5.9.1 - 195 colaboradores passaram por treinamentos de gestão cooperativa através de plataforma EAD, sem investimento direto

**Notas Explicativas - Indicadores Sociais Externos****Principais programas em prol da Sociedade:**

6.5 - Unimed Ativa - Núcleo de qualidade de vida para idosos e Comunidade Saudável

6.7 - No período ocorreu reestruturação nos programas de desenvolvimento que eram destinados para UnimedS. Neste item informado investimentos com Unimed Ativa - Curso de Capacitação de Cuidadores de Idosos.

6.10 - Este item teve aumento de destinação de itens que foram doados em função de reestruturação interna.

**Notas Explicativas - Outras Informações**

7.9.5 - O FDA segue os prazos de atendimento estabelecido pela ANS (Agência Nacional de Saúde), na RN (Resolução Normativa) nº 259/268.

7.10 - No que tange a multas pagas à Agência reguladora, 85% elas referiram-se a eventos de exercícios anteriores, e as indenizações cíveis, cerca de 82% pagas em 2018 também referiram-se a demandas ajuizadas em exercícios anteriores.

**Notas Explicativas - Indicadores Ambientais**

8.6.1 - Aumento significativo de utilização de papel devido a inúmeras correspondências encaminhadas por determinação do órgão regulador ANS, para clientes e prestadores de serviços devido a novas praças assumidas pela Central Nacional Unimed.

8.6.2 - Diminuição significativa de utilização de copos plásticos devido a terceirização de infra estrutura de áreas.

**Notas Explicativas - Demonstração Valor Adicionado****Geração da Riqueza:**

a1, a2, d1 - A variação se deu em função da contabilização da RN 430 da ANS, fazendo com que o custo dos clientes de compartilhamento de risco, fossem lançados como redutor de Ingressos, e não mais como Eventos. o que era a regra até 2017.

a3, b1 e d2 - Nota técnica revisada.

e3 - Terceirização de unidades

e5 - Desconto concedido a clientes

i1 - Queda na taxa de rendimento do mercado

i3 - Venda do conjunto 22 em 2017

a24 - Nova política de participação nos resultados

**Distribuição da Riqueza:**

b3 - Aumento de ISS em função da LC 157/2016

d2 - Aumento de unidades alugadas em 2018

e2 e e3 - Melhor resultado em 2018

**DIRETORIA**

Alexandre Augusto Ruschi Filho - *Diretor Presidente*  
Paulo César Januzzi de Carvalho - *Diretor Técnico Operacional*  
Sizenando da Silva Campos Júnior - *Diretor Comercial e Marketing*  
Antônio Abrão Nohra Neto - *Diretor de Atenção à Saúde*  
Márcio Pizzato - *Diretor Administrativo e Financeiro*

**ASSISTENTE SOCIAL**

Rosemeire Capelossa Gomes - CRESS-23.991

**CONTADOR**

Fernando H. T. de Oliveira - CRC-1SP231475/0-8



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  
kpmg.com.br

## Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

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

### Introdução

Fomos contratados pela Central Nacional Unimed Cooperativa Central (Central Nacional Unimed ou "Companhia") com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Balanço Social Anual e no Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2018 da Central Nacional Unimed, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2018.

### 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 Gestão e Sustentabilidade 2018 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-Standards)*, 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 Gestão e Sustentabilidade 2018, 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 Gestão e Sustentabilidade 2018, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração 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 Gestão e Sustentabilidade 2018, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguaração limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguaração 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 Gestão e Sustentabilidade 2018, 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 Gestão e Sustentabilidade 2018 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 Gestão e Sustentabilidade 2018, 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 Gestão e Sustentabilidade 2018 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 Gestão e Sustentabilidade 2018 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-Standards)*;
- (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 Gestão e Sustentabilidade 2018;
  - 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.

#### **Alicance e limitações**

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguuração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguuração razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguuração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguuração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Balanço Social Anual e no Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2018.

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 Gestão e Sustentabilidade 2018 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-Standards)*, respectivamente, e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 13 de março de 2019

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.

  
Ricardo Algis Zibas

KPMG Assessores Ltda.  
CRC SP-034262/F

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



# | 102-55 | SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI



Para o Serviço de Índice de Conteúdo da GRI, os Serviços da GRI revisaram que o índice de conteúdo da GRI está claramente apresentado e as referências para todas as divulgações incluídas estão alinhadas com as seções apropriadas no corpo do relatório.

GRI Standards	Divulgação		Página	Omissão	Princípios do Pacto Global
<b>GRI 101 - Fundamentos 2016</b>					
GRI: 102 Divulgações Gerais 2016	102-1	Nome da organização	13	-	-
	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	15	-	-
	102-3	Localização da sede	7	-	-
	102-4	Localização das operações	13	-	-
	102-5	Propriedade e forma jurídica	14	-	-
	102-6	Mercados atendidos	15	-	-
	102-7	Porte da organização	16	-	-
	102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	17	-	1, 6
	102-9	Cadeia de fornecedores	29	-	-
	102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	3, 4, 5	-	-
	102-11	Princípio ou abordagem da precaução	14	-	-
	102-12	Iniciativas externas	27	-	-
	102-13	Participação em associações	27	-	-
GRI: 102 Divulgações Gerais 2016	102-14	Declaração do decisor mais graduado da organização	3, 4, 5	-	-
	102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	3, 4, 5	-	-
GRI: 102 Divulgações Gerais 2016	102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	18	-	7, 10
	102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	53	-	7, 10
GRI: 102 Divulgações Gerais 2016	102-18	Estrutura de governança	19, 20	-	-
	102-22	Composição do mais alto órgão de governança e de seus comitês	14	-	-
	102-23	Presidente do mais alto órgão de governança	14	-	-
	102-24	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	14	-	-
	102-32	Papel do mais alto órgão de governança no relatório de sustentabilidade	6	-	-
GRI: 102 Divulgações Gerais 2016	102-40	Lista de partes interessadas	8	-	-
	102-41	Acordos de negociação coletiva	45	-	-
	102-42	Base para identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	8	-	-
	102-43	Abordagem para o engajamento das partes interessadas	6, 7, 8	-	-
	102-44	Principais tópicos e precauções levantadas	9	-	-



## SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

| 102-55 |

GRI Standards	Divulgação		Página	Omissão	Princípios do Pacto Global
GRI: 102 Divulgações Gerais 2016	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	10	-	-
	102-46	Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	9	-	-
	102-47	Lista de tópicos materiais	9	-	-
	102-48	Reformulação de informações	10	-	-
	102-49	Alterações em escopo e limites	10	-	-
	102-50	Período coberto pelo relatório	6	-	-
	102-51	Data do último relatório	6	-	-
	102-52	Ciclo de emissão de relatórios	6	-	-
	102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	6	-	-
	102-54	Opção “de acordo” do Padrão GRI	6	-	-
	102-55	Sumário de Conteúdo GRI	85, 86, 87, 88	-	-
102-56	Verificação Externa	6	-	-	

### TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standards	Divulgação		Página	Omissão	Princípios do Pacto Global
<b>Desempenho Econômico</b>					
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e seis limites	9	-	-
	103-2	A forma de gestão e seus componentes	62, 63, 64, 65, 66	-	-
	103-3	Evolução da forma de gestão	62, 63, 64, 65, 66	-	-
GRI: 201 Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	62, 63, 64, 65, 66	-	-
<b>Anticorrupção</b>					
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e seus limites	9	-	10
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	53	-	10
	103-3	Evolução da forma de gestão	53	-	10
GRI: 205 Anticorrupção 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	53	-	10
	205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos anticorrupção	53	-	10
	205-3	Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	53	-	10
<b>Água</b>					
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e seus limites	9	-	7, 8, 9
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	59	-	
	103-3	Evolução da forma de gestão	59	-	7, 8, 9
GRI: 303 Água 2016	303-1	Consumo de água por fonte	59	-	7, 8, 9



## SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

| 102-55 |

GRI Standards	Divulgação		Página	Omissão	Princípios do Pacto Global
<b>Emissões</b>					
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e seus limites	9	-	7, 8, 9
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	60	-	7, 8, 9
	103-3	Evolução da forma de gestão	60	-	7, 8, 9
GRI: 305 Emissões 2016	305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	60	-	7, 8, 9
	305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)	60	-	7, 8, 9
	305-3	Outras emissões de gases efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	60	-	7, 8, 9
	305-4	Intensidade de emissões de gases efeito estufa (GEE)	60	-	7, 8, 9
	305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	60	-	7, 8, 9
<b>Treinamento e Educação</b>					
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e seus limites	9	-	1, 2, 4
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	46, 47, 50	-	1, 2, 4
	103-3	Evolução da forma de gestão	46, 47, 50	-	1, 2, 4
GRI: 404 Treinamento e Educação 2016	404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado	50	-	1, 2, 4
	404-2	Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	47	-	1, 2, 4
	404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	46	-	1, 2, 4
<b>Não Discriminação</b>					
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e seus limites	9	-	1, 2, 4, 5, 6
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	53	-	1, 2, 4, 5, 6
	103-3	Evolução da forma de gestão	53	-	1, 2, 4, 5, 6
GRI: 406 - Não Discriminação 2016	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	53	-	1, 2, 4, 5, 6



## SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

| 102-55 |

GRI Standards	Divulgação		Página	Omissão	Princípios do Pacto Global
<b>Saúde e Segurança do Cliente</b>					
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e seus limites	9	-	-
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	30, 31, 32, 33, 41, 42	-	-
	103-3	Evolução da forma de gestão	30, 31, 32, 33, 41, 42	-	-
GRI: 416 Saúde e Segurança do Cliente 2016	416-1	Avaliação de Impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	30, 31, 32, 33, 41	-	-
	416-2	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	41, 42	-	-
<b>Comunidades locais</b>					
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e seus limites	9	-	-
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	54	-	-
	103-3	Evolução da forma de gestão	54	-	-
GRI: 413 Comunidades locais 2016	413-1	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	54	-	-





## EXPEDIENTE

**Alexandre Augusto Ruschi Filho** – *Presidente*

*Organização e Análise de Indicadores*  
**Equipe de Sustentabilidade**

*Texto e Edição*  
**Equipe de Comunicação**

*Demonstrações Financeiras*  
**Áreas Financeira, Contábil e Tributária**

*Projeto Gráfico*  
**Elmefaria Design + Conteúdo**

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

[www.centralnacionalunimedgri.com.br](http://www.centralnacionalunimedgri.com.br)

