

## Declaração de Apoio Contínuo

Amparo, 23 de março de 2021.

Aos nossos stakeholders:

Tenho o prazer de confirmar que a Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico reafirma o seu apoio aos Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção. Em nossa comunicação anual sobre os progressos (Relatório Anual de Gestão 2020), descrevemos nossas ações para melhorar continuamente a integração do Pacto Global e seus princípios em nossa estratégia de negócios, cultura e operações diárias. Também nos comprometemos a compartilhar essas informações com nossos stakeholders, os quais utilizam os nossos principais canais de comunicação.

Atenciosamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Adalton Rafael de Toledo".

Dr. Adalton Rafael de Toledo  
Diretor-Presidente



RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
UNIMED AMPARO





# EXPEDIENTE

## Coordenação Geral

Diretoria Executiva

## Diretor-Presidente

Dr. Adalton Rafael de Toledo

## Diretor-Vice-Presidente

Dr. José Tadeu de Campos Nóbrega

## Diretor-Superintendente

Dr. João Paulo Galiego Boscolo

## Diretor de Recursos Assistenciais

Dr. Roberto Pavani

## Coordenação Indicadores GRI

Equipe de Comunicação, Marketing e  
Responsabilidade Socioambiental

## Edição

Adilson Jorge – MTB 63.602/SP

## Fotos

Equipe Comunicação, Marketing e  
Responsabilidade Socioambiental

## Projeto Gráfico

Nosbielg Pires

## Responsáveis pelas informações das áreas

Adriano Campos – Jurídico

Angela Claudia Federighi – Contas Médicas

Carla Eduarda Broleze Urbano – Secretaria Executiva

Daniela Cristina Pauli Pelinson – Gerente de Mercado

Eliane Pavan – Comercial

Flávia Tatiane Luni – Atendimento ao Cliente

Gisele Fernandes – Gerente de Atenção à Saúde

Juliana Cozoli Ferreira Netto – Gerente de Pessoas e Relacionamento

Karen A. C. J. Guarizzo – Ouvidoria

Lucas Fornel Barbosa – Comunicação e Marketing

Luís Precope Neto – Suprimentos

Maria Lúcia Gallo – Secretaria Executiva

Mateus Rizzieri Alfiori – Controladoria

Michele Marchi Vido – Gerente de Negócios

Priscila Aparecida Pereira – Núcleo de Atenção Primária à Saúde

Rafaela Pereira de Oliveira Toledo – Gestão de Pessoas / Relacionamento

Renata de Moraes Almeida – Gestão de Pessoas / Relacionamento

Renata Pozzebon – Pronto Atendimento

Rosana Pessetti Belarmino – Farmácia

Rosemeire Aparecida Ferreira – Saúde Ocupacional Unimed

Sidnei Jorge Junior – Gerente de Operações

Thais Bozzer – Responsabilidade Socioambiental

Thais Helena da Silva – Núcleo Estratégico

Vanessa Arantes Angelino – Rede Credenciada

A Unimed Amparo agradece todos colaboradores  
que auxiliaram no levantamento de dados para a  
elaboração deste relatório.

## Período do Relatório

Janeiro a Dezembro de 2020

## Relatório anterior

Janeiro a Dezembro de 2019

## Ciclo de Emissão

Anual

## Informações, dúvidas ou sugestões

rsa@unimedamparo.coop.br

[102-50, 102-51, 102-52, 102-53]

ANS nº 34.559-8



© 2021 Unimed Amparo  
Cooperativa de Trabalho Médico  
É proibida a reprodução total ou parcial  
desta publicação, para qualquer finalidade,  
sem autorização por escrito da Unimed Amparo

# SUMÁRIO [102-55]

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PALAVRA DO PRESIDENTE	PALAVRA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	PERFIL DA ORGANIZAÇÃO	GOVERNANÇA CORPORATIVA	PRÁTICAS DE RELATO	RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS	DESEMPENHO ECONÔMICO	COVID-19	ÍNDICE REMISSIVO	ANEXO
04	06	08	16	25	28	75	80	86	98
		09 História 09 Área de Ação 10 Missão, Visão, Valores e propósito 11 Princípios do Cooperativismo 12 Recursos Próprios 14 IDSS 15 Acreditação junto à ANS	17 Forma de atuação da gestão 18 Conselhos, Comissões e Comitês 23 Cooperados com funções administrativas 24 Estrutura de Governança por Área	26 Metodologia 27 Matriz de Materialidade 27 Stakeholders e impacto dos temas	29 Cooperados 37 Colaboradores 56 Beneficiários 59 Ouvidoria 60 NAPS 61 Cadeia de Fornecedores e Prestadores 65 Sociedade 69 Responsabilidade Socioambiental	76 Resultados do Exercício 77 Distribuição dos ingressos 78 Composição Patrimonial 79 Cotas Patrimoniais	81 Um ano de desafios no combate à Pandemia 82 Governança da Crise 83 Gestão de Pessoas 84 Tecnologia e Meios Digitais 84 Cadeia de Suprimentos e Operações 84 Impactos Financeiros 84 Números da Pandemia		

# PALAVRA DO PRESIDENTE



NOVA CENTRAL DE DIAGNOSE



## PALAVRA DO PRESIDENTE

[102-14, 102-15, 203-2]

**“Quem tem um PORQUÊ viver pode suportar quase qualquer COMO”.**

– Nietzsche

### Prezados,

2020 será um ano inesquecível em nossas vidas. O medo do enfrentamento de uma doença que pouco conhecíamos associou-se a dor da perda de pessoas próximas e queridas e a felicidade daqueles que venceram a doença e se recuperaram. Todos juntos, no mesmo barco, remamos fortes e resolutos, dedicando nossos melhores talentos para salvar vidas e manter a Cooperativa forte e sustentável.

Quantas vitórias atingimos este ano, fruto deste trabalho e do comprometimento de cooperados, colaboradores e demais parceiros estratégicos que têm na Unimed Amparo a base do seu sustento e da sua felicidade.

A nossa Cooperativa completou 30 anos neste cenário. Uma senhora adulta, jovem e destemida, que soube enfrentar a Covid-19 e proteger os seus.

Dentre as muitas conquistas do ano, gostaria de destacar a definição do nosso Propósito no último planejamento estratégico,

realizado em novembro de 2020: **“VOCÊ NO CENTRO DO NOSSO CUIDADO”**.

O Propósito deve espelhar a Cultura de uma organização; deve refletir aquilo que ela acredita e, principalmente, nortear as ações e decisões de todos os stakeholders envolvidos com ela.

No caso da Unimed Amparo, o motivo primordial dela existir será sempre o Cuidado – cuidado de todos, sem discriminação, sem privilégios, sem parcialidade, sem descuidar de todos os envolvidos e partes interessadas no seu sucesso. Muitos de nós pudemos comprovar diretamente isso este ano, sendo agraciados com a bondade e generosidade da Cooperativa, que não mediu esforços para nos proteger das intempéries da pior crise de nossas vidas. Cooperados, colaboradores, prestadores e demais parceiros estratégicos contaram com recursos e um olhar atento na sua dor por parte da Unimed.

Segundo o religioso Luciano de Crescenzo (1928 – 2019) “os seres humanos são anjos de uma asa só: só voamos se estivermos abraçados”.

Para 2021, desejo saúde e perseverança na união e cooperação, princípios mágicos que nos uniram e nos trouxeram fortes até este momento. O interesse coletivo sempre será mais importan-

te e primordial do que o nosso interesse individual. Esta equação nos garante a sustentabilidade da Unimed Amparo e a garantia do nosso futuro e de nossas famílias.

Aproveitem e desfrutem do Relatório de Gestão de 2020. Leiam e o guardem para sempre como marco de como fomos coerentes e alinhados com o nosso NOSSO CUIDADO”.

### Saudações Cooperativist

**Dr. Adalton Rafael de Toledo**  
Diretor-Presidente



# PALAVRA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



INAUGURAÇÃO NOVA ÓTICA E  
SOU - SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED





## PALAVRA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

[102-15, 203-2]

Para um ano de tantos desafios, a certeza da importância da união. Em 2020, as operadoras de saúde foram impactadas duplamente. Por um lado, como uma organização com seus diversos stakeholders, em especial os cooperados e colaboradores, e, de outro lado, a assistência médica em uma crise sanitária sem precedentes em nossa história recente. O Conselho de Administração da Unimed Amparo trabalhou de forma a responder a demanda pela sustentabilidade como empresa e da sua vocação de cuidar em tantas diferentes frentes de atuação da cooperativa.

O ano de 2020 mostrou de forma clara a importância da cultura corporativa, da política de remuneração, diversidade e inclusão, o diálogo e debates dentro dos conselhos e comitês e a própria capacidade das empresas e do próprio Conselho de Administração de estarem preparados para riscos e oportunidades.

A pandemia redefiniu os modelos de negócios para praticamente todas as empresas, independente da área de atuação. Para a Unimed Amparo, enfrentar as incertezas da crise sanitária – e o agravamento da crise econômica – foi momento de acelerar processos que já eram, mesmo que de forma ainda tímida, vislumbrados. Foi momento de enfrentar desafios encontrando novas oportunidades de crescimento, que, apesar de momentaneamente dedicados ao combate da pandemia, serão consolidados para o futuro da cooperativa.

De forma notória, a implantação da Unidade de Terapia Intensiva em parceria com o Hospital Bene-

ficência Portuguesa de Amparo foi uma das primeiras ações e mostrou-se essencial não apenas à cooperativa, mas para toda a região, que pode contar com aumento de leitos exclusivos para os pacientes vítimas do coronavírus. O mesmo aconteceu em junho de 2020, quando a cooperativa assumiu a operação da Central de Diagnóstico do Espaço Saúde, um investimento em equipamentos e capital humano que possibilitou uma nova estrutura de atendimento sob a qualidade que caracteriza a cooperativa.

O próprio dinamismo do trabalho do Conselho de Administração precisou de adaptações. A participação dos membros nas reuniões aconteceu de forma presencial e remota, possibilitando maior segurança. Mas, com foco maior nas pessoas, na liquidez financeira, nos riscos operacionais e nas contingências, a cooperativa pôde caminhar firme em sua missão, em seus valores, em sua visão e propósito.

Em um capítulo exclusivo deste relatório, totalmente dedicado às ações de combate à pandemia, poderão compreender melhor os passos dados pela cooperativa e a importância de decisões do Conselho de Administração, que, utilizando de sua prerrogativa consolidada na Assembleia Geral Ordinária, sempre esteve pautado pela ética, integridade, diversidade, inovação, transformação e transparência com o objetivo de propor, definir e atuar pensando nas pessoas, sendo referência dentro e fora da área da saúde e alicerçando o futuro da Unimed Amparo.



# PERFIL DA ORGANIZAÇÃO



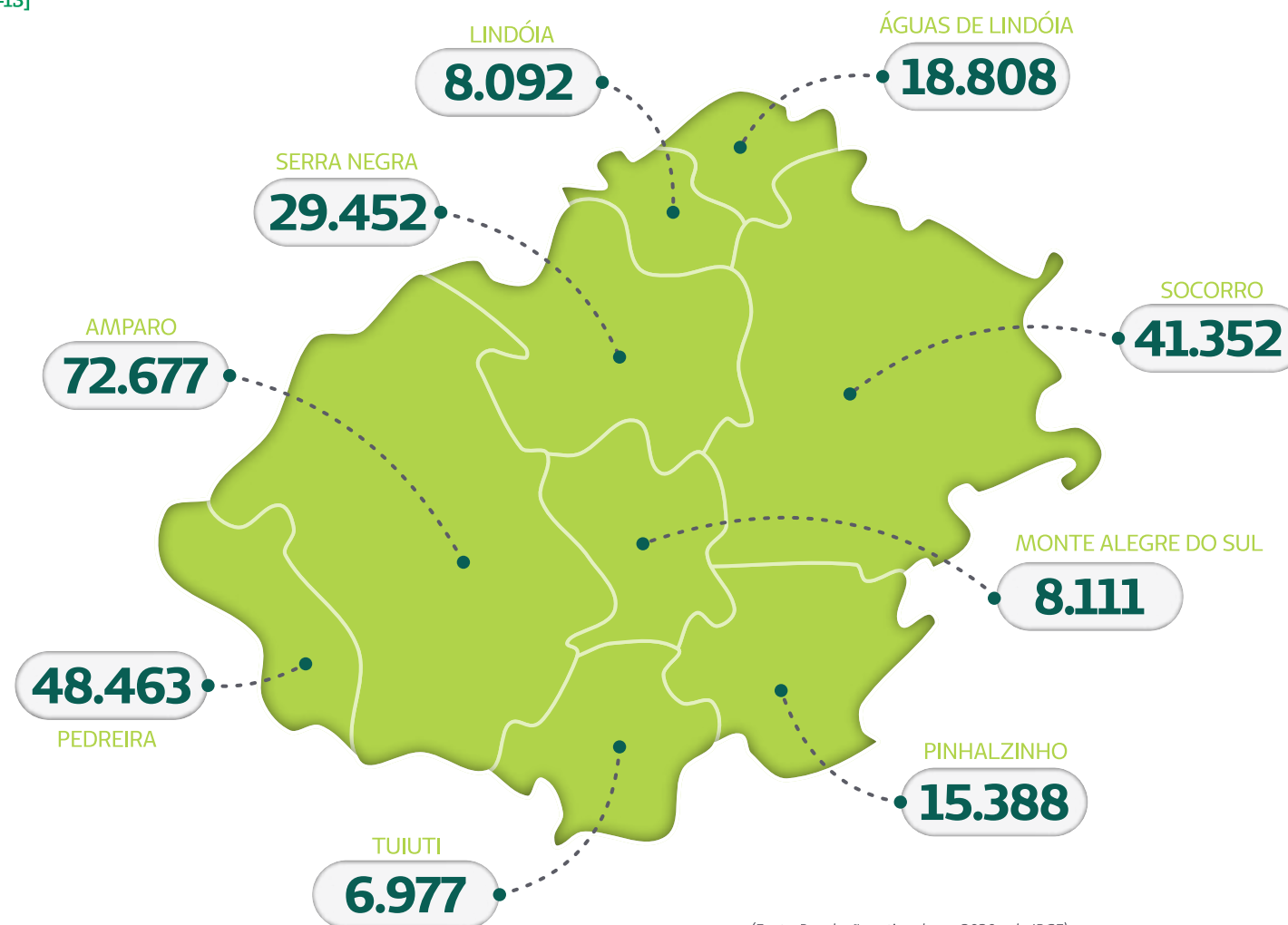
CELEBRAÇÃO DO DIA DA QUALIDADE  
E ACREDITAÇÃO NA RN 277

## PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

[102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-13]

Fundada em 28 de setembro de 1990, a Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico é uma sociedade simples de responsabilidade limitada com estatuto e regulamentações próprios e independentes. Os médicos cooperados são seus sócios e a cooperativa faz parte do Sistema Unimed, maior sistema cooperativista de trabalho médico no mundo.

Sua atividade compreende a operação de plano de saúde, sendo regulada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com o número de registro 34.559-8. Seus produtos comercializados englobam diversos planos para pessoas físicas e jurídicas. Sua sede administrativa fica no município de Amparo/SP, e sua área de ação compreende nove cidades do chamado Circuito das Águas Paulista: sendo elas Amparo, Pedreira, Serra Negra, Águas de Lindoia, Lindóia, Monte Alegre do Sul, Socorro, Tuiuti e Pinhalzinho. Estes municípios somam uma área de 1.707,354 km<sup>2</sup> e uma população estimada em 2020 de 249.320 habitantes (IBGE).



(Fonte: População estimada em 2020 pelo IBGE)



## MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO

[102-16]



MISSÃO

Promover a atenção integral em saúde aos clientes, a valorização dos médicos cooperados, colaboradores e demais parceiros estratégicos, dedicando a todos nossos esforços e recursos.



VISÃO

Formar parcerias e investir em nossa estrutura de atendimento assistencial e preventivo, com o objetivo prioritário de ser uma empresa capaz de atender as necessidades de seus beneficiários em saúde e qualidade de vida, sendo reconhecida como referência em saúde na região.

## PROPÓSITO

Você no centro do nosso cuidado.

- Princípios cooperativistas em sua essência.
- Valorização constante do trabalho médico.
- Qualificação, atualização e integração dos médicos cooperados.
- Sistema de gestão eficiente e alinhado com as tendências do mercado de saúde suplementar.
- Desenvolvimento e valorização de nossos colaboradores.
- Atendimento integral e integrado à saúde dos beneficiários, investindo na inovação de modelos.
- Responsabilidade socioambiental entre todas as partes interessadas.
- Justiça, ética, transparência, comprometimento e responsabilidade em todos os relacionamentos.
- Inovação tecnológica.



VALORES

PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS





## RECURSOS PRÓPRIOS

Atendimento médico, posto de coleta de exames, serviços administrativos, venda de planos e autorizações

Rua dos Expedicionários, 219  
Ância Suíça . Serra Negra/

### AMBULATÓRIO E ESCRITÓRIO



### DE SOCORRO

Av. Dr. Renato Silva, 12  
Centro . Socorro/SP

Atendimento médico em diversas especialidades, autorizações e serviços administrativos

Atendimento ao cliente, autorizações, vendas de plano e serviços administrativos

Av. Dr. Rebouças, 106  
Centro . Socorro/SP

### ESCRITÓRIO



### DE PEDREIRA

R. Dr. Silvio de Aguiar Maia, 690  
Pq. Industrial . Pedreira/SP

Atendimento ao cliente, autorizações, vendas de plano e serviços administrativos

Atendimento médico em diversas especialidades, exames laboratoriais e de imagem

Av. da Saudade, 329  
Centro . Amparo/SP

### ESPAÇO SAÚDE



### NTO ATENDIMEI 24 HORAS

Av. Bernardino de Campos, 490 . Centro . Amparo/SP

Atendimento de urgência e emergência 24 horas, adulto e infantil



### UNIMED

Av. Bernardino de Campos, 176 . Centro . Amparo/SP

Medicamentos a preços acessíveis com a vantagem de recebê-los gratuitamente em sua empresa ou casa



## RECURSOS PRÓPRIOS



### NÚCLEO DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

Av. Carlos A. do Amaral Sobrinho, 216 . Jd. São Roberto . Amparo/SP

Programas de prevenção e promoção à saúde

Disponibiliza óculos de sol e de grau com preços especiais e facilidades no pagamento

Av. Bernardino de Campos, 184 A . Centro . Amparo/SP

### ÓTICA UNIMED



### SEDE ADMINISTRATIVA

Av. da Saudade, 369 Centro . Amparo/SP

Atendimento ao cliente, autorizações, vendas de plano e serviços administrativos

serviços completos em saúde ocupacional visando auxiliar as empresas no atendimento das legislações relativas à saúde e segurança do trabalho

Av. Bernardino de Campos, 184 B . Centro . Amparo/SP

### SOU - SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED



### CENTRAL DE DIAGNÓSE

Av. da Saudade, 329 . Centro . Amparo/SP

Com tecnologia de última geração e atendimento humanizado, oferece diversos exames com qualidade e confiabilidade para diagnósticos médicos

Atendimento com base no modelo de atenção primária à saúde com equipe multidisciplinar

Av. da Saudade, 329 Centro . Amparo/SP

### UNIMED PLENO



### UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA - UTI

Av. Bernardino de Campos, 207 . Centro . Amparo/SP

Em parceria com o Hospital Beneficência Portuguesa de Amparo, possui 8 leitos



## ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR (IDSS)

[103-3]

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS – é a avaliação de desempenho das operadoras de planos de saúde feita pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Ele tem como objetivo demonstrar como o mercado está se comportando com relação às questões assistenciais, sendo um importante parâmetro de avaliação para os beneficiários de planos de saúde.

Ele é constituído por indicadores que compõem uma nota de 0 (pior) a 1 (melhor), distribuídos em quatro dimensões: Qualidade e Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade de Mercado, Gestão de Processo e Regulação.

Até o fechamento deste relatório, este índice constava como **resultado preliminar**, não sendo, ainda, o final.

### IDSS 2020

ANO BASE 2019  
RESULTADO PRELIMINAR

0,806

### DIMENSÕES

1. IDQS – QUALIDADE E ATENÇÃO À SAÚDE

0,7997

2. IDGA – GARANTIA DE ACESSO

0,5652

3. IDSM – SUSTENTABILIDADE NO MERCADO

1,000

4. IDGR – GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO

0,9648



## ACREDITAÇÃO JUNTO À ANS

[103-3]

Como forma de mapear e aprimorar os processos da cooperativa, a Unimed Amparo iniciou, em setembro de 2018, o Programa Qualifica, um projeto de gestão integrada da qualidade para operadoras de saúde do Sistema Unimed. Em diversos passos, ele englobou ações feitas com consultoria do Sescoop, formação presencial e em EaD, e grande empenho dos diretores, Conselho de Administração e colaboradores.

Durante o ano de 2020, foram realizados os últimos passos para a acreditação da Unimed Amparo nas exigências da Resolução Normativa 277 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Em junho de 2020, entre os dias 1 e 5, o consultor do programa realizou uma auditoria interna. Já em agosto, a cooperativa passou por uma auditoria externa feita pela empresa ISOPOINT, que analisou diversos pontos a partir dos critérios como a administração, a estrutura e a operação dos serviços de saúde oferecidos, o desempenho da rede de profissionais e de estabelecimentos de saúde conveniados e o nível de satisfação dos beneficiários. Com o relatório da autoria feita, a ANS

oficializou, em setembro, a acreditação da cooperativa com nível 3, o maior nível.

Após esta conquista, a cooperativa começou os passos da acreditação na RN 452, que visa a certificação de boas práticas para gestão organizacional e gestão de saúde com o objetivo de qualificar os serviços prestados e promover a melhoria contínua da experiência do usuário.

Este trabalho conta com uma equipe exclusiva, chamada de GPMQ – Grupo do Programa de Melhoria da Qualidade, grupo multidisciplinar composto por médicos, gestores, líderes de áreas ou analistas por eles indicados. Ele tem foco nos objetivos traçados pela alta direção e área da Qualidade. O GPMQ possui atividades como avaliar os processos internos que impactam nas resoluções normativas e ISO 9001, acompanhando o desempenho através de indicadores, dentre outros, sendo uma importante ferramenta de auxílio à gestão. Fazem parte deste grupo dois membros do Conselho de Administração, Dr. José Olimpio Henriques e Dr. Sérgio Antonio Godoy Pozzebon.



# GOVERNANÇA CORPORATIVA

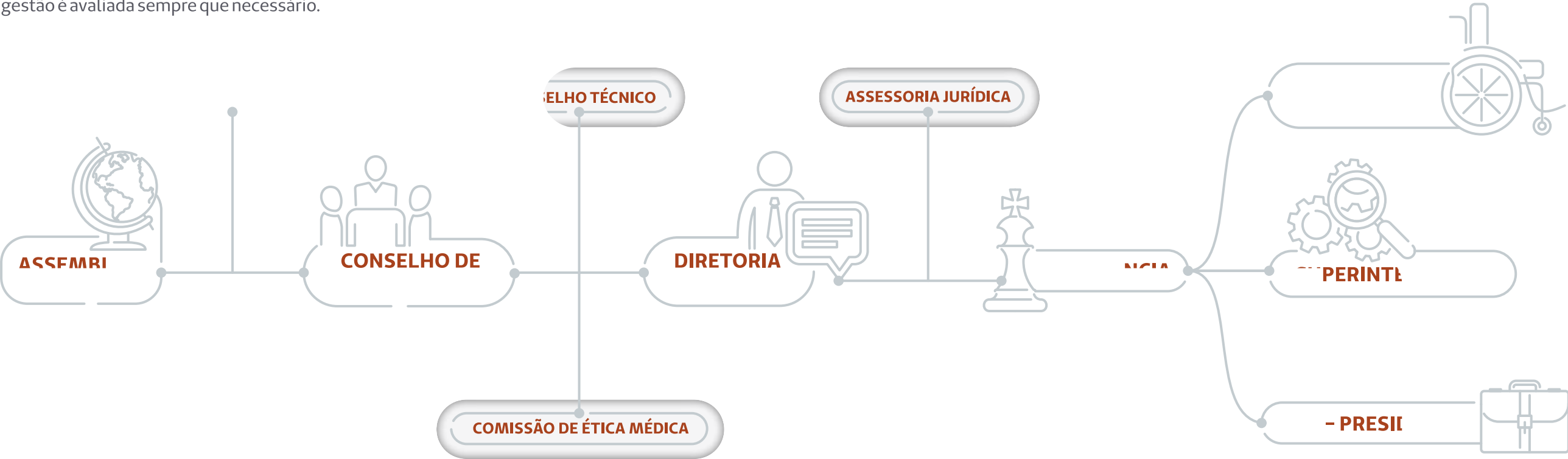


REUNIÃO DE PLANEJAMENTO  
ESTRATÉGICO 2021

FORMA DE GESTÃO

[102-18, 103-3, 103-2, 102-3]

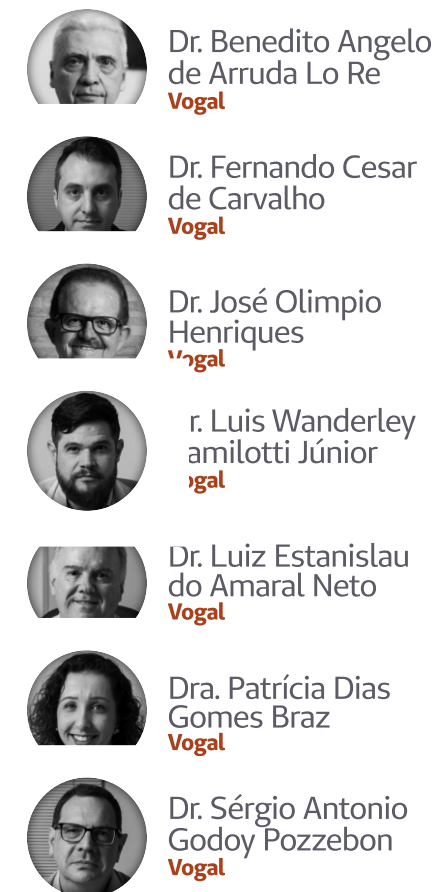
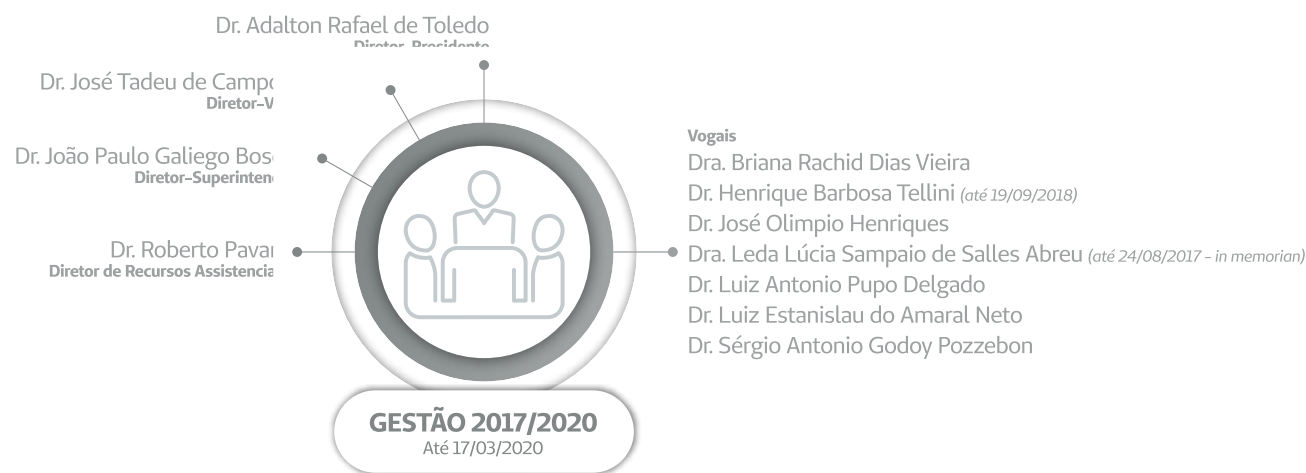
Sempre atenta e interessada em novas e eficientes formas de gestão, a Unimed Amparo busca constantemente gerir suas atividades de forma ética, profissional e coletiva. Para isso, mantém uma estrutura organizacional que atende às demandas de gerenciamento de todas as suas atividades. A forma de gestão é avaliada sempre que necessário.





## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Tem como responsabilidades planejar e traçar normas de operações e serviços, controlar resultados, deliberar sobre inclusão, exclusão, eliminação ou readmissão de cooperados, zelar pelo cumprimento das leis entre outras. Sua atuação é avaliada por meio de reuniões com os demais cooperados por meio do trabalho dos Conselhos Fiscal e Técnico.



vogais

CONSELHO FISCAL

É formado por três membros efetivos e três suplentes. É eleito anualmente, sendo permitida a reeleição de apenas um terço dos membros. Reúne-se mensalmente e quando necessário. Tem como responsabilidade examinar os dados contábeis da cooperativa e certificar-se da realização das reuniões dos Conselhos de Administração e Técnico, além de averiguar reclamações de cooperados quanto aos serviços.





CONSELHO TÉCNICO

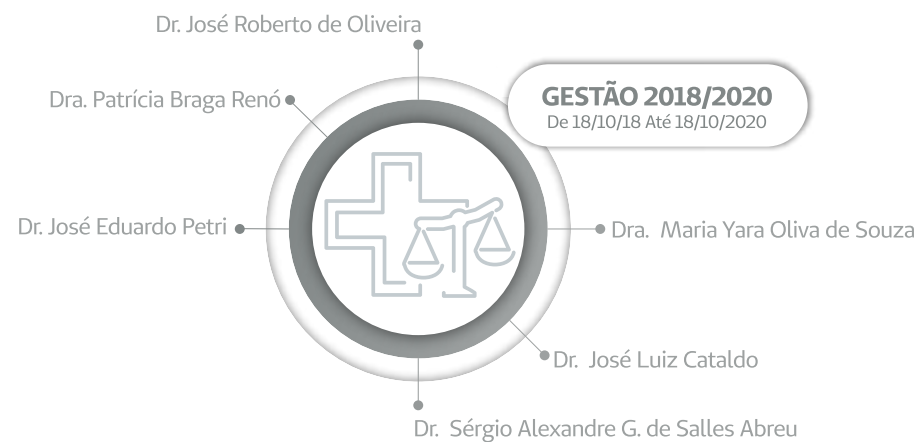
Com reuniões mensais, tem como responsabilidade apresentar parecer prévio sobre a admissão de cooperado, assessorar o Conselho de Administração às normas técnicas e administrativas, coordenar o desenvolvimento, junto às diferentes especialidades, das normatizações e protocolos médicos, participação nas reuniões do Comitê de Especialidades, além de apresentar parecer sobre toda e qualquer matéria a que tenha sido consultado pela Diretoria ou pelo Conselho de Administração.



## COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

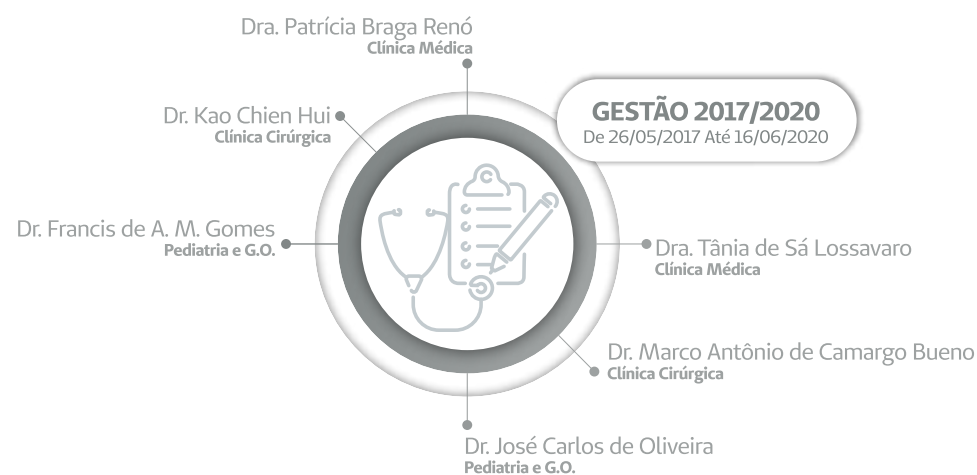
[102-16, 102-17]

Tem funções opinativas, educativas e fiscalizadoras do desempenho ético da Medicina conforme a Resolução Cremesp nº 99/83.

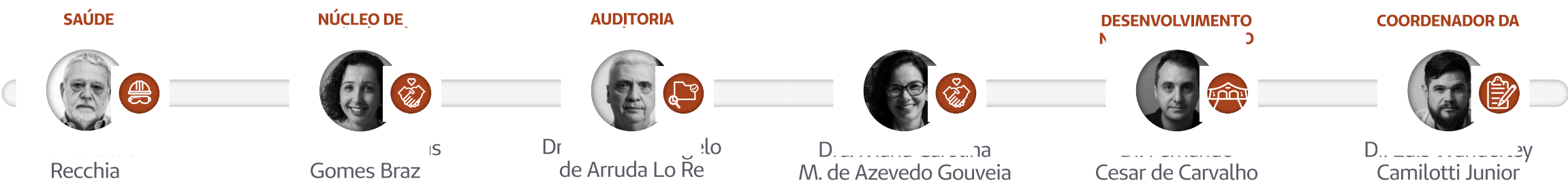


## COMITÊ DE ESPECIALIDADES

É um órgão consultivo e de assessoria do Conselho Técnico. Analisa o desempenho de cada especialidade, emitindo pareceres sobre procedimentos e subsidiando o funcionamento da área de análise técnica e orientação, a Ouvidoria e a Comissão de Ética Médica. É avaliado por meio de reuniões com os demais cooperados, através do trabalho dos Conselhos Fiscal e Técnico e este relatório.





COOPERADOS COM FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS



	MÉDICOS AUDITORES	ENTREVISTA QUALIFICADA	MÉDICOS REGULADORES	
	Dr. Alexandre Ribeiro Dessimoni <small>(até 01/07/20)</small> Dra. Camila T. B. Cals de Oliveira <small>(até 01/07/20)</small> Dr. Luis Wanderley Camilotti Jr. Dr. Luiz Antonio Pupo Delgado Dra. Marlice Fernandes Andrade Dra. Tânia de Sá Lossavaro Dra. Valéria Morandi Zicari da Costa Dr. Benedito Angelo de Arruda Lo Re	Dr. Éder Reis Dr. José Tadeu de Campos Nóbrega Dr. Mário Sérgio Braga Afonso Dr. Hércules Moura Martins	Dr. Luis Wanderley Camilotti Jr. Dr. Alexandre Dessimoni Dr. Kao Chien Hui Dra. Léa Aparecida Silvas S. V. da Silva Dr. Luiz Carlos Marques Dra. Patricia Braga Renó Dr. Pollo Felipe Alvim Cosate Tavares Dra. Sonia Escolástica C. T. Giacomasso	

DIRETOR CLÍNICO NO RECURSO ASSISTENCIAL



Espaço Saúde – P.A. 24h

Dr. José Carlos de Oliveira

VICE-DIRETOR CLÍNICO NO RECURSO ASSISTENCIAL



Espaço Saúde – P.A. 24h

Dr. Alexandre Ribeiro Dessimoni



DIRETOR TÉCNICO NO RECURSO ASSISTENCIAL

Espaço Saúde – P.A. 24h

Dr. Luiz Estanislau do Amaral Neto

DIRETOR TÉCNICO NÚCLEO DE SAÚDE MENTAL

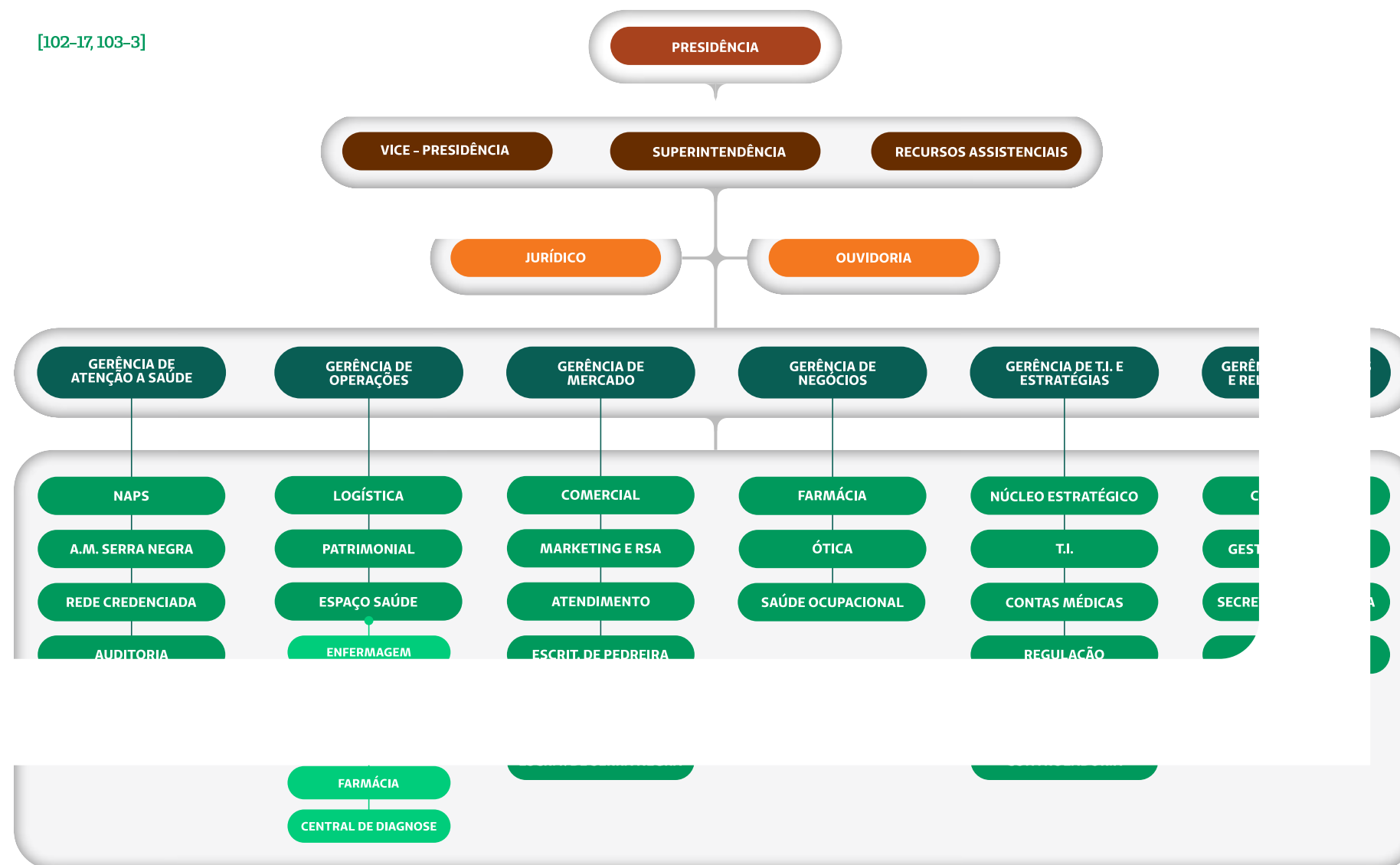



Dr. Mauricio Alfieri Ramos

## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

A estrutura de governança da coop conta com grupos específicos: Grupo Operacional, Grupo Gestor do Planejamento, Grupo de Gestão de Risco, Grupo de Gestão de Custos Assistenciais e Grupo de Gestão de Qualidade.

[102-17, 103-3]





# PRÁTICAS DE RELATO



ARRECADAÇÃO PARA  
CAMPANHA DO AGASALHO



## METODOLOGIA

[102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-48, 102-49, 102-54, 102-56, 103-1]

A Unimed Amparo utiliza pelo 12º ano consecutivo a metodologia Global Reporting Initiative (GRI). De acordo com sua atuação e tipo de empresa, o relatório é feito na opção “de acordo-essencial”. Ele não é submetido à verificação externa à organização, contudo, os dados relativos aos balanços social e patrimonial passam por auditoria independente, como pode-se observar nos documentos que compõem a parte dos anexos.

A abordagem e os indicadores de destaque no relatório são selecionados a partir da matriz de materialidade da cooperativa, na qual podemos compreender o grau de importância de cada tema para todos os stakeholders da cooperativa. Esta matriz foi construída a partir de uma pesquisa que envolveu os médicos coope-

rados, colaboradores, prestadores, beneficiários, empresa: contratantes, fornecedores e a comunidade.

Além da matriz, os temas que são contemplados no relatório fazem parte de uma análise da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração. Com isso, outros temas, mesmo que não identificados como prioritários pela matriz de materialidade são abordados, possibilitando transparência a assuntos adjacentes. Outro caso também é o de indicadores suprimidos. Isto é feito a partir de uma criteriosa análise a partir do posicionamento estratégico da cooperativa.

O levantamento dos dados do relatório envolve os cargos de gerência e lideranças de toda a organização.

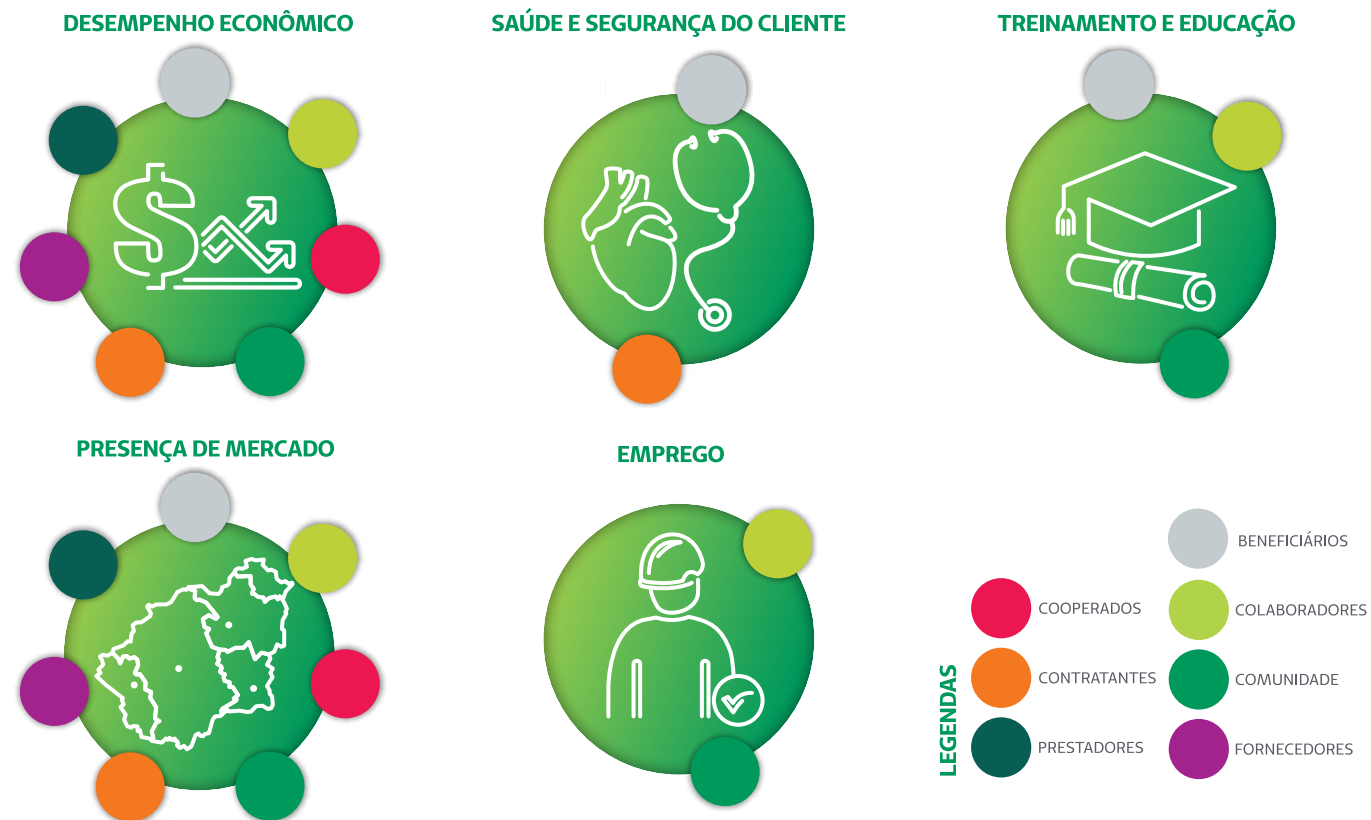


## MATRIZ DE MATERIALIDADE

[103-1, 102-40, 102,42, 102-43]



## STAKEHOLDERS E IMPACTO DOS TEMAS



### TEMAS MATERIAIS IDENTIFICADOS COMO DE BAIXA RELEVÂNCIA

INVESTIMENTOS · COMUNICAÇÃO E MARKETING · COMBATE À CORRUPÇÃO · COMUNIDADES LOCAIS · ENERGIA · TRANSPORTES · ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

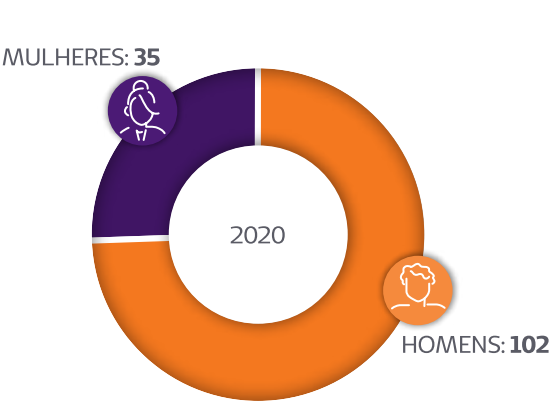
AÇÃO CUIDADOLOGIA DE  
RECONHECIMENTO AOS  
COLABORADORES



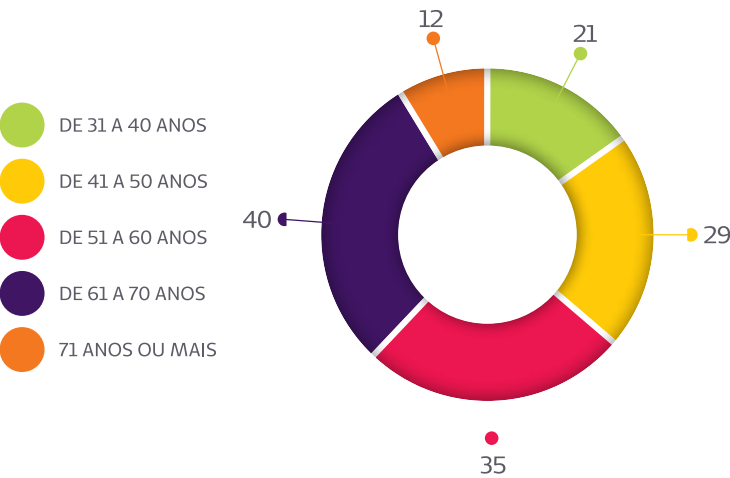
COOPERADOS

Os médicos cooperados são a razão de existir da Unimed Amparo, que nasceu do desejo de unir forças dos profissionais para garantir qualidade e valorização profissional frente a um mercado de planos de saúde deficitário, tanto do ponto de vista econômico quanto na qualidade da assistência médica. Os cooperados são os próprios sócios da organização e agem pelo interesse comum da cooperativa. A participação dos médicos acontece através de cargos administrativos, reuniões, conselhos, comitês, fóruns e assembleias.

COOPERADOS POR GÊNERO



COOPERADOS POR FAIXA ETÁRIA



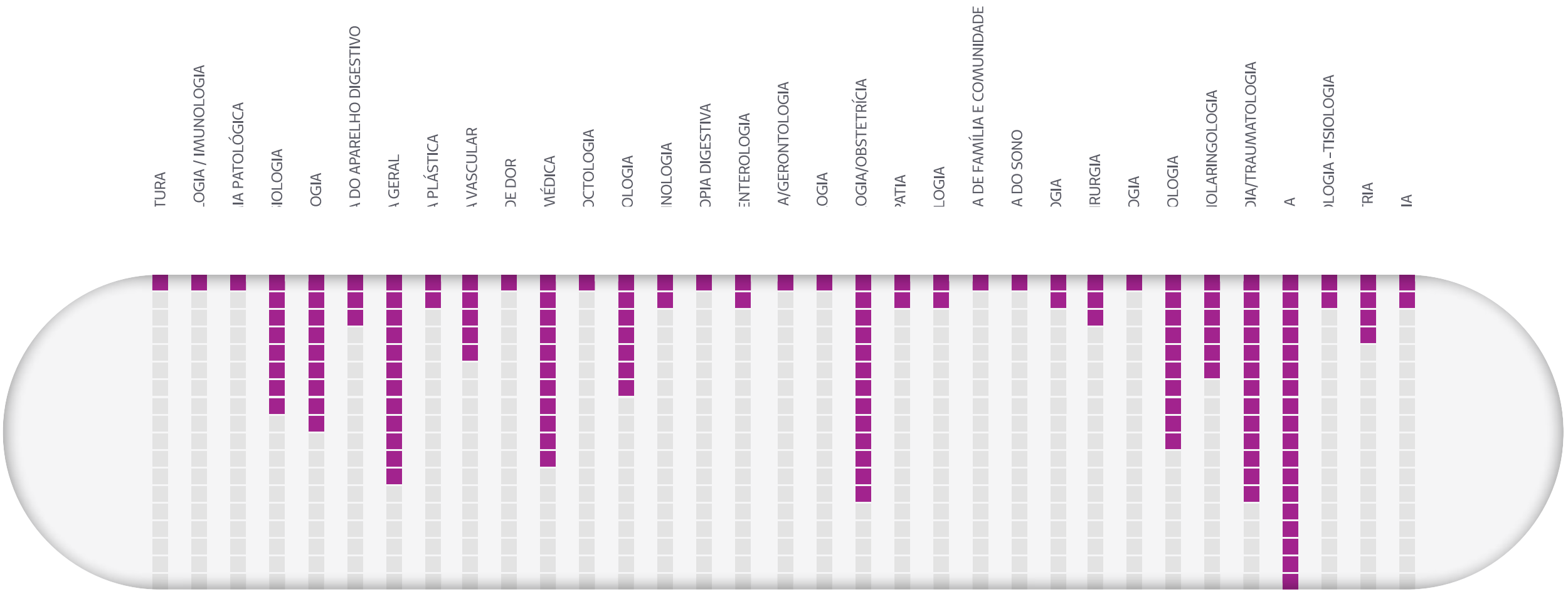
MÉDIA DE IDADE





NÚMERO DE MÉDICOS COOPERADOS POR ESPECIALIDADE EM 2020

Alguns cooperados atuam em mais de uma especialidade





1 PALAVRA DO PRESIDENTE

2 PALAVRA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

3 PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

4 GOVERNANÇA CORPORATIVA

5 PRÁTICAS DE RELATO

6 RELACIONAMENTOS COM OS PÚBLICOS

7 DESEMPENHO ECONÔMICO

8 COVID-19

9 ÍNDICE REMISSIVO

10 ANEXO



## NOVOS COOPERADOS EM 2020



## DESLIGAMENTO DE COOPERADOS



## AÇÕES E FATOS MARCANTES PARA OS COOPERADOS EM 2020:

- Aprovação das Metas, Projetos e Orçamentos para 2020;
- Livro 30 anos: Área de Marketing inicia o trabalho junto aos Cooperados para a confecção do Livro – janeiro/2020;
- 8ª Campanha de doação de sangue Unimed Amparo – 18/01/2020;
- Pré Assembleia – 26/02/2020;
- Assembleia Geral Ordinária – 17/03/2020;
- Eleição Conselho Fiscal Gestão 2020/2021 – 17/03/2020
- Eleição do Conselho de Administração 2020/2024 – 17/03/2020
- Eleição do Conselho Técnico 2020/2024 – 17/03/2020
- Cooperados recebem pendrive com Relatório GRI 2019 – 17/03/2020;
- Aplicativo para beneficiários – 03/2020;
- Criação do Comitê de Gerenciamento de Crise Covid-19 – 03/2020;
- Plano de ação aos Cooperados para os meses atingidos pela crise da Covid-19 – 03/2020;
- Reestruturação do Espaço Saúde Unimed Amparo para combate à pandemia da Covid-19 – 04/2020;
- Seguros Unimed inclui a cobertura para os casos de pandemia e epidemias aos segurados – 04/2020;
- Cooperativa iniciou a produção de vídeos explicativos para divulgação nas redes sociais sobre a Covid-19 – 04/2020;
- Unimed Amparo e Beneficência Portuguesa inauguram UTI – 06/05/2020;
- Cooperativa adota o uso de ferramentas para reuniões On-line – 05/2020;
- Novo Comitê de Especialidades para Gestão 2020/2024 é eleito – 18/06/2020;
- Dra. Maria Carolina Maciel de A. Gouveia passou a ser a nova Ouvidora da Unimed Amparo – 05/2020;
- Farmácia Unimed Amparo aceita receitas digitais feitas a partir de duas plataformas: MEMED e Receita Digital – 05/2020;
- Cooperativa faz ações de valorização aos profissionais como forma de carinho e agradecimento pelo empenho de todos que estão na linha de frente no combate à Covid-19 – 05/2020;
- Criado o Espaço Memória temporário para expor momentos marcantes da Cooperativa – 06/2020;
- Unimed Amparo conclui auditoria interna – RN 277 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) – de 01 a 05/06/2020;
- Unimed Amparo promove Campanha do Agasalho 2020 em conjunto com a celebração do Dia do Cooperar (Dia C) – junho a julho/2020;
- Unimed Amparo assume a área de diagnose por imagem do Espaço Saúde Unimed Amparo – 06/2020;
- Cooperativa participa da primeira audiência online – 23/05/2020;
- Indicadores mostram sucesso das atividades desempenhadas pela Equipe de Regulação – 08/2020;
- Unimed Amparo lança série de vídeos sobre cuidados com saúde durante a pandemia – 08/2020;
- O Benefício Plano PACIH tem reajuste anual – 08/2020;
- ANS determina suspensão de reajustes de planos de saúde – 08/2020;
- Cooperativa completa 30 anos – 28/09/2020;
- Cooperativa implanta plataforma de assinatura eletrônica- DocuSign – 09/2020;

## AÇÕES E FATOS MARCANTES PARA OS COOPERADOS EM 2020:

- Unimed Amparo readequa o valor da Saúde Ocupacional diante do novo cenário econômico – 09/2020;
- Nova Comissão de Ética Médica para Biênio 2020/2022 é eleita – 18/10/2020;
- "Orçamento e Contratação Online" – para atendimento aos potenciais clientes – 10/2020;
- Código de Conduta da Unimed Amparo passa por revisão – 10/2020;
- Consultórios e clínicas passaram por visitas técnicas do programa de qualificação da rede assistencial – de 30/11 a 23/12/2020;
- Marca Unimed conquista Prêmio Folha Top of Mind como a mais lembrada pela 28ª vez – 29/10/2020;
- Cooperativa é acreditada pela ANS, na RN 277 Nível 1 – 10/2020;
- Ampliação do horário de atendimento Farmácia Unimed – 11/2020;
- Cooperativa doa meia tonelada de alimentos – 11/2020;
- Ótica Unimed tem novo endereço, ampla e mais moderna – 25/11/2020;
- Unimed Amparo conquista excelente resultado no IDSS-TISS em avaliação da ANS (ano-base 2019) – 12/2020;
- Cooperativa realiza Planejamento Estratégico para 2021 – 03 e 04/12/2020;
- Manutenção do Selo Ouro 2020 – Governança e Sustentabilidade pela Unimed do Brasil – 11/2020;
- Espaço Saúde Unimed completa 03 anos – 09/2020;
- Revista Vivendo ganha Edição Extra – Plenitude A Unimed Amparo chega aos 30 anos! – 09/2020;
- Projeto de Férias com Produção tem regimento atualizado para o 11º ciclo;
- Manutenção da Valorização do CH;
- Premiação do Programa de Participação Pontuada – 17ª Edição;
- 03 Reuniões com os Sócios (Presencial e On-line) em 28/01/2020, 29/09/2020 e 15/12/2020;
- Entrega dos brindes de Natal e Livro 30 anos aos Cooperados – dezembro/2020;
- Realizada Pesquisa de Satisfação Cooperados 2020 – 16/09/2020;
- Firmada parceria com o Programa de Proteção Profissional Guardmed para os cooperados, com vigência a partir de 01/01/2021 – 12/2020;
- Início dos trabalhos para implantação da RN 443 – Práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos – 09/2020;
- Início dos trabalhos para implantação da RN 452 – Programa de Acreditação de Operadoras – 11/2020;
- Ampliação do horário de atendimento da Farmácia (Segunda a Sexta das 8h às 22h – Sábado 8h às 18h) 11/2020.
- Unimed Amparo implanta plataforma de atendimento de Telemedicina (Maio/2020), realizando 553 consultas no ano.



## INVESTIMENTOS EM BENEFÍCIOS A MÉDICOS COOPERADOS

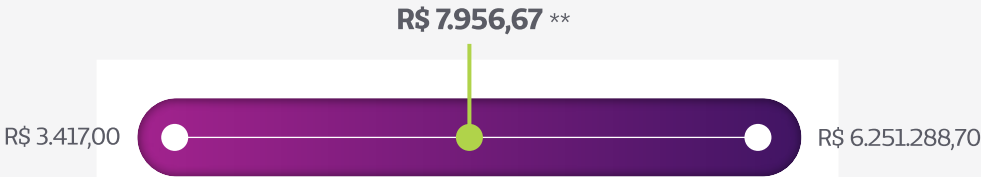
GARANTIA FUNERAL	R\$ 9.924,00
PROGRAMA PARTICIPAÇÃO PONTUADA	R\$ 88.032,70
PÓS-GRADUAÇÃO	R\$ 3.417,00
FATES (EDUCAÇÃO, SAÚDE E CONGRESSO)	R\$ 22.359,10
AUXÍLIO PACIH	R\$ 81.352,29
PREVIDÊNCIA PRIVADA BRASILPREV [201-3]	R\$ 235.763,29
TRIMESTRALIDADE APM	R\$ 207.828,00
PLANOS DE SAÚDE COOPERADOS (SUBSÍDIO)	R\$ 6.251.288,70
PLANOS DE SAÚDE SECRETÁRIAS (SUBSÍDIO)	R\$ 113.435,95
ASSESSORIA JURÍDICA*	R\$ 40.344,20
FÉRIAS COM PRODUÇÃO	R\$ 4.167.943,79
SERIT GRUPO 11.405	R\$ 488.310,53
DESPESAS COM CONSULTÓRIOS	R\$ 1.267.047,00
JUROS SOBRE CAPITAL PRÓPRIO	R\$ 199.192,14

\* Benefício oferecido até junho/2020

TOTAL: R\$ 13.176.238,69



### VALOR MÉDIO MENSAL INVESTIDO EM BENEFÍCIOS POR COOPERADO



\*\* Considerando 138 médicos cooperados



## MEIOS DE COMUNICAÇÃO COM OS COOPERADOS

Sempre em busca de otimizar e qualificar a comunicação com os cooperados, a Unimed Amparo investe em diferentes veículos, sendo eles impressos ou online, para informá-los a respeito das atividades da cooperativa, bem como levar notícias sobre o mercado de planos de saúde no Brasil, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e outros assuntos práticos. Os canais de comunicação utilizados para este público estratégico são:



### PONTO.DOC

Informativo mensal online enviado via e-mail aos cooperados. Veicula notícias competentes à Unimed Amparo, à legislação de planos de saúde e à ANS, dos Conselho Federal e Estadual de Medicina, informações sobre a governança da cooperativa, reuniões etc.

### Boletim de Governança

Bimestral, divulga informações econômicas e de governança da cooperativa, tais como investimentos em intercâmbio e OPME, evolução do faturamento, sinistralidade, despesas administrativas, entre outros dados pertinentes ao médico cooperado. O boletim é enviado via e-mail, no aplicativo e no grupo do WhatsApp.

### Unimed | Cooperado SP

Alinhando-se com as melhores e eficazes formas de comunicação e tecnologia, a Unimed Amparo passou a usar um aplicativo para os cooperados, utilizando-se da ferramenta disponibilizada pela Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (FESP). Através do aplicativo, o cooperado, pode consultar sua produção médica, benefícios, entre outras funções.



## MEIOS DE COMUNICAÇÃO COM OS COOPERADOS



### E-MAIL, SMS, WHATSAPP E MALOTE

Além dos veículos formais de comunicação, a Unimed Amparo se comunica com seus cooperados por meio de ofícios e circulares enviados via e-mail e malote aos consultórios médicos. Também se utiliza o envio de mensagens via celular. Em 2020, em especial para agilizar a comunicação dos assuntos referentes à pandemia, foi intensificada a comunicação junto aos cooperados no WhatsApp com a administração da Secretaria Executiva.



Com o objetivo de uma comunicação mais humanizada, foi criado em 2020 o “Minuto Unimed”, pequenas mensagens em vídeos com os diretores da cooperativa foram encaminhadas no grupo dos cooperados no WhatsApp. Sem uma periodicidade fixa, ele é feito sempre por demanda da Diretoria Executiva.



## COLABORADORES

[102-8, 102-41]

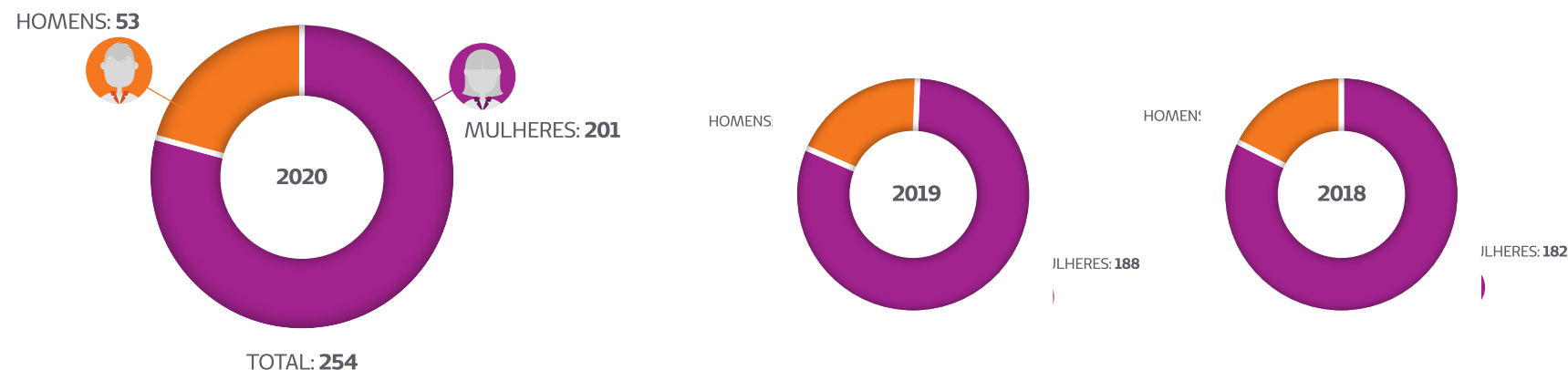
O quadro de colaboradores da Unimed Amparo busca sempre ser plural e qualificado. A cooperativa se orgulha por ser considerada uma empresa que valoriza o crescimento pessoal e profissional dos colaboradores, compreendendo o impacto que tem dentro e fora de seus limites organizacionais. Em 2020, a cooperativa contou com 92 diferentes cargos.

Os colaboradores são contratados em regime da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) em caráter permanente e cobertos pela Convenção Coletiva de Trabalho. O número de trabalhadores sazonais ou terceirizados não é significativo.

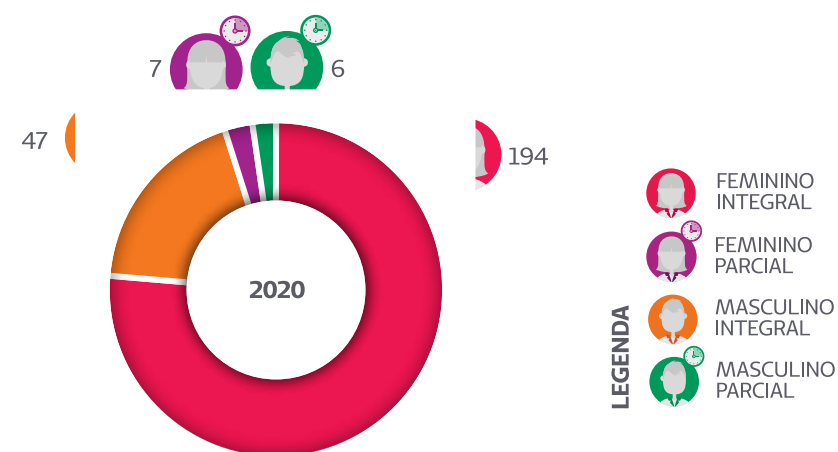
A cooperativa conta ainda com jovens aprendizes através de um contrato com a Associação Guarda Mirim de Amparo a partir da Lei da Aprendizagem (Lei Federal 97/2000). Esses adolescentes trabalham em funções administrativas condizentes com o grau de instrução e idade.

Os dados apresentados neste relatório são extraídos do sistema da Folha de Pagamento Senior, através de terceirização da FESP, e planilhas eletrônicas do Microsoft Excel.

### COLABORADORES POR GÊNERO



### COLABORADORES POR TURNO





## COLABORADORES

### NÚMERO TOTAL DE COLABORADORES POR CIDADE E GÊNERO

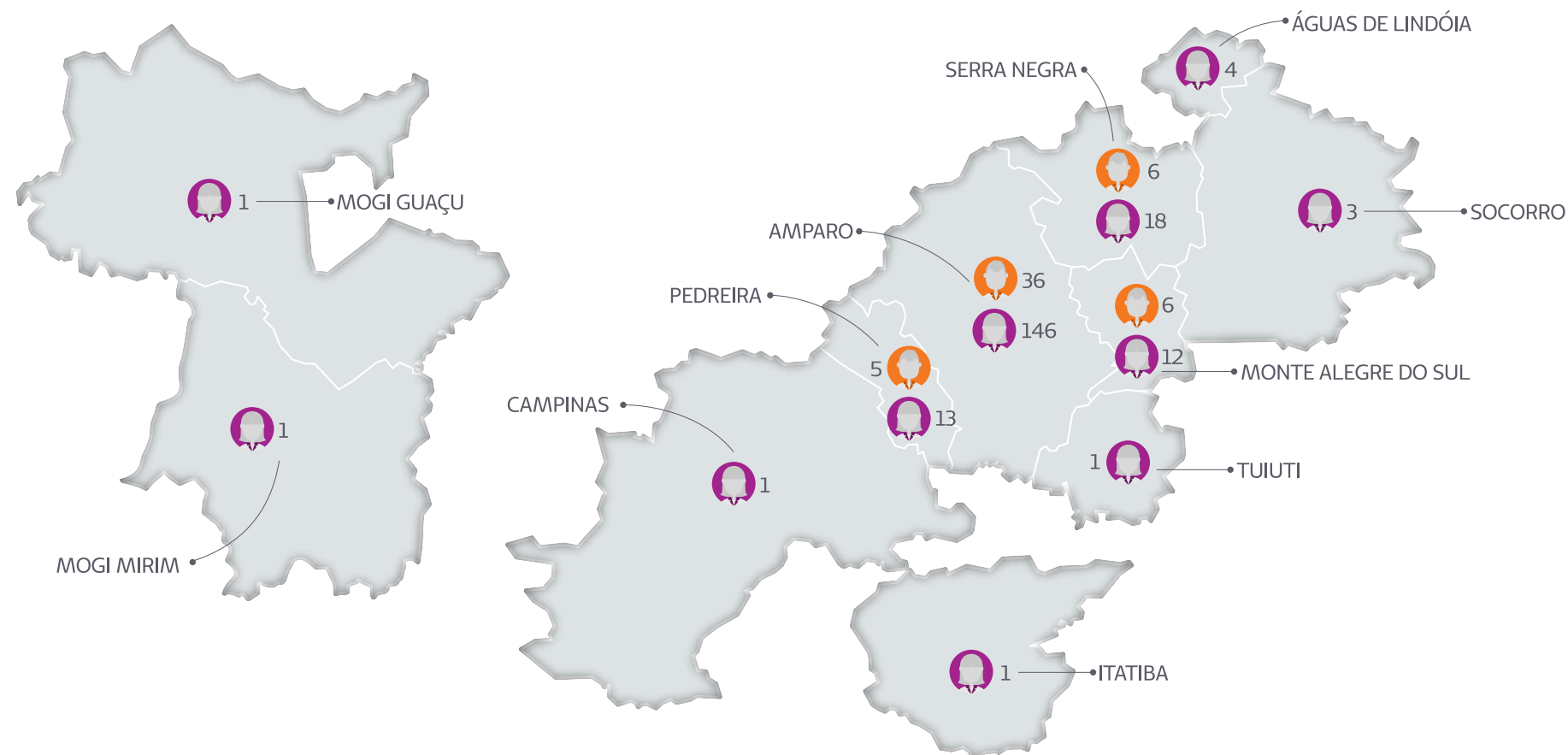
#### LEGENDA



FEMININO



MASCULINO



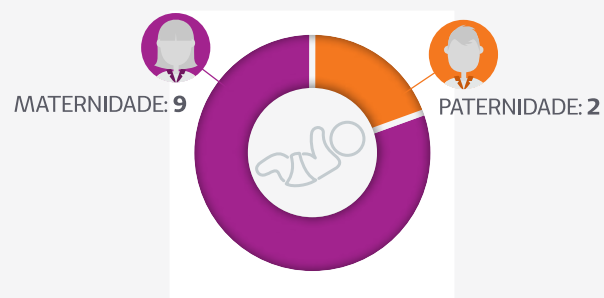


## COLABORADORES

[202-2]

## LICENÇAS E RETORNOS DE COLABORADORES [401-3]

## LICENÇAS MATERNIDADE – PATERNIDADE



## MATERNIDADE

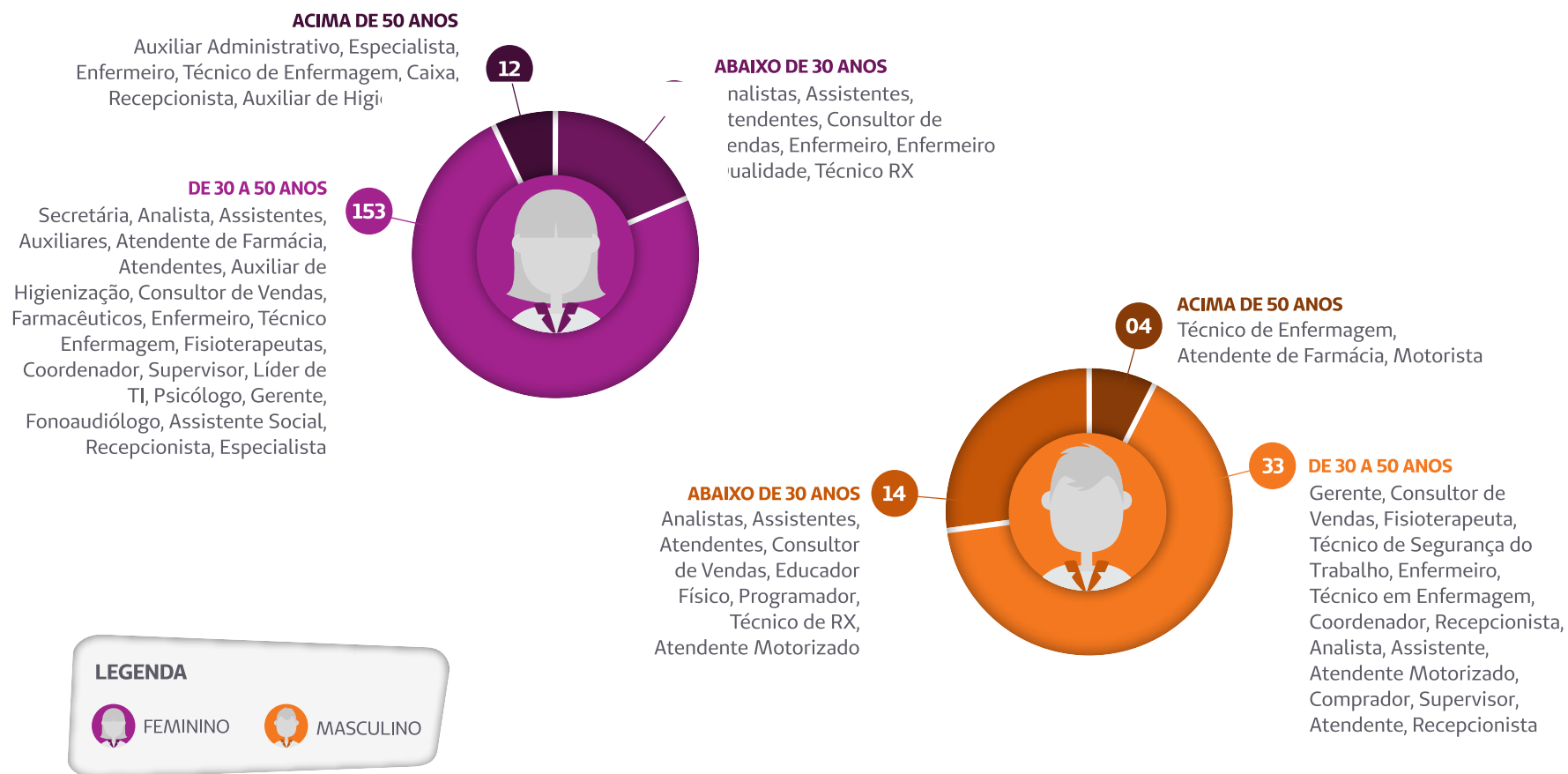
● RETORNO: 5 | EM 2021: 4

## PATERNIDADE

● RETORNO: 2

TOTAL: 2

## COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E CARGO [405-1]

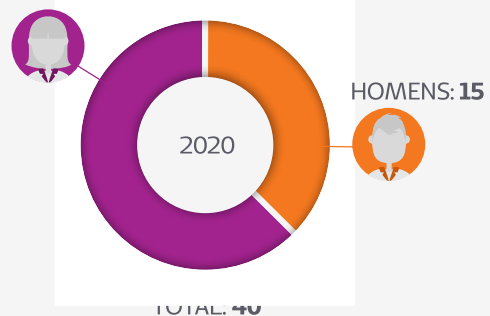


## RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

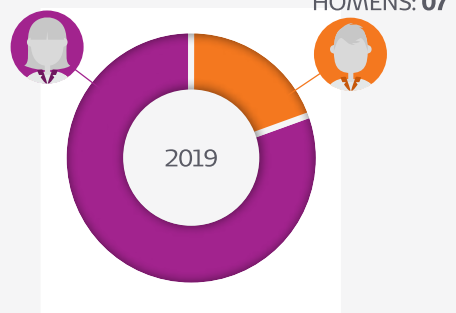
[202-2]

### TOTAL DE CONTRATADOS POR GÊNERO

MULHERES: 25



MULHERES: 29



### COLABORADORES CONTRATADOS EM 2020 POR FAIXA ETÁRIA E GÊNERO



Durante 2020, não houve nenhuma contratação para cargo de alta administração.

LEGENDA



FEMININO: 25

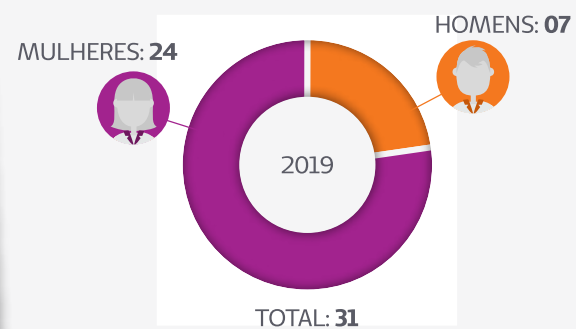
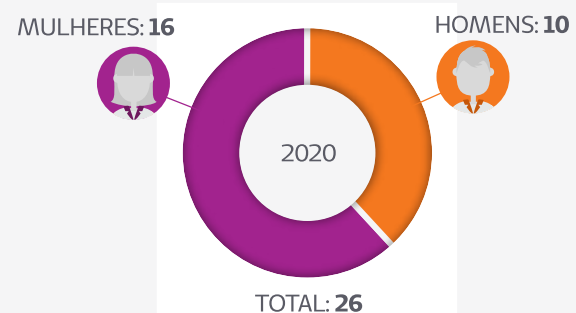


MASCULINO: 15

[401-1]

## RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

### TOTAL DE DESLIGAMENTOS POR GÊNERO



### DESLIGAMENTOS EM 2020 POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E CIDADE

#### MENOS DE 30 ANOS



Durante 2020, não houve nenhum desligamento de colaborador com mais de 50 anos.

LEGENDA FEMININO: 16 MASCULINO: 10

#### DE 30 A 50 ANOS



Os desligamentos possuem um processo próprio que inclui feedback e orientações necessárias em relação aos direitos trabalhistas e mercado de trabalho.



## BENEFÍCIOS

[401-2, 401-3A, 401-3B, 401-3C]

Os benefícios oferecidos aos colaboradores, muitos deles extensivos aos dependentes (como cônjuges e filhos), praticados pela Unimed Amparo como padrão aos colaboradores são:

### PLANO DE SAÚDE

Todos os colaboradores, cônjuges e filhos são beneficiados. O plano ofertado contempla internação em acomodação apartamento, com desconto somente a partir da 4ª quarta consulta. Os considerados agregados (pai e mãe) do colaborador ainda têm um desconto de 30% sobre a mensalidade do plano de saúde.

### PLANO ODONTOLÓGICO UNIODONTO

É um benefício optativo com um valor por pessoa descontado mensalmente, podendo ser estendido ao cônjuge, pais, filhos, irmãos, sobrinhos e enteados.

### UNIFORME

Entregue sem custo a todos os colaboradores contratados em regime CLT.

### PROGRAMA DE APOIO EDUCACIONAL - PAE

É um incentivo à busca por formação acadêmica com um auxílio mensal para os colaboradores que cursam graduação ou especialização relacionada ao cargo ou ramo de atuação da cooperativa. O auxílio varia de 20% a 50% e é concedido aos colaboradores com tempo mínimo de um ano de empresa.

### AUXÍLIO-CRECHE

Benefício oferecido às colaboradoras, o valor e o período são determinados de acordo com cada sindicato.

### SEGURO DE VIDA E FUNERAL

Benefício em valor estimulado em caso de morte do colaborador e despesas de funeral.

### PREVIDÊNCIA PRIVADA [201-3]

Depositado mensalmente aos colaboradores, o valor é variável considerando o cargo hierárquico, sendo possível também que cada colaborador possa agregue - de forma pessoal - outro valor.

### PARTICIPAÇÃO NOS LUCROS E RESULTADOS

O valor deste benefício é variável conforme desempenho da cooperativa e calculado pela área contábil. Este benefício não se estende aos colaboradores do Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos de Serviços de Saúde de Campinas e Região (SINSAÚDE) e Sindicato dos Enfermeiros do Estado de São Paulo (SEESP).

### FATES

É o Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social. Parte desta verba é disponibilizada aos colaboradores visando atender suas necessidades nos âmbitos de educação relacionadas às suas áreas de atuação e saúde. Todas as solicitações são avaliadas e analisadas pelo Conselho de Administração.

### VALE ALIMENTAÇÃO

Valor mensal creditado para todos os colaboradores em regime CLT através de um cartão, que pode ser utilizado em diversos estabelecimentos como supermercados e correlatos.



## BENEFÍCIOS

### BONIFICAÇÃO POR METAS ATINGIDAS

O Programa de Remuneração Variável é um método de recompensas e incentivos por meio de uma gratificação relacionada com a performance da cooperativa, da equipe e individual. A remuneração tem variação de acordo com os indicadores atingidos das metas globais e dos departamentos.

### BONIFICAÇÃO POR TEMPO DE CASA

Com início em março de 2019, este benefício valoriza o tempo de casa do colaborador. Os valores foram estipulados pela faixa de tempo de 10 anos a 14 anos e 11 meses, de 15 anos a 19 anos e 11 meses, de 20 a 24 anos e 11 meses e acima de 25 anos.

### LICENÇA MATERNIDADE/PATERNIDADE

Por serem em sua totalidade contratados pelo Regime CLT, todos os colaboradores da cooperativa têm direito assegurado à licença maternidade/paternidade. [\[401-3\]](#)

Em setembro de 2020, a Unimed Amparo aderiu ao Programa Empresa Cidadã da Receita Federal. Instituído pela Lei nº 11.770/2008 e regulamentado pelo Decreto nº 7.052/2009, destina-se a prorrogar por sessenta dias a duração da licença mater-

nidade e por quinze dias, além dos cinco já estabelecidos, a duração da licença paternidade (Lei nº 13.257/2016). Aderindo ao programa, a empresa conta com uma dedução fiscal considerando o total da remuneração paga ao colaborador no período da prorrogação.

### O PROGRAMA DE REMUNERAÇÃO VARIÁVEL

O Programa de Remuneração Variável é um método de recompensas e incentivos por meio de uma gratificação relacionada com a performance da cooperativa, da equipe e individual. A remuneração tem variação de acordo com os indicadores atingidos das metas globais e dos departamentos.

### CARGA HORÁRIA REDUZIDA

A partir de fevereiro de 2019, os colaboradores tiveram a redução de 40 minutos diários da carga-horária sem prejuízo de salário.

### VALE TRANSPORTE

Constitui benefício que o empregador antecipará ao trabalhador para utilização efetiva em despesas de deslocamento residência-trabalho e vice-versa.



BENEFÍCIOS

INVESTIMENTOS EM BENEFÍCIOS A COLABORADORES

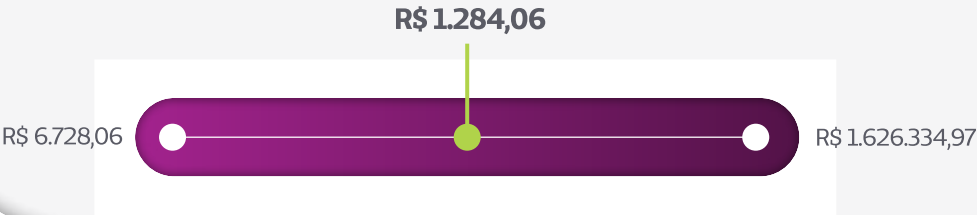
PLANO DE SAÚDE	R\$ 1.721.310,86
BRASILPREV [201-3]	R\$ 122.266,67
SEGURO DE VIDA	R\$ 41.464,88
VALE ALIMENTAÇÃO	R\$ 1.626.334,97
VALE TRANSPORTE	R\$ 6.728,06
AUXÍLIO CRECHE	R\$ 54.790,66
PLANO ODONTOLÓGICO	R\$ 81.619,63
BONIFICAÇÃO POR TEMPO DE CASA*	-
BONIFICAÇÃO DE METAS	R\$ 50.947,00
PLR - PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS	R\$ 137.312,36
PAE - PROGRAMA DE APOIO EDUCACIONAL	R\$ 28.186,26
FATES - FUNDO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA EDUCACIONAL E SOCIAL	R\$ 42.854,385

\* Em 2020, nenhum colaborador completou a quantidade de anos especificada pelo critério da bonificação.

TOTAL: R\$ 3.913.816,20



VALOR MÉDIO MENSAL INVESTIDO EM BENEFÍCIOS POR COLABORADOR



## RELAÇÕES TRABALHISTAS E IGUALDADE DE OPORTUNIDADE

[202-1, 405-1, 405-2, 411-1]

Pautada pelo seu Código de Conduta, a Unimed Amparo acredita no poder da diversidade como um importante valor corporativo. O próprio processo de contratação não inclui qualquer critério quanto ao sexo, idade, cor, estado civil entre outras formas de segregação.

Em 2020, não houve nenhum caso ou processo jurídico em razão de discriminação ou violação dos direitos humanos, como também de casos trabalhistas.

Durante o período, a cooperativa lançou o Programa Ser Plural, que tem objetivo de reforçar a cultura de inclusão através de matérias no jornal Expressão Online. A expectativa é aumentar ainda mais o alcance do programa, incluindo ações e palestras sobre o tema.

A discriminação de gênero é também combatida pela cooperativa, em especial quanto à remuneração, da qual não há diferenciação por razão de sexo. Em 2020, o salário mais baixo praticado pela cooperativa para o gênero feminino foi de R\$ 7,06/h e para o gênero masculino de R\$ 7,84/h. Não é possível, porém, uma comparação entre eles porque representam colaboradores com fun-

ções e carga-horárias distintas.

Para ilustração, considerando duas importantes unidades operacionais da cooperativa (Farmácia e Espaço Saúde), comparamos os salários de colaboradores com as mesmas especificações de cargo e hora:

### CARGA HORÁRIA E VALOR POR HORA DE TRABALHO

		
FARMÁCIA	200h   R\$ 9,74	200h   R\$ 9,74
ESPAÇO SAÚDE	180h   R\$ 9,37	180h   R\$ 9,37
	MULHER	HOMEM



## COMUNICAÇÃO INTERNA

[402-1]

Favorecendo o fluxo de informações dentro da cooperativa, a comunicação interna é essencial para o cotidiano e participação dos colaboradores. Para isto, a Unimed Amparo conta com veículos diversos para abranger todos seus públicos internos.

A comunicação de mudanças significativas não tem um prazo mínimo de notificação a todos os colaboradores, mas busca ser dentro de um prazo com tempo hábil para que todos possam ser informados e até mesmo contribuir com os processos.

A área de Gestão de Pessoas, ainda, fica sempre à disposição para esclarecimentos sobre questões trabalhistas e os colaboradores têm acesso livre ao site do sindicato da categoria.

Em 2020, a Unimed contou com os meios de comunicação:

### EXPRESSÃO ONLINE

Informativo quinzenal online dirigido especialmente aos colaboradores. Por ser online e para favorecer o acesso de todos, ele ainda é impresso para públicos específicos que não tenham acesso à versão digital por motivo de cargo e função.

### INTRANET

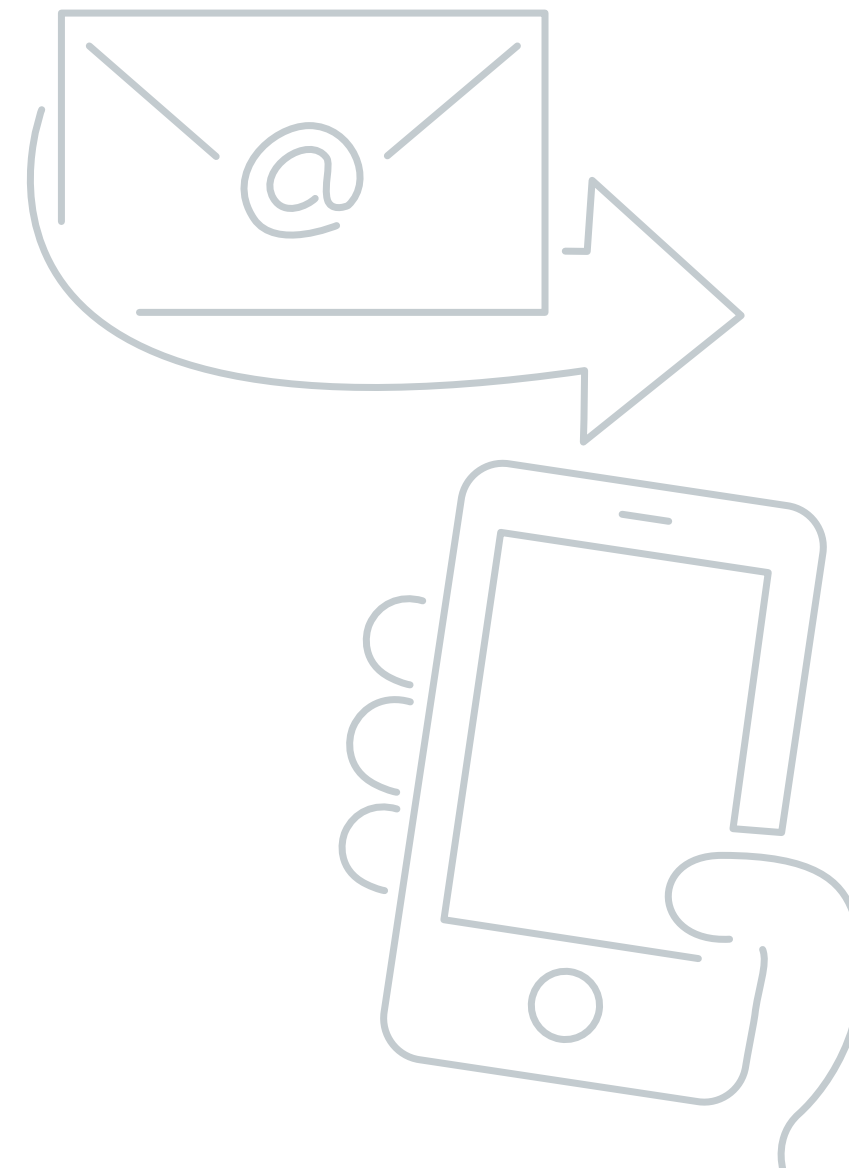
É utilizada sempre quando há necessidade de comunicar algo a todos os colaboradores. Como no caso do informativo Expressão, podendo ser impresso dependendo do assunto e afixada a mensagem como mural.

### REUNIÃO MULTIFUNCIONAL

Realizada semanalmente, conta com a participação de todos os gerentes e líderes das áreas. As informações deliberadas são repassadas pessoalmente aos demais colaboradores considerando a pertinência do assunto e o público.

### WHATSAPP

Criado com o objetivo de potencializar a comunicação referente às ações relativas à pandemia da Covid-19, contou, em 2020, com a presença de aproximadamente 96% do quadro de colaboradores.







## VALORIZAÇÃO

O cuidado e valorização ganhou novos capítulos em 2020 em razão da pandemia. Foi momento ímpar para reinventar e adaptar processos, formas de trabalho e ações. O cuidado com os colaboradores representou carinho e valorização. As ações promovidas foram:

### CUIDAR DE QUEM CUIDA

Em parceria com o Departamento de Saúde Mental do Núcleo de Atenção Primária à Saúde, psicólogas entraram em contato com todos os colaboradores com a proposta de acolhimento considerando o momento da pandemia e seu reflexo psicológico.

### EMPATIA EM PRÁTICA

Com o objetivo de incentivar e promover a solidariedade entre os colaboradores, a campanha consistiu na arrecadação e retirada de forma anônima de itens de alimentação. Foram arrecadados 130 itens entre alimentos não perecíveis e de higiene.

### SEGURANÇA DO TRABALHO

Com o apoio da Saúde Ocupacional, todas as áreas receberam orientações sobre prevenção e puderam tirar dúvidas sobre a pandemia com um médico.

### CARTA DOS FAMILIARES

Todos os colaboradores receberam uma carta convidando que fosse lido por um familiar. A mensagem valorizava o empenho do colaborador no combate à pandemia.

### DIA DO COLABORADOR UNIMED

Com a ajuda dos colaboradores do grupo de risco que estava em home office na produção, todos receberam um doce como presente.

### AÇÃO DE PÁSCOA

Entrega de um ovo de chocolate e mensagem a todos os colaboradores.





## VALORIZAÇÃO

### AÇÃO CUIDADOLOGIA

De forma lúdica, foram entregues medicamentos de brincadeira e uma bula valorizando a importância dos colaboradores.

### CHAVEIRO E LIXINHOS DE CARRO

Com a ajuda dos colaboradores do grupo de risco, foram feitos chaveiros para presente e lixinhos de carro utilizando banners antigos que foram descartados.

### MAIS SABOR

Produzidos pelos colaboradores do grupo de risco, semanalmente os colaboradores recebiam bolos e esfirras.

### MÁSCARAS

Entrega de um kit com oito máscaras de tecido a todos os colaboradores.

### DIA DAS MÃES

Com o tema “Heroínas sem usar capas”, todas as colaboradoras que são mães receberam um chinelo personalidade como presente.

### HOME OFFICE

Os colaboradores dos grupos de risco (por idade ou gestação) foram afastados e trabalharam, considerando cada função e possibilidade, em home office.

### A UNIÃO FAZ A FORÇA

Como forma de reconhecimento aos colaboradores da linha de frente do combate à pandemia no Espaço Saúde, esses profissionais receberam um kit com produtos alimentícios produzidos na cidade de Amparo/SP.



## SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

[403-1]

A Unimed Amparo possui comitês formais de segurança e saúde formados por colaboradores de diferentes áreas de atuação e níveis hierárquicos, sendo eles:

### COMITÊ INTERNO DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES

Composto por um representante de cada estabelecimento, o que favorece atender às necessidades em todos os estabelecimentos.

### BRIGADA DE INCÊNDIO

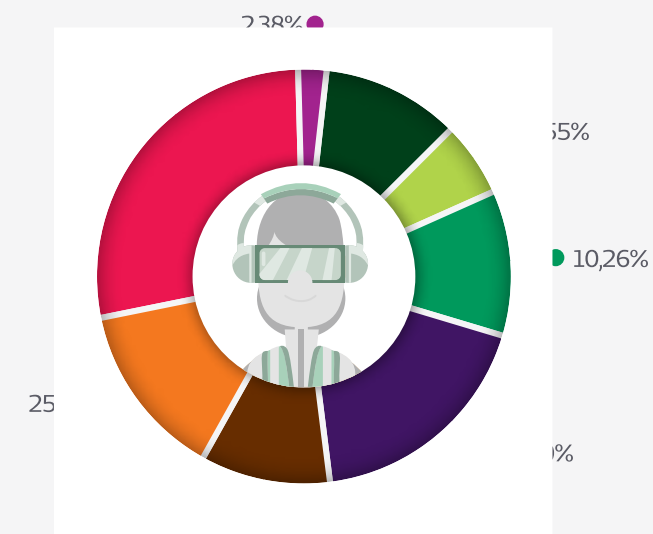
Composta por colaboradores representantes de todos os estabelecimentos da Unimed Amparo, sendo 3,57% de coordenação, 75% administrativo, 14% Técnicos e 11% do nível operacional.

### COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO (CIPA)

Seguindo as normas da NR5, ao realizar o cálculo da quantidade de colaboradores total da cooperativa, há um total de 19 colaboradores que pertencem à CIPA, representando 8% do quadro. Analisando o número de colaboradores por estabelecimento, a representatividade é:



### CIPA PERCENTUAL DE COLABORADORES POR ESTABELECIMENTO



#### LEGENDA

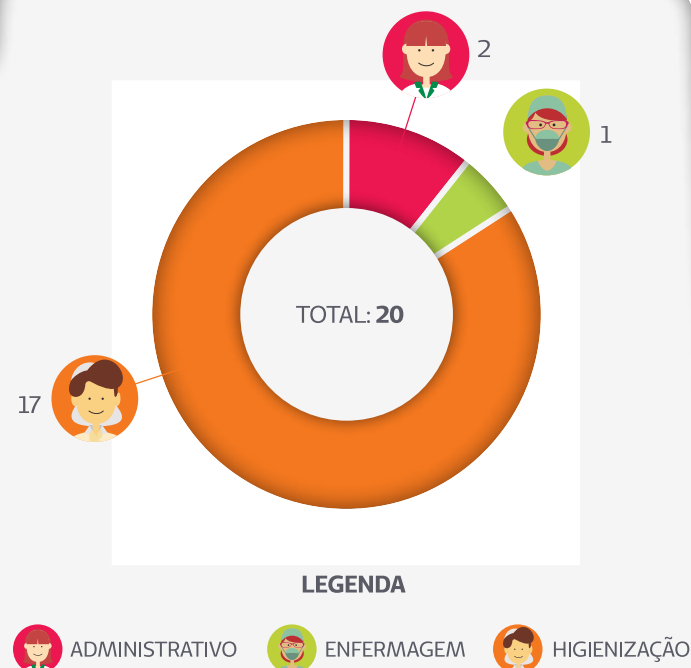
- |                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| SEDE ADMINISTRATIVA  | PRONTO ATENDIMENTO |
| UNIDADE ASSISTENCIAL | FARMÁCIA           |
| ÓTICA                | NAPS               |
| AMS                  | ESC. DE PEDREIRA   |

## SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

### COMITÊ DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS E SERVIÇOS DE SAÚDE

Presente no Pronto Atendimento 24 horas, conta com a participação de 20 colaboradores, sendo 2 do nível administrativo, 1 enfermeiro e 17 auxiliares de higienização.

Os comitês da CIPA e do Gerenciamento de resíduos e serviços de saúde buscam atender determinações sindicais (SEESP e Sin-saúde), sendo constituídos por colaboradores atuantes no Espaço Saúde. Com orientação sindical, a cooperativa tem como obrigatoriedade o pagamento da insalubridade, sendo 40% do salário mínimo aos profissionais que atuam na função de auxiliar de higienização e 20% do valor do salário mínimo às demais funções determinadas por análise do profissional de Segurança do Trabalho.



[403-3, 403-4]

Por serem os que apresentam risco médio, os colaboradores da higienização do Espaço Saúde Unimed Amparo têm uma educação contínua dos processos operacionais realizados, uso correto dos equipamentos de proteção (EPIs) e treinamentos conforme o Código de Utilização. Essas ações são rigorosamente documentadas, como listagem de participação dos colaboradores e lista de entrega dos equipamentos necessários à segurança. Não há, na cooperativa, nenhum colaborador que tenha alta incidência ou alto risco.

Em 2020, em razão da pandemia, intensificou-se o uso de diversos equipamentos a todos os colaboradores, independente da função, como máscaras e álcool.

A Unimed Amparo não possui acordos formais com os sindicatos relacionados à saúde e segurança, seguindo, portanto, os determinados por lei.



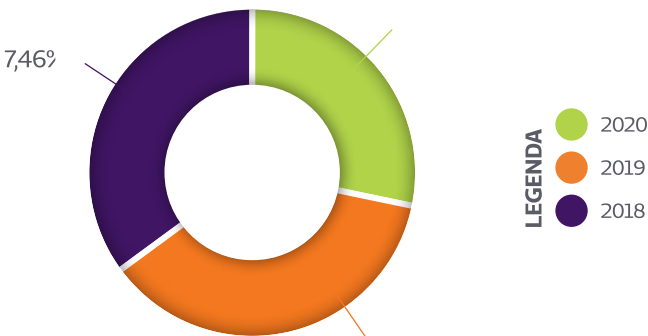
ACIDENTES DE TRABALHO

[403-2]

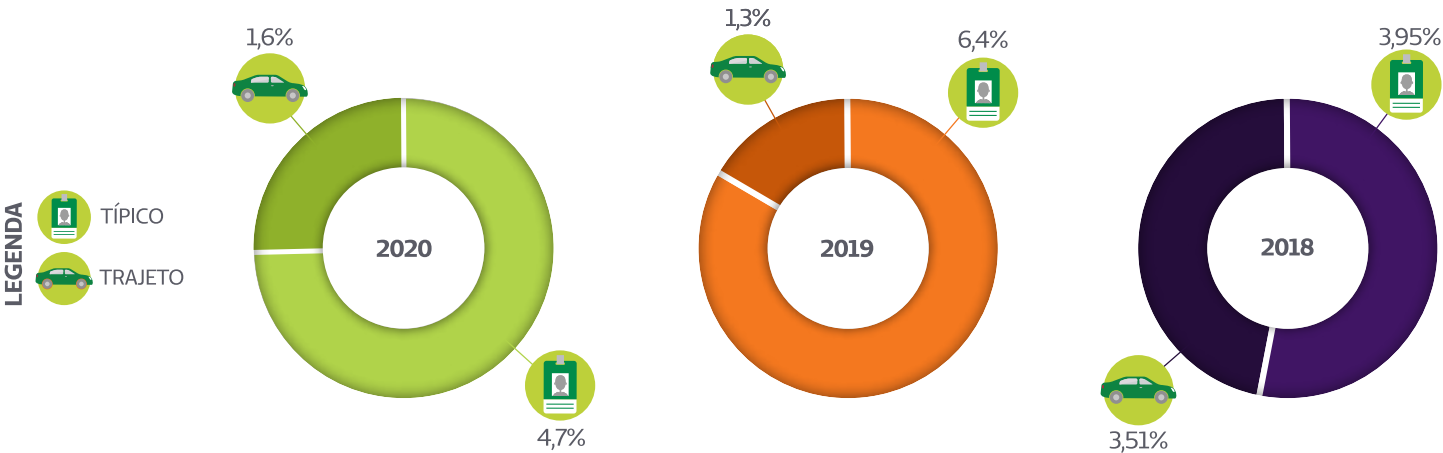
Em 2020, a cooperativa registrou 17 tipos de lesões (16 envolvendo colaboradores e 1 terceirizado) e nenhum óbito relacionado ao trabalho. Os incidentes são controlados através de uma planilha eletrônica do Microsoft Excel conforme padrão da Norma Regulamentadora NR-4 item 4.12.

		TOTAL DE COLABORADORES	DIAS PERDIDOS	% DIAS CORRIDOS PERDICOS	HORAS ABSENTEÍSMO	% DO NÚMERO DE ACIDENTES
MULHER	● RUPTURA DO LIGAMENTO	1	8	2,19%	96h	6%
	● LUXAÇÃO	3	2	0,55%	16h	19%
	● TORÇÃO	1	0	0%	1h	6%
	● DOENÇAS INFECTO CONTAGIOSAS	5	88	24,04	1.056h	31%
	● TRAUMATISMO SUPERFICIAL	3	5	1,37%	24h	19%
HOMEM	● DOENÇAS INFECTO CONTAGIOSAS	2	24	6,56%	288	13%
	● TRAUMATISMO SUPERFICIAL	1	1	0,27%	12h	6%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>128</b>	<b>34,97%</b>	<b>1493h</b>	<b>100%</b>
TERCEIRIZADO	● ESÃO IMEDIATA	1	0	0%	1	6%
	(MULHER)	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

TOTAL DE ACIDENTES POR TOTAL DE COLABORADORES (%)



TOTAL DE ACIDENTES POR TIPO PELO TOTAL DE COLABORADORES (%)



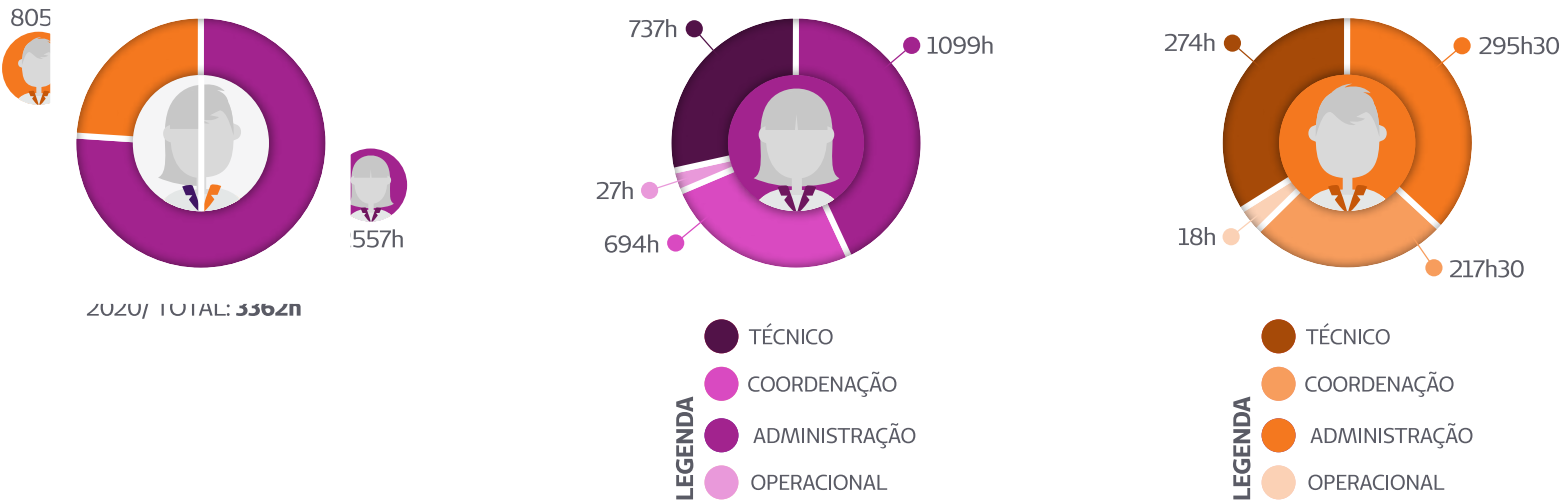
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

[404-1, 404-2]

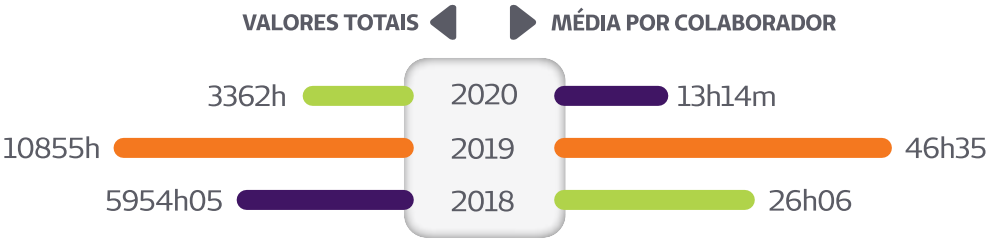
A Unimed Amparo acredita na importância da formação constante e que o colaborador é protagonista de sua carreira. Enquanto empregadora, a cooperativa desenvolve diversas ações para qualificar e incentivar os colaboradores no desenvolvimento de competências pessoais e profissionais.

Em 2020, em razão da pandemia e impossibilidade de realizar treinamentos presenciais dentro e fora da organização, houve uma queda de 69,03% no total de horas de treinamento. No primeiro semestre de 2020, diante do cenário da crise sanitária, foram suspensas todas as atividades de treinamento, que retornaram no segundo semestre. Por outro lado, a área de Gestão de Pessoas se empenhou em, quando possível, realizar os treinamentos de forma online, permitindo que a cooperativa atendesse as demandas dos Programas de Desenvolvimento Individuais (PDI), encerrando o ciclo de Política de Feedback de 2019.

HORAS DE CURSO/TREINAMENTO



COMPARATIVO COM OS ANOS ANTERIORES





## TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

A Unimed Amparo implantou, em 2020, o Programa ProSênior, realizado em parceria com diversas áreas internas da cooperativa. Fazem parte do programa os colaboradores com mais de 45 anos completos e/ou que estão prestes a se aposentar pela aposentaria especial. Do total deste público, que representa 38 colaboradores, 13 manifestaram interesse em participar.

As ações do programa foram realizadas de forma online, em razão da pandemia, e incluíram cursos de planejamento financeiro, que abordou temas como reorganização de orçamento, independência financeira, investimentos entre outros; e encontro sobre os aspectos jurídicos da aposentadoria. Para 2021, a meta é ampliar a participação através de uma nova pesquisa de interesse.



## TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

A política de Gestão de Pessoas proporciona aos colaboradores avaliações de desempenho de forma regular, visando o desenvolvimento profissional através da elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual.

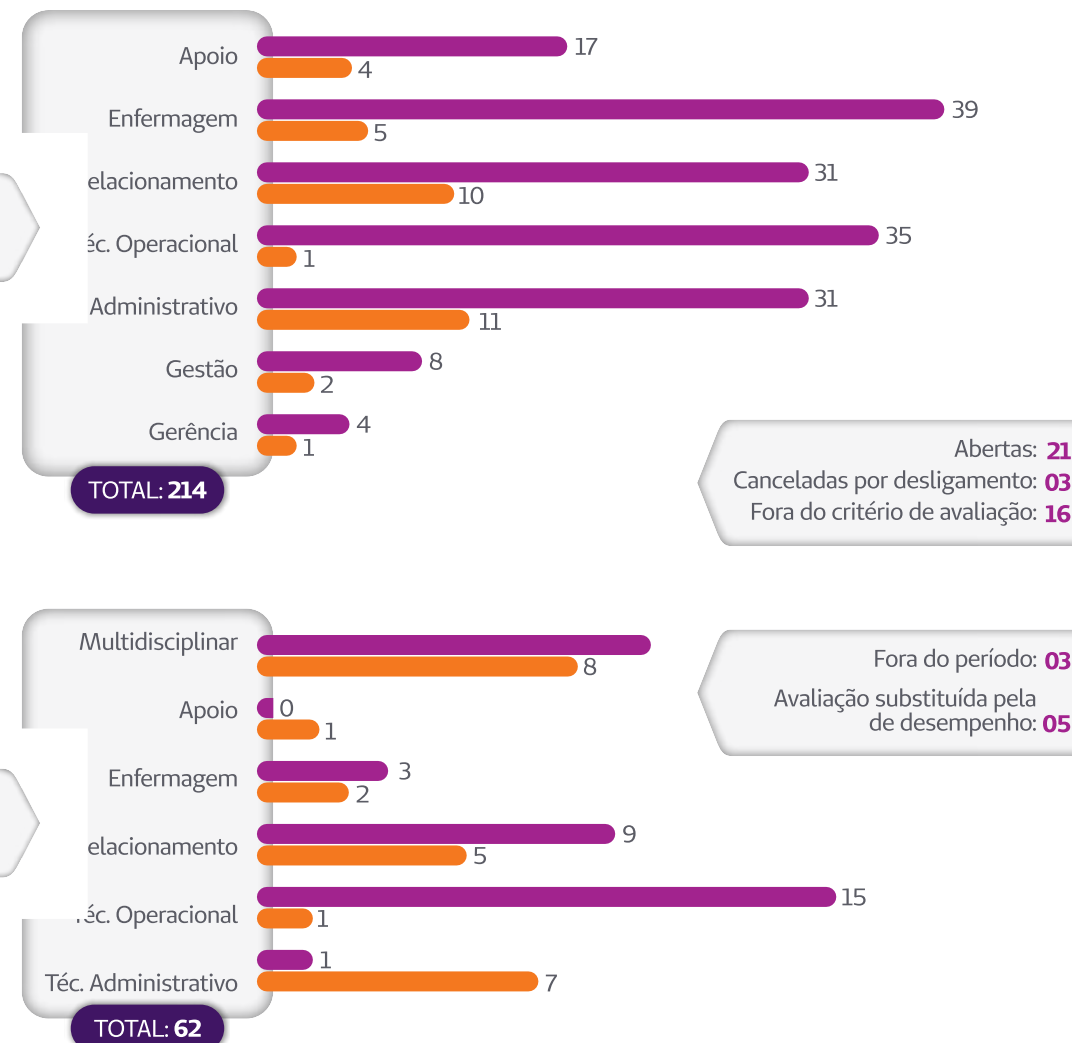
- *Avaliação de 45 dias após a contratação*
- *Avaliação de 90 dias após a contratação*
- *Avaliação de Desempenho por Competência realizada anualmente*
- *Política de Feedback – Realinhamento PDI, realizada anualmente para acompanhar o PDI*

Considerando as ações acima, é proposto que 100% dos colaboradores participem regularmente da avaliação de desempenho, visando desenvolvimento de sua carreira. [404-3]

Durante o ano de 2020, as avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira representaram:

### AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO/FEEDBACK

LEGENDA  
FEMININO  
MASCULINO



### AVALIAÇÃO DE EXPERIÊNCIA 45/90 DIAS



## ÉTICA E CONDUTA

[102-13, 102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 406-1, 410-1, 412-1, 412-2, 415-1]

A preocupação ética e de conduta é constante na Unimed Amparo e permeia o cotidiano operacional da cooperativa. Como base, a organização utiliza o Código de Conduta, elaborado pelo Sistema Unimed e que traz também especificidades da singular. Em 2020, através do Comitê de Conduta – criado no ano de 2016 –, este código foi revisado e atualizado.

O Comitê de Conduta tem representatividade de colaboradores de diferentes níveis hierárquicos e de estabelecimentos da cooperativa. As reuniões acontecem mensalmente e são registradas em atas. A participação no comitê está condicionada à assinatura de um termo de sigilo dos assuntos abordados.

Anualmente, é realizado um evento para destacar a importância do Código de Conduta. Em 2020, por conta da pandemia, foi realizado um webinar com os temas: Conduta e Cuidados Relacionais, Postura e Credibilidade, Eficiência Relacional, LGPD e Sigilo das Informações.

Contudo, os assuntos do código são divulgados e refletidos periodicamente pelo público interno da cooperativa através dos informativos internos Expressão Online – direcionado aos colaboradores – e o Ponto Doc para os cooperados. Os assuntos são abordados, mesmo que não de forma periódica, para alguns públicos externos, como o uso do informativo Direto, que é

enviado para as empresas contratantes.

Além do Código de Conduta, o comitê revisou o regimento interno, fluxograma de denúncia, integrou ao grupo um representante da Diretoria através do médico com cargo de ouvidor e a contratação de um serviço de denúncia anônima via internet e aplicativo. Este serviço foi denominado “Canal de Conduta em Ação” e está disponível no site oficial da cooperativa para todos os públicos da cooperativa.

Outros meios de denúncias que já eram praticados: caixas de denúncias, diretamente ao gestor da área, por e-mail ou contato com um membro do comitê.

Em 2020, a cooperativa não registrou nenhuma má conduta de colaborador relativa à discriminação, nenhum caso de corrupção ou de ações judiciais, incluindo os temas de concorrência desleal, práticas de truste ou monopólio.

No caso de profissionais que, em razão da função exija casos de uso de força física, como o caso dos seguranças patrimoniais, a cooperativa se preocupa com o treinamento dado para que não haja, em nenhuma hipótese, uso excessivo e desrespeito à dignidade humana. Como esses profissionais são terceirizados, o treinamento não é realizado pela cooperativa.

De forma específica, os profissionais atuantes na cooperativa também estão orientados pelos códigos de ética das categorias, como o Código de Ética Médica.

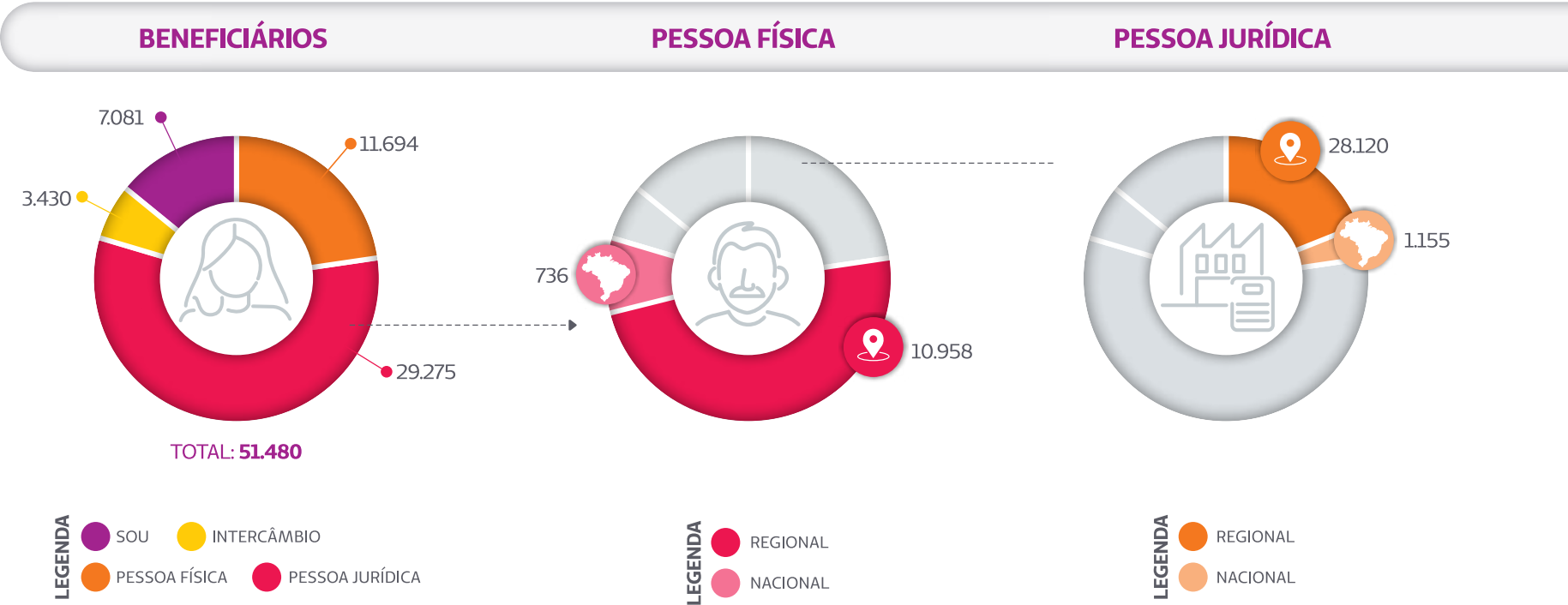
Outra importante preocupação refere-se às relações políticas-financeiras, mantendo-se sempre postura apartidária e sem receber qualquer tipo de vantagem indevida ou financeira.

Como forma de agilizar processos e a legalidade dos contratos, a cooperativa implantou a assinatura eletrônica DocuSign com o padrão ICP-Brasil, uma cadeia hierárquica que viabiliza a emissão de certificados digitais para identificar virtualmente pessoas físicas ou jurídicas.

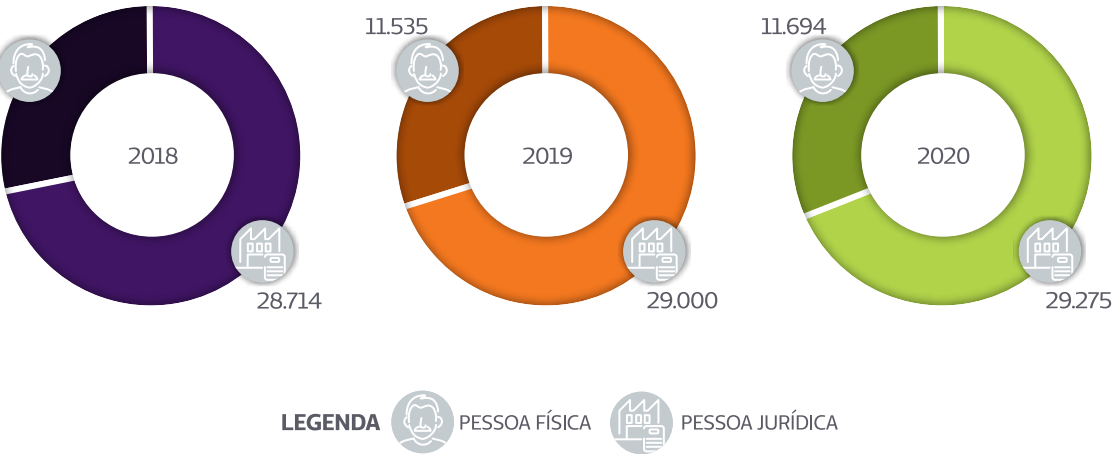
A Unimed Amparo faz parte de diversos acordos nacionais e internacionais de combate à corrupção como o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, uma iniciativa do Instituto Ethos de Empresa e Responsabilidade Social, UniEthos – Formação e Desenvolvimento da Gestão Socialmente Responsável, Patri Relações Governamentais & Políticas Públicas, Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud), Escritório das Nações Unidas Contra Drogas e Crime (UNODC) e Comitê Brasileiro do Pacto Global.

# BENEFICIÁRIOS

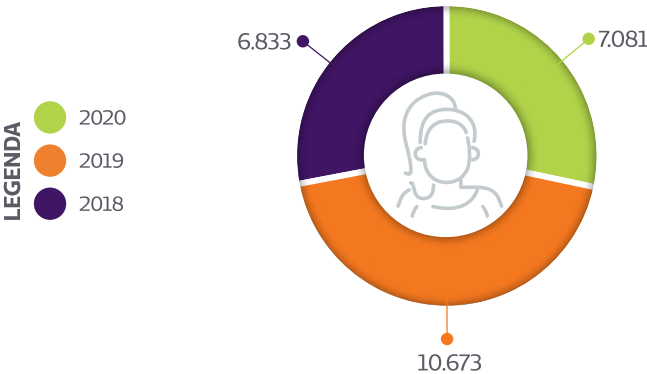
Regulamentada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, a Unimed Amparo comercializa planos de saúde para pessoa física (individuais ou familiares) e empresariais. Estes planos são regulamentados pela Lei 9656/98. Contudo, como já operava antes da implantação desta lei, alguns beneficiários optaram em não atualizar o plano para as novas modalidades. Em 2020, o número de vidas nos planos antigos foi de 461.



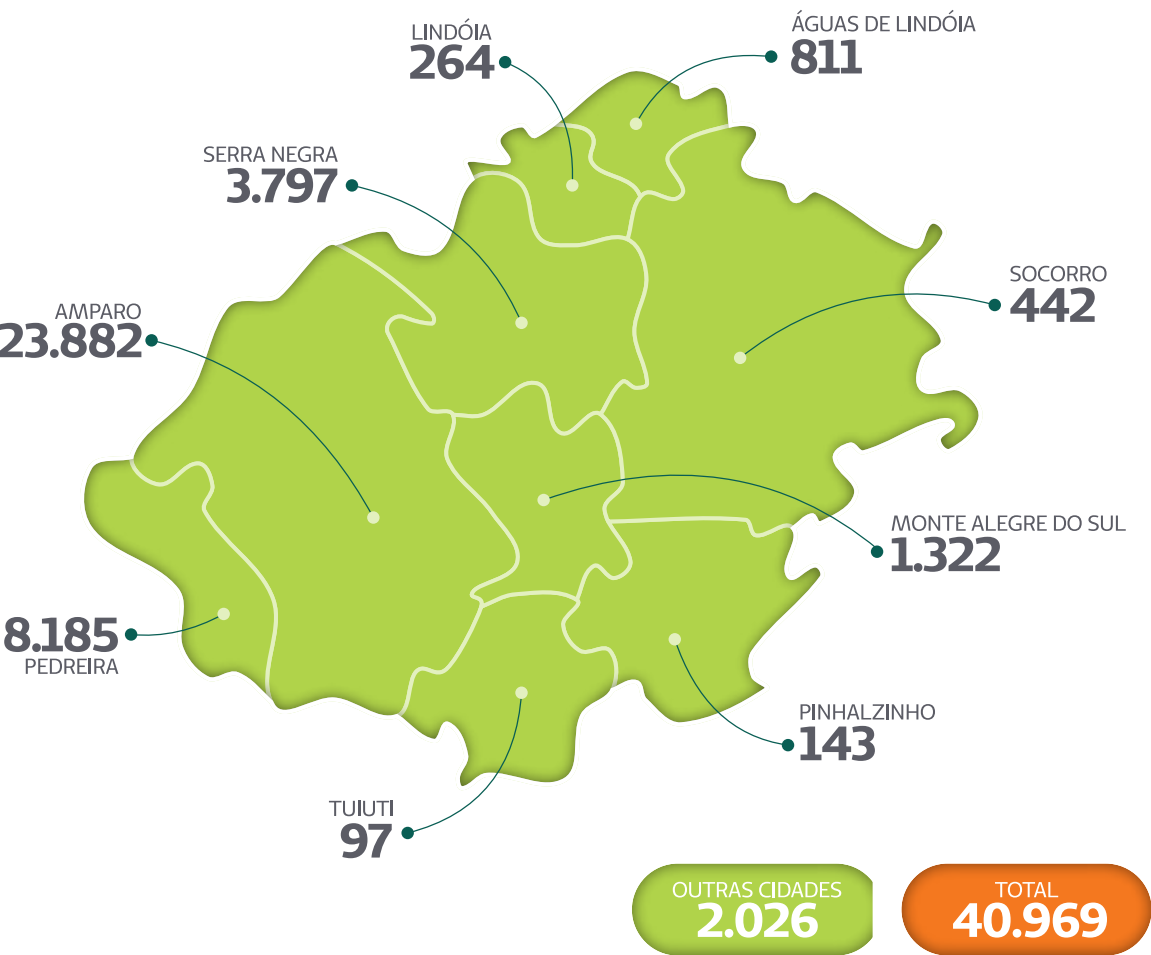
BENEFICIÁRIOS ASSISTENCIAIS



SOU



BENEFICIÁRIOS POR CIDADE 2020



## PRESENÇA DE MERCADO – MARKET SHARE

[102-6]

A Unimed Amparo faz parte do Sistema Unimed, o maior sistema cooperativista na área de saúde no mundo. O domínio de mercado na área de ação da cooperativa se mantém de forma sólida há muitos anos, tornando a Unimed Amparo referência e líder no mercado de planos de saúde.

Segundo dados de novembro de 2020 da Agência Nacional de Saúde, a presença de mercado na área de ação corresponde a:

SISTEMA UNIMED



78,4%

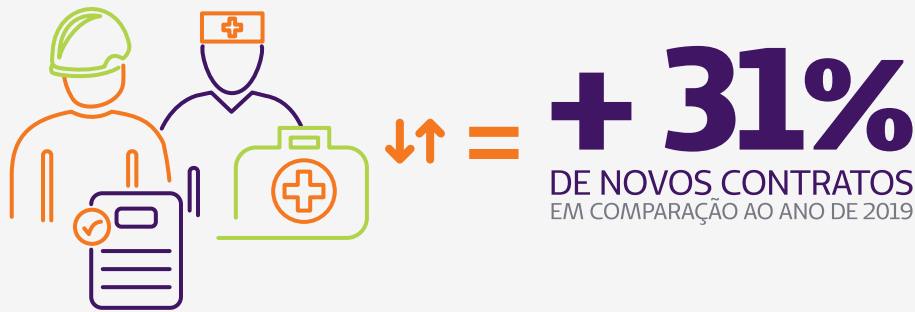
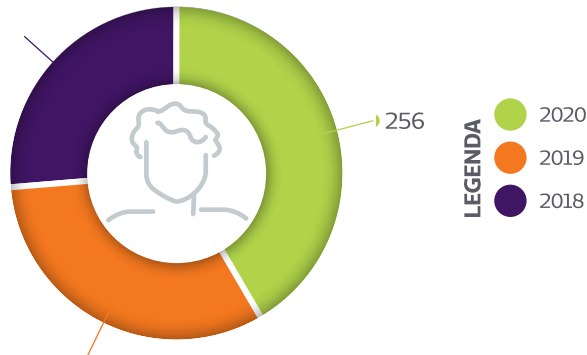
UNIMED AMPARO



62,90%

(Fonte: Caderno 2.0 ANS | Referente a 12/2020)

## NOVOS CONTRATOS PESSOA JURÍDICA





## OUVIDORIA

[102-44, 416-1, 416-2, 418-1]

A Unimed Amparo assegura a todos os públicos um canal seguro para manifestação. Com um cargo de ouvidor, uma médica cooperada coordena atualmente o departamento, que tem como objetivo receber demandas como reclamações, consultas, sugestões e elogios, propor recomendações que promovam a qualidade e eficiência para melhorar a atuação da cooperativa e colaborar com o fortalecimento e desenvolvimento da cooperativa.

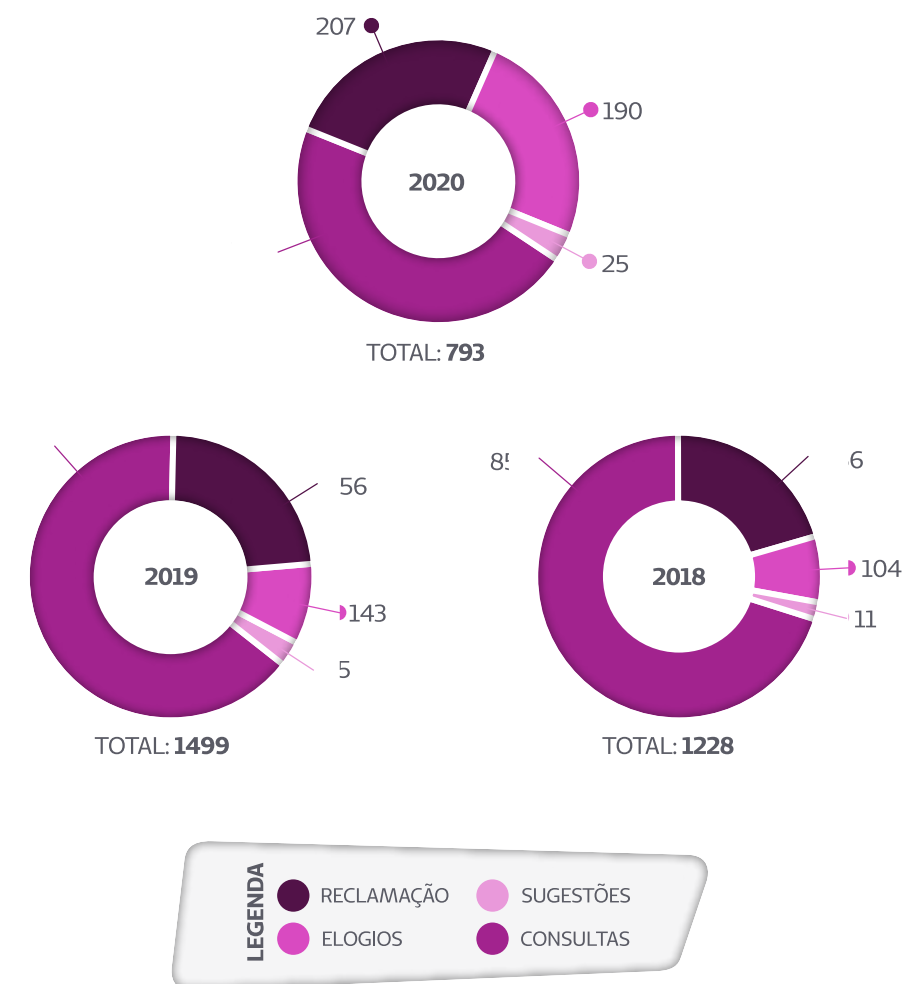
A manifestação pode ser direcionada à Ouvidoria por telefone, e-mail, formulário online no site institucional ou impresso (chamado Linha Aberta – LA), carta ou pessoalmente. Todos os estabelecimentos da cooperativa podem, também, receber essas manifestações e direcioná-las ao departamento.

Manifestações feitas fora dos meios oficiais, como as de redes sociais, são direcionadas pelo departamento de Comunicação e Marketing à assistente social e esta dá ao manifestante a orientação para que, se desejar, oficializá-la na Ouvidoria.

Em 2020, não ocorreu nenhum caso de violação ou perda de dados, não gerando processo judicial ou queixa relativa ao tema.

A Unimed Amparo busca constantemente avaliar os impactos de saúde e segurança dos serviços prestados, sendo que, em 2020, não foi registrado nenhum caso de não conformidade neste quesito.

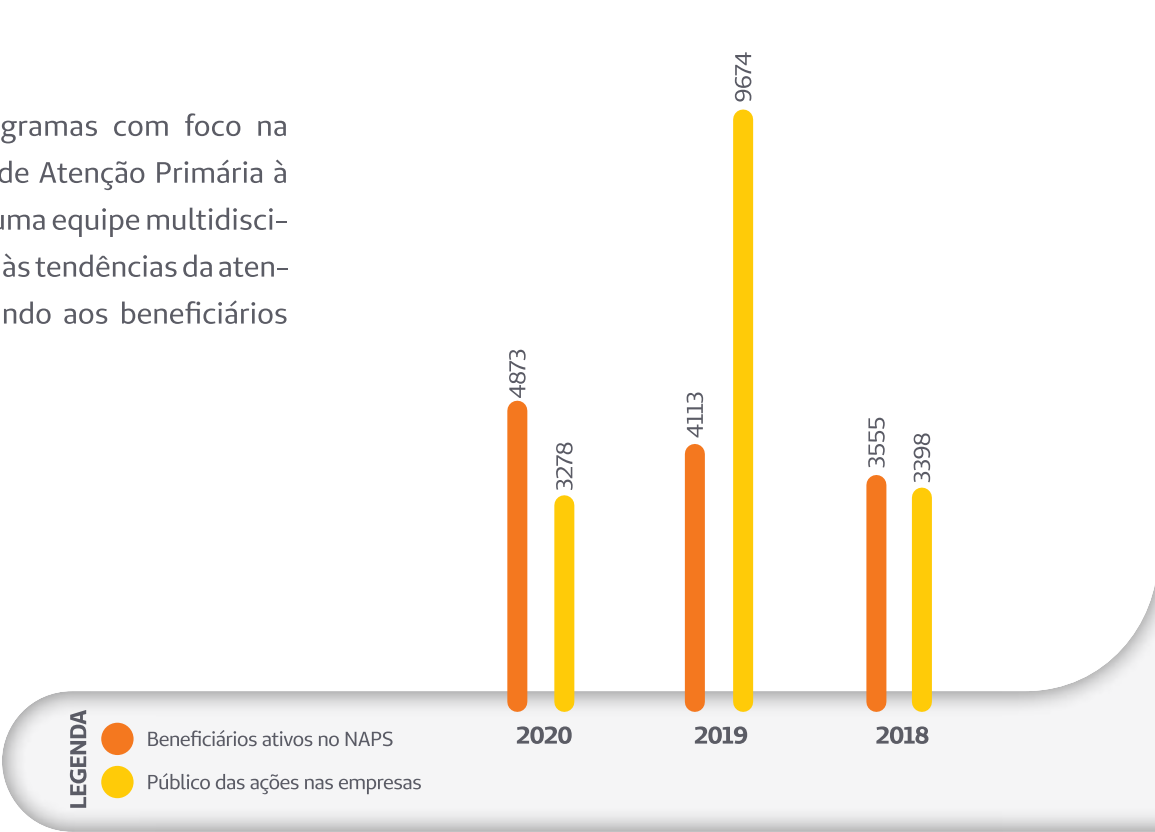
Anualmente, a cooperativa realiza uma pesquisa de satisfação, obrigatoriedade pela Agência Nacional de Saúde. Em 2020, a Unimed Amparo concluiu a pesquisa referente ao Ano-Base 2019. O resultado, disponível no site institucional, traz que de maneira geral, o desempenho da cooperativa no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação superou 83%, sendo assim todos ficaram em patamar de conformidade. No bloco Atenção à Saúde, a questão que avalia os cuidados de saúde teve o menor desempenho: 75%, ou seja, 25% dos entrevistados tiveram dificuldade em obter cuidados à sua saúde nos últimos 12 meses anteriores à pesquisa. Por fim, a Avaliação Geral atingiu 86,5% e insatisfação de menos de 2%. Esta pesquisa permite dizer que a maioria dos beneficiários está satisfeita e feliz com o plano que possuem, considerando somente alguns alinhamentos no atendimento para alcançar o patamar de excelência.



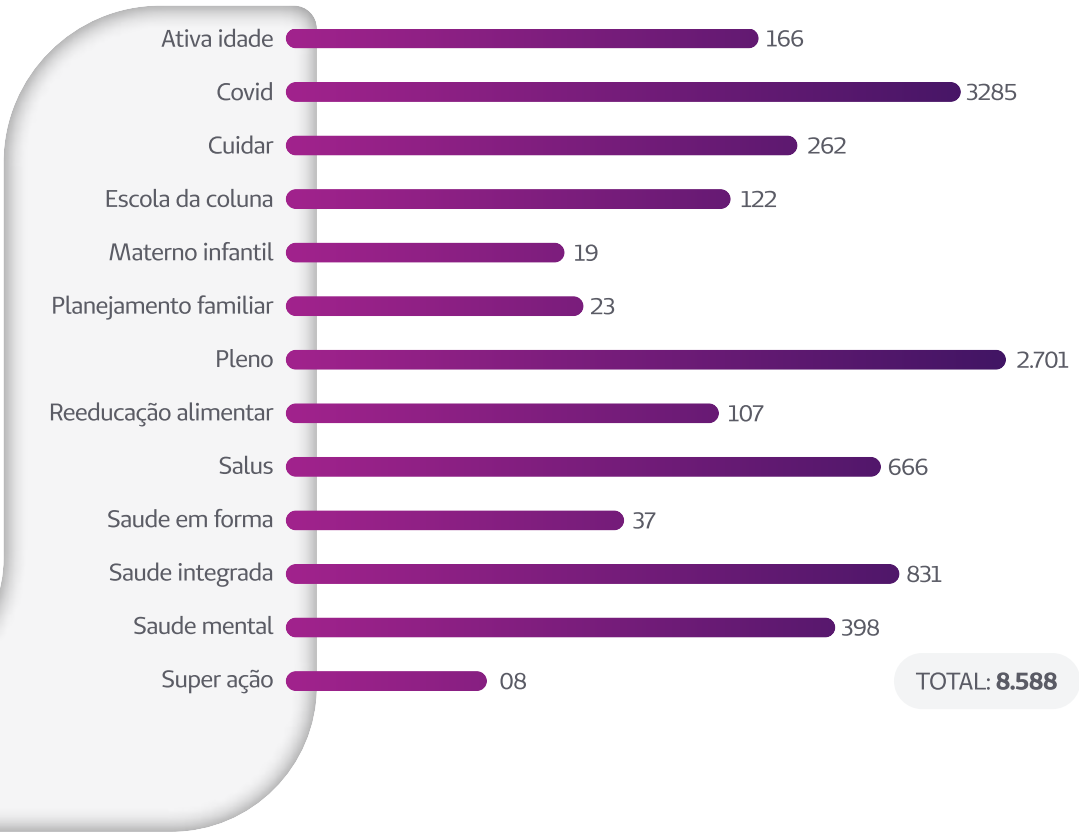
## NÚCLEO DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

Através de diversos programas com foco na saúde integral, o Núcleo de Atenção Primária à Saúde (NAPS) conta com uma equipe multidisciplinar que caminha atenta às tendências da atenção à saúde, proporcionando aos beneficiários importantes cuidados.

BENEFICIÁRIOS ATIVOS EM 2018/2020



BENEFICIÁRIOS POR PROGRAMAS EM 2020



## CADEIA DE FORNECEDORES E PRESTADORES

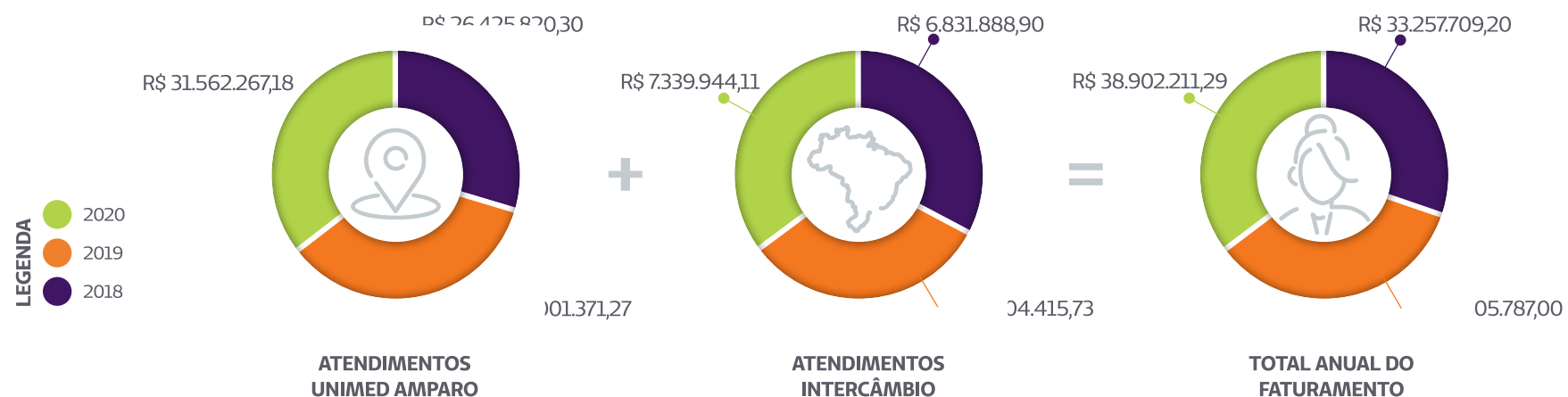
### REDE CREDENCIADA [102-9]

Formada por inúmeros profissionais e empresas, a Rede Credenciada da Unimed Amparo garante o acesso a diversos serviços de assistência à saúde para os beneficiários. Esta rede é composta por hospitais, profissionais de diversas especialidades médicas, fonoaudiólogos, psicólogos, nutricionistas, terapeutas ocupacionais, laboratórios e clínicas. A Rede Credenciada garante um cuidado integral, possibilitando diagnósticos e tratamentos multidisciplinares.

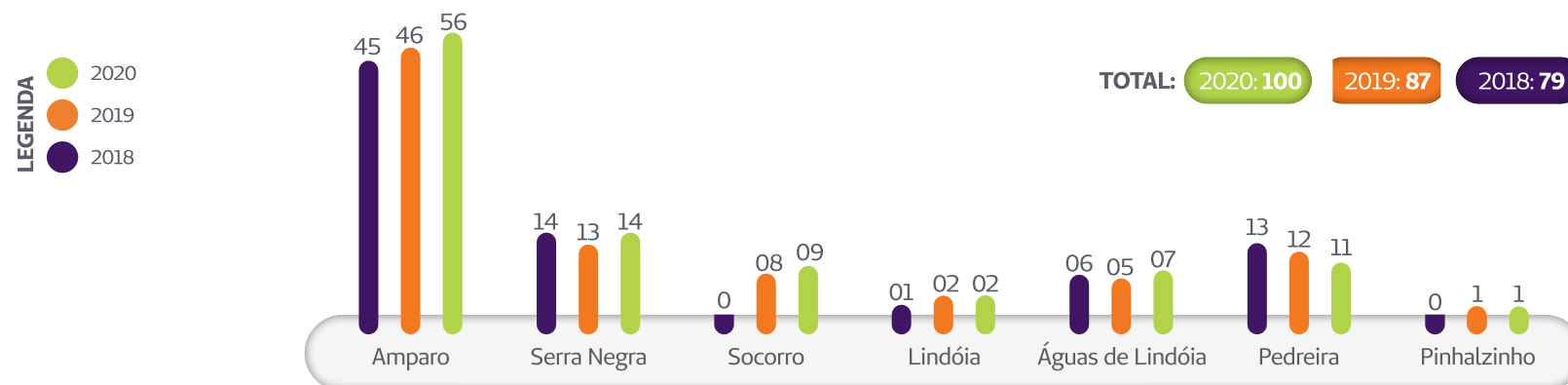
O crescimento da Rede Credenciada em 2020 foi de 14,9%, passando de 87 para 100 prestadores, e o faturamento cresceu 2,9%. A partir de 2020, o prestador de serviço de remoção foi incorporado à rede, contribuindo para este aumento do valor despendido pela cooperativa.

Em 2020, como parte do Programa de Qualificação da Rede Credenciada, aconteceu a visita técnica aos consultórios e clínicas prestadoras. Entre os itens avaliados estão normas técnicas de cada tipo de serviço, estrutura física e documentação legal.

## FATURAMENTO ANUAL DE PRESTADORES DA REDE CREDENCIADA



## PRESTADORES POR CIDADE DE ATUAÇÃO



CADEIA DE FORNECEDORES E PRESTADORES

DISPERSÃO DOS PRESTADORES POR CIDADE E ESPECIALIDADE - 2020

	AMBULÂNCIA (REMOÇÃO)	BUCO MAXILO	CIRURGIA GERAL	CLÍNICO GERAL	DIAGNÓSTICO POR IMAGEM	ENDOCRINOLOGIA	ENDOSCOPIA / COLONOSCOPIA	GINECOLGIA	HEMODIÁLISE	HOSPITAIS	HOSPITAIS PSIQUIÁTRICOS	LABORATÓRIOS	MEDICINA DA FAMÍLIA	NEUROCIRURGIA	OFTALMOLOGIA	ONCOLOGIA / RADIOTERAPIA	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	PEDIATRIA	PRONTO ATENDIMENTO / SOCORRO	PSIQUIATRIA	REDE DE TERAPIA*	UROLOGIA	TOTAL
AMPARO	1	2	4	0	4	0	1	0	1	2	1	5	1	2	0	1	5	3	0	0	23	0	56
SERRA NEGRA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	9	0	14
SOCORRO	0	0	1	3	1	1	0	2	0	1	0	2	0	0	0	0	2	1	0	0	2	2	18
LINDOIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
ÁGUAS DE LINDÓIA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	7
PEDREIRA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	7	0	11
PINHALZINHO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

109



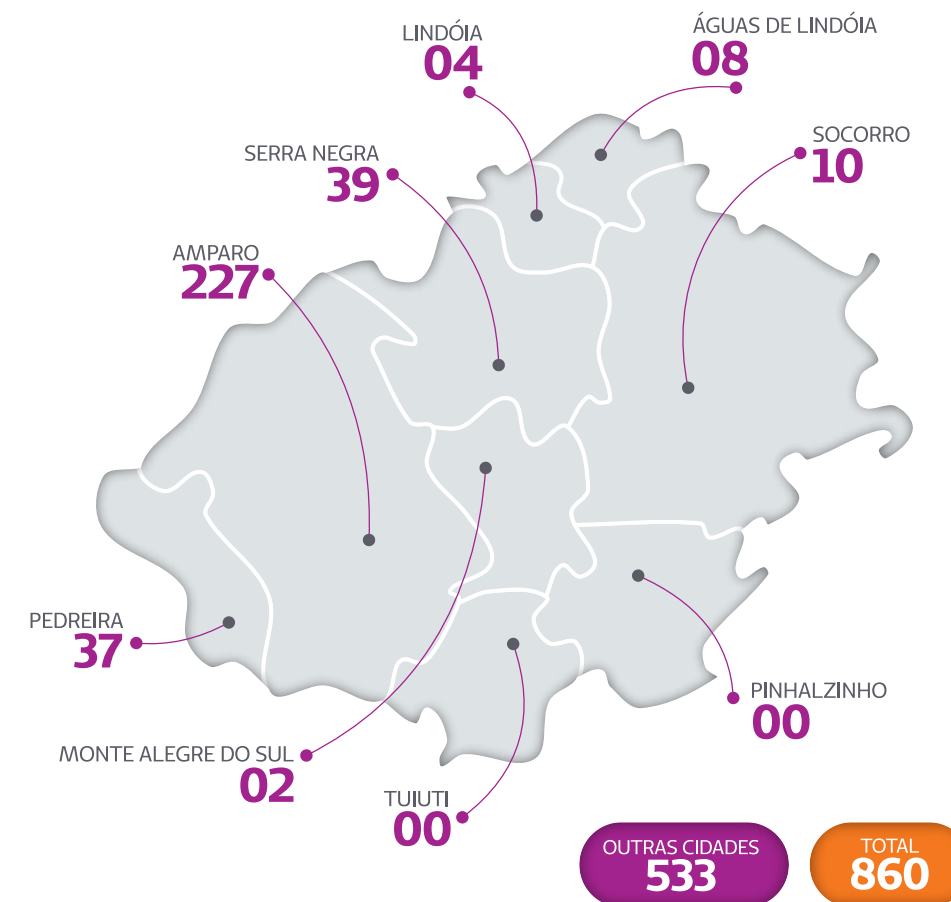
\*a Rede de terapia contempla os profissionais de fonoaudiologia, audiologia, psicoterapia, terapia ocupacional, nutrição e fisioterapia.

## CADEIA DE FORNECEDORES E PRESTADORES

A Unimed Amparo conta uma grande quantidade de fornecedores que suprem as necessidades materiais da cooperativa. Este público se difere dos chamados prestadores credenciados porque não estão ligados diretamente à assistência em saúde. Durante o ano de 2020, a cooperativa fez negócio com 860 fornecedores. Sempre que possível, a cooperativa utiliza serviços e compra suprimentos de profissionais e empresas da área de ação, contudo não há nenhum tipo de critério específico geográfico, social ou ambiental para a escolha do fornecedor, sendo sempre pautado em critérios técnicos, profissionais, econômicos e que atendam às necessidades da Unimed com preço justo e que seja compatível com a qualidade e a quantidade negociada. Do total de fornecedores em 2020, 327 deles são das nove cidades da área de ação, o que representa 61,4% do total. O valor gasto com os fornecedores locais não é mensurado.

Quanto aos materiais usados, a cooperativa não mensura o volume como também os que provêm de reciclagem, favorecendo, quando possível, o seu uso. Durante 2020, não ocorreu mudança significativa na cadeia de fornecedores e nenhum caso de impactos negativos na cadeia de fornecedores referente à questão ambiental, liberdade de associação e negociação coletiva, trabalho infantil ou forçado. O Código de Conduta da cooperativa prevê a proibição de qualquer tipo de relação comercial com empresas comprovadamente envolvidas em qualquer prática de corrupção, trabalho escravo ou qualquer outra postura antiética. Não houve, em 2020, contudo, quaisquer acordos ou contratos de investimento significativos que incluíram cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliações de direitos humanos.

## FORNECEDORES 2020\*



\* Desconsiderando os prestadores de serviços de saúde, que constam nos valores da Rede Credenciada neste relatório

[102-9, 102-10, 203-2, 204-1, 301-1, 301-2, 308-1, 308-2, 407-1, 408-1, 409-1, 412-3, 414-1, 414-2]



# INVESTIMENTO

[203-1]

## CENTRAL DE DIAGNOSE

Em junho de 2020, a cooperativa assumiu a administração e operação da Central de Diagnóstico do Espaço Saúde, até então terceirizada com uma empresa parceira. Com isso, a Unimed Ampa comprou todos os equipamentos e alterou a ambientação com identidade da marca Unimed. Outro impacto importante foi contratação dos colaboradores da antiga prestadora, com forma de reter o know how necessário para a operação da unidade. Foram contratados pela CLT 13 colaboradores (76% do total). 3 como terceirizados (18% do total), representando uma empresa



TOTAL DOS INVESTIMENTOS  
**R\$ 1.355.513,00**

TOTAL DOS INVESTIMENTOS  
**R\$ 168.814,57**



## ÓTICA E SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED - SOU

Visando proporcionar um ambiente mais acolhedor e com infraestrutura necessária para a operação das atividades, a cooperativa investiu na mudança de endereço da Ótica e da Saúde Ocupacional, esta antes integrada no prédio do Núcleo de Atenção Primária à Saúde, para um mesmo espaço, ao lado da Farmácia Privativa.

## UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA - UTI

Em parceria com o Hospital Beneficência Portuguesa de Amparo, foi possível construir uma Unidade de Terapia Intensiva (UTI) com oito leitos. O objetivo principal foi de aumentar o número de leitos para o enfrenta-



TOTAL DOS INVESTIMENTOS  
**R\$ 1.298.794,27**

## SOCIEDADE

[102-12,102-13, 412-1, 419-1, 413-1, 413-2]

Apoiada nos princípios do cooperativismo, em especial no relacionado ao interesse pela sociedade, a Unimed Amparo busca constantemente estar engajada em projetos de responsabilidade socioambiental, seja como promotora ou apoiadora. Este posicionamento faz com que a cooperativa seja uma das mais bem avaliadas pela sociedade na qual está inserida e também por certificações.

As ações contemplam critérios estabelecidos por diversos documentos, como o “Objetivos de Desenvolvimento Sustentável” e o Pacto Global, ambos da Organização das Nações Unidas (ONU).

Dentro do Sistema Unimed, a cooperativa manteve, em 2020, o Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade. Este selo faz parte da Política Nacional de Responsabilidade Social Unimed, um incentivo para que todas as singulares contribuam para uma sociedade mais justa, ética e comprometida com o desenvolvimento sustentável. Foi o quarto ano consecutivo com a conquista do nível ouro.

Em 2020, em razão da pandemia e impossibilidade de eventos e das escolas atuarem apenas de forma remota, muitos projetos fixos da cooperativa não foram realizados, como o Cooperjovem e o Circuito SESCOOP de Cultura.

Os investimentos na área foram:



### ADOÇÃO COMPARTILHADA

Desde 2008, o programa “Adoção Compartilhada” apoia casais que possuem o plano de saúde Unimed Amparo e optaram pela adoção de um filho. O programa consiste em proporcionar o plano de saúde totalmente gratuito à criança até 17 anos e 11 meses de idade. O número de crianças e jovens atendidos:



### ASSOCIAÇÃO MULHER UNIMED (AMU)

Fundada em 2000, a AMU é um braço social importante da cooperativa. Seu foco principal é a inclusão de pessoas com deficiência visual através do Programa Vida Iluminada. As ações realizadas envolvem a alfabetização em braile, atividades que proporcionem uma vida mais independente, apoio pedagógico e psicológico, orientação social e suporte familiar, inclusão digital, orientação, oficina de artes e coral. Durante o ano de 2020, a associação contou com 37 assistidos, 1012 testes do olhinho e com um subsídio da Unimed Amparo de R\$ 51.960,00 e valor repassado pelos médicos cooperados via produção médica, que totalizou R\$ 36.810,00.

## SOCIEDADE

### PROGRAMA DE ATENDIMENTO MÉDICO VOLUNTÁRIO (PAV)

Criado com o objetivo de proporcionar atendimento médico aos assistidos pelos projetos apoiados pela Unimed Amparo, o “Programa de Atendimento Médico Voluntário” (PAV) contou com 58 médicos cooperados, 4 prestadores de serviços e 6 laboratórios e clínicas de exames, prestando atendimento para 1.386 crianças, jovens e adultos.

As entidades que fazem parte do projeto são: Ação Social de Amparo (ASA), Associação Amparense de Judô, Associação Guarda Mirim de Amparo, Associação Mulher Unimed, Centro de Acolhimento do Menor de Pedreira, Projeto Bem Bolado e Serviço Espírita de Proteção à Infância (SEPI).

*Em 2020, foram realizadas:*

- 67 consultas;
- 01 remoção de cerumen;
- 04 exames de eletrocardiograma;
- 29 exames laboratoriais;
- 25 exames de imagem.

### ASSOCIAÇÃO AMPARENSE DE JUDÔ

Proporcionando a prática esportiva como forma de desenvolvimento social e bem-estar, a associação atendeu 55 crianças e adolescentes durante 2020. O apoio dado pela cooperativa é monetário e correspondeu ao gasto mensal dos alunos. O valor destinado ao projeto foi de R\$ 6.000,00.



### CAMPANHA DE DOAÇÃO DE SANGUE

Em parceria com o Hemocentro de Campinas, a campanha foi realizada em janeiro de 2020. Utilizando a infraestrutura do Espaço Saúde Unimed Amparo, a ação faz parte do calendário fixo anual da cooperativa.



### EU AJUDO NA LATA

O projeto, implantado para o Sistema Unimed, visa a arrecadação de itens recicláveis que são vendidos e o valor revertido para a compra de itens de acessibilidade para doação a entidades assistenciais. Em 2020, foram arrecadados 80 quilos de lacres de alumínio que somaram R\$ 359,50. O valor arrecadado ainda é dobrado pela Unimed Amparo como forma de incentivo, tendo sido possível a compra de uma cadeira de rodas e uma cadeira de banho. Os itens foram destinados para a AMU – Associação Mulher Unimed. [\[412-1\]](#)



## SOCIEDADE

### CAMPANHA DO AGASALHO - DIA C

Realizada como forma de celebrar o Dia C (Dia de Cooperar), a campanha envolveu empresas parceiras, supermercados e colaboradores. Com pontos fixos e arrecadação nas casas de diversos bairros, a campanha totalizou 6.788 peças que foram destinadas para 14 diferentes instituições da área de ação da cooperativa.

**PEDREIRA:** APAE, Lar Doce Lar, Lar dos Velhos

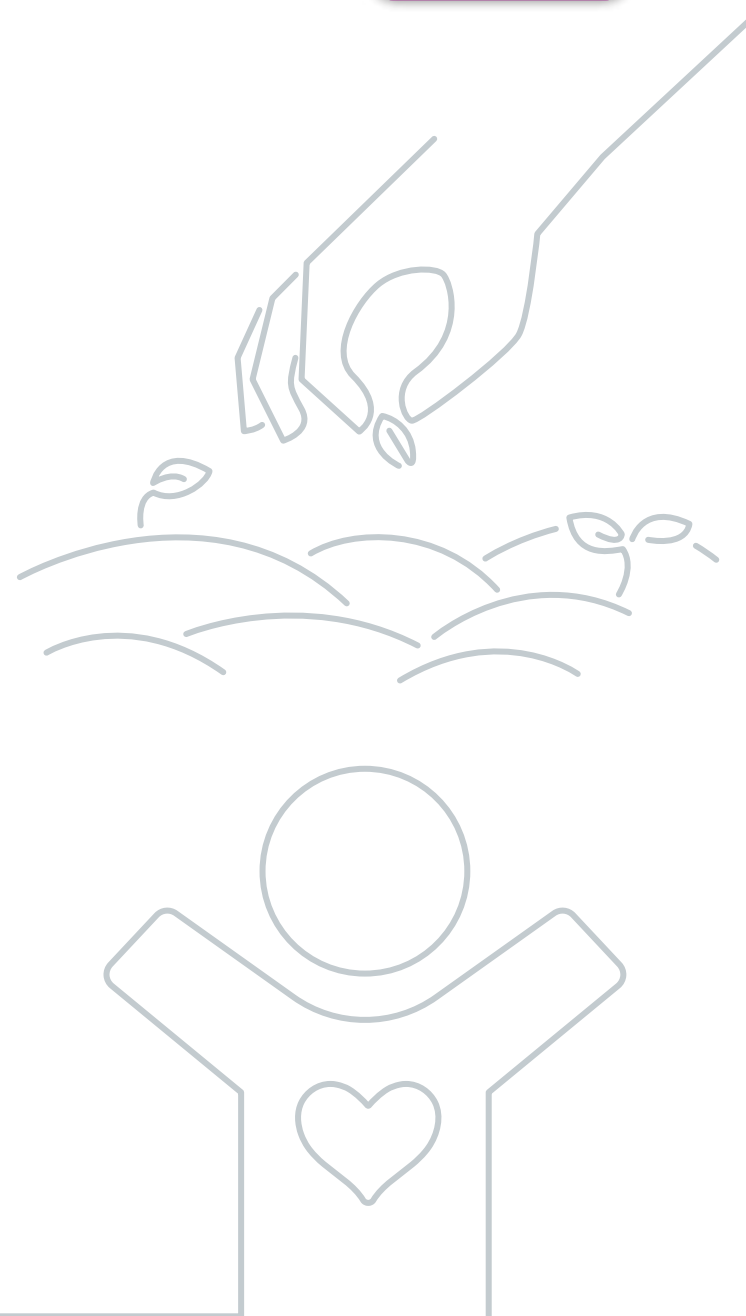
**AMPARO:** Lar Escola, Paróquia São João Batista, ASA, Albergue Paulo de Tarso, Movimento de Ação Rural do Pantaleão (MARF), Associação Mulher Unimed (AMU) e Serviço Espírita de Proteção à Infância (SEPI)

**SERRA NEGRA:** Instituto Nuvem e Educandário Nossa Senhora Aparecida

**SOCORRO:** Asilo José Franco Craveiro e Fundo Social Municipal

### BAMMA - BANDA MARCIAL MUNICIPAL DE AMPARO

Apoiada através do Programa Nacional de Apoio à Cultura de renúncia fiscal, o projeto objetiva a reativação, manutenção e formação de novos músicos instrumentistas da Banda Musical de Marcha de Amparo, bem como formação de artistas que compõe o corpo coreográfico. Tem como público crianças, jovens e adultos. O valor destinado em 2020 para o projeto, ainda em fase de captação, foi de R\$ 5.093,90.



### BOA AÇÃO EM DOBRO

Como forma de celebrar os 30 anos da cooperativa, os colaboradores participaram de uma ação de arrecadação de alimentos. O total arrecadado foi dobrado pela cooperativa e contou ainda com o apoio do Supermercado Daólio de Amparo/SP. O total de 580 quilos de alimentos não perecíveis foi doado ao Movimento de Ação Rural do Bairro do Pantaleão (MARF).

### CAIXA SOLIDÁRIA

São caixas instaladas em alguns estabelecimentos da cooperativa para arrecadação de itens. Em 2020, foram arrecadadas 469 peças de roupas, cobertores e sapatos, além de 9 armações de óculos destinados à Ótica Unimed Amparo para conserto e doação.

### OUTUBRO ROSA E NOVEMBRO AZUL

Em parceria com a empresa contratante Ampapetro (rede de postos de combustíveis), foram realizadas ações para conscientização da prevenção do câncer de mama em outubro com a distribuição de 2 mil folhetos informativos e 2 mil violetas, e, em novembro, para conscientização da prevenção ao câncer de próstata, com a distribuição de 3 mil folhetos informativos e lxinhos para carro.





## SOCIEDADE

### DOAÇÃO DE COMPUTADORES

Como forma de reconhecimento e também estreitamento da parceria, foram doados dois computadores completos (monitor, mouse, teclado e CPU) para a Santa Casa de Misericórdia de Socorro.

### PROJETO PRÓ-VOLEI

Em outubro de 2020, a Unimed Amparo realizou o teste sorológico para diagnóstico de infecção para o coronavírus em 17 membros da equipe do projeto (entre atletas e comissão técnica) para viabilizar a participação da equipe no Campeonato Paulista de Vôlei Sub-21.

### DIA DAS CRIANÇAS – UNIMED KIDS

Para celebrar o Dia das Crianças, a cooperativa promoveu uma live com a personagem Princesa Tata através do canal no YouTube com contação de histórias, sorteios e brincadeiras. Ao todo, a ação contou com 430 visualizações.

### DOAÇÃO CASA RONALD MCDONALD

Em maio de 2020, através de uma ação da área de Gestão de Pessoas, foram doadas 230 máscaras de tecido para a Casa Ronald McDonald de Campinas. A instituição tem a missão de disponibilizar gratuitamente hospedagem, alimentação e assistência social e emocional a pacientes de 0 a 24 anos em tratamento contra o câncer infantojuvenil em hospitais e ambulatorios de Campinas, oriundos de outras localidades e/ou sem condições de se manterem no município. A estadia, junto a de um acompanhante, visa proporcionar melhores condições de cura aos pacientes, bem como bem-estar físico e psicossocial aos seus familiares.



#### TOTAL INVESTIDO EM AÇÕES

**R\$ 73.250,42**

INCLUINDO APOIO A PROJETOS SOCIAIS, CULTURAIS E DE SAÚDE



## RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

[102-11, 102-49, 301-2, 301-3, 304-1, 304-2, 304-3, 304-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7, 306-2, 306-4, 307-1, 419-1]

A preocupação com o meio ambiente é um dos importantes valores da Unimed Amparo. A cooperativa busca constantemente promover ações internas e externas para reduzir o impacto de suas atividades no meio ambiente, como também colaborar em campanhas de responsabilidade ambiental com a sociedade.

Este tema está dentro também do Código de Conduta da Unimed, documento que norteia todas as relações cotidianas de seus diversos públicos. Com isso, a cooperativa incentiva, apoia e participa de práticas de trato de resíduos, sejam eles orgânicos, recicláveis ou de saúde, promove e estimula iniciativas internas de esclarecimento e educação para a criação de uma “consciência ambiental”.

A área de ação da cooperativa está na chamada região do Circuito das Águas Paulista, na Serra da Mantiqueira, caracterizada pela grande biodiversidade de flora e fauna da Mata Atlântica, com domínio da Floresta Ombrófila Densa. Seis das cidades da área são denominadas – por lei – como estância hidromineral, possuindo importantes rios, fontes de águas e nascentes.

Nesta região, encontram-se mais de 400 espécies de animais, sendo que 200 deles estão na Lista Vermelha de Espécies Ameaçadas de Extinção da União Internacional para a Conservação da Natureza e Recursos Naturais (IUCN, na sigla em

inglês). Alguns desses animais são o mico-leão-dourado, a onça-pintada, o tamanduá e o bugio; e entre a fauna ameaçada está a palmeira-juçara, o pau-brasil, o jequitibá-rosa e a peroba. Pela natureza dos serviços prestados pela cooperativa, não há impactos significativos sobre a biodiversidade, além de, no ano de 2020, não ter ocorrido nenhum caso de não conformidade com leis e regulamentos ambientais.

Apesar de não mensurar a totalidade dos impactos ambientais da atividade, a Unimed desenvolve estratégias de redução, controle e compensação. Para registro e análise do desempenho ambiental da cooperativa, utiliza-se da Calculadora de Gases do Efeito Estufa, ferramenta disponibilizada pelo Sistema Unimed e que considera os gases CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O, desconsiderando os gases chamados SDO.

Estes registros feitos se referem ao Escopo 1 e 2. Até o momento, a cooperativa não gerencia informações relativas ao Escopo 3, que são as emissões que ocorrem além dos limites organizacionais da cooperativa, mesmo estando dentro de sua cadeia de valor.

Quanto aos resíduos hospitalares, que inclui as atividades do Espaço Saúde e dos ambulatórios de Socorro e Serra Negra, o método de descarte utilizado é o procedimento padrão da área

de saúde. O transporte é feito de forma terceirizada, finalizando em sua incineração.

Todo o material reciclado na cooperativa – como plásticos e papéis – é separado e destinado corretamente, apesar de não ter mensurado o volume desses resíduos. A cooperativa, ainda, utiliza materiais provenientes da reciclagem, mas o volume não é mensurado.

Em 2020, a cooperativa retirou do meio ambiente e encaminhou para destino adequado:



**182 Kg**  
de medicamentos vencidos

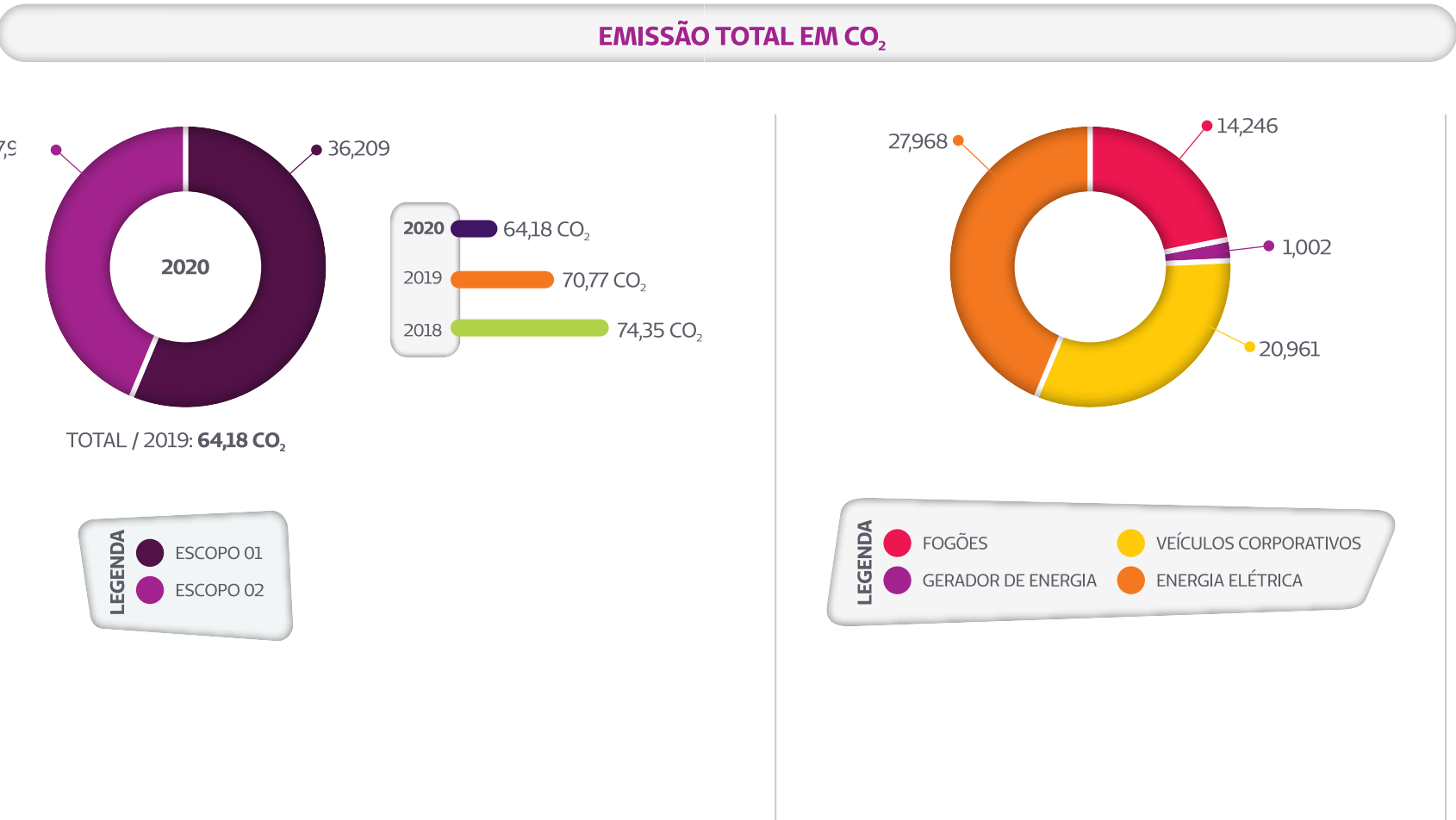


**4.437,68 kg**  
de resíduos hospitalares\*

\* Materiais químicos, infectantes e perfurocortantes do Espaço Saúde e NAPS, dados relativos aos meses de Abril a Dezembro de 2020.

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Em 2020, o desempenho da cooperativa, englobando todas as suas unidades, foi:



## ÁGUA

[303-1, 303-2, 303-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5]

Divididas suas atividades nas cidades de ação, a Unimed Amparo utiliza água proveniente de diferentes fontes. Em Amparo/SP, município que concentra maior parte dos estabelecimentos da cooperativa, a água provém do Rio Camanducaia e é distribuída pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto. A cidade conta ainda com uma Estação de Tratamento de Esgoto. No Espaço Saúde Unimed Amparo, ocorre ainda a captação de água da chuva. Esse valor, porém, não é mensurado pela cooperativa.

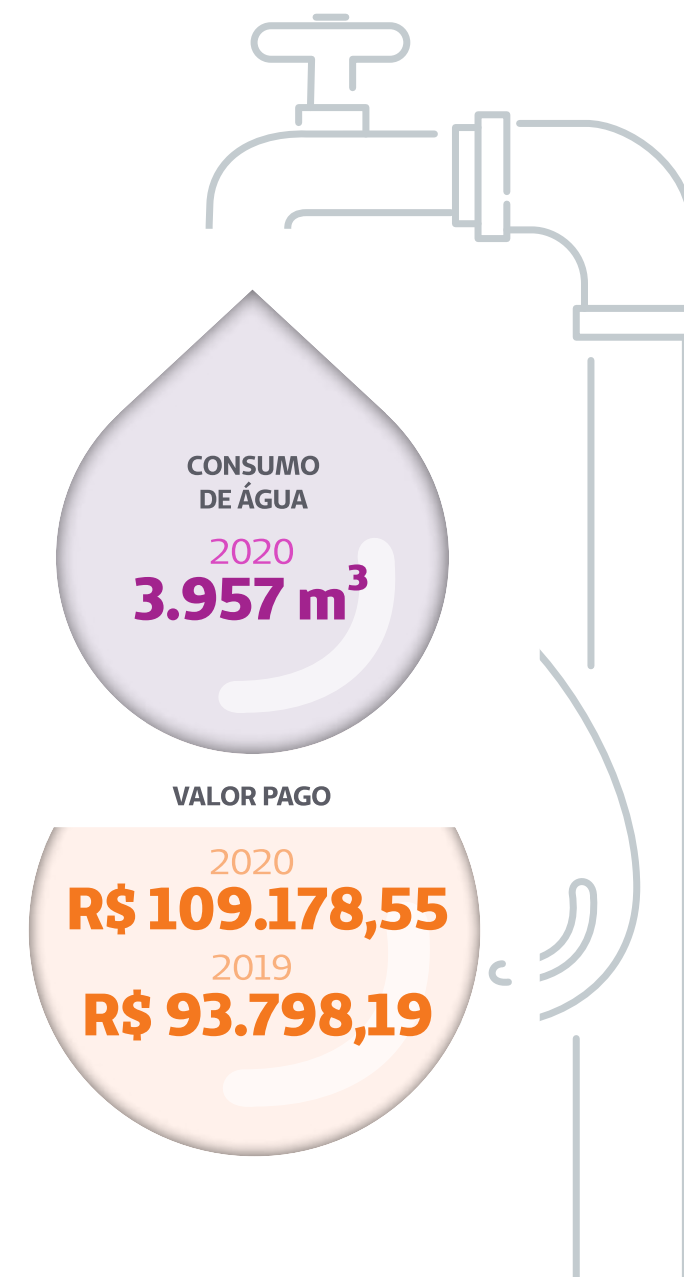
Na cidade de Pedreira/SP, a água também provém do Rio Camanducaia e a cidade conta com uma Estação de Tratamento de Esgoto.

Em Socorro/SP, a água utilizada no Escritório Regional e Ambulatório Médico provém do Rio do Peixe e é distribuída pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de S. Paulo (Sabesp). A cidade conta, ainda, com uma Estação de Tratamento

de Esgoto. O valor pago e a quantidade de água utilizada nestes locais não é mensurada porque o consumo está incluso no aluguel tanto do escritório como do ambulatório, que funciona dentro da Santa Casa de Misericórdia de Socorro.

Em Serra Negra/SP, cidade na qual a cooperativa manteve um ambulatório e um escritório em 2020, a água captada provém do Ribeirão do Salto e da Lagoa do Parque Represa. Ela é tratada e distribuída também pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de S. Paulo (Sabesp). A cidade conta com uma Estação de Tratamento de Esgoto. O consumo e valor pagos não são mensurados por estarem incluídos no aluguel do prédio.

Comparado ao ano de 2019, houve um aumento de 16% no valor pago pela água, ocasionado pelo aumento de consumo e aumento do preço pelas empresas distribuidoras. Não houve no ano nenhum vazamento de água significativo.



## ENERGIA

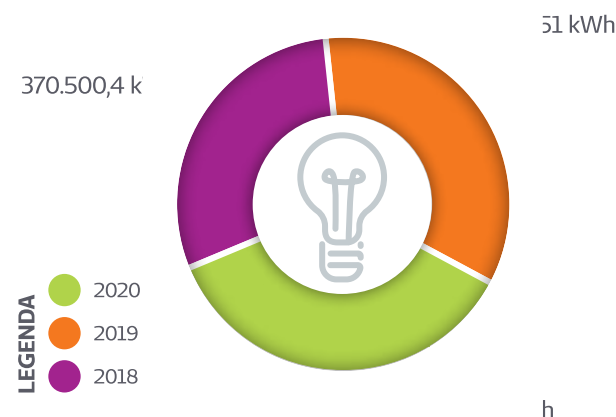
[302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5]

A energia elétrica consumida pela cooperativa tem distribuição pela Companhia Paulista de Força e Luz (CPFL). O Espaço Saúde conta, ainda, com um gerador próprio para evitar interrupção no fornecimento de energia, visto que é um estabelecimento de atendimento à saúde. A cooperativa não registra o consumo de energia que ocorre além dos limites organizacionais e do escritório de Serra Negra e do escritório e ambulatório de Socorro, que estão incluídos no valor pago do aluguel.

O consumo de 2020, comparado ao de 2019, manteve-se sem significativa mudança, sendo uma variação de apenas 0,1%. O valor pago, contudo, teve aumento de 2,78%, que corresponde ao aumento da tarifa da fornecedora.

O consumo total de energia que foi mensurado representa um valor de 8,96 kWh/beneficiário.

### CONSUMO TOTAL DE ENERGIA EM kWh



### VALOR PAGO

2019  
**R\$ 323.168,07**

2020  
**R\$ 332.148,06**



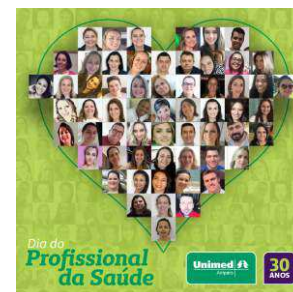
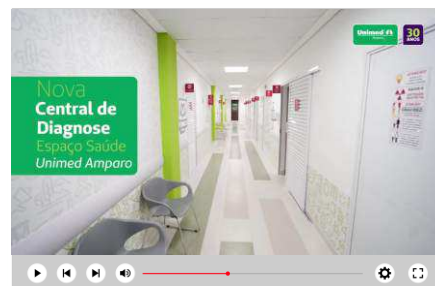
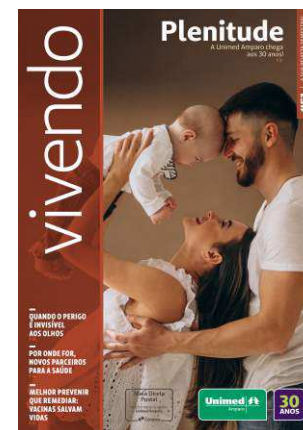
## COMUNICAÇÃO

[417-1, 417-2 e 417-3]

A Unimed Amparo dispõe de inúmeros canais de comunicação. O uso de cada um deles é feito através de critérios que consideram a acessibilidade, linguagem e características de cada público. Todo este processo demandado à Área de Comunicação e Marketing. Campanhas publicitárias, institucionais, redes sociais, materiais impressos e promocionais, site, imprensa local, releases e anúncios são algumas das atividades desenvolvidas pela cooperativa.

A comunicação é realizada seguindo diretrizes da marca Unimed, o que inclui a adoção de documentos como o Manual de Uso da Marca, Manual de Redação do Sistema Unimed, Diretriz Nacional de Comunicação do Sistema Unimed e o Guia de Presença em Mídias Sociais. Outros importantes direcionamentos de comunicação são a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que padroniza e orienta quanto aos requisitos para informação de rotulagem dos serviços, e os conselhos de classe, notadamente o Conselho Federal de Medicina.

Entre os principais canais de comunicação estão: perfis oficiais nas redes sociais (Facebook, LinkedIn, Instagram e Youtube), a Revista Vivendo – impressa e dirigida aos beneficiários –, o Expressão – informativo quinzenal voltado aos colaboradores –, o Ponto Doc –







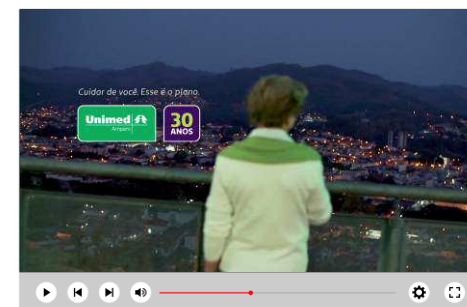
## COMUNICAÇÃO

informativo mensal dos cooperados – e o Direto, informativo mensal para as empresas contratantes.

A partir de julho de 2020, o departamento iniciou um trabalho de assessoria de imprensa aos veículos da região, que, quando demandados por um assunto de saúde, solicitam uma entrevista com um médico cooperado; assim como, também, o envio periódico de releases com matérias institucionais e da área médica para os principais jornais da área de atuação da cooperativa, sendo feito o clipping e mensuração dessas publicações.

No ano de 2020, não ocorreu nenhum caso de não conformidade relacionado às atividades de comunicação da cooperativa.

O período foi marcado por grande empenho da cooperativa na comunicação referente à pandemia, contribuindo para o esclarecimento de dúvidas para toda a sociedade, além da campanha comercial e institucional dos 30 anos, lançamento da web série Melhor Vivendo, do serviço de Telemedicina, da Central de Diagnóstico e o livro “Construindo Histórias – 30 anos de Unimed Amparo e Cooperativismo Médico”, projeto este que envolveu todos os então 138 médicos cooperados.





# DESEMPENHO ECONÔMICO



CELEBRAÇÃO DOS  
30 ANOS DA COOPERATIVA

[201-1, 201-2, 201-4]

O ano de 2020 representou grandes desafios para a economia e, em especial, para o setor de saúde complementar. Dificilmente uma pandemia de escala global era prevista. O surgimento e disseminação do novo coronavírus trouxe impactos sanitários, sociais e econômicos.

Algumas ações impactaram o desempenho econômico da cooperativa durante ano, como a suspensão da cobrança do reajuste anual e por mudança de faixa-etária, investimentos significativos no combate à pandemia, notadamente a implantação da UTI, considerando também o seu uso. Outra ação importante foi de antecipação da produção médica (que o valor será restituído durante o ano de 2020) e férias com produção, que contribuiu com a garantia de remuneração e segurança aos médicos cooperados, em especial os que estão no grupo de risco.

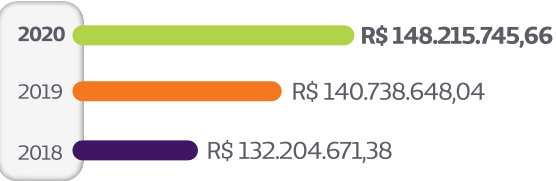
Com processos mais eficientes, controle de custos administrativos e ações como gerência do fluxo de caixa, a cooperativa conseguiu manter o ritmo de crescimento positivo, tendo a evolução de ingressos uma alta de 5,3%, além do aumento de sobras do exercício e evolução do patrimônio líquido, sendo este em 7,10%.

A sinistralidade foi de 79,8%, compatível com a média nacional registrada pela Agência Nacional de Saúde, um aumento de 1,4% comparado ao índice de 2019.

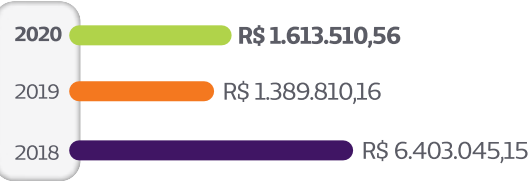
Por sua natureza de serviços, a cooperativa não tem implicações financeiras e qualquer outro risco considerável para as atividades da organização decorrente de mudanças climáticas.

Em 2020, a cooperativa não recebeu nenhuma assistência financeira do governo.

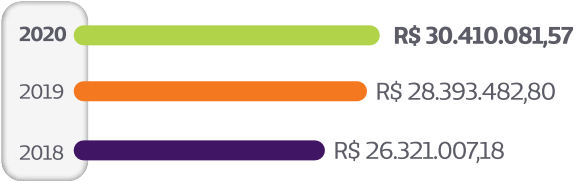
EVOLUÇÃO DOS INGRESSOS 2020



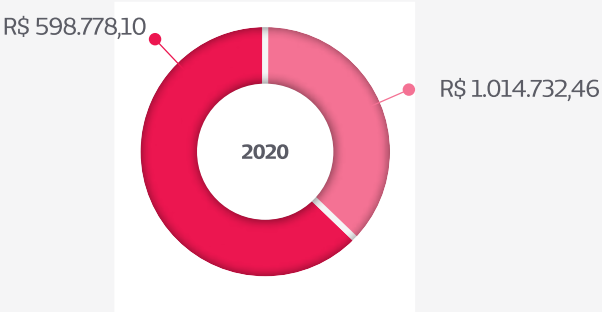
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO 2020



EVOLUÇÃO DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO



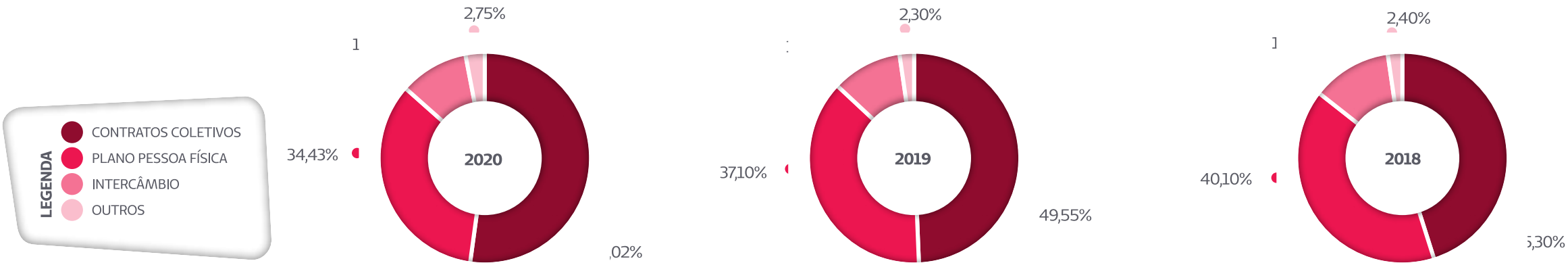
RESULTADO DO EXERCÍCIO POR FONTE



LEGENDA

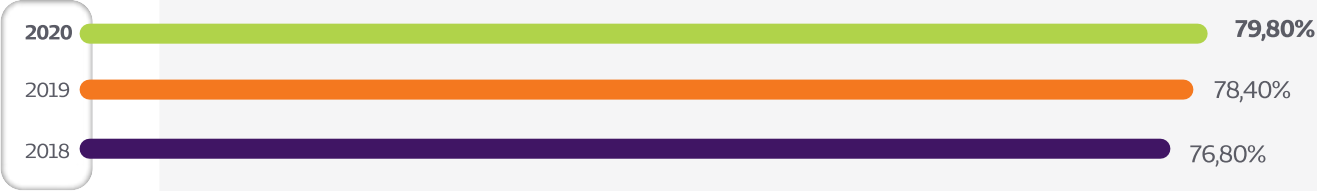
- SOBRA DO ATO COOPERATIVO
- RESULTADO DO ATO NÃO COOPERATIVO

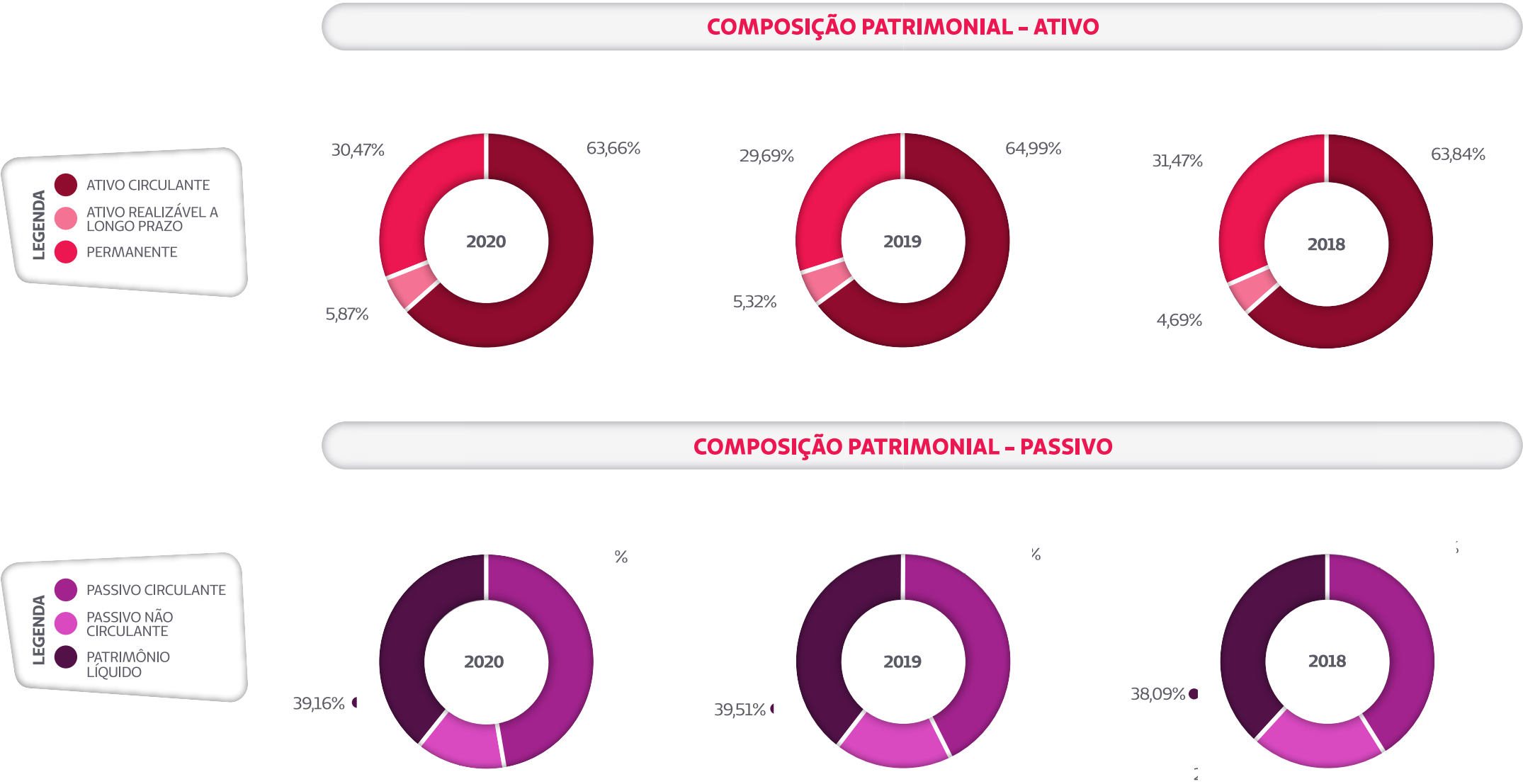
DISTRIBUIÇÃO DOS INGRESSOS



SINISTRALIDADE

RELAÇÃO PERCENTUAL DOS DISPÊNDIOS (CUSTOS) ASSISTENCIAIS EM COMPARAÇÃO AOS INGRESSOS.



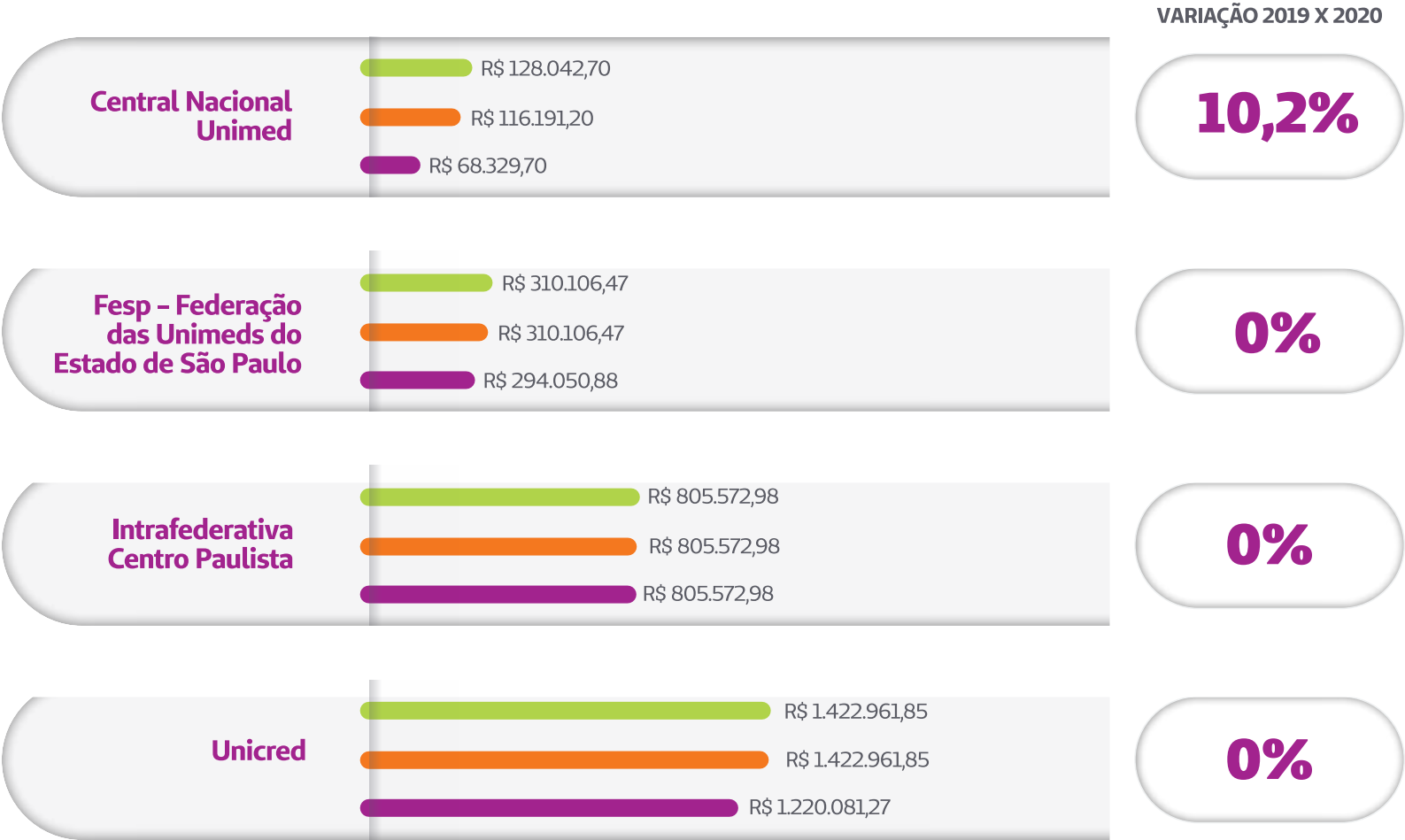
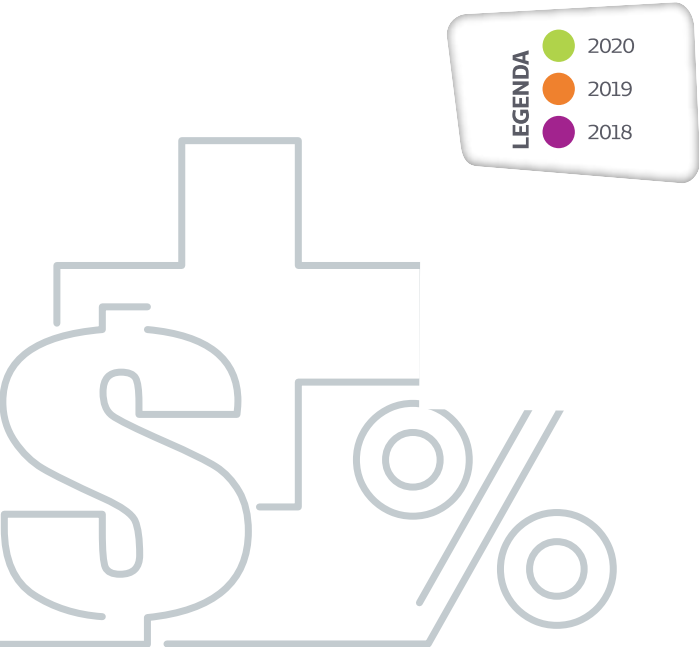




COTAS PATRIMONIAIS SOCIETÁRIAS

[102-13, 102-45]

Como empresa atuante no sistema cooperativista de trabalho médico e de crédito, a Unimed Amparo possui cotas patrimoniais societárias em quatro organizações.



# COVID-19



AÇÃO COM COLABORADORES  
DO ESPAÇO SAÚDE



## UM ANO DE DESAFIOS NO COMBATE À PANDEMIA

[203-1]

Certamente, a pandemia do coronavírus marcou o ano de 2020. A crise sanitária, que teve início em março, demandou respostas rápidas, apesar da incerteza que caracterizou os seus primeiros passos. A Unimed Amparo, como instituição da área da saúde, logo assumiu a responsabilidade e a necessidade de responder essas demandas.

O primeiro passo foi a instalação de um comitê específico com o objetivo de alinhar e definir estratégias e acompanhar as ações do combate à pandemia. Este grupo foi composto por médicos cooperados e colaboradores.

Notadamente, um importante investimento foi a construção de uma Unidade de Terapia Intensiva (UTI) com oito leitos em parceria com o Hospital Beneficência Portuguesa de Amparo. A unidade foi idealizada pela Unimed Amparo visando aumentar o número de leitos de UTI na região, antes dependente apenas dos leitos do Hospital Santa Casa Anna Cintra. A atitude visionária garantiu, durante todo o ano, atendimento de diversos casos da Covid-19. O valor deste investimento específico foi de R\$ 1.298.794,27.



**TOTAL INVESTIDO NAS AÇÕES RELACIONADAS  
AO COMBATE DA PANDEMIA ENTRE OS  
MESES DE MARÇO A SETEMBRO**

**R\$ 8.666.338,49**



GOVERNANÇA DA CRISE

Ação	Objetivo
Readequação da Estrutura Física para Atendimentos	Separar os atendimentos de problemas respiratórios com os demais
Reestruturação das portarias do Espaço Saúde com a implantação do Pronto Atendimento 2	Controle do acesso para evitar riscos de contaminação
Mudança do Pleno para o Espaço Saúde	Visando por um ambiente de melhor estrutura física
Criação do Grupo de Monitoramento NAPS	Acompanhamento, promovendo orientação e direcionamento dos casos confirmados ou suspeitos a Covid-19
Parceria com Secretaria Municipal de Saúde	Seguir as determinações da Secretaria da Saúde para alinhar ações
Alinhamento com decretos e decisões legais do governo e ANS	Assegurar que a Unimed Amparo siga as determinações do governo e ANS
Criação de Protocolos Clínicos e Operacionais	Assegurar que todos os profissionais envolvidos sigam os processos internos
Revisão do Fluxo de Internação com Hospitais e Prefeitura	Alinhamento de processos para atender a demanda da pandemia

Ação	Objetivo
Dispensação de procedimentos e urgências eletivas	Disponibilizar leitos para casos Covid-19
Parceria com o Hospital Beneficência Portuguesa de Amparo com investimento na construção de uma UTI	Promover uma estrutura que atenda às necessidades dos nossos beneficiários em decorrência a pandemia
Chamamento temporário dos territórios regionais (Pedreira, Corro e Serra Negra)	Centralizar o atendimento no Espaço Saúde
Dispensação de atendimentos PCMSO (seto demissional/admissional)	Seguir a determinação da MP 927.
Manejaemento de colaboradores para atender necessidades do Covid-19	Organizar a equipe no Espaço Saúde com colaboradores de outros estabelecimentos para atender as necessidades da estrutura física preparada para a pandemia
Comunicação em tempo real	Promover informações atualizadas sobre a Covid-19 assegurando a transparência e ética com os cooperados, colaboradores e beneficiários
Chamamento do Ambulatório de Serra Negra/SP	Centralizar o atendimento no Espaço Saúde



SEÇÃO DE PESQUISA

Ação	Objetivo
Afastamentos dos colaboradores acima de 60 anos	Prezando pela segurança desses colaboradores que são considerados com maior risco
Cancelamento das reuniões e eventos internos e externos, com exceção para reuniões referentes ao combate do coronavírus	Evitar aglomerações de pessoas em um mesmo espaço, devido ao risco de contaminação
Orientações e cuidados com a saúde do colaborador: Portas e janelas das salas abertas; higienização das mãos; limpeza contínua corrimões e maçanetas.	Promovendo informações que visam pelos cuidados de prevenção
Disponibilização de álcool gel em todas as salas e pontos de atendimentos; disponibilização de máscaras para todos os colaboradores e EPI completo para a área assistencial	Incentivar cuidados preventivos no dia a dia no ambiente de trabalho
Manutenção das equipes do Espaço Saúde, Ambulatórios Serra Negra/Socorro e Pleno	Organizar a equipe no Espaço Saúde com colaboradores de outros estabelecimentos para atender as necessidades da estrutura física preparada para a pandemia
Pleno disponível para atendimento aos colaboradores e cooperados	Atender as necessidades de colaboradores e cooperados

Ação	Objetivo
plantação de home office por ezamento, com oferecimento s recursos necessários	Adotar home office como medida preventiva, possibilitando aos colaboradores que estejam em casa, um menor risco de contaminação para atuar em uma situação emergencial na área
ponibilização de Atendimento cológico para médicos e aboradores	Fortalecer a saúde psíquica dos cooperados e colaboradores para o enfrentamento desse momento da pandemia
plantação da Telemedicina	Gerar trabalho médico local e aprimorar a cultura do atendimento à distância
feições para Cooperados e laboradores do Espaço Saúde a evitar deslocamentos	Evitar o risco de contaminação ao ir até a residência para fazer refeições (almoço ou jantar)
anter afastados os cooperados ma de 60 anos, gestantes e ipo de risco	Visando pela segurança desse grupo que é considerado como de risco para contaminação
torizar maior quantidade de operados por período em férias no lo (10º), além da antecipação das ias com produção do 11º ciclo aos operados acima de 60 anos e stantes e grupo de risco e estesistas	Atender as necessidades da cooperativa, sendo uma alternativa para afastar o grupo de risco



GESTÃO DE PESSOAS

Ação	Objetivo
Antecipação de férias e liberação de banco de horas	Atender as necessidades da cooperativa e seguir a MP 927
Projeto de adiantamento de até 70% produção médica aos cooperados que manifestaram interesse junto ao Departamento de Contas Médicas	Promover um incentivo financeiro aos cooperados durante o período da pandemia.
Repasse da média de consultas aos cooperados que mantiverem o consultório aberto para atendimento presencial	Incentivo financeiro aos cooperados que conseguiram manter os atendimentos
Reajuste de 10,6% no valor do plantão do PA durante a pandemia	Incentivo financeiro aos cooperados que estão no ambiente de maior exposição
Projeto de adiantamento de até 70% produção aos prestadores que manifestaram interesse junto à Rede Credenciada	Promover um incentivo financeiro para o prestador se manter durante o período da pandemia.

TECNOLOGIA E MEIOS DIGITAIS

Ação	Objetivo
plantação da Telemedicina :erna por 0800 (triagem Covid-19)	Atender as necessidades remotas da Covid-19
plantação da Telemedicina local (leo conferência)	Atender as necessidades remotas da Covid-19
tema UNIES adaptado ao novo xo do Espaço Saúde	Atender as necessidades de separação fluxo da Covid-19
plantar ferramentas para Home íce (Metaframe e VPN)	Atender as necessidades remotas da Covid-19
p Beneficiário - Adaptado para egrar o 0800 de atendimento beneficiário Covid-19	Atender as necessidades remotas da Covid-19
plantação de vídeoconferência a reuniões internas e externas	Atender as necessidades remotas da Covid-19
vio SMS - Realizado os ajustes s novos fluxos para envio das hhas de autorizações	Atender as necessidades remotas da Covid-19
itaforma Site - Adaptações para lusão das ferramentas Telemedicina rformativos Covid-19	Atender as necessidades remotas da Covid-19

CADEIA DE SUDDIMENTOS E ODEDAÇÕES

Negociação de kits de exames	Assegurar que tenha os kits de exames a um preço acessível devido à alta procura
Suprimentos de EPIs	Assegurar um estoque de EPIs para disponibilização aos profissionais da área da saúde durante a pandemia
Aquisição de Equipamentos	Atender a necessidade apresentada no atendimento em decorrência da pandemia
Aquisição de Medicamentos	Atender a necessidade apresentada no atendimento em decorrência da pandemia

IMPACTOS FINANCEIROS

Ação	Objetivo
Acompanhamento semanal da planilha de investimentos Covid-19 com cooperados, Gestão de Pessoas, Rede Credenciada, UTI BPA, Marketing, Suprimentos, Tecnologia, etc.	Acompanhar os investimentos realizados em decorrência da Covid-19.
Reuniões semanais dos indicadores financeiros (contas médicas, inadimplência, Farmácia, Ótica, etc.)	Para acompanhamento e análise dos dados
Parcelamento da inadimplência em 3x sem juros ou 6x	
empréstimos junto à Unicred	cooperativa

COMBATE À PANDEMIA EM 2020 EM NÚMEROS

TOTAL DE BENEFICIÁRIOS INCLUÍDOS NO MONITORAMENTO DO NAPS

3285

BENEFICIÁRIOS QUE FORAM HOSPITALIZADOS E RECEBERAM ALTA

210

ÓBITOS COM DIAGNÓSTICO POSITIVO

13

COLABORADORES COM DIAGNÓSTICO POSITIVO

22

COOPERADOS COM DIAGNÓSTICO POSITIVO

19

MÉDICOS PLANTONISTAS NÃO COOPERADOS COM DIAGNÓSTICO POSITIVO

02

TOTAL DE CASOS CONFIRMADOS

769

(Dados computados até 30/12/2020)

# ÍNDICE REMISSIVO



LANÇAMENTO DO LIVRO  
CONSTRUINDO HISTÓRIAS  
EM HOMENAGEM AOS 30 ANOS  
DA COOPERATIVA

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
102-1	Nome da organização	09
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	09
102-3	Localização da sede	09
102-4	Localização das operações	09
102-5	Propriedade e forma jurídica	09
102-6	Mercados atendidos	09 e 58
102-7	Porte da organização	09
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	37 a 54
102-9	Cadeia de fornecedores	61 a 63
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	63
102-11	Princípio ou abordagem da precaução	69
102-12	Iniciativas externas	65
102-13	Participação em associações	09, 55, 65 e 79
102-14	Declaração do Presidente	05
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	05 e 07
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	10, 21 e 55
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	21, 24 e 55



GOVERNANÇA

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
102-18	Estrutura de governança	17 a 24
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	26 e 27
103-2	Forma de gestão e seus componentes	17
103-3	Avaliação da forma de gestão	14, 15 e 17

ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
102-40	Lista de partes interessadas	27
102-41	Acordos de negociação coletiva	37
102-42	Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	26 e 27
102-43	Abordagem para o engajamento das partes interessadas	26 e 27
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	Este indicador é abordado durante todo o decorrer do capítulo "Relacionamentos com os públicos"



PRÁTICAS DE RELATOS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	79
102-46	Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	26
102-47	Lista de tópicos materiais	31
102-48	Reformulação de informações	26
102-49	Alterações em escopo e limites	26 e 69
102-50	Período do Relatório	02
102-51	Relatório anterior	02
102-52	Ciclo de emissão	02
102-53	Informações, dúvidas ou sugestões	02
102-54	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	26
102-55	Sumário de conteúdo GRI	03
102-56	Verificação externa	26

DESEMPENHO ECONÔMICO

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	76
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	76
201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	34, 42 e 44
201-4	Assistência financeira recebida do governo	76

PRESENÇA DE MERCADO

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
202-1	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local	45
202-2	Proporção de membros da alta administração contratados na comunidade local	39 e 40

IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	64 e 81
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	05, 07 e 63

PRÁTICAS DE COMPRAS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	63
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	63
414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	63

ANTICORRUPÇÃO

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	55
205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	55
205-3	Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	55
206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	55

DESEMPENHO AMBIENTAL

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
301-2	Materiais usados por peso ou volume	63
301-2	Materiais provenientes de reciclagem	63 e 69
301-3	Produtos e seus materiais de embalagem recuperados	69
302-1	Consumo de energia dentro da organização	72
302-2	Consumo de energia fora da organização	72
302-3	Intensidade energética	72
302-4	Redução do consumo de energia	72
302-5	Redução nos requisitos energéticos de produtos e serviços	72
303-1	Consumo de água por fonte	71
303-2	Fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água	71
303-3	Água reciclada e reutilizada	71
304-1	Unidades operacionais próprias, arrendadas, gerenciadas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	69
304-2	Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre biodiversidade	69
304-3	Habitats protegidos ou restaurados	69
304-4	Espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações da organização	69
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE)	69 e 70
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE)	69 e 70
305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE)	69 e 70

DESEMPENHO AMBIENTAL

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	69 e 70
305-5	Redução de emissões de gases do efeito estufa (GEE)	69 e 70
305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	69 e 70
305-7	Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	69
306-1	Descarte de água por qualidade e destinação	71
306-2	Resíduos por tipo e método de disposição	69 e 71
306-3	Vazamentos significativos	71
306-4	Transporte de resíduos perigosos	69 e 71
306-5	Corpos de água afetados por descartes e drenagem de água	71
307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	69
308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	63
308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e ações tomadas	63



EMPREGO

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
401-1	Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	40
401-2	Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	42
401-3	Licença maternidade/paternidade	39

RELAÇÕES TRABALHISTAS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
402-1	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais	46

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
403-1	Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos	49
403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	51
403-3	Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	50
403-4	Tópicos de saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	50

TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado	52
404-2	Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	52 a 54
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	54
410-1	Pessoal de segurança treinado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	54 e 55

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADE

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	39 e 45
405-2	Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens	45
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	55
407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade de associação e à negociação coletiva possa estar em risco	63
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	63
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório	63

AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
411-1	Casos de violações dos direitos dos povos indígenas ou tradicionais	45
412-1	Operações submetidas a análises ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos	55 e 65
412-2	Treinamento de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos	55
412-3	Acordos e contratos de investimento significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliações de direitos humanos	63

COMUNIDADES LOCAIS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
413-1	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	65
413-2	Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais	65 e 66
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	63

POLÍTICAS PÚBLICAS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
415-1	Contribuições políticas	55

1 PALAVRA DO PRESIDENTE

2 PALAVRA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

3 PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

4 GOVERNANÇA CORPORATIVA

5 PRÁTICAS DE RELATO

6 RELACIONAMENTOS COM OS PÚBLICOS

7 DESEMPENHO ECONÔMICO

8 COVID-19

9 ÍNDICE REMISSIVO

10 ANEXO

< >

SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
416-1	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	59
416-2	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	59

MARKETING E ROTULAGEM

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	73
417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	73
417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicações de marketing	73

PRIVACIDADE DO CLIENTE

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
418-1	Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	59

CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
419-1	Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas social e econômica	65 e 69

97

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

# ANEXOS

VÍDEO PLENITUDE EM  
HOMENAGEM AOS  
30 ANOS UNIMED AMPARO





1 PALAVRA DO PRESIDENTE

2 PALAVRA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

3 PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

4 GOVERNANÇA CORPORATIVA

5 PRÁTICAS DE RELATO

6 RELACIONAMENTOS COM OS PÚBLICOS

7 DESEMPENHO ECONÔMICO

8 COVID-19

9 ÍNDICE REMISSIVO

10 ANEXO



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saúde, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Balancos Patrimoniais

Em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(em Reais)

Ativo	Nota	31/12/2020	31/12/2019
<b>Circulante</b>			
<b>Disponível</b>	<b>4g / 5</b>	<b>5.460.655</b>	<b>705.511</b>
<b>Realizável</b>		<b>49.269.037</b>	<b>41.653.396</b>
Aplicações financeiras	4c / 6	25.228.045	24.292.183
Aplicações garantidoras de prováveis técnicas		10.045.681	9.464.145
Aplicações livres		15.182.364	14.828.038
<b>Créditos de operações com planos de assistência à saúde</b>	<b>4b / 4d / 7</b>	<b>14.534.030</b>	<b>12.711.563</b>
Contraprestações pecuniárias a receber		12.613.770	11.925.086
Operadoras de planos de assistência à saúde		307.459	786.477
Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		1.612.801	-
<b>Créditos de operações de assist. à saúde não relacionados com planos de assist. à saúde da operadora</b>	<b>4e / 8</b>	<b>2.141.178</b>	<b>35.766</b>
Créditos tributários e previdenciários	4g / 9	686.835	867.142
Bens e títulos a receber	4f / 10	5.839.523	3.641.010
Despesas antecipadas		347.670	100.168
Conta corrente com cooperados		491.756	5.564
		<b>54.729.692</b>	<b>42.358.907</b>
<b>Não circulante</b>			
<b>Realizável a longo prazo</b>		<b>4.786.823</b>	<b>4.127.259</b>
Depósitos judiciais e fiscais	4g / 11	4.786.823	4.127.259
<b>Investimentos</b>	<b>4h / 12</b>	<b>2.666.684</b>	<b>2.654.833</b>
Participações Societárias pelo método de custo		2.666.684	2.654.833
<b>Imobilizado</b>	<b>4i / 4k / 13</b>	<b>20.294.032</b>	<b>19.471.909</b>
Imóveis de uso próprio		17.147.787	17.359.596
Imóveis - hospitalares		14.079.116	16.130.202
Imóveis - não hospitalares		3.068.671	1.229.394
<b>Imobilizados de uso próprio</b>		<b>2.954.081</b>	<b>1.961.306</b>
Imobilizado - hospitalares		1.851.866	-
Imobilizado - não hospitalares		1.102.215	1.961.306
Imobilizações em curso		100.543	56.858
Outras imobilizações		91.621	94.149
<b>Intangível</b>	<b>4j / 4m / 14</b>	<b>661.704</b>	<b>816.777</b>
		<b>28.409.243</b>	<b>27.070.778</b>
<b>Total do ativo</b>		<b>83.138.935</b>	<b>69.429.685</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras



Membro da Aliança Cooperativa Internacional

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ADALTON RAFAEL DE TOLEDO  
06492984897

LUIS CARLOS CAMARGO  
06285190879

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saúde, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Demonstrações financeiras  
31 de dezembro de 2020

### Sumário

Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras.....	1
Demonstrações financeiras.....	5
Balanco patrimonial.....	7
Demonstração do resultado.....	8
Demonstração das mutações do patrimônio líquido.....	9
Demonstração dos fluxos de caixa.....	10
Notas explicativas às demonstrações financeiras.....	10



Membro da Aliança Cooperativa Internacional

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saúde, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

## UNIMED AMPARO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Relatório dos Auditores Independentes  
Demonstrações Financeiras do Exercício Findo  
em 31 de dezembro de 2020



Membro da Aliança Cooperativa Internacional

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8



1 PALAVRA DO PRESIDENTE

2 PALAVRA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

3 PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

4 GOVERNANÇA CORPORATIVA

5 PRÁTICAS DE RELATO

6 RELACIONAMENTOS COM OS PÚBLICOS

7 DESEMPENHO ECONÔMICO

8 COVID-19

9 ÍNDICE REMISSIVO

10 ANEXO



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Balancos Patrimoniais

Em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(em Reais)

Passivo	Nota	31/12/2020	31/12/2019
<strong>Circulante</strong>			
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	<b>4b / 4i / 15</b>	22.410.012	19.513.862
Provisão de contraprestações		10.937.783	9.928.681
Provisão de contraprestações não gratas - PCNG		10.674.364	9.750.835
Provisão para remissão		280.419	177.846
Provisão de eventos a liquidar para o SUS		1.371.434	1.309.579
Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais		6.025.814	4.748.651
Provisão de Eventos Ocorridos e não Arviados (PEONA)		4.074.981	3.526.951
Débitos de operações de assistência à saúde		2.234.121	1.765.831
Operadoras de planos de assistência à saúde		2.234.121	1.765.831
Débitos com operações de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora		850.409	35.591
Tributos e encargos sociais a recolher	<b>4n / 16</b>	2.898.476	2.847.821
Empréstimos e financiamentos	<b>4m / 17</b>	1.677.818	1.446.220
Débitos diversos	<b>4o / 18</b>	5.204.478	4.150.438
Conta-corrente com cooperados		661.682	714.674
		<b>35.936.996</b>	<b>30.474.437</b>
<strong>Não circulante</strong>			
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	<b>4b / 4i / 15</b>	218.700	135.526
Provisão de contraprestações		218.700	135.526
Provisão para remissão		218.700	135.526
Provisões		3.582.811	2.920.230
Provisões para ações judiciais	<b>4b / 4p / 19</b>	3.582.811	2.920.230
Empréstimos e financiamentos	<b>4m / 17</b>	12.990.347	7.506.009
		<b>16.791.858</b>	<b>10.561.765</b>
<strong>Patrimônio líquido</strong>	<b>20</b>		
Capital social		7.819.969	7.416.882
Reservas:		22.011.660	19.475.110
Reservas de sobras		22.011.660	19.475.110
Resultado		578.452	1.501.491
Sobras à disposição da AGO		578.452	1.501.491
		<b>30.410.081</b>	<b>28.393.483</b>
<strong>Total do passivo e do patrimônio líquido</strong>		<b>83.138.935</b>	<b>69.429.685</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8

ADALTON RAFAEL  
DE TOLEDO:  
06492984897

LUIS CARLOS  
CAMARGO:  
06285190879



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Demonstrações de Resultados dos

Exercícios Findo em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(em Reais)

	Nota	31/12/2020	31/12/2019
<strong>Contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde</strong>	<b>4r</b>	<b>126.108.016</b>	<b>114.743.775</b>
Receitas com operações de assistência à saúde		129.831.752	118.088.957
Contraprestações líquidas	<b>21</b>	130.030.499	118.121.616
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde		(168.747)	(34.679)
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora		(3.743.736)	(3.345.182)
<strong>Eventos indenizáveis líquidos</strong>	<b>4s</b>	<b>(104.285.679)</b>	<b>(92.684.300)</b>
Eventos conhecidos ou arviados	<b>22</b>	(103.737.649)	(92.856.674)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não arviados		(548.030)	172.374
Despesa com reseguro			
<strong>Resultado das operações com planos de assistência à saúde</strong>		<b>21.822.337</b>	<b>22.059.475</b>
<strong>Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde</strong>		<b>210.617</b>	<b>141.238</b>
<strong>Receitas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da Operadora</strong>		<b>25.640.021</b>	<b>11.827.459</b>
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar		15.569.309	3.842.966
Outras receitas operacionais		10.070.712	7.984.493
Outras despesas operacionais com plano de assistência à saúde		(3.228.649)	(2.179.967)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde		(161.506)	(363.730)
Programa de promoção de saúde e prevenção de riscos e doenças		(1.954.029)	(1.223.973)
Provisão para perdas sobre créditos		(906.114)	(591.166)
Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora		(22.287.644)	(10.815.268)
<strong>Resultado bruto</strong>		<b>22.156.682</b>	<b>21.033.937</b>
<strong>Despesas administrativas</strong>		<b>(21.235.052)</b>	<b>(20.822.976)</b>
<strong>Resultado financeiro líquido</strong>		<b>1.332.142</b>	<b>1.245.073</b>
Receitas financeiras		2.035.235	2.397.528
Despesas financeiras		(703.093)	(1.152.455)
<strong>Resultado patrimonial</strong>		<b>196.146</b>	<b>1.029.439</b>
Receitas patrimoniais		237.127	1.029.439
Despesas patrimoniais		(40.981)	-
<strong>Resultado antes dos impostos e participações</strong>		<b>2.449.918</b>	<b>2.485.473</b>
Imposto de renda	<b>4o</b>	(338.367)	(435.554)
Contribuição social	<b>4o</b>	(126.216)	(161.408)
Participações sobre o lucro		(371.824)	(498.701)
<strong>Resultado líquido do exercício</strong>	<b>4q</b>	<b>1.613.511</b>	<b>1.389.810</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8

ADALTON RAFAEL  
DE TOLEDO:  
06492984897

LUIS CARLOS  
CAMARGO:  
06285190879



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Demonstrações das Mutações do Patrimônio Líquido

Em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(em Reais)

	Capital social	Fundo de reserva	RATES	Reserva para construção hospitalar	Reserva de contingência	Sobras à disposição da AGO	Total
<strong>Saldo em 31 de dezembro de 2018</strong>	<b>6.734.215</b>	<b>5.032.709</b>	<b>320.152</b>	<b>3.800.000</b>	<b>8.088.048</b>	<b>2.345.882</b>	<b>26.321.006</b>
Destinações da AGO de 26/03/2019:							
Constituição de reservas	-	-	-	-	2.345.882	(2.345.882)	-
Movimentação do exercício							
Integração de capital	707.458	-	-	-	-	-	707.458
Baixa de cooperados	(24.791)	-	-	-	-	-	(24.791)
Utilização de RATES	-	-	(320.152)	-	-	320.152	-
Resultado do exercício	-	-	-	-	-	1.389.810	1.389.810
Sobras do exercício	-	-	-	-	-	1.389.810	1.389.810
Destinações estatutárias:							
Fundo de reserva - 10% RATES - 5%	-	138.981	-	-	-	(138.981)	-
	-	-	69.490	-	-	(69.490)	-
<strong>Saldo em 31 de dezembro de 2019</strong>	<b>7.416.882</b>	<b>5.171.690</b>	<b>69.490</b>	<b>3.800.000</b>	<b>10.433.930</b>	<b>1.501.491</b>	<b>28.393.483</b>
Destinações da AGO de 26/03/2020:							
Constituição de reservas	-	-	-	-	1.501.491	(1.501.491)	-
Movimentação do exercício							
Integração de capital	531.502	-	-	-	-	-	531.502
Baixa de cooperados	(128.415)	-	-	-	-	-	(128.415)
Utilização de RATES	-	-	(69.490)	-	-	69.490	-
Resultado do exercício	-	-	-	-	-	1.613.511	1.613.511
Sobras do exercício	-	-	-	-	-	1.613.511	1.613.511
Destinações estatutárias:							
Fundo de reserva - 10% RATES - 5%	-	59.878	-	-	-	(59.878)	-
Transferência de sobras (atos não cooperativos)	-	-	1.014.732	-	-	(1.014.732)	-
<strong>Saldo em 31 de dezembro de 2020</strong>	<b>7.810.969</b>	<b>5.231.568</b>	<b>1.044.671</b>	<b>3.800.000</b>	<b>11.935.421</b>	<b>578.452</b>	<b>30.410.081</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8

ADALTON RAFAEL  
DE TOLEDO:  
06492984897

LUIS CARLOS  
CAMARGO:  
06285190879



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Demonstrações dos Fluxos de Caixa

Em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(em Reais)

	31/12/2020	31/12/2019
<strong>Atividades operacionais</strong>		
Recebimento de plano de saúde	153.123.132	145.335.291
Resgate de aplicações financeiras	34.551.017	38.029.389
Outros recebimentos operacionais	17.309.809	8.966.207
Pagamento a fornecedores e prestadores de serviço de saúde	(98.471.601)	(94.539.254)
Pagamento de pessoal	(14.313.284)	(11.524.933)
Pagamento de pró labore	(2.602.628)	(3.183.727)
Pagamento de serviços de terceiros	(3.494.091)	(2.359.717)
Pagamento de tributos	(22.766.931)	(27.163.678)
Pagamento de aluguel	(300.109)	(304.948)
Pagamento de promoção e publicidade	(403.122)	(679.327)
Aplicações financeiras	(34.146.622)	(32.339.393)
Outros pagamentos operacionais	(26.156.390)	(16.430.338)
<strong>Caixa líquido das atividades operacionais</strong>	<strong>2.329.180</strong>	<strong>3.805.572</strong>
<strong>Atividades de investimento</strong>		
Pagamento de aquisição de ativo imobilizado - hospitalar	(2.271.225)	(1.678.599)
<strong>Caixa líquido das atividades de investimento</strong>	<strong>(2.271.225)</strong>	<strong>(1.678.599)</strong>
<strong>Atividades de financiamento</strong>		
Integralização de capital em dinheiro	-	685.941
Outros recebimentos da atividade de financiamento	13.138.532	-
Pagamento da Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(8.015.793)	(2.245.491)
Outros Pagamentos das Atividades de Financiamento	(425.550)	(371.016)
<strong>Caixa líquido das atividades de financiamento</strong>	<strong>4.697.189</strong>	<strong>(1.930.566)</strong>
<strong>Variação de caixa e equivalentes de caixa</strong>	<strong>4.755.144</strong>	<strong>196.407</strong>
Caixa - saldo inicial	705.511	509.104
Caixa - saldo final	5.460.655	705.511
<strong>Aumento (redução) do disponível</strong>	<strong>4.755.144</strong>	<strong>196.407</strong>
<strong>Ativos livres</strong>		
Ativos livres no início do período	15.453.232	19.412.632
Ativos livres no final do período	20.643.019	15.453.232
<strong>Aumento (redução) nas aplicações financeiras</strong>	<strong>5.189.787</strong>	<strong>(3.959.400)</strong>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8

ADALTON RAFAEL DE TOLEDO  
06492984897  
LUIZ CARLOS CAMARGO  
06285190879



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

#### 1. Contexto operacional

A Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico (a seguir denominada Unimed Amparo), sediada em Amparo/SP, tem por objetivo a congregação dos integrantes da profissão médica para sua defesa econômico-social, proporcionando-lhes condições para o exercício de sua atividade e aprimoramento do serviço de assistência médico-hospitalar.

Tem como missão promover soluções em saúde com qualidade e inovação, satisfazendo cooperados, clientes e sociedade. A Unimed Amparo está registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS sob o nº 34.559-8.

#### 2. Principais atividades desenvolvidas

No cumprimento de suas atividades, a Operadora assina, em nome dos seus cooperados, contratos para prestação de serviços inerentes a atividade médica com pessoas físicas e/ou jurídicas de direito público ou privado.

Complementando suas atividades, a Unimed Amparo possui Pronto Atendimento próprio para atendimentos de emergência, Medicina Preventiva, Ótica e Farmácia Privativa para fornecimento de medicamentos exclusivamente aos seus usuários de planos de assistência à saúde.

#### 3. Elaboração e apresentação das demonstrações financeiras

As demonstrações financeiras são elaboradas e apresentadas de acordo com o Plano de Contas Padrão instituído pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, estabelecido pela Resolução Normativa RN nº 435 de 23 de novembro de 2018 e Resolução Normativa RN nº 446 de 01 de novembro de 2019 consoante às práticas contábeis emanadas da Lei das Sociedades por Ações nº 6.404/76, alterada pela Lei nº 11.638/07 e Lei nº 11.941/09, dos pronunciamentos, orientações e interpretações emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade.

As demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2020, estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2019, de forma a permitir a comparabilidade.



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8

ADALTON RAFAEL DE TOLEDO  
06492984897  
LUIZ CARLOS CAMARGO  
06285190879



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

A conclusão e a emissão destas demonstrações financeiras foram aprovadas pela Diretoria da Operadora em 26 de fevereiro de 2021.

#### 4. Principais práticas contábeis

##### a) Regime de escrituração

A Operadora adota o regime de competência para registro de suas operações. A aplicação desse regime implica no reconhecimento das receitas, custos e despesas quando ganhas ou incorridas, independentemente de seu efetivo recebimento ou pagamento.

##### b) Estimativas contábeis

As estimativas contábeis foram baseadas em fatores objetivos e subjetivos, com base no julgamento da administração para determinação do valor adequado a ser registrado nas demonstrações financeiras. Itens significativos sujeitos a estas estimativas e premissas incluem provisões para perdas sobre créditos, provisões técnicas, estimativas do valor justo de determinados ativos e passivos, provisões para passivos contingentes, estimativas de vida útil de determinados ativos e outras similares. A liquidação das transações envolvendo essas estimativas poderá resultar em valores significativamente diferentes devido a imprecisões inerentes ao processo de sua determinação. Os resultados efetivos podem ser diferentes dessas estimativas e premissas.

##### c) Aplicações financeiras

Estão demonstradas ao custo de aplicação, acrescidas dos rendimentos auferidos até a data do balanço. As aplicações vinculadas não estão destinadas à negociação ou disponíveis para venda (vide nota explicativa nº 6).



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8

ADALTON RAFAEL DE TOLEDO  
06492984897  
LUIZ CARLOS CAMARGO  
06285190879





www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

#### Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

##### d) Créditos de operações com planos de assistência à saúde

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos. Preços preestabelecidos - “Provisão de contraprestação não ganha - PCNG”, e posteriormente sendo reconhecidos como “contraprestações efetivas de operações de planos de assistência à saúde”, no que se refere aos serviços médicos e hospitalares, quando da efetiva cobertura do risco contratual incorrido conforme determinado pela RN nº 393 de 09 de dezembro de 2015 e suas alterações. Preços pós-estabelecidos na conta de “contraprestações efetivas de operações de planos de assistência à saúde” (vide nota explicativa nº 7).

A provisão para perda sobre créditos de liquidação duvidosa - PPSC está constituída de acordo com o item 10.2.3 do Capítulo I do anexo da Resolução Normativa – RN nº 435 DIOPE/ANS.

##### e) Créditos de operação de assistência à saúde não relacionados com planos de assistência à saúde da Operadora

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos, em contrapartida à conta de resultado “receitas operacionais de assistência à saúde não relacionada com planos de saúde da Operadora”, no que se refere aos serviços médicos e hospitalares prestados a outras operadoras de planos médico-hospitalares (vide nota explicativa nº 8).

A provisão para perda sobre créditos de liquidação duvidosa - PPSC está constituída de acordo com o item 10.2.3 do Capítulo I do anexo da Resolução Normativa – RN nº 435 DIOPE/ANS.

##### f) Bens e títulos a receber

Representados essencialmente pelo grupo de estoques, indispensável ao funcionamento da Operadora para realização do serviço assistencial à saúde sendo avaliado ao custo médio ponderado de aquisição (vide nota explicativa nº 10).



“Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz.”  
Roberto Rodrigues

ADALTON RAFAEL  
DE TOLEDO  
06492984897

LUIS  
CARLOS  
CAMARGO  
06285190879

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

#### Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

##### g) Demais ativos circulantes e não circulantes

São demonstrados pelos valores de realização ou liquidação, incluídos, quando aplicável, os rendimentos auferidos. Os direitos realizáveis após o término do exercício social subsequente à data do balanço patrimonial são classificados como não circulante.

##### h) Investimentos

Os investimentos em outras sociedades foram avaliados pelo custo de aquisição, atualizados conforme decisões de assembleias (vide nota explicativa nº 12).

##### i) Imobilizado

Demonstrado pelo custo de aquisição corrigido até 31 de dezembro de 1995 menos as depreciações acumuladas, calculadas pelo método linear a taxas anuais (vide nota explicativa nº 13).

##### j) Intangível

Com as alterações nas Leis nº 6.404/76 e nº 11.941/09, o intangível foi incorporado ao balanço a partir do exercício de 2008 e está relacionado a direitos que tenham por objeto bens incorpóreos destinados à manutenção da entidade ou exercidos com essa finalidade.

O pronunciamento CPC 04 – Ativo Intangível tem como objetivo definir o tratamento contábil dos ativos intangíveis que não são abrangidos especificamente em outro pronunciamento. Por sua vez, ele estabelece que uma entidade deva reconhecer um ativo intangível apenas se determinados critérios forem atendidos. Além disso, também especifica como apurar e mensurar o valor contábil dos ativos intangíveis, exigindo divulgações específicas sobre esses ativos (vide nota explicativa nº 14).



“Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz.”  
Roberto Rodrigues

ADALTON RAFAEL  
DE TOLEDO  
06492984897

LUIS  
CARLOS  
CAMARGO  
06285190879

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

#### Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

##### k) Avaliação do valor recuperável de ativos (“impairment”)

A Administração revisa anualmente o valor contábil líquido dos ativos com o objetivo de avaliar eventos ou mudanças nas circunstâncias econômicas, operacionais ou tecnológicas, que possam indicar deterioração ou perda de seu valor recuperável. Quando tais evidências são identificadas e o valor contábil líquido excede o valor recuperável, é constituída provisão para deterioração ajustando o valor contábil líquido ao valor recuperável.

##### l) Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

Calculadas de acordo com as determinações da Resolução Normativa nº 209/2009 e alterações posteriores, com exceção da provisão de eventos a liquidar que é calculada com base nas faturas de prestadores de serviços de assistência à saúde efetivamente recebidas pelas operadoras e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas conforme estabelecido pela RN ANS nº 209/2009 e RN 435/2019 e suas alterações vigentes. (vide nota explicativa nº 15).

##### m) Empréstimos e financiamentos

Registrados pelo valor principal, acrescidos dos encargos financeiros incorridos até a data do balanço (vide nota explicativa nº 17).

##### n) Tributos e encargos sociais a recolher

Calculados com base nos critérios estabelecidos pela legislação vigente, levando à tributação os valores provenientes de atos não cooperativos, considerando os efeitos tributários demandados pela aplicação das modificações na Lei nº 11.941/09 (vide nota explicativa nº 16).



“Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz.”  
Roberto Rodrigues

ADALTON RAFAEL  
DE TOLEDO  
06492984897

LUIS  
CARLOS  
CAMARGO  
06285190879

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

#### o) Demais passivos circulantes e não circulantes

São demonstrados pelos valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos encargos e variações monetárias e cambiais incorridos até a data do balanço. As obrigações exigíveis após o término do exercício social subsequente à data do balanço patrimonial são classificadas no passivo não circulante.

#### p) Ativos e passivos contingentes e obrigações legais

As principais práticas contábeis para registro e divulgação de ativos e passivos contingentes e obrigações legais são as seguintes (vide nota explicativa nº 19):

- i) Ativos contingentes são reconhecidos somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado. Os ativos contingentes com êxito prováveis são apenas divulgados em nota explicativa;
- ii) Passivos contingentes são provisionados quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança. Passivos contingentes avaliados como de perda possível não exigem provisão, mas divulgação em nota explicativa, enquanto aqueles avaliados como de perda remota não são provisionados e nem divulgados;
- iii) Obrigações legais são registradas como exigíveis, independentemente da avaliação sobre as possibilidades de êxito, quando originadas de processos em que a Operadora questiona a inconstitucionalidade de tributos.

Na constituição das provisões, a Administração leva em conta a opinião dos assessores jurídicos, a natureza das ações, a similaridade com processos anteriores, a complexidade e o posicionamento dos Tribunais, sempre que a perda for avaliada como provável.



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ADALTON RAFAEL  
DE TOLEDO:  
06492984897

LUIS  
CARLOS  
CAMARGO:  
06285190879

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

#### q) Apuração do resultado

O resultado é apurado pelo regime contábil de competência e inclui os rendimentos, encargos e variações monetárias ou cambiais a índices ou taxas oficiais incidentes sobre os ativos circulantes e não circulantes e os passivos circulantes e não circulantes. Do resultado são deduzidas ou acrescidas as parcelas atribuíveis de imposto de renda e contribuição social.

#### r) Reconhecimento da receita

As contraprestações efetivas são apropriadas à receita considerando-se o período de cobertura do risco, quando se tratar de contratos com preços pré-estabelecidos. Nos contratos com preços pós-estabelecidos e nas operações de prestação de serviços de assistência à saúde, a apropriação da receita é registrada na data em que se fizerem presentes os fatos geradores da receita, de acordo com as disposições contratuais, ou seja, a data em que ocorrer o efetivo direito ao valor a ser faturado.

#### s) Reconhecimento dos eventos indenizáveis

Os eventos indenizáveis são constituídos com base no valor das faturas apresentadas pela rede credenciada e cooperados e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas.

Como parte dessas faturas não são apresentadas dentro do período da sua competência, ou seja, há eventos realizados por prestadores e cooperados que não são cobrados (avisados) em sua totalidade da Operadora ao final de cada mês, os eventos ocorridos e não avisados são registrados mediante constituição de PEONA – Provisão para eventos ocorridos e não avisados.



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ADALTON RAFAEL  
DE TOLEDO:  
06492984897

LUIS  
CARLOS  
CAMARGO:  
06285190879

ANS - nº 34.559-8



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

#### t) Informações por segmento

A Operadora está organizada em uma única unidade de negócio, correspondente à atividade de planos de saúde, sendo suas operações controladas e gerenciadas de forma integrada.

#### u) Normas Internacionais de Contabilidade

A Operadora vem adotando as Normas Internacionais de Contabilidade aprovadas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis, com exceção da CPC 11 de seguros, CPC 29 – Ativo Biológico e Produto Agrícola, o CPC 34 – Exploração e Avaliação de Recursos Minerais, CPC 35 – Demonstrações Separadas, CPC 44 – Demonstrações Combinadas, CPC 47 – Receitas, CPC 48 – Instrumentos Financeiros, CPC 49 – Contabilização e Relatório Contábil de Planos de Benefícios de Aposentadoria, CPC PME – Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas e da ICPC-10 do Imobilizado as quais não foram aprovadas pela Agência Nacional de Saúde, portanto não adotadas pelas operadoras de planos de saúde.

As demais Normas Internacionais de Contabilidade aprovadas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis são aplicáveis às demonstrações contábeis no que não contrariarem a Resolução Normativa nº 435/2018 e alterações vigentes, no qual em alguns casos não aplica integralmente as situações destacadas nestes pronunciamentos, adotando regras específicas a serem aplicadas ao setor de saúde.

#### 5. Disponível

	31/12/2020	31/12/2019
Caixa	69.673	80.316
Banco conta movimento	5.390.982	625.195
	<b>5.460.655</b>	<b>705.511</b>



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ADALTON RAFAEL  
DE TOLEDO:  
06492984897

LUIS  
CARLOS  
CAMARGO:  
06285190879

ANS - nº 34.559-8





www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

#### 6. Aplicações financeiras

		31/12/2020	31/12/2019
<b>Garantidoras de provisões técnicas</b>			
Banco Santander S/A	Fundo FI ANS II RF Cred Priv	5.633.594	9.469.204
Banco Daycoval	CDB / RDB	4.417.502	-
(-) Provisão de IR s/ rendimentos		(5.415)	(5.059)
		<b>10.045.681</b>	<b>9.464.145</b>
<b>Livres</b>			
Banco do Brasil S/A	BB Renda Fixa LP Corporativo	-	70.865
Unicred Campinas	Aplc. CDB/RDC/RDB	9.484.358	14.923.781
Banco Santander S/A	Fundo FI Master RF Cred Priv LP	-	133.594
Banco do Brasil S/A	BB RF ref LP Corp	-	141.728
Banco do Brasil S/A	BB Renda Fixa Curto Prazo Automático	863	80.462
Banco XP Investimentos S/A	Fundos	5.931.986	-
(-) Provisão de IR s/ rendimentos		(234.843)	(522.392)
		<b>15.182.364</b>	<b>14.828.038</b>
		<b>25.228.045</b>	<b>24.292.183</b>

#### 7. Créditos de operações com planos de assistência à saúde

	31/12/2020	31/12/2019
<b>Contraprestações pecuniária a receber</b>		
Individual	6.651.604	5.922.045
Coletivo	7.019.574	6.521.976
	<b>13.671.178</b>	<b>12.444.021</b>
<b>Provisão para perdas sobre créditos - PPSC</b>		
(-) Individual	(200.756)	(37.509)
(-) Coletivo	(856.652)	(481.427)
	<b>(1.057.408)</b>	<b>(518.936)</b>
<b>Subtotal - Contraprestações pecuniárias a receber</b>	<b>12.613.770</b>	<b>11.925.086</b>
<b>Operadoras de planos de assistência à saúde</b>		
Operadoras de planos de assistência à saúde	307.459	786.477
	<b>307.459</b>	<b>786.477</b>
<b>Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde</b>		
Reajuste suspenso	1.612.801	-
	<b>14.534.030</b>	<b>12.711.563</b>

Corresponde a valores a receber dos planos de saúde da Operadora. As provisões para devedores duvidosos estão constituídas em montante considerado suficiente para fazer face às eventuais perdas na realização das contas a receber de acordo com os critérios



Membro da Aliança  
Cooperativa Internacional

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8

ADALTON  
RAFAEL DE  
TOLEDO  
06492984897

LUIS  
CARLOS  
CAMARGO  
06285190879



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

de avaliação de apropriação contábil e de auditoria descritos no Capítulo I do Anexo I, itens 10.2.3.1 a 10.2.3.5 da Resolução Normativa nº 435/2018 e alterações vigentes da ANS.

#### 8. Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de assistência à saúde da Operadora

	31/12/2020	31/12/2019
<b>Intercâmbio a receber - atendimento eventual</b>		
Intercâmbio eventual	1.812.377	797.728
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	(813.835)	(761.962)
Intercâmbio a faturar	1.142.636	-
	<b>2.141.178</b>	<b>35.766</b>

Corresponde a créditos com outras Unimed's (Intercâmbio a receber) referentes a taxa de administração e reembolso de atendimentos. A Provisão para perda sobre créditos constituída de acordo com os parâmetros estabelecidos pelo capítulo I, item 10, subitem 10.2.3 da RN nº 435 de 23 de novembro de 2018.

#### 9. Créditos tributários e previdenciários

	31/12/2020	31/12/2019
<b>Circulante</b>		
Imposto de renda retido na fonte	66.840	59.511
Imposto de renda sobre aplicação financeira	564.056	722.683
Créditos de PIS e COFINS	54.567	54.249
Outros créditos tributários	1.372	30.699
	<b>686.835</b>	<b>867.142</b>



Membro da Aliança  
Cooperativa Internacional

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8

ADALTON  
RAFAEL DE  
TOLEDO  
06492984897

LUIS  
CARLOS  
CAMARGO  
06285190879



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

#### 10. Bens e títulos a receber

	31/12/2020	31/12/2019
Estoques	1.957.930	1.214.809
Títulos a receber	98.655	68.288
Outros créditos	3.782.938	2.357.913
	<b>5.839.523</b>	<b>3.641.010</b>

#### 11. Depósitos judiciais e fiscais

	31/12/2020	31/12/2019
<b>Depósitos judiciais</b>		
Depósitos judiciais - Eventos	1.305.360	1.279.230
Prefeitura de Pedreira - Execução ISSQN	1.347.293	861.112
Outros depósitos	469.723	364.145
Depósitos judiciais - ANS	1.664.447	1.622.772
	<b>4.786.823</b>	<b>4.127.259</b>

#### 12. Investimentos

Os investimentos em outras sociedades foram avaliados pelo custo de aquisição, das capitalizações de sobras e juros sobre capital conforme decisões de assembleias. As contas de investimentos estão representadas por:



Membro da Aliança  
Cooperativa Internacional

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8

ADALTON  
RAFAEL DE  
TOLEDO  
06492984897

LUIS  
CARLOS  
CAMARGO  
06285190879



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

	31/12/2020	31/12/2019
<b>Participações societárias pelo método do custo</b>		
<b>Participações em Operadoras</b>		
Unimed do Estado São Paulo - Federação	310.106	310.106
Unimed Centro Paulista Fed.Intraf.Coop.M	805.573	805.573
Central Nacional Unimed	128.043	116.191
	<u>1.243.722</u>	<u>1.231.871</u>
<b>Participações em Instituições Reguladas</b>		
Unicred Campinas	1.422.962	1.422.962
	<u>1.422.962</u>	<u>1.422.962</u>
	<u>2.666.684</u>	<u>2.654.833</u>



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8

ADALTON RAFAEL DE TOLEDO  
06492984897

LUIS CARLOS CAMARGO  
06285190879



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

	Vida útil estimada	Saldo em 31/12/2019	Movimentação Custo Depreciação	Saldo em 31/12/2020
<b>13. Imobilizado</b>				
<b>Imóveis de uso próprio</b>				
Terrenos	-	1.645.775	(720.262)	925.513
Edificações	42	14.484.427	(496.471)	13.987.956
<b>Subtotal imóveis - hospitalares</b>		<b>16.130.202</b>	<b>(1.216.733)</b>	<b>14.913.469</b>
Terrenos	-	1.512.417	720.262	2.232.679
Edificações	59	(283.023)	548.622	835.599
<b>Subtotal imóveis - não hospitalares</b>		<b>1.229.394</b>	<b>1.268.884</b>	<b>3.068.671</b>
<b>Subtotal imóveis de uso próprio</b>		<b>17.359.596</b>	<b>52.151</b>	<b>17.147.787</b>
<b>Imobilizado de uso próprio</b>				
Instalações	10	-	117.891	15.738
Aparelhos e equipamentos	10	-	1.506.813	1.255.855
Terminais e periféricos	5	-	412.111	131.067
Móveis e utensílios	10	-	969.930	396.916
Veículos	5	-	52.290	52.290
<b>Subtotal hospitalares</b>		<b>-</b>	<b>3.059.035</b>	<b>1.851.866</b>
Instalações	10	68.510	(206.280)	43.366
Aparelhos e equipamentos	10	196.756	(368.680)	49.820
Terminais e periféricos	5	799.169	(1.002.425)	612.583
Móveis e utensílios	10	575.058	(1.194.753)	197.722
Veículos	5	321.813	(52.290)	198.724
<b>Subtotal não hospitalares</b>		<b>1.961.306</b>	<b>(2.824.428)</b>	<b>1.102.215</b>
<b>Subtotal imobilizado de uso próprio</b>		<b>1.961.306</b>	<b>234.607</b>	<b>2.954.081</b>
<b>Imobilizações em curso</b>				
Hospitalares / odontológicos	-	56.858	43.685	100.543
<b>Subtotal imobilizações em curso</b>		<b>56.858</b>	<b>43.685</b>	<b>100.543</b>
<b>Outras imobilizações</b>				
Beneficiárias em imóveis de terceiros	5	80.139	-	75.085
Quadros	-	14.010	2.526	16.536
<b>Subtotal outras imobilizações</b>		<b>94.149</b>	<b>2.526</b>	<b>91.621</b>
		<u>19.471.909</u>	<u>332.969</u>	<u>20.294.032</u>



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8

ADALTON RAFAEL DE TOLEDO  
06492984897

LUIS CARLOS CAMARGO  
06285190879



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

	Vida útil estimada	Saldo em 31/12/2019	Movimentação Custo Amortização	Saldo em 31/12/2020
<b>14. Intangível</b>				
Sistemas aplicativos - software	5	816.777	59.096	661.704
		<u>816.777</u>	<u>59.096</u>	<u>661.704</u>
<b>15. Provisões técnicas de operações de assistência à saúde</b>				
		<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>	
Provisões de contraprestações		10.937.783	9.928.681	
Provisão de contraprestação não ganha - PCNG		10.674.364	9.750.835	
Provisão para remissão		263.419	177.846	
Provisão de eventos a liquidar para o SUS		1.371.434	1.309.579	
Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores		6.025.814	4.748.651	
Provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA)		4.074.981	3.526.951	
<b>Circulante</b>		<b>22.410.012</b>	<b>19.513.862</b>	
Provisões de contraprestações		218.700	135.526	
Provisão para remissão		218.700	135.526	
<b>Não circulante</b>		<b>218.700</b>	<b>135.526</b>	

### Provisão de contraprestação não ganha - PCNG

Constituída com base nos contratos com preços pré-estabelecidos com prazo de cobertura (vigência e risco) subsequente à data do balanço. A provisão é calculada *pro rata die* conforme estabelecido no capítulo II, Seção V, da Resolução Normativa - RN nº 393, de 9 de dezembro de 2015 e atualizações.

### Provisão para remissão

Constituída sobre planos que possuem cláusula de remissão, destinada à cobertura de assistência médico-hospitalar aos dependentes em caso de falecimento do beneficiário titular, a provisão é calculada conforme metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial aprovada em outubro de 2006, segundo o Ofício nº 3433/2006/DIR.ADJ. (GEAOP)/DIOPE/ANS/MS.



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8

ADALTON RAFAEL DE TOLEDO  
06492984897

LUIS CARLOS CAMARGO  
06285190879



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

## Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

### Provisão para eventos a liquidar SUS

Referem-se a contestados lançamentos realizados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, visando a cobrança de despesas assistenciais decorrentes de atendimentos dos usuários da Operadora no Sistema Único de Saúde, estando de acordo conforme artº2 da Instrução Normativa nº3 de 19 de outubro de 2010 - DIOPE/DIDES.

### Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores

Provisão para garantia de eventos já ocorridos, cujo registro contábil é realizado no momento da apresentação da cobrança às operadoras e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas, conforme estabelecido pela RN ANS nº 393/2015 e RN 435/2018 e suas alterações vigentes.

Conforme publicação da RN 227/10 e alterações vigentes, que determinaram que a provisão para eventos a liquidar deve ser lastreada por ativos garantidores que atendam os critérios da RN 392/2015 e alterações vigentes.

### Provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA)

A provisão para eventos ocorridos e não avisados - PEONA constituída com base nos últimos 12 meses dos eventos ocorridos e avisados, está conforme metodologia própria aprovada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, representada em 31 de dezembro de 2020 no montante de R\$ 3.975.337 (três milhões, novecentos e setenta e cinco mil, trezentos e trinta e sete reais).

A Operadora efetuou até 31 de dezembro de 2020 o cálculo da provisão de eventos ocorridos e não avisados no SUS que representa o montante de R\$ 99.644 (noventa e nove mil, seiscentos e quarenta e quatro reais), apurado por metodologia regulamentada pela RN 393/2015 e alterações vigentes.



Membro da Aliança Cooperativa Internacional  
"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8

ADALTON RAFAEL DE TOLEDO:  
06492984897

LUIS CARLOS CAMARGO:  
06285190879



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

## Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

### 16. Tributos e encargos sociais a recolher

	31/12/2020	31/12/2019
IRPJ e CSLL a recolher	64.760	10.905
ISS a recolher	150.163	250.761
PIS e COFINS a recolher	101.371	31.111
INSS a recolher	360.845	492.389
FGTS a recolher	109.169	81.980
Outros	13.989	7.585
Retenções de impostos e contribuições	2.098.179	1.973.090
	<b>2.898.476</b>	<b>2.847.821</b>

### 17. Empréstimos e financiamentos

	Taxa contratual	Vencimento final	31/12/2020	31/12/2019
<b>Empréstimos</b>				
Unicredi Campinas	0,27% a.m.	2028	5.298.130	8.952.229
Unicredi Campinas	0,31% a.m.	2027	6.000.000	-
Banco XP	100% CDI a.m.	2026	3.370.035	-
			<b>14.668.165</b>	<b>8.952.229</b>
			<b>14.668.165</b>	<b>8.952.229</b>
<b>Circulante</b>			<b>1.677.818</b>	<b>1.446.220</b>
<b>Não circulante</b>			<b>12.990.347</b>	<b>7.506.009</b>

### 18. Débitos diversos

	31/12/2020	31/12/2019
Obrigações com pessoal	2.404.079	1.921.486
Fornecedores	2.546.270	1.714.092
Outros	254.129	514.460
	<b>5.204.478</b>	<b>4.150.038</b>



Membro da Aliança Cooperativa Internacional  
"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8

ADALTON RAFAEL DE TOLEDO:  
06492984897

LUIS CARLOS CAMARGO:  
06285190879



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

## Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

### 19. Provisões

	31/12/2020	31/12/2019
<b>Não circulante</b>		
Provisões para ações judiciais		
Cíveis	178.000	189.000
Tributárias	1.740.364	1.108.457
Provisão para infrações ANS	1.664.447	1.622.773
	<b>3.582.811</b>	<b>2.920.230</b>

Adicionalmente, a Operadora é parte em processos cíveis e trabalhistas ainda em andamento, advindos do curso normal de suas operações, classificados como de risco possível por seus advogados, para os quais não foram constituídas provisões. Tais processos representam o montante de R\$3.305.617 (três milhões, trezentos e cinco mil, seiscentos e dezessete reais), em 31 de dezembro de 2020 (R\$ 1.729.140, em 31 de dezembro de 2019). Desta forma foi optado em não provisionar os processos tendo como base o previsto no NBC TG 25 – Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes.

### 20. Patrimônio líquido

	31/12/2020	31/12/2019
Capital social	7.819.969	7.416.882
Reservas	22.011.660	19.475.110
RATES	1.044.671	69.490
Fundo de reserva	5.231.568	5.171.690
Reserva de contingência	11.935.421	10.433.930
Reserva para construção do hospital	3.800.000	3.800.000
Sobras à disposição da AGO	578.452	1.501.491
	<b>30.410.081</b>	<b>28.393.483</b>

### Capital social

O capital social integralizado em 31 de dezembro de 2020 está representado por R\$7.819.969 (sete milhões, oitocentos e dezenove mil e novecentos e sessenta e nove



Membro da Aliança Cooperativa Internacional  
"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8

ADALTON RAFAEL DE TOLEDO:  
06492984897

LUIS CARLOS CAMARGO:  
06285190879





www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

reais), composto de quotas-partes indivisíveis, podendo ser transferidas entre cooperados mediante aprovação da Assembleia Geral.

A movimentação de cooperados no decorrer do exercício de 2020 foi a seguinte:

Quantidade de cooperados			
31/12/2020	Admissões	Exclusões	31/12/2019
137	4	(1)	134

Estatutariamente e de acordo com a Lei Cooperativista nº 5.764/71, são previstas as seguintes destinações das sobras e constituições de reservas:

#### Reserva de Assistência Técnica Educacional e Social (RATES)

Conforme disposto no artigo 73 e 75 do Estatuto Social, o RATES é constituído à razão de 5% (cinco por cento) das sobras de cada exercício e destina-se a prestar amparo aos associados e seus familiares, bem como programar atividades de incremento técnico e educacional dos cooperados, sendo indivisível entre os associados.

No exercício de 2020 foi utilizado do RATES o valor de R\$ 69.490 (sessenta e nove mil, quatrocentos e noventa reais), destinado das sobras do exercício, referente aos 5%, o valor de R\$ 29.939 (vinte e nove mil, novecentos e trinta e nove reais) e os atos não cooperativos no valor de R\$ 1.014.732 (um milhão, quatorze mil, setecentos e trinta e dois reais), totalizando o montante de R\$ 1.044.671 (um milhão, quarenta e quatro mil, seiscentos e setenta e um reais).

#### Fundo de reserva

Conforme disposto nos artigos 73 e 74 Estatuto Social, o fundo de reserva é constituído no mínimo de 10% (dez por cento) das sobras de cada exercício e destina-se a reparar eventuais perdas de qualquer natureza que a Operadora venha a sofrer, sendo indivisível entre os associados, mesmo no caso de dissolução ou liquidação.

No exercício de 2020 foi destinado para o fundo de reserva 10% das sobras do exercício, no valor de R\$ 59.878 (cinquenta e nove mil, oitocentos e setenta e oito reais), perfazendo o montante de R\$ 5.231.568 (cinco milhões, duzentos e trinta e um mil, quinhentos e sessenta e oito reais).



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8

ADALTON RAFAEL DE TOLEDO  
06492984897  
LUIZ CARLOS CAMARGO  
06285190879



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

#### Reserva de contingência

Reserva constituída para fazer frente a eventuais contingências conforme definido na Assembleia Geral Ordinária – AGO, composta pela transferência de sobras de exercícios anteriores totalizando em 2020 o montante de R\$ 11.935.421 (onze milhões, novecentos e trinta e cinco mil, quatrocentos e vinte e um reais).

#### Resultado

Sobras líquidas à disposição da Assembleia Geral Ordinária no valor de R\$ 578.452 (quinhentos e setenta e oito mil, quatrocentos e cinquenta e dois reais).

#### 21. Contraprestações líquidas

Registradas no montante de R\$130.020.499 (cento e trinta milhões, vinte mil, quatrocentos e noventa e nove reais) no exercício de 2020 (R\$ 118.125.636, no exercício de 2019), correspondem às receitas oriundas de mensalidades e faturas de beneficiários de planos de assistência médico-hospitalar individuais e coletivos oferecidos pela Operadora.

#### 22. Eventos conhecidos e avisados

Registrados no montante de R\$ 103.737.649 (cento e três milhões, setecentos e trinta e sete mil, seiscentos e quarenta e nove reais) no exercício de 2020 (R\$ 92.856.674, no exercício de 2019), correspondem aos custos dos serviços de assistência médico-hospitalar prestados aos beneficiários da Operadora.

#### 23. Garantias financeiras

##### Patrimônio mínimo ajustado

Calculado a partir da multiplicação de um fator variável “K”, obtido no anexo I da RN nº 451/2020, pelo capital base reajustado pelo IPCA em julho de cada ano. O Capital Social da Cooperativa excede o valor do patrimônio mínimo - PMA exigido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8

ADALTON RAFAEL DE TOLEDO  
06492984897  
LUIZ CARLOS CAMARGO  
06285190879



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

#### Capital Regulatório – Margem de solvência

É uma reserva suplementar às provisões técnicas que a operadora deverá dispor, para suportar oscilações das suas operações advindas de perdas do ativo, mal dimensionamento das provisões técnicas e mudanças que afetem o setor tais como: aumento de sinistralidade e evasão de beneficiários. Em 31/12/2020 a margem de solvência calculada para Unimed Amparo está suficiente conforme demonstramos:

	31/12/2020
Patrimônio líquido ajustado	26.734.024
Margem de Solvência total (exigida em 2022)	29.136.876
Proporcionalidade da Margem de Solvência	75,00%
Margem de Solvência parcial	21.852.657
(-) Ajuste despesas com programas aprovados	1.225.071
Margem de Solvência exigida	20.627.586
<b>Excesso / (insuficiência) margem de solvência</b>	<b>6.106.438</b>
<b>Verificação suficiência margem de solvência</b>	<b>Suficiente</b>

#### Ativos garantidores

Os ativos garantidores são bens imóveis, ações, títulos ou valores mobiliários de titularidade da Operadora, que lastreiam as provisões técnicas. Esses ativos representam a efetivação financeira real da garantia escritural refletida pelas provisões.

As regras referentes à aceitação, registro, vinculação, custódia, movimentação e diversificação dos ativos garantidores estão dispostas na Resolução Normativa nº 392 de dezembro de 2015.

Em 31 de dezembro de 2020 a necessidade de lastro e vínculo da Unimed Amparo está suficiente, conforme resumo da situação dos ativos garantidores que demonstramos abaixo:



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8

ADALTON RAFAEL DE TOLEDO  
06492984897  
LUIZ CARLOS CAMARGO  
06285190879



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

	31/12/2020
<b>Total de ativos garantidores</b>	<b>10.045.681</b>
Aplicações garantidoras de provisões técnicas	10.045.681
Vinculo de imóveis assistenciais	-
Necessidade de lastro	9.897.975
Verificação de suficiência de lastro	<b>Suficiente</b>
Necessidade de vínculo	8.450.619
Verificação de suficiência de vínculo	<b>Suficiente</b>

#### 24. Cobertura de seguros

A administração da Operadora tem por política contratar seguros contra incêndios e riscos diversos com cobertura considerada suficiente, pelos assessores especialistas em seguros, para assegurar, em caso de sinistros, a reposição dos bens e a sua respectiva continuidade operacional.



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

#### 25. Conciliação da demonstração dos fluxos de caixa

	31/12/2020	31/12/2019
<b>Resultado líquido</b>	<b>1.613.511</b>	<b>1.389.810</b>
<b>Ajustes por:</b>		
Depreciação	849.229	596.114
Amortização	232.879	86.219
Juros empréstimos	536.619	887.704
Ganho em investimentos	(235.627)	(385.996)
Resultado na venda do imobilizado	(1.500)	(19.651)
Provisões técnicas	2.979.323	(209.052)
<b>Saldo ajustado</b>	<b>5.974.433</b>	<b>2.345.148</b>
<b>Variação dos ativos operacionais</b>		
Aplicações Financeiras	(935.862)	4.130.470
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	(1.822.467)	(1.034.248)
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com plano de saúde da Operadora	(472.852)	13.633
Créditos tributários e previdenciários	180.307	(17.796)
Bens e títulos a receber	(2.198.513)	(307.972)
Despesas antecipadas	(247.502)	165.120
Conta corrente com cooperados	(486.192)	9.894
Depósitos judiciais e fiscais	(659.564)	(883.697)
	<b>(6.642.645)</b>	<b>2.075.404</b>
<b>Variação dos passivos operacionais</b>		
Débitos de operações de assistência à saúde	468.290	72.025
Débitos com operações de assistência à saúde não relacionados com plano de saúde da Operadora	814.818	(595.133)
Tributos e encargos sociais a recolher	50.655	(714.495)
Conta corrente com cooperados	(52.992)	162.555
Provisões Judiciais	662.581	-
Débitos diversos	1.054.040	460.068
	<b>2.997.392</b>	<b>(614.981)</b>
<b>Caixa líquido das atividades operacionais</b>	<b>2.329.180</b>	<b>3.805.571</b>



www.unimedamparo.com.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T: (19) 3808-7077

## Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

### Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

(Em Reais)

#### 26. Instrumentos financeiros

##### Avaliação de instrumentos financeiros

A administração procedeu a análise dos instrumentos financeiros que compõem o ativo e o passivo e concluiu que o valor justo das disponibilidades, créditos de operações com planos de assistência à saúde e não relacionados com planos de saúde da Operadora e os passivos circulantes, principalmente provisões de eventos a liquidar e débitos de operações de assistência à saúde aproximam-se do saldo contábil, cujos critérios de contabilização e valores estão informados nas demonstrações financeiras, em razão de o vencimento de parte significativa desses saldos ocorrer em data próxima à do balanço patrimonial.

Em 31 de dezembro de 2020 e de 2019 a Operadora não possuía nenhum tipo de instrumento financeiro derivativo.

##### Fatores de risco

A Operadora apresenta exposição aos seguintes riscos advindos do uso de instrumentos financeiros:

##### a) Risco de crédito

Risco do não recebimento de valores decorrentes da prestação de serviços médico-hospitalares ou da impossibilidade de resgate de aplicações e investimentos mantidos junto a instituições financeiras.

Para atenuar esse risco, a Operadora tem por prática o acompanhamento permanente de sua carteira de recebíveis e dos índices de inadimplência, bem como mantém suas aplicações em instituições renomadas e com baixo risco de crédito.

##### b) Risco de liquidez

Risco da não existência de recursos financeiros suficientes para que a Operadora honre seus compromissos no prazo, em razão do descasamento entre o fluxo de pagamentos e o fluxo de recebimentos, considerando os diferentes prazos de liquidação de seus direitos e obrigações.







www.dviserbr.com.br  
Tel: (11) 3670-6300 | Fax: (11) 3670-6301  
Rua Cléia, 2145 - 19º andar | G: 131  
CEP: 05042-001 | São Paulo/SP, Brasil

## Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras

Aos Diretores, Conselheiros e Cooperados da  
**Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico**  
Amparo – SP

### Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da **Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico** (Operadora), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2020 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico** em 31 de dezembro de 2020, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

### Base para opinião

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



### Outros assuntos

As demonstrações financeiras do exercício anterior, findo em 31 de dezembro de 2019, cujos valores estão apresentados para fins de comparabilidade, foram por nós examinadas, que emitimos relatório em 17 de fevereiro de 2020 com opinião sem modificação.

### Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras e o relatório do auditor

A administração da Operadora é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração.

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

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

### Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

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

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

Os responsáveis pela governança da Operadora são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.

### Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras



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

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

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtivemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtivemos entendimento dos controles internos relevantes para planejamos procedimentos de auditoria apropriados nas circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia desses controles internos.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe uma incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Operadora. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Operadora a não mais se manter em continuidade operacional.





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

São Paulo, 19 de fevereiro de 2021.

**ADVISER Sul Auditores Independentes**  
CRC – SC 05655/O-9

Paulo Cesar Domingues Chagas  
Contador – CRC 1SP132.722/O-2

Rogerio Marino  
Contador – CRC 1SP187430/O-9



www.unimedamparo.coop.br  
Av. Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP  
T. (19) 3808-7077

#### PARECER DO CONSELHO FISCAL

Os Membros do Conselho Fiscal da Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico reunidos nesta data, no efetivo exercício de suas atribuições legais e estatutárias vem através dessa informar que:

- examinaram o Balanço Patrimonial levantado em 31 de dezembro de 2020, o seu Ativo, Passivo, Demonstração de Resultado, Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido, Demonstração dos Fluxos de Caixa, Notas Explicativas, Parecer dos Auditores Independentes, bem como todos os seus documentos e saldos figurantes, verificando uma sobra à disposição da Assembleia Geral Ordinária de **R\$ 578.451,89** (Quinhentos e setenta e oito mil, quatrocentos e cinquenta e um reais e oitenta e nove centavos), constatando achar-se tudo em perfeita ordem, e recomendam sua aprovação pela Assembleia Geral Ordinária.
- analisaram o Relatório Anual de Gestão e Sustentabilidade 2020 (GRI) e recomendam também a sua aprovação pela Assembleia Geral Ordinária.

Amparo, 11 de março de 2021.

Dr. Archimedes Tadeu Nasi

Dr. Arnaldo José de Moraes

Dr. Pio Baptista Simoncello

Dr. Hugo Henriques Watté

Dra. Sonia Escolástica Camargo Tambellini Giacomasso

Dr. Waigner Bento Pupin Filho



Av. Saudade, nº 369 . Centro . Amparo/SP  
CEP 13.900-570 . Tel. 3808.7077  
rsa@unimedamparo.coop.br

# 2020

RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
UNIMED AMPARO