



Relatório de **Gestão e Sustentabilidade**

2020 | *transformação constante para o cuidado*

Central Nacional
Unimed 

Mensagem de **abertura**

Quem imaginaria que, em meio ao avanço da tecnologia, empenho e crescimento econômico atuais, a vida dos cidadãos iria sofrer com o surgimento de um novo vírus que, de tão forte e brutal, seria capaz de abalar a saúde global e de impossibilitar a liberdade de ir e vir que tanto prezamos? Em 2020, vimos o mundo parar, e a humanidade se adaptar ao chamado “novo normal”.

As pessoas, organizações e sociedade foram colocadas à prova nesse cenário. Contudo, o episódio trouxe reflexão sobre valores com relação à vida e ao que de fato importa. Sem falar nas ótimas ideias que surgiram.

No enfrentamento do desafio que rondava a morte, fomos levados a encarar a vida, a saboreá-la e a perceber o verdadeiro valor dela. Cada sorriso, lágrima, cada relação humana construída, mesmo que digitalmente, importa.

O respeito, que sempre se fez necessário, se tornou essencial. Respeito ao próximo, aos profissionais de saúde e às medidas de segurança, mas, principalmente, respeito à vida!



Sumário

04 MENSAGEM DO PRESIDENTE

05 SOBRE O RELATÓRIO

10 QUEM SOMOS

- 12 Números da Central Nacional Unimed
- 13 Mapa de atuação
- 14 Pessoas, nosso maior ativo
- 15 Principais marcas, produtos e serviços
- 18 Saúde e segurança do cliente
- 18 A qualidade na Central Nacional Unimed
- 19 Certificações

22 GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

- 23 Nossa governança
- 28 Ética, Integridade e Direitos Humanos
- 28 Código de Conduta
- 29 Canal de Denúncias
- 30 Cartas, princípios e filiações

31 ENFRENTAMENTO À PANDEMIA

- 33 Célula Covid-19
- 35 Reuniões com o Sistema Unimed
- 35 Responsabilidade social na pandemia

37 SAÚDE SOCIAL

- 38 Nosso time
- 39 Diversidade
- 43 Benefícios
- 45 Segurança

- 45 Qualidade de Vida
- 46 Treinamento e Educação
- 47 Semana da Carreira
- 49 Avaliação de Desempenho
- 51 Nossos parceiros
- 52 Qualificação da Rede
- 54 Jeito de Cuidar Unimed
- 58 Relacionamento com o Cliente
- 62 Gestão de Marca
- 65 Desenvolvimento local

72 SAÚDE AMBIENTAL

- 73 Gestão de Impactos
- 74 Cartão Virtual
- 75 Gestão de resíduos
- 76 Emissões
- 78 Energia
- 79 Água

80 SAÚDE FINANCEIRA

- 81 Economia e o Mercado de Saúde Suplementar
- 82 Desempenho Econômico-Financeiro – Sem Efeitos da RN ANS 430 (Pró-forma)
- 84 Desempenho Econômico-Financeiro – Com Efeitos da RN ANS 430
- 84 Relatório de Demonstrações Financeiras

85 ANEXOS

- 86 Materialidade: temas, impactos e limites
- 89 Sumário GRI
- 94 Balanço Social Anual das Cooperativas
- 105 Relatórios de verificação limitada dos auditores independentes

Mensagem do **Presidente**

Enfrentamos um desafio de proporções catastróficas, que jamais imaginávamos vivenciar em um século marcado pelo avanço tecnológico. A Central Nacional Unimed, assim como todas as organizações do planeta, foi fortemente atingida pela pandemia. Porém, com a dedicação de nossos colaboradores, nos superamos e alcançamos resultados que nos enchem de orgulho.

Tanto que a revista Exame nos elegeu a melhor empresa de saúde em seu ranking “Melhores & Maiores”. Tal reconhecimento referenda o empenho e a disposição de nosso público interno para que a Central Nacional Unimed esteja sempre entre as melhores operadoras de planos de saúde do Brasil. A isso se soma o acerto de nossas políticas, processos, projetos e investimentos. Um legado de grandes transformações que promovemos ao longo dos últimos quatro anos.

A determinação da Diretoria Executiva em desenvolver um olhar voltado à inovação, com suporte de soluções digitais e de novas tecnologias, foi fundamental para o sucesso das providências adotadas no enfrentamento à pandemia.

Os colaboradores que podiam exercer as atividades a distância – 62% do quadro – foram rapidamente alocados em sistema de home office para manter o atendimento com qualidade e segurança. A telemedicina foi implementada, e os beneficiários passaram a contar com um canal direto para orientações e suporte em casos de suspeita de contaminação pela Covid-19, que ultrapassou 39 mil atendimentos até o fim do ano.

E, em uma época na qual muitas famílias vivem em situação de vulnerabilidade, reforçamos nosso compromisso com a população, com a criação do Instituto Central Nacional Unimed. Por meio dele, arrecadamos mais de R\$ 4 milhões, que foram convertidos em alimentos, máscaras, cobertores e kits de higiene e limpeza, para apoiar quase 15 mil famílias.

Antes mesmo do surgimento do novo coronavírus, a atual gestão redefiniu a rota da cooperativa nacional. Tomamos medidas voltadas ao fortalecimento do resultado operacional. Conseguimos, assim, transformar a Central Nacional Unimed em uma empresa financeiramente



sólida e sustentável, com os melhores resultados da história, valorizando, também, o capital de suas sócias. Uma prova disso é o recebimento do rating AAA, concedido pela Standard & Poors, nota máxima utilizada para avaliar a saúde financeira das empresas e sua capacidade de honrar compromissos, o que reflete o sólido perfil financeiro da CNU.

Em 2020, apesar do cenário turbulento, conquistamos um excelente resultado líquido de R\$ 520,2 milhões – sendo R\$ 341,1 milhões de Resultado Operacional – montante 146,8% superior ao verificado em 2019, o que evidencia o preparo e a solidez da marca no mercado de saúde.

Continuamos lutando para superar esse momento e oferecer, cada dia mais, as melhores experiências a nossos beneficiários.

Muito obrigado!

Alexandre Ruschi.

Sobre o Relatório



Exercício de
transparência

GRI

GRI, opção
essencial

ODS

Alinhado ao Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), às orientações da ISO 26000 e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

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

A publicação atende às exigências de compromissos assumidos como empresa membro do Pacto Global (ONU), alinhada às orientações da ISO 26000 e ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável). Foi utilizada a versão Standards das diretrizes GRI, na opção “de acordo – Essencial”, pois a metodologia possibilita o aperfeiçoamento do relato e a prestação de contas, de forma clara e consistente para a sociedade a respeito de seu desempenho social, ambiental, econômico e de governança corporativa. Para demonstrar e validar os investimentos foi utilizado o Balanço Social (padrão desenvolvido pelo Instituto Brasileiro de Análises Econômicas – IBASE) e Demonstrações Financeiras. Todo o conteúdo do relatório e anexos (Balanço Social e Demonstrações Financeiras) foram verificados externamente pela KPMG. Os relatórios de asseguração encontram-se no fim da publicação.

A responsabilidade pela aprovação final do relato de sustentabilidade e a garantia de que todos os aspectos materiais relevantes sobre a gestão sejam abordados fica a cargo do presidente da cooperativa. Esta edição compreende o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020. A anterior foi publicada em 17 de junho de 2020. Todas as edições estão disponíveis para consulta no site da cooperativa: www.centralnacionalunimed.com.br.

No caso de dúvidas sobre o conteúdo do relatório encaminhe e-mail para: sustentabilidade@centralnacionalunimed.com.br. As informações relatadas pertencem exclusivamente à Central Nacional Unimed e suas unidades de negócio. Não foram identificadas restrições de dados quanto às diretrizes propostas pela GRI. A metodologia de análise de alguns indicadores foi ajustada em relação ao período anterior do relato. As referências aparecem abaixo de cada indicador no decorrer do relatório.



Pacto Global
Rede Brasil

Princípios do Pacto Global

A Central Nacional Unimed é membro do **Pacto Global** e assume o compromisso de seguir suas premissas como diretrizes em sua operação. Para saber mais, acesse: www.pactoglobal.org.br



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Composta por 17 objetivos e 169 metas a ser atingidos até 2030, os “**Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) Agenda 2030**” fazem parte de uma agenda mundial adotada durante a Cúpula das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável, e objetivam contribuir para um mundo mais justo e menos desigual. A Central Nacional Unimed assume a responsabilidade de contribuir com os ODS. Para saber mais, acesse: odsbrasil.gov.br



Materialidade

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

A Matriz de Materialidade da Central Nacional Unimed, bússola para a elaboração deste relatório, foi desenvolvida em 2019, em parceria com a empresa DNV GL. Ela considerou pesquisas e entrevistas para o mapeamento e engajamento dos stakeholders em um método de cinco passos, para a revisão e identificação dos temas materiais deste documento. São eles:

1. Análise dos Direcionadores Estratégicos;
2. Análise dos Riscos e Oportunidades para a Sustentabilidade do Setor de Saúde;
3. Análise dos Impactos frente à Sustentabilidade;
4. Mapeamento e Engajamento dos Stakeholders;
5. Consultoria.

Mapeamento e engajamento dos stakeholders

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

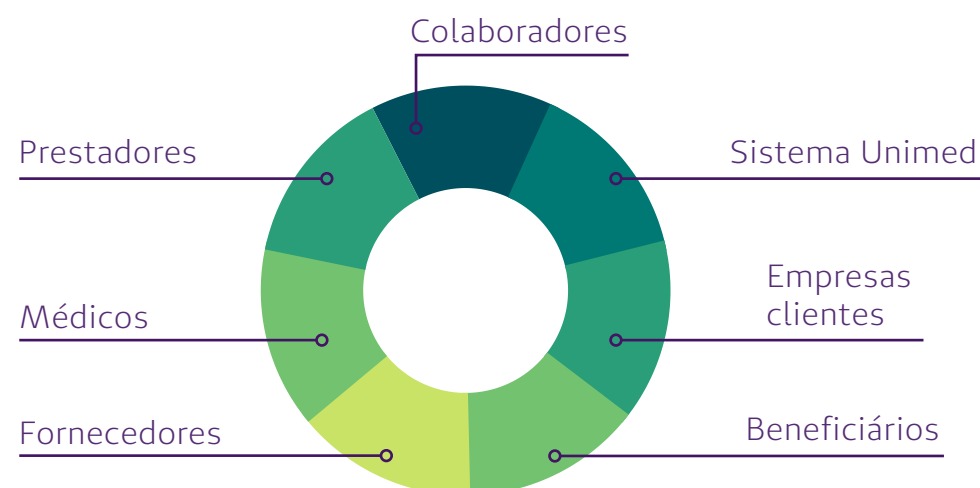


Matriz de materialidade

O questionário, composto por 26 perguntas de múltipla escolha, reservou espaço para inserção de comentários e justificativas, dividido em eixos.

Para o processo, foram consideradas as diretrizes do Balance Scorecard; a Matriz de Materialidade de 2017 da cooperativa; o último Relatório GRI; Gestão de Risco; temas relevantes para o setor de saúde, e critérios da ISO 26000. A partir desse conjunto de informações, foi possível analisar o Diagnóstico de Sustentabilidade, a Avaliação de Risco e a Matriz de Materialidade atuais, a fim de chegar a uma proposta de atuação.

Os principais stakeholders da **Central Nacional Unimed** participaram de uma pesquisa on-line para seleção e priorização dos temas materiais. Ao todo, a consulta recebeu 556 respostas.



Foram priorizados 12 temas, divididos nos eixos citados na página seguinte, que orientam a leitura deste documento. Outros temas considerados emergentes e relevantes no período também aparecem no relato.

Saiba mais

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

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



102-47



A close-up photograph of a person's face, focusing on their eyes. The person has light-colored eyes and is wearing a white surgical mask. The image is overlaid with a halftone dot pattern, which is more prominent on the right side of the face. The overall color palette is warm, with orange and brown tones.

Quem somos

Instituição relatora

102-1, 102-4

A Central Nacional Unimed é a operadora nacional dos planos de saúde empresariais da marca Unimed. Sua carteira de clientes é composta por grandes corporações brasileiras que estejam presentes em pelo menos três Estados, e que tenham, no mínimo, 200 vidas – entre titulares e dependentes. Também trabalha com PME e foco regional em Salvador (BA), Feira de Santana (BA), Santo Antônio de Jesus (BA), Itabuna (BA), Ilhéus (BA), São Luís (MA), Brasília (DF) e São Paulo e ABC (SP). As informações deste relatório são referentes a essas localidades.

Propósito

102-16

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

Visão de futuro

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



Valores

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

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

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

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

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

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

102-7

Números da Central Nacional Unimed

A Central Nacional Unimed é composta por 1.697 colaboradores e mais de 1,7 milhão de clientes em sua carteira, integrando grandes corporações brasileiras.

Faz parte do Sistema Unimed, composto por 345 cooperativas médicas presentes em todo o território nacional, que compartilham os valores do cooperativismo e o trabalho para valorização dos médicos e da medicina.



	2020	2019	2018	2017	2016
UnimedS Sócias	329	323	326	326	327
Clientes	1,7 milhão	1,7 milhão	1,5 milhão	1,5 milhão	1,5 milhão
Colaboradores*	1.692	1.710	1.345	1.357	1.402
Contraprestação Líquida	R\$ 5,1 bilhões	R\$ 4,1 bilhões	R\$ 2,9 bilhões	R\$ 4,1 milhões	R\$ 3,9 milhões
Patrimônio Líquido	R\$ 1,5 milhão	R\$ 918,9 milhões	R\$ 753,2 milhões	R\$ 578,7 milhões	R\$ 446,2 milhões
Internações	194,6 mil	228 mil	167,5 mil	176, mil	202,3 mil
Consultas	7,2 milhões	9,6 milhões	7,5 milhões	7,7 milhões	9,1 milhões

*Sem contabilizar a diretoria

Mapa de **atuação**

102-3



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

84%

do território nacional, com 4,6 mil municípios atendidos;

2ª maior

rede hospitalar privada do País;

37%

de participação no mercado de planos de saúde;

108 mil

empregos diretos;

345

cooperativas Unimeds;

116 mil

médicos cooperados;

17 milhões

de beneficiários;

2.372

hospitais credenciados;

126

hospitais próprios.

Pessoas, nosso maior ativo

102-8

Indicadores de corpo funcional

A cooperativa encerrou 2020 com 1.697 colaboradores, incluindo a diretoria, divididos por suas Unidades de Negócios. Veja a seguir:

	Homens	Mulheres	Total
Colaboradores	395	1.263	1.658
Aprendizes	8	24	32
Diretores	5	0	5
Estagiários	2	0	2
Total	410	1.287	1.697

	Homens	Mulheres	Total
Sul	0	0	0
Sudeste (SP)	387	1.181	1.568
Norte (AM)	2	5	7
Nordeste (MA e BA)	16	90	106
Centro-Oeste (DF)	5	11	16
Total Geral	410	1.287	1.697

Outros trabalhadores

	2020	2019	2018
Terceirizados	140	20	80
Temporários	10	44	84



Café com novos colaboradores: presencial

102-2, 102-6

Principais **marcas,** **produtos e serviços**

A linha de produtos da Central Nacional Unimed supre as necessidades de cada região, respeitando peculiaridades e potencial. São cinco planos para diferentes perfis: Clássico, Estilo, Absoluto, Superior e Exclusivo. Os planos atendem a todos os níveis das empresas, do operacional aos cargos executivos. Também oferecem diferenciais como cobertura assistencial, reembolsos, descontos em farmácia, e atendimento concierge na categoria premium. Todos os produtos são comercializados de acordo com a Lei nº 9.656/98.

Soluções sob medida

Plano Personal



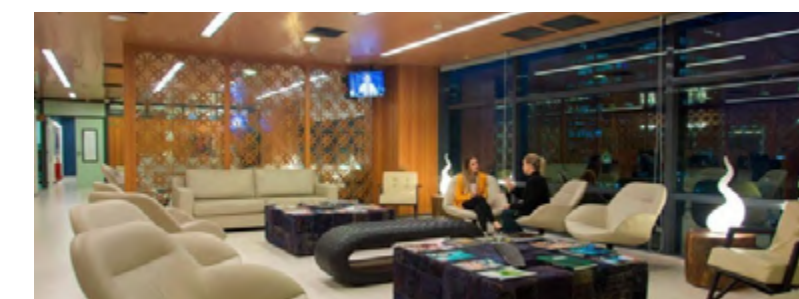
O Plano Personal, criado com base nos conceitos de Atenção Primária à Saúde (APS), e com um olhar ainda mais direcionado ao cuidado, retoma a atuação mundialmente bem-sucedida do médico de família, oferecendo ao mesmo tempo os avanços tecnológicos mais recentes. Entrega, assim, um suporte personalizado, com apoio de equipe multiprofissional e de clínicas exclusivas. É estabelecido um vínculo duradouro entre o paciente e o médico, com uma assistência mais racional, sem sobreposição de consultas, exames e procedimentos.

Verticalização na CNU

Foi estabelecida uma parceria com o Grupo Oncoclínicas para proporcionar uma nova experiência ao paciente, que possibilita a melhor gestão e construção de uma linha de cuidado integrada.

Entre os benefícios dessa transferência de tratamento está a criação de um Centro de Referência Oncológica Unimed em São Paulo, Salvador e Brasília e as melhores condições de negociação de valores no tratamento da doença.

O referenciamento à Oncoclínicas, maior grupo de oncologia da América Latina, permite ainda ampliar e assegurar o cuidado integral continuado aos pacientes oncológicos, com total personalização do tratamento.



Atenção Integral à Saúde

No Sistema Unimed, o cuidado centrado no paciente, focado na manutenção da saúde, e com acompanhamento contínuo, é denominado Atenção Integral à Saúde. Ela é alicerçada em quatro pilares fundamentais: acessibilidade, longitudinalidade, integralidade e coordenação do cuidado.

Uma equipe formada por enfermeiro, psicólogo, fisioterapeuta e nutricionista, sob a liderança do médico de família, é responsável por todo o percurso assistencial do paciente, prestando um acompanhamento ainda mais personalizado e humanizado.

Já foram inauguradas 13 clínicas nesse conceito, contemplando pontos estratégicos, com diversas empresas e na área de abrangência da Central Nacional Unimed, proporcionando maior cobertura e suporte aos beneficiários.



Clínicas de Atenção Integral à Saúde (Bahia e São Paulo)

2.956

beneficiários ativos;

5.918

atendimentos de nutrição;

13

clínicas de Atenção
Integral à Saúde;

1.771

atendimentos
de fisioterapia;

10.379

atendimentos com
o médico de família;

2.369

atendimentos
de psicologia.

5.918

atendimentos de enfermagem;

Localização das clínicas AIS

SÃO PAULO

Clínica AIS – Barra Funda

Endereço: Avenida Marquês de São Vicente, 576, Barra Funda, salas 1801 a 1804, São Paulo (SP) CEP: 01139-000

Clínica AIS – Barueri

Endereço: Alameda Rio Negro, 503, salas 1701 a 1705, Alphaville, Barueri (SP), CEP: 06454-000

Clínica AIS – Itaquera

Endereço: Rua Campinas do Piauí, nº 529, Itaquera, São Paulo (SP), CEP 08.210-000

Clínica AIS – Jabaquara

Endereço: Avenida. Jabaquara 2.819, sala 102, Jabaquara, São Paulo (SP), CEP: 04045-000.

Clínica AIS – Liberdade

Endereço: Rua Galvão Bueno, 412, sala 123, Liberdade, São Paulo (SP), CEP: 01506-000

Clínica AIS – Osasco

Endereço: Avenida Domingos Odália Filho, 301, salas 1119 a 1124, Osasco (SP), CEP: 06010-067

Clínica AIS – Santana

Endereço: Rua Voluntários da Pátria, 2468, salas 63, 65, 67, 68, Santana, São Paulo (SP), CEP: 02402-000

Clínica AIS – Santo André

Endereço: Rua Giovanni Battista Pirelli, 271, 6º andar, Condomínio Atrium Century Piara, Salas 612, 613 e 614, Vila Homero Thon, Santo André (SP), CEP 09111-340

Clínica AIS – São Bernardo do Campo

Endereço: Rua Frei Gaspar, 941, Edifício SP 150 Trade, conjunto 206 e 207, Centro, São Bernardo do Campo (SP), CEP 09720-440

Clínica AIS – Tatuapé

Endereço: Rua Cantagalo, nº 74, Lojas 6 e 7, Vila Gomes Cardim, São Paulo (SP), CEP: 03319-900.

Clínica Conceito AIS – Paulista

Endereço: Alameda Santos, 1827, Cerqueira Cesar, 4º Andar, São Paulo (SP), CEP: 01419-100.

BAHIA

Clínicas AIS – Salvador

Endereço: Avenida Tancredo Neves, 620, Mundo Plaza Empresarial – sala 417. Caminho das Árvores, Salvador (BA), CEP: 41.820-020
Endereço: Rua Vila do Cobre, 3700, Dias D’Ávila, Salvador (BA), CEP: 42850-000



Mais informações

As especialidades que compõem o time de cuidados nas clínicas são: médico de referência, enfermeira de referência, nutricionista, psicólogo e fisioterapeuta. Na Unidade Conceito são: médico de referência, enfermeira de referência, nutricionista, psicólogo, fisioterapeuta, ginecologista, técnica de enfermagem, pediatra e odontólogo.

Mais informações sobre as clínicas:
0800-724-1049

Saúde e segurança do cliente

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

Assegurar o melhor atendimento em prol da saúde e segurança dos clientes é o principal objetivo da Central Nacional Unimed. Para tal, a cooperativa atua pautada em programas de compliance, gestão de riscos e indicadores eficientes, com o propósito de garantir ética, transparência e integridade em todos os seus processos. Tais esforços são comprovados por certificações, que atestam a qualidade e a eficiência da administração e dos serviços prestados.

A Qualidade na **Central Nacional Unimed**

Política de Qualidade

Composta pela Identidade Corporativa: Propósito, Visão e Valores. Desenvolve a melhoria contínua dos processos, buscando a satisfação dos clientes internos e externos, oferecendo serviços com qualidade e comprometimento. Dessa forma, fortalece a Central Nacional Unimed no ramo da Saúde Suplementar, bem como integra e assessora suas sócias.



Certificações

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

A auditoria de manutenção da ISO 9001 foi realizada pela DNV GL, no período de 7 a 11 de dezembro de 2020, com foco na área de Gestão de Riscos e Controles Internos. Esse processo revelou os seguintes pontos fortes: a mudança na metodologia da análise de riscos; o estabelecimento de métricas para a classificação dos riscos; a definição dos riscos estratégicos, táticos e operacionais, e a elaboração do fluxo da gestão de riscos.

Já a auditoria de recertificação referente à Resolução Normativa 277, da Agência Nacional de Saúde Suplementar, que certifica a qualidade assistencial das operadoras de planos de saúde do País, foi realizada pela Entidade Acreditadora, no período de 3 a 7 de agosto de 2020. O resultado apresentado para a área de Gestão de Riscos e Controles Internos foi positivo, com o recebimento do nível máximo na reacreditação. Entre os pontos altos avaliados estavam: 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.

Como pontos a serem desenvolvidos estão: o fortalecimento da análise documental na Unidade de Brasília, e do gerenciamento da documentação legal na rede, com base no risco associado.

Em 2020, a Central Nacional Unimed também recebeu AAA de rating pela Standard & Poors (S&P) – uma das principais agências de classificação de risco do mundo. O rating mede a capacidade da instituição ou companhia de arcar com suas obrigações financeiras.



RN 277 Selo ouro

Pontuação máxima nas dimensões auditadas na manutenção da acreditação



ISO 9001:2015

Pontuação máxima nas dimensões auditadas na manutenção da acreditação



ISO 31.000:2018

Selo ouro de referência na gestão de riscos
Pioneira entre as operadoras de saúde

Certificações do Sistema Unimed

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

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

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

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

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

Porte das Unimeds	2020	2019	2018
Até 19 mil vidas	10	6	5
De 20 mil a 99 mil vidas	39	33	23
Acima de 100 mil vidas	18	16	11
Total	67	55	39

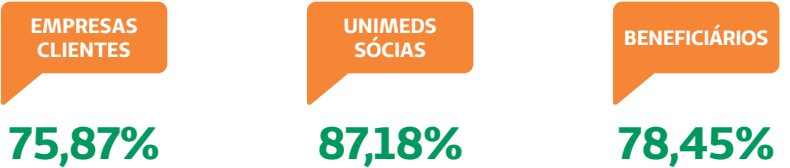
Diversas Unimeds têm trabalhado para também certificar seus processos de gestão com base na ISO 9001.

Unimeds Certificadas ISO 9001	2020	2019	2018
	28	40	35

Pesquisas de satisfação

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

A satisfação com a Central Nacional Unimed é avaliada anualmente junto aos beneficiários, empresas clientes e Unimeds sócias, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Ao lado, o resultado médio de satisfação de cada público.



As empresas clientes responderam ao Ranking de Planos de Saúde Nacional com o objetivo de avaliar o Gerenciamento de Relacionamento com Inteligência. Como resultado a Central Nacional Unimed obteve bons resultados em pró atividade, personalização do atendimento, conciliação e confiança do consumidor.

A pesquisa conduzida com as Unimeds associadas teve como objetivo avaliar a satisfação com a CNU em relação aos serviços prestados pela operadora. Foram 413 entrevistas de setembro a novembro de 2020 que ressaltaram a relevância da Central Nacional Unimed e contato próximo com as sócias.

A pesquisa com beneficiários teve como objetivo avaliar a satisfação dos beneficiários da Central Nacional Unimed (CNU) com os serviços prestados pela operadora. Através de questionário estruturado fornecido pela ANS. A maioria dos beneficiários entrevistados classificou o seu plano de saúde como bom ou muito bom e recomendaria o seu plano de saúde para amigos e/ou familiares.

Programa de Acreditação de Operadoras

A Unimed do Brasil, responsável pelas ações institucionais, tem um processo de certificação bienal conferido para cooperativas do Sistema Unimed. O objetivo é estimular a implementação de boas práticas de governança corporativa e gestão, com olhar voltado à sustentabilidade. A análise leva em conta a administração, estrutura, operação dos serviços de saúde oferecidos, desempenho da rede de profissionais e de estabelecimentos de saúde conveniados, e o nível de satisfação dos beneficiários.

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

Esse processo traz a identificação dos pontos de melhoria e construção de planos de ação, pautados nas melhores práticas de gestão de governança do mercado. Inclui atributos do cooperativismo e especificidades do negócio para promover o crescimento sustentável do Sistema Unimed.

Em 2020, a CNU recebeu a certificação “Nível Ouro”, o que quer dizer que a governança está em constante evolução, e é realizada por meio de ações estruturadas.



Governança e Sustentabilidade



Gestão responsável:
estrutura administrativa
composta por Conselho
de Administração,
Conselho Fiscal e
Diretoria Executiva.



**Ética, Integridade e
Direitos Humanos:**
compromissos
inegociáveis



**Proteção: total
controle de dados
em 2020**

Nossa governança

A Central Nacional Unimed é uma cooperativa de segundo grau, constituída por Federações e Cooperativas Médicas Singulares de Trabalho Médico, destinada à operação de planos privados de assistência à saúde no segmento médico. Em seu quadro de associadas, congrega 329 cooperativas, que não pertencem a qualquer grupo econômico, e que têm sua gestão realizada por uma estrutura administrativa composta por Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva.

A Assembleia Geral constitui o mais alto grau de governança. Dentre as suas atribuições, é responsável pela aprovação do Plano de Metas e das Contas Administrativas. A Diretoria Executiva, eleita a cada quatro anos, conduz as operações diárias, assegura a sua perenidade

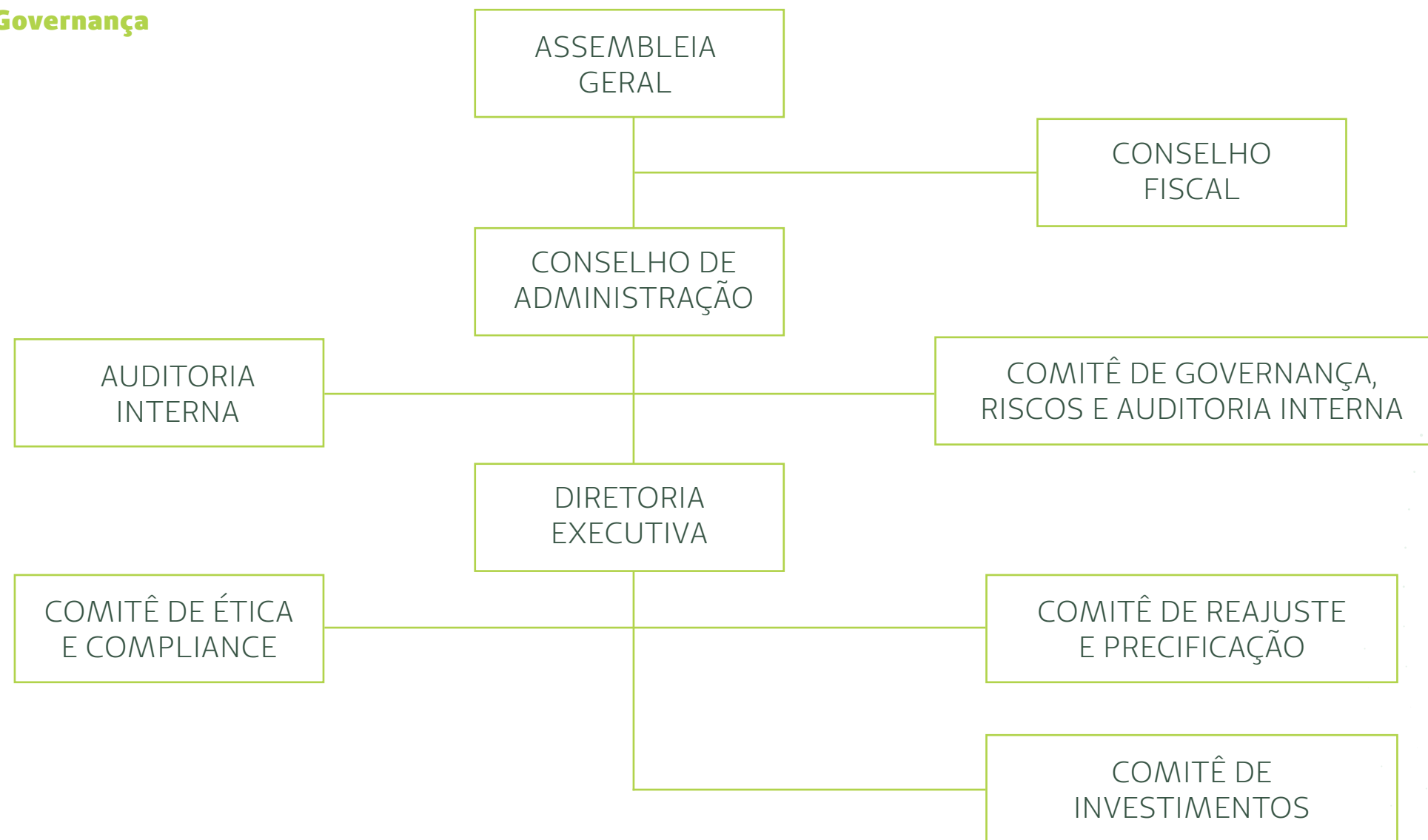
e trabalha para alcançar os objetivos estratégicos definidos pelo Conselho de Administração, que também é composto por membros eleitos em Assembleia Geral.

O Conselho Fiscal é constituído por três membros efetivos e três suplentes, associados das cooperativas filiadas e eleitos anualmente na Assembleia Geral, que avaliam e fiscalizam as contas da operadora.

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

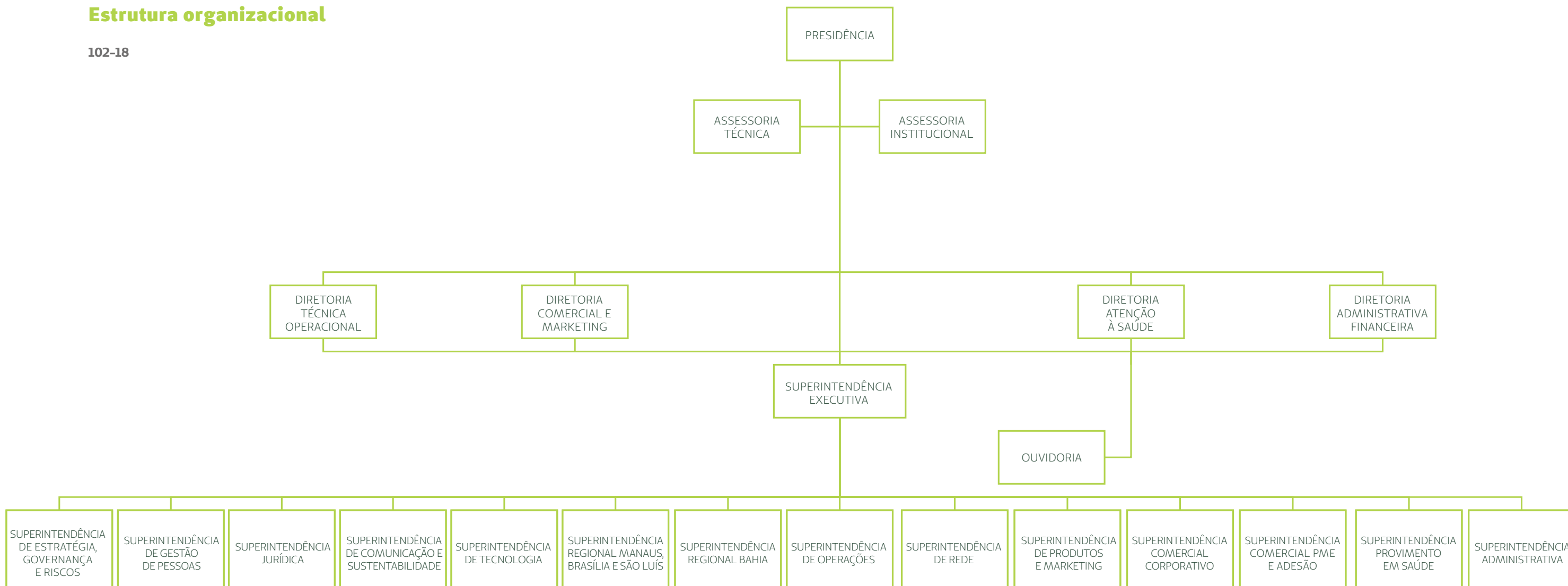
Estrutura de Governança Corporativa

102-18



Estrutura organizacional

102-18



Conselho de Administração e Diretoria Executiva

O Conselho de Administração é composto por 23 membros, sendo 18 representantes estatutários do Sistema Unimed, e pela Diretoria Executiva – Diretor Presidente; Diretor Administrativo e Financeiro; Diretor de Atenção à Saúde; Diretor Comercial e de Marketing e Diretor Técnico Operacional.



Da esquerda para direita: Paulo Januzzi, Abrão Nohra, Alexandre Ruschi, Márcio Pizzato e Sizenando Campos.

Conselho de Administração 2017/2021

Nome	Unimed
Alberto Gugelmin Neto	Federação das Unimeds de Santa Catarina (SC)
Alexandre Augusto Ruschi Filho	Diretor Presidente da Central Nacional Unimed
Antonio Abrão Nohra Neto	Diretor de Atenção à Saúde da Central Nacional Unimed
Elias Bezerra Leite	Unimed Fortaleza (CE)
Flávio da Costa Vieira	Unimed Porto Alegre (RS)
Francisco Vieira de Oliveira	Unimed Campina Grande (PB)
Gustavo Ribeiro Neves	Unimed Sorocaba (SP)
Hugo Campos Borges	Unimed Juiz de Fora (MG)
Jamal Nasser Haddad	Unimed Dourados (MS)
José Augusto Ferreira	Unimed Belo Horizonte (MG)
José Martiniano Grillo Neto	Unimed Rio Claro (SP)
José Windsor Ângelo Rosa	Unimed Campinas (SP)
Karla Toríbio Pimenta	Unimed Vitória (ES)
Marcelo Fonseca Frigeri	Unimed Nordeste/RS (RS)
Márcio Pizzato	Diretor Administrativo Financeiro da Central Nacional Unimed
Omar Genha Taha	Unimed Londrina (PR)
Orestes Barrozo Medeiros Pullin	Unimed do Brasil
Paulo Cesar Januzzi de Carvalho	Diretor Técnico Operacional da Central Nacional Unimed
Rached Hajar Traya	Unimed Curitiba (PR)
Rubens Carlos de Oliveira Júnior	Unimed Cuiabá (MT)
Sávio de Moraes	Unimed Uberlândia (MG)
Sergio Baiocchi Carneiro	Unimed Goiânia (GO)
Sizenando da Silva Campos Júnior	Diretor Comercial e Marketing da Central Nacional Unimed

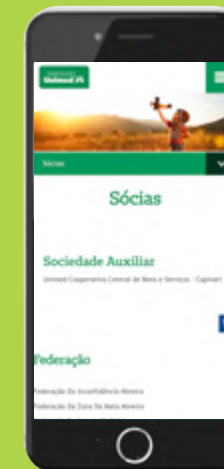
Conselho Fiscal

Conselho Fiscal 2017/2021	
Nome	Unimed
Ernani Clóvis Bulow	Unimed Santa Maria (RS)
Luiz Antonio Bereta	Unimed Capivari (SP)
Luiz Gonzaga de Rezende Júnior	Unimed Monte Carmelo (MG)
Pedro José de Oliveira Melo	Unimed Caruaru (PE)
Walter Cherubim Bueno	Unimed Morrinhos (GO)
Silvio Porto	Unimed Itabuna (BA)

Parceria Ampliada



Saiba Mais



Em 2020, a Central Nacional Unimed encerrou o ano com 329 sócias, distribuídas em todo o Brasil.

Veja a relação completa em:
centralnacionalunimed.com.br/socias

Ética, Integridade e **Direitos Humanos**

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

Os contratos de prestação de serviços da Central Nacional Unimed têm cláusulas de Responsabilidade Socioambiental que consideram obrigações com direitos humanos, direitos trabalhistas – como não contratação de mão de obra infantil nem escrava – e não geração de impactos ao meio ambiente. Além disso, a cooperativa atua em um mercado ordenado por diversos processos regulatórios e atende a todas as exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar em suas transações contratuais.

Aliado a isso, tem um processo de Due Diligence Reputacional, por meio de seu Programa de Integridade, que avalia o público relacionado de forma significativa e essencial à operação, tais como: fornecedores, prestadores e parceiros de negócios. A iniciativa auxilia a mitigação de possíveis riscos de imagem e de reputação, identificando e analisando informações públicas com a supervisão de uma empresa especializada no assunto.

A cultura de *compliance* é sempre disseminada por meio de iniciativas internas, como a participação no grupo de trabalho anticorrupção do Pacto Global; no Bate-Papo com empresas Pró-Ética; o estabelecimento do Comitê de Ética e *Compliance*; publicação das Políticas de *Compliance* e de Medidas Disciplinares; inclusão de cláusula anticorrupção nos instrumentos contratuais; atendimento às áreas em assuntos relacionados a possíveis riscos reputacionais e de imagem; comunicação e treinamento sobre *compliance*; curso EAD do Código de Conduta; melhoria no processo de *Compliance* Regulatório relativo ao IDSS e calendário das obrigações da ANS, e a manutenção da associação ao Instituto Ethos.



Código de **Conduta**

Os públicos que se relacionam com a Central Nacional Unimed contam também com o Código de Conduta, documento amplamente divulgado e norteador que apresenta as diretrizes para uma atuação com ética e transparência nas relações de trabalho, alinhado às exigências da Lei Anticorrupção nº 12.846/13, e às melhores práticas de mercado no assunto.

O documento aborda temas relacionados aos direitos humanos, bem como a prevenção e combate às situações de discriminação e preconceito; assédio moral e sexual; proibição de trabalho escravo e infantil; questões ligadas à corrupção, entre outros, e expressa o comportamento esperado dos colaboradores com todos os públicos de relacionamento.

Ao compor o quadro de colaboradores da cooperativa, todos os contratados recebem um exemplar do Código de Conduta do Sistema Unimed e assinam seu termo de compromisso, concordando em seguir as premissas estabelecidas.

Canal de Denúncias

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

O Canal de Denúncias é exclusivo para comunicação de condutas consideradas antiéticas ou que violem as diretrizes do Código de Conduta da Unimed e/ou legislação vigente. Em 2020, o canal registrou e distribuiu 334 manifestações internas e externas. Delas, 258 não fazem parte do seu escopo, restando 76 manifestações que foram ou estão sendo apuradas. Não foram registrados casos de corrupção e discriminação no ano.

O Canal de Denúncias é administrado por uma empresa independente e especializada no tema. Dessa forma, é possível garantir o sigilo, a imparcialidade e o tratamento adequado de cada caso, que pode ser registrado por colaboradores, fornecedores, clientes ou parceiros de negócios, de forma anônima ou identificada. Este canal é constantemente divulgado e está disponível via:

E-mail:

centralnacionalunimed@canaldedenuncias.com.br

Site:

www.canaldedenuncias.com.br/centralnacionalunimed

Telefone:

0800-591-9026

Caixa Postal (direto na ICTS):

BARUERI - SP | CP: 521 | CEP: 06320-971

Manifestações

Fora do escopo do canal	258
Em análise	12
Procedentes	11
Não procedem	15
Procedentes parcialmente	12
Dados insuficientes para análise	26

Entre as manifestações que estão em apuração, cinco são referentes a descumprimentos de leis vigentes e normativos internos, quatro a fraudes, duas a desvios de comportamento e uma é referente a outros temas.

Segurança da informação

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

No último ano, entrou em vigor a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que estabelece regras sobre coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, impondo mais proteção e penalidades para o não cumprimento de suas exigências. Todo usuário deve permitir, de forma explícita, consciente e espontânea que as organizações utilizem seus dados pessoais para fins específicos.

A Central Nacional Unimed tem tomado todas as providências necessárias desde que a lei foi sancionada, em 2018, assegurando que o processo ocorresse de forma positiva, promovendo o monitoramento de publicações e reclamações na internet, e treinando todas as equipes da cooperativa.

Não foi detectado nenhum tipo de incidente de vazamento de dados de qualquer espécie em 2020.



Mais informações

Controles internos e gestão de riscos

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) promoveu, em 2018, uma consulta pública para reunir informações sobre as boas práticas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos realizados pelas operadoras de saúde, descritas na Resolução Normativa N°443/2019. Para apoiar a aderência às práticas da nova resolução, a Central Nacional Unimed contratou uma empresa especializada em gestão de riscos, a CH Consultoria, cujo trabalho resultou na Matriz de Riscos Estratégica, que identifica os riscos e estabelece planos de ação mitigatórios.

Cartas, princípios e **filiações**

102-12, 102-13



Global Reporting Initiative (GRI): a Central Nacional Unimed adota os padrões da instituição nos relatórios de gestão desde 2010, o que confere maior credibilidade e robustez às informações fornecidas.



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



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



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

Enfrentamento à Pandemia



Cuidado: manutenção das operações e implantação do home office para 62% do quadro de colaboradores



Soluções digitais: Telemedicina de forma ágil e organizada.



Monitoramento: quase 20 mil pessoas passaram por teletriagem, telemonitoramento e teleconsulta

Menos de um mês após a chegada da pandemia de Covid-19 ao Brasil, a Central Nacional Unimed adotou uma série de medidas preventivas por meio de seu Comitê de Crise, em prol da segurança de clientes e colaboradores. Graças ao trabalho envolvendo gerenciamento de riscos e processos, realizado anteriormente, foi possível adotar medidas rápidas e sem impacto na operação e segurança dos clientes, como a implantação do home office de 62% do quadro de colaboradores, mantendo a operação em pleno funcionamento.

O olhar voltado ao suporte de soluções digitais e de novas tecnologias também foi fundamental para o sucesso das providências tomadas. Sem essa antevisão, respaldada pelo investimento de R\$ 70 milhões ao longo de 2019, não teria sido possível a implantação da Telemedicina de forma ágil e organizada. Com a Lei nº 13.989/2020, que autorizou a utilização de Telemedicina durante a pandemia de coronavírus, a união da tecnologia e da Atenção Primária à Saúde (APS) ajudou a CNU a se aproximar ainda mais do cliente. Até o final do ano, cerca 20 mil pessoas passaram por teletriagem; 5,3 mil por telemonitoramento; e 4,5 mil pessoas foram atendidas via teleconsulta.

O cenário pandêmico até distanciou as pessoas fisicamente, mas não impediu o fortalecimento do cooperativismo. Por meio de plataformas digitais, a cooperativa nacional recebeu integrantes de outras Unimeds para uma edição virtual inédita de “Um Dia com as Sócias”, e fez visitas on-line a mais de 80

cooperativas. Também adaptou o curso “Jeito de Cuidar Unimed” ao formato EAD, em parceria com a Faculdade Unimed, alcançando 115 coirmãs de todas as regiões do País.

Foi realizada, em junho, a primeira Assembleia Ordinária Geral (AGO) Digital, por meio da plataforma de videoconferência Zoom. Em setembro, a Central Nacional Unimed promoveu a eleição do novo membro do Conselho de Administração, com todas as medidas tomadas para garantir o direito de voto com transparência e confiabilidade. No final de 2020, lançou o Portal da Gestão 2017-2021 e o Relatório de Atividades em versões on-line. Realizou, ainda, o quarto Workshop de Governança Corporativa aberto a todo o Sistema Unimed – com mais de três mil visualizações em seu canal do YouTube.

Reforçou, inclusive, o compromisso de atender a todas as demandas regulares e emergenciais da Covid-19. Por isso, desde março de 2020 monitora diariamente sua Rede Credenciada nas áreas onde atua. E, para facilitar a consulta do Sistema Unimed sobre a ocupação de leitos nas instituições hospitalares parceiras, foi criada uma página específica com essas informações. Ela é atualizada de segunda a sexta-feira (exceto feriados).

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





Célula Covid-19

Ainda no primeiro trimestre, antes mesmo de as cidades e os estados decretarem as primeiras medidas para conter a rápida disseminação da doença no País, foram criadas novas estratégias para informar, orientar e atender: a Célula Covid-19, na Central de Atendimento, que começou a funcionar em 12 de março; abas exclusivas dentro do site e do aplicativo “Meu Plano”; e a contratação de um PhD em Doenças Infecciosas para auxiliar na elaboração de conteúdos sobre a doença, o infectologista Lauro Ferreira, professor adjunto de Saúde do Adulto na Escola Santa Casa de Vitória (ES).

As diversas ações da cooperativa nacional para garantir o suporte a todos os clientes têm feito a diferença na vida de quem enfrenta o novo coronavírus. Quase dois milhões de pessoas contam com a Central Nacional Unimed para receber apoio – ainda mais necessário – neste período de pandemia. Seja para esclarecer dúvidas, avaliar sintomas, indicar ou não a ida ao pronto-socorro, ou simplesmente para partilhar conteúdos sobre hábitos saudáveis que podem e devem ser adotados.

Com 98% de resolutividade, a Célula Covid-19 ultrapassou 39 mil pessoas atendidas – entre 12 de março e 23 de dezembro –, evitando que 19,3 mil beneficiários fossem aos hospitais sem real necessidade.

De todos os que entraram em contato, com dúvidas ou sintomas relacionados ao coronavírus, 19,6 mil pessoas passaram por teletriagem; 5,3 mil por telemonitoramento diário pelo tempo médio de 14 dias; e 4,5 mil pessoas foram atendidas via teleconsulta.

O serviço ajudou a manter o distanciamento social, evitando o contágio e preservando os leitos hospitalares para quem realmente deles necessitava.

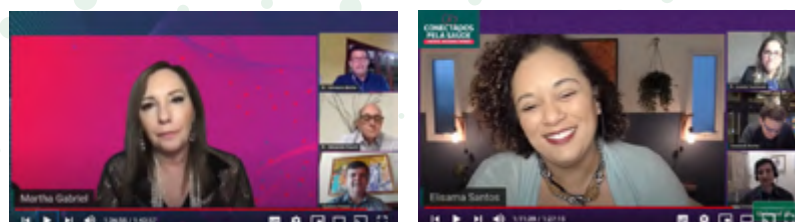
Conectados

Em um ano marcado pela distância física, a Central Nacional Unimed utilizou recursos tecnológicos para ficar mais próxima de todos os seus públicos. Além de combater os efeitos das “fake news”, inovou na forma de realizar seus eventos, por meio de lives que abordam os mais variados assuntos, sempre com o olhar voltado para a pandemia e seus impactos.

A programação de 2020 fechou com a realização de 46 transmissões ao vivo em seu canal do YouTube. Os temas foram diversos, como prevenção ao coronavírus; adaptação ao home office; perspectivas econômicas e saúde mental. O formato tem feito tanto sucesso que ganhou uma nova série: “Conectados pela Saúde”, sempre com a participação de renomados especialistas.

Além disso, houve os eventos on-line realizados internamente, como: o “Café com Presidente; homenagem aos dias de Mães e Pais; encontro entre os colaboradores que têm animais de estimação; e Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT); bate-papo da Semana do Voluntariado; dentre tantos outros que movimentaram o calendário dos colaboradores.

A festa para a confraternização de fim de ano foi a distância. Com o tema “Conectados pelo Momento”, o encontro foi transmitido ao vivo, diretamente do Teatro Unimed, em São Paulo. O jornalista e apresentador Fernando Rocha foi o cerimonialista, e a cantora Paula Lima animou o público virtual. Ao fundo do palco, um telão mostrava os colaboradores em suas casas. Alguns deles, inclusive, bateram papo com os anfitriões.



Assista

Confira aqui todos os debates já ocorridos:



Foram também mantidos, de forma virtual, os encontros “Um dia com as Sócias” e o “Jeito de Cuidar” com Unimeds e a rede prestadora. Também foi digital o “Workshop de Governança”, direcionado às sócias, lideranças e colaboradores.

A conexão remota facilitou a presença de convidados especiais durante as lives, como Vera Valente, diretora executiva da FenaSaúde; os economistas Eduardo Giannetti, Roberto Padovani, Marcos Lisboa e Laura Carvalho; os especialistas médicos Albertina Duarte Takiuti, (ginecologista), a pneumologista clínica Margareth Dalcolmo, da FioCruz, e Gonzalo Vecina Neto, médico sanitarista.

Com o uso da tecnologia, a Central Nacional Unimed conseguiu somar mais de 59 mil participantes, e todos os conteúdos permanecem disponíveis no canal do YouTube.

A Convenção Nacional Unimed, realizada pela primeira vez em formato virtual, teve quatro participações da Central Nacional Unimed com o tema “Conexões para a Inovação” para seu conteúdo. Palestrantes como Martha Gabriel, especialista em inovação, e Milton Meck CEO, do LinkedIn na América Latina, marcaram presença, além de representantes de empresas-clientes que apresentaram cases de sucesso durante a crise de saúde mundial.

Reuniões com o **Sistema Unimed**

A intercooperação é um dos princípios do cooperativismo. Em sintonia com esse preceito, a Central Nacional Unimed coordenou reuniões de “Alinhamento e Compartilhamento de Estratégias no Combate à Covid-19” para os gestores das Unimeds na linha de frente. O atual cenário de incerteza é uma preocupação mundial, por isso os encontros têm multiplicado o apoio e a parceria com os quais podemos construir ações e estratégias de contingência junto à rede credenciada.

O principal objetivo é partilhar um espaço para troca experiências e de boas práticas no enfrentamento à pandemia.

Foram 27 encontros durante o ano passado, com 166 Unimeds e 1.995 participantes. Os encontros, que seguem em 2021 a cada 15 dias, abordam o compartilhamento das previsões de contágio e de ocupação de leitos no Brasil, por meio da plataforma “Covid19Agora”, disponível para todas as Unimeds. Há, também, apresentações de resultados do Comitê de Crise da Central Nacional Unimed, do plano de contingência e das ações das Unimeds, e o compartilhamento de estudos e cases de instituições renomadas, como HCor, Sírio-Libanês, Hospital Israelita Albert Einstein, Sociedade Brasileira de Imunizações (SBIIm), dentre outros convidados.



Responsabilidade social na pandemia

A pandemia de Covid-19 tem causado danos não apenas à saúde física, mas também às áreas emocional e financeira. Contar com auxílio externo tem sido a única opção de muitas famílias. Por isso, nasceu o “Movimento Saúde & Ação”. De maio até o início de dezembro do ano passado, R\$ 4,2 milhões foram arrecadados e convertidos em alimentos, máscaras, cobertores, kits de higiene/limpeza.



Desse total, R\$ 2,9 milhões foram investidos por meio do Instituto Central Nacional Unimed, sendo que parte deste valor é proveniente de doações realizadas por parceiros e colaboradores da cooperativa nacional.

Criado para focar em projetos sociais, o Instituto CNU – que já prepara novos projetos para 2021 – se uniu aos institutos Unimed Vitória, Unimed Fortaleza, Unimed Rio Grande do Sul, Dr. Miguel Soeiro (Unimed Sorocaba) e Unimed Santa Catarina, com apoio da Unimed do Brasil, no lançamento da iniciativa, que beneficiou mais de 50 instituições filantrópicas credenciadas, de Norte a Sul do País.

Anualmente, a cooperativa nacional também promove ações com seus beneficiários e comunidades de regiões em que atua para celebrar as festividades de dezembro.

Saúde Social



CNU: melhor empresa no setor de saúde da “Melhores & Maiores”, da revista Exame



Cuidar de vidas: time de 1.700 pessoas, unidas por este compromisso



Compromisso com a sociedade: R\$ 2,9 milhões investidos por meio do Instituto Central Nacional Unimed.

Nosso time

401-1, 103-1, 103-2

O quadro de colaboradores é formado por quase 1.700 pessoas, unidas pelo compromisso e propósito de cuidar de vidas, enfrentando desafios, e em busca de constante evolução do serviço prestado.



Faixa Etária	Total	Admissões	Demissões	Rotatividade
< 30 anos	284	82	62	25,35%
30 a 50 anos	1273	163	192	13,94%
> 50 anos	140	10	19	10,36%
Total Geral	1697	255	273	15,56%

Gênero	Total	Admissões	Demissões	Rotatividade
Feminino	1287	172	175	13,48%
Masculino	410	83	98	22,08%
Total Geral	1697	255	273	15,44%

Região	Total	Admissões	Demissões	Rotatividade
Sul	0	0	0	0
Sudeste	1568	224	241	14,83%
Norte	7	3	4	50%
Nordeste	106	21	19	18,87%
Centro-Oeste	16	7	9	50%
Total Geral	1697	255	273	15,44%



Leia mais

Satisfação interna – Pesquisa de Clima

A Pesquisa de Clima e Engajamento, realizada anualmente, registrou retorno de 96% de satisfação com o clima organizacional, cinco pontos percentuais acima do resultado do ano anterior. A adesão à pesquisa foi de 78% em 2020, e seu objetivo é identificar o nível de satisfação do público interno, e trabalhar em melhorias apontadas no questionário.

Diversidade

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

Diante de um ambiente de trabalho colaborativo, inclusivo e equânime, foi criado o Programa Diversidade & Inclusão, promovendo iniciativas para estimular o diálogo, troca e empatia, a fim de colocar em prática os valores da cooperativa.

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

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

Faixa etária	Homens	Mulheres	Total
Abaixo de 30 anos	84	200	284
De 30 a 50 anos	278	995	1.273
Acima de 50 anos	48	92	140
Total	410	1.287	1.697

	Homens		Mulheres		Total
	Branco	Preto	Branca	Preta	
2020	410	24,2%	1287	75,8%	1697
2019	425	24,8%	1290	75,2%	1715
2018	360	26,7%	990	73,3%	1350
2017	382	28%	980	72%	1362

A participação de profissionais mulheres aumentou 3,8 pontos percentuais na CNU, de 2017 a 2020, com consequente redução do percentual de profissionais do sexo masculino.

Tempo de Casa	Quantidade
Menos de 2 anos	763
2 a 6 anos incompletos	506
6 a 10 anos incompletos	195
10 a 20 anos incompletos	221
Acima de 20 anos	12
Total	1.697



	Homens					Mulheres				
	Branco	Preto	Pardo	Amarelo	Indígena	Branca	Preta	Parda	Amarela	Indígena
Diretores	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gerentes / Superintendentes	27	0	2	0	0	27	1	4	1	0
Supervisores / Coordenadores / Líderes e Consultores	30	3	12	1	0	64	5	16	0	0
Administrativo	124	15	48	3	0	331	25	104	7	0
Técnicos	29	1	11	6	0	141	7	35	6	1
Operacionais	42	10	29	1	1	258	53	168	9	0
Aprendizes	3	1	4	0	0	10	6	7	1	0
Estagiários	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Total	261	30	107	11	1	831	97	334	24	1

Ano	Homens	Por gênero	Mulheres	Por gênero	Total
2020	29	7,1%	33	2,56%	62
2019	29	6,82%	29	2,25%	58
2018	20	5,56%	17	1,72%	37
2017	15	3,9%	14	1,42%	29

Nota-se uma evolução do percentual de profissionais do sexo feminino em cargos de gerência e superintendência. Mas o percentual de homens nestas funções também subiu, e continua maior do que o de mulheres. No caso dos profissionais, o aumento foi de 82%. No caso das mulheres, de 80%.

Etnia	Quantidade
Branco	1092
Preto	127
Pardo	441
Amarelo	35
Indígena	2
Total	1692

Na atual gestão, houve uma razoável queda do percentual de profissionais brancos, de 68,3% do total, em 2017, para 64,4% em 2020. O percentual de colaboradores pretos subiu ligeiramente, no período, de 7,2% para 7,5%. Em relação aos pardos, o aumento foi mais expressivo, de 22,2% para 26%. Os percentuais e os números absolutos de profissionais amarelos e indígenas se mantiveram estáveis.

Grau de Instrução	Quantidade
Não alfabetizados	0
Ensino fundamental incompleto	1
Ensino fundamental completo + ensino médio incompleto	6
Ensino médio completo + ensino superior incompleto	484
Ensino superior completo + pós-graduação incompleta	875
Pós-graduação lato sensu completa e MBA)	319
Pós-graduação stricto sensu completa (mestrado e doutorado)	7
Pós-doutorado	0
Total	1692

*Sem considerar a diretoria

Não há diferença de remuneração entre gêneros que ocupam os mesmos cargos. O público feminino representa 76% dos colaboradores e atua, em sua maioria, em áreas operacionais. O número de homens em cargos de gestão é superior ao das mulheres. Tal diferença em 2019 era de 35%; em 2020 foi reduzida para 23,35%. A redução é reflexo do aumento da presença de mulheres que ocupam cargos de superintendência e gerência. Em 2020, a média salarial dos homens foi de R\$ 7,9 mil, e das mulheres, R\$ 6 mil.

Média salarial por gênero

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

De 2017 a 2020, o salário médio dos homens subiu R\$ 1,48 mil, enquanto o das mulheres aumentou R\$ 1,38 mil. Mas, em termos percentuais, caiu a diferença entre ambos. Em 2017, ela era de 39%, enquanto em 2020 ficou em 31,7%. Portanto, a redução foi de 7,3 pontos percentuais.



Não há diferença de remuneração entre gêneros que ocupam os mesmos cargos.

O Programa Mulheres Gestoras realizou sua 13ª edição em 2020, com o objetivo de valorizar e de aprimorar a gestão feminina, e de proporcionar maior crescimento na carreira. Nesse período, houve aumento expressivo da quantidade de líderes femininas. Em 2010, 13 dos 75 líderes eram mulheres (17,33%). Hoje, dos 198 líderes, 118 são mulheres, totalizando 60% de liderança feminina na cooperativa.



Benefícios

401-2, 103-1, 103-2

Benefícios que trazem um cuidado integrado e personalizado.



	CLT	Estagiários	Temporários	Diretores
Refeição	●	●	●	
Alimentação	●	●		
Auxílio-creche	●			
Assistência Médica	●	●		●
Garantia Funeral	●	●		●
Assistência Odontológica (livre adesão)	●			
Farmácia	●			
Seguro de Vida	●			●
Acidentes Pessoais				●
Incentivo Educação	●			
Incentivo Idiomas				
Parceria com Instituições de Ensino e Idiomas	●	●		
Parcerias com Parques, Cinemas e Teatros	●	●	●	●
Academias de Ginástica (livre adesão)	●			
Estacionamento	●			
Fretado	●			
Vale-transporte	●	●	●	
Previdência Privada Instituidor	●			●
Previdência Privada Averbador (livre adesão)	●			●



Leia mais

Assistência médico-hospitalar

102-41, 403-4, 103-1

Todos os colaboradores e jovens aprendizes têm o direito à assistência médico-hospitalar gratuita, oferecida por meio de plano regulamentado nos termos da Lei 9656/98 e da Cláusula 25ª da convenção coletiva do sindicato da categoria, dentro das particularidades de cada cooperativa. O benefício é extensivo aos colaboradores e seus dependentes legais. Contam, ainda, com reserva financeira para morte, estabelecida na convenção, e que prevê a livre associação.

Com a implementação do home office, a fim de manter o distanciamento social, um novo benefício foi implementado. Trata-se de uma ajuda de custo, no valor de R\$ 100 reais, que visa a contribuir com despesas do colaborador durante sua jornada de trabalho em casa.



Retornos após licenças-maternidade/paternidade

401-3, 103-1, 103-2

	Homens	Mulheres
Empregados com direito a tirar licença-maternidade / paternidade	410	1287
Empregados que tiraram licença-maternidade / paternidade	10	33
Empregados que retornaram ao trabalho após tirar a licença-maternidade / paternidade	10	31
Empregados que retornaram ao trabalho após as licenças, e que continuaram na empresa após 12 meses	10	31
Taxas de retorno ao trabalho e retenção de empregados que tiraram a licença-maternidade / paternidade	100%	100%

Segurança

As atividades na Central Nacional Unimed são de baixo risco para doenças ocupacionais e acidentes de trabalho. Um grupo de colaboradores compõe a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), que se reúne mensalmente para tratar da segurança e do bem-estar do público interno. Em 2020, não ocorreram situações envolvendo doenças ocupacionais ou óbitos, decorrentes de acidentes no trabalho.

No total, foram perdidos 95 dias úteis em decorrência de cinco acidentes de trajeto e um acidente típico. Os cálculos e controles relacionados ao tema seguem a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e suas atualizações, artigos 154 a 201; e a Portaria Nº 3.214, de 8 de junho de 1978 e suas atualizações.

Em 2020, foram registrados seis acidentes de trajeto, sendo um na sede administrativa e quatro na unidade do Tatuapé, ambos em São Paulo, e um na unidade de Salvador. Todos foram com mulheres. Não houve nenhum acidente na atividade-fim.

Qualidade de vida

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

Os programas de qualidade de vida e bem-estar foram mantidos pela área de Gestão de Pessoas durante a pandemia em 2020. Para garantir a segurança, houve mudança no formato das reuniões e ações, que passaram a ser on-line, como a celebração de datas comemorativas, “Café com o Presidente”, destaques do ano, além de novas iniciativas voltadas aos desafios do período.

Por exemplo, o Programa “Abrace um colega de trabalho”, que teve o intuito de aproximar colaboradores em tempos de home office, com o mote: “Como não é possível abraçar fisicamente, podemos nos reinventar e abraçar virtualmente”. Também foi criado o Movimento Cultural, com objetivo de trabalhar a diversidade das culturas, incentivando os talentos, compartilhando conhecimentos, aprendizados e experiências de vida.

O Programa Portas Abertas anualmente convida os filhos de colaboradores com idade entre 15 e 18 anos a passar um dia na Central Nacional Unimed. Oferece oportunidade de que participem de dinâmicas, atividades e palestras que possam ajudá-los a escolher sua carreira profissional. Em 2020, o programa ganhou também sua versão virtual para os 45 inscitos. Diversas equipes puderam se reunir digitalmente com o grupo para falar sobre a rotina de trabalho, e do perfil de profissional necessário ao trabalho em diversas áreas.



Treinamento e Educação

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

A capacitação dos colaboradores para atuar nas áreas da cooperativa ou para desenvolvimento de competências individuais acontece por meio do programa anual de treinamento, que subsidia cursos de forma integral. Criatividade e Inovação, Coaching e Feedback, Técnicas de Negociação, Gestão de Mudanças e Inteligência Competitiva foram alguns dos temas abordados no período.

Em 2020, 84% dos colaboradores participaram de treinamentos promovidos, totalizando 15.784 horas. Confira números em destaque:

Gênero		Total de horas por gênero	Média de horas de treinamento por gênero
Masculino	364	3.446 horas	9 horas
Feminino	1.061	12.338 horas	12 horas

Horas de treinamento com foco no desenvolvimento profissional:

Cargo funcional	Média de horas de treinamento por gênero e cargo	
	Masculino	Feminino
Supervisor/Coordenador/Líder/Consultor	10 horas	16 horas
Superintendente/ Gerente	12 horas	19 horas
Presidente/Vice-Presidente	-	-
Demais cargos	9 horas	11 horas

Semana da Carreira

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

Ainda em busca de estimular uma reflexão sobre a trajetória profissional, anualmente é promovida a Semana da Carreira, com a realização de diversas palestras orientativas. Em 2020, um total de 236 colaboradores concluiu o programa.

Temas trabalhados na Semana da Carreira	Carga horária	Total de participantes	Participantes homens	Participantes mulheres	Total de horas - participantes
Inteligência Emocional	1h	70	11	59	70 horas
Carreira Novos Tempos	1h30	50	5	45	65 horas
Coach de Carreira	1h30	36	6	30	46 horas
Coach de Carreira	1h30	39	8	31	50 horas
Marketing Pessoal	1h	41	8	33	41 horas
Total					273 horas

O Programa de Planejamento para Aposentadoria prepara os profissionais para que a transição ocorra da melhor maneira possível. Em 2020, trouxe temas de Gestão de Carreira para o público, com o objetivo de ampliar esse cuidado a todos os colaboradores. Foram realizadas três palestras para os participantes da iniciativa, abordando os seguintes assuntos:

Temas de treinamentos e palestras para preparação para aposentadoria

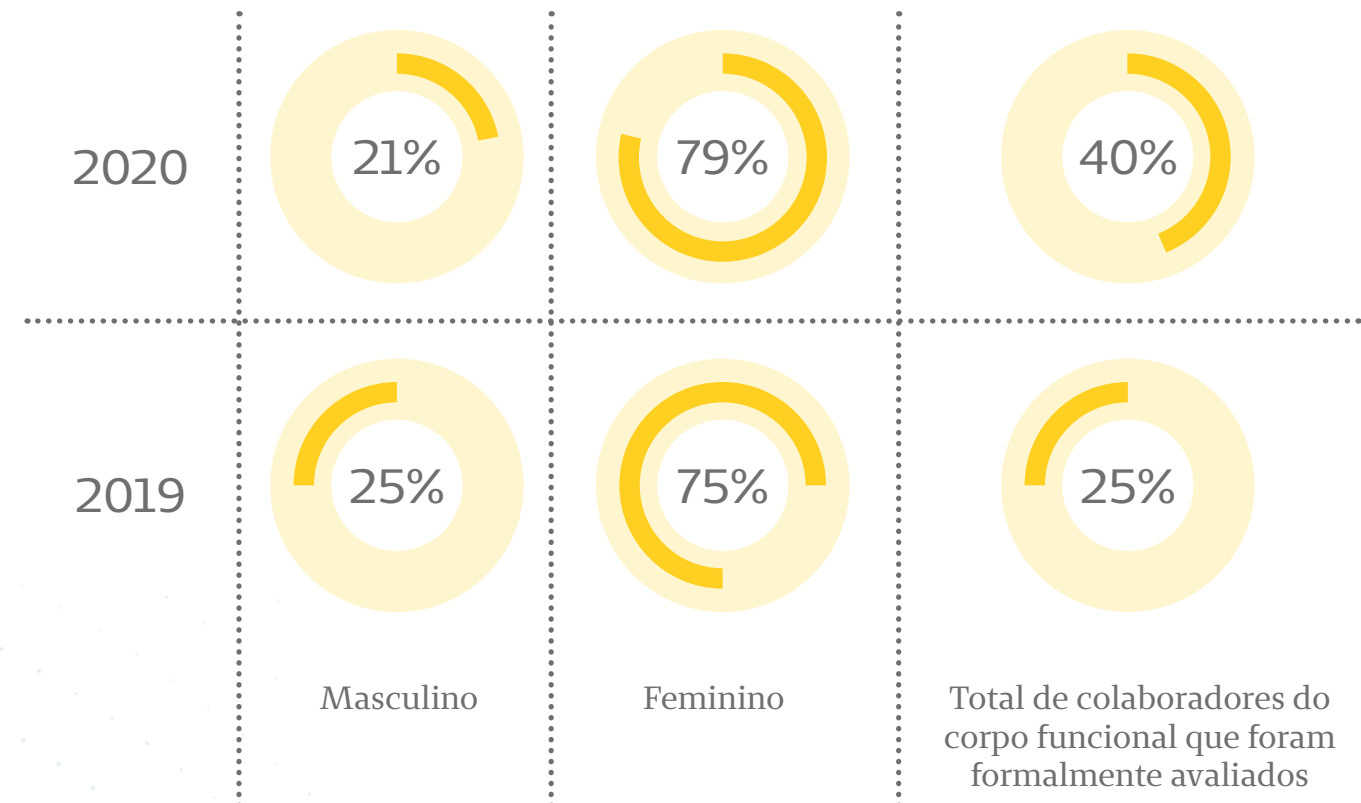
	Carga horária	Total de participantes	Participantes homens	Participantes mulheres	Total de horas - participantes
Educação Financeira	1 hora	59	26	33	59
Gestão de Mudanças	1 hora	34	11	23	34
Qualidade de Vida: Acrescentando Vida aos Anos	2 horas	30	11	19	60
Total					153



Avaliação de Desempenho

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

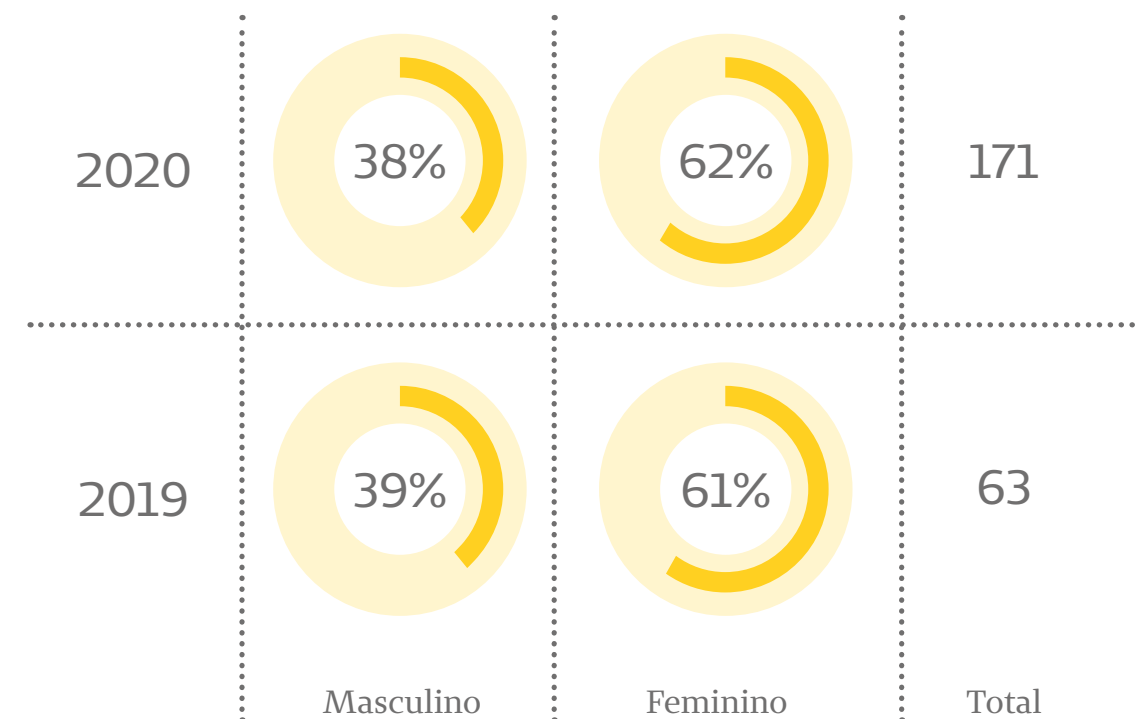
A cooperativa adota a Avaliação por Competências para o aprimoramento do desempenho profissional, que resulta na construção de um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). Os colaboradores também podem solicitar o retorno informal de sua performance no decorrer do ano.



A liderança também passa por análise de desempenho anualmente por meio da Avaliação 180°, na qual o profissional recebe a apreciação do seu líder e dos colaboradores, além de fazer a autoavaliação. Participam todos que estejam, no mínimo, há seis meses no cargo. O percentual calculado na planilha abaixo foi contabilizado com base no total de gestores em dezembro de 2020. Ou seja, novos líderes foram contratados após a finalização do período da Avaliação 180°.



Gestores que passaram pela Avaliação de Desempenho





Nossos parceiros

102-9

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

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

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

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

Todas as contratações diretas contam com uma visita técnica prévia, realizada por enfermeiro e analista de credenciamento. O objetivo é avaliar os padrões estruturais, tecnológicos e protocolos de atendimento assistencial necessários para garantir a segurança dos usuários do plano de saúde, com base nas instruções preconizadas pela Resolução ANVISA RDC Nº 50, de 21 de fevereiro de 2002.

Fornecedores de serviços de saúde em 2020

Prestadores credenciados no Sistema Unimed	2020	2019
Hospitais	2.504	2.444
Prontos Atendimentos	16	51
Hospital Dia	87	78
Laboratórios	5.765	5.632
Clínicas	17.738	16.706
Centros de Diagnósticos	2.353	2.188
Total	28.463	27.099

Rede Própria Sistema Unimed	2020	2019
Hospitais	137	119
Prontos Atendimentos	34	199
Hospital Dia	7	15
Laboratórios	128	102
Clínicas	247	263
Centros de Diagnósticos	42	131
Total	595	829

Rede Credenciada

	2020	2019
Hospitais	242	238
Prontos Atendimentos	5	6
Hospitais Dia	27	24
Laboratórios	103	105
Clínicas	2.129	2.122
Centros de Diagnóstico	155	145
Clínicas Oncológicas	18	24
Médicos Pessoa Física	18	15
Serviços de Home Care	55	55
Serviços de Remoção	5	9
Bancos de Sangue	7	6
Recursos Terceiros	234	181
Total	2.998	2.931

Qualificação da Rede

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

Programa de Qualificação da Rede Prestadora

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

Visitas e composição do time

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

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

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

Visitas em 2020:



Hospitais:

83



Clínicas e laboratórios:

401



Total de visitas:

484

Passaram pelo Programa de Qualificação, em 2020, 484 prestadores da rede direta da CNU.

	2020	2019	2018
Total de hospitais diretos	259	238	228
Total de hospitais avaliados/ qualificados	83	114	90
% de prestadores qualificados	32%	47,9%	4,22%

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

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

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

A remuneração da rede prestadora é acordada considerando condições comerciais, conforme práticas do mercado.

Qualificação de fornecedores de serviços administrativos

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

Em 2020, foram 1.632 fornecedores administrativos qualificados por meio de questionários aplicados junto às áreas que atuam diretamente com a prestação do serviço.

Jeito de Cuidar Unimed

Trata-se de um conceito inspirado na vocação para o cuidado e em contribuir para o bem-estar das pessoas. O Jeito de Cuidar Unimed permeia todas as relações das cooperativas da marca com cooperados,

colaboradores, prestadores, fornecedores, sociedade e, sobretudo, os beneficiários.

A fim de disseminar este conceito e seus pilares, foi desenvolvido o evento “Encontre o Jeito de Cuidar Unimed”, reunindo os profissionais de atendimento. No último ano, o evento foi realizado digitalmente para os que atuam nas redes direta e indireta. Em 19 encontros, foram envolvidas 99 Unimeds, que auxiliaram no convite de profissionais de atendimento de suas regiões; 504 pessoas participaram da capacitação.

Programa Vida Plena (crônicos)

Para monitorar os beneficiários portadores de doenças crônicas, o Programa de Gestão da Saúde manteve-se vigente ao longo de 2020. Ganhou uma nova identidade, passando a se chamar “Vida Plena”.

Sua organização é composta por linhas de cuidado – doenças primárias (hipertensão e diabetes); e secundárias, como obesidade e doenças respiratórias crônicas (asma e doença pulmonar obstrutiva crônica) – e por complexidade (baixa, média e alta).



O programa é constituído por telemonitoramento periódico. Enfermeiras de cuidados fazem a gestão desses beneficiários junto aos parceiros na prestação de serviços em saúde.

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

Todos os inscritos têm uma Central de Atendimento disponível 24 horas por dia, sete dias da semana, para esclarecimento de dúvidas e fornecimento de orientações específicas. Esse suporte é realizado por enfermeiros e, nos casos de maior complexidade, por médicos.

Programa Especialista em Você

Ao longo de 2020, também aconteceu o Programa Especialista em Você (PEV), destinado aos beneficiários com idade superior a 60 anos. A iniciativa é baseada no conceito de integralidade assistencial, adotando os pilares da coordenação e integração do cuidado, apoiados pela estrutura da tecnologia de informação. O paciente é acompanhado por uma equipe multidisciplinar, baseada na expertise do médico generalista.

Conta com a central telefônica de orientação à saúde, formada por enfermeiros, disponíveis 24 horas para urgências e emergências. O registro de todos os atendimentos é feito em prontuário eletrônico único, com acesso em plataforma web, o que possibilita o compartilhamento das informações dos participantes por todos os profissionais e instâncias da rede de cuidado. Dessa forma, é feita a gestão dos custos assistenciais, e a melhora da qualidade de vida dos beneficiários idosos e dos portadores de doenças crônicas assistidos.

Novos programas

Diante do cenário de 2020, o Núcleo de Navegação Clínica e Controle reestruturou todas as atividades vigentes, nomeando-as de acordo com as características da linha de cuidado. Também foram desenvolvidos novos programas:

- Integralmente, voltado para a saúde mental, com uma psicóloga responsável;
- SuperAção, focado em patologias osteomusculares, com um fisioterapeuta como responsável;
- Materna, pensado para gestantes e bebês, com novo escopo e cuidado, dirigido por uma enfermeira e uma nutricionista.



Programa Materna e Materna Baby

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

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

Núcleo de Atenção Integral à Saúde

Programas	Pacientes acompanhados		
	2020	2019	2018
Programa Gestão da Saúde	10.168	11.843	16.222
Programa de Atenção à Gestante	455	415	322
Orientação Telefônica Bebê	390	1.257	936
Monitoramentos telefônicos realizados pelo Programa Gestão da Saúde	120.825	152.613	132.189
Monitoramentos telefônicos realizados para gestantes	5076	4.891	2.778
Total de SMS enviado no ano	46.138	979.832	2.604.715
Programa Especialista em Você	3.567	4904	4339



Núcleo de Atenção Domiciliar

Equipe dedicada à desospitalização de pacientes submetidos a cirurgias de médio e grande portes, com processos infecciosos prolongados ou reincidentes, portadores de doenças crônicas ou de longa duração, dependentes de aparelhos para suporte de vida ou controle da dor e em cuidados paliativos.

São oferecidos atendimentos especiais em Atenção Domiciliar, Internação Domiciliar, Intervenções Específicas, Hospital de Transição e Retaguarda.

Foram 2.645 implantações, 2.493 altas do programa e 705 reduções do plano terapêutico.

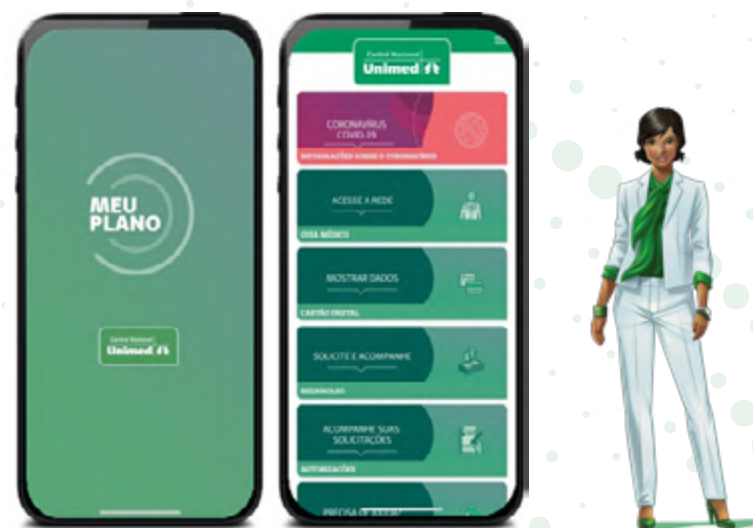
	2020	2019	2018
Pacientes Acompanhados	4.114	3.053	1.775

Relacionamento com o Cliente

102-9

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

Com as medidas de isolamento social, os atendimentos presenciais foram fechados no dia 23/3/2020 e retornaram em 28/9/2020. A fim de zelar pela saúde e segurança dos colaboradores, foram instalados protetores de acrílico e disponibilizados frascos de álcool em gel para atendentes e beneficiários. Nas dependências do atendimento é obrigatório o uso de máscaras e o distanciamento, além de ser realizada a higienização frequente do local.



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

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

Número de telefone do SAC: 0800 942 0011;

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

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

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

Central de Atendimento 24 horas

	2020	2019	2018
Ligações atendidas	1.624.762	2.489.889	1.585.422

Comercial e Vendas

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

Com os desafios impostos em 2020, foi implementada uma nova estrutura na carteira Comercial Corporativa, responsável pelos contratos nacionais, segmentando-a em: Middle Market, Pré-Pagamento e Custo Operacional. Desta forma, foi possível manter importantes clientes, com um olhar mais centrado para as particularidades de cada porte e modalidade de pagamento. Assim, ao longo do ano, diversas ações objetivaram melhores negociações e soluções mais ágeis para atender suas necessidades, como redução e flexibilização de reajustes das mensalidades do plano de saúde, e parcelamento de faturas.

Equipe de pós-vendas com foco no cliente

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

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

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



Implantação presencial



Implantação online

Ouvidoria

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

Criada para assegurar a confiabilidade do atendimento, a Ouvidoria é um mecanismo de segunda instância, e deve ser acionada pelo cliente somente em casos em que a solicitação não for solucionada pelos demais canais de atendimento 24 horas. Ela cumpre a resolução normativa 323 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Apesar de as críticas e as reclamações ainda não estarem dentro de um sistema unificado, os números de casos recepcionados por cada canal são controlados por sistemas específicos e passam por verificação externa. Portanto, uma mesma situação pode ser tratada por mais de um canal dentro da operadora. Não ocorreram denúncias por não conformidade relativa a normas de conduta e boas práticas estabelecidas pela cooperativa.

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

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

Número total de reclamações e casos de não conformidade com respostas conclusivas	2020	2019	2018
Ouvidoria	9.573	10.332	3.633
ANS	5.157	5.423	1.906
Procon	393	21	26
Judiciário	554	4.906	3.588
Central de Atendimento	63.810	41.709	134.331
Reclame Aqui	1.557	980	488

Conformidade

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

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

A cooperativa, durante o período avaliado, manteve todos os seus produtos e serviços em consonância com o Código de Defesa do Consumidor e as exigências da ANS. Verificou-se que no ano de 2020 foi pago o valor de 23.488.640,00 referentes a multas administrativas aplicadas pelo órgão regulador (ANS), assim como o valor de R\$ 32.184,62 pago a título de penalização, pelo PROCON, referente à 5 multas aplicadas no ano de 2020.

Tais multas não se referem à indenização. Em âmbito administrativo, não houve pagamento de indenização à clientes. Por fim, identificamos o pagamento de 25.582.081,93 em indenizações à clientes por determinação de órgãos judiciais. Foram recebidas 14 novas ações trabalhistas no ano de 2020, todavia, não tivemos nenhum julgamento, motivo pelo qual os itens e valores estão zerados. Não identificamos outras situações, além das descritas.



Gestão da Marca

Após um grande reposicionamento para fortalecer a imagem e a reputação da Unimed nas praças assumidas pela cooperativa nacional, a Central Nacional Unimed segue colhendo bons frutos. Campanhas e experiências oferecidas aos clientes e ao público em geral foram fundamentais para que o conhecimento da marca Unimed saltasse de 65% em 2019, para 88% em 2020, segundo pesquisa realizada pela empresa 121 Labs, de agosto a setembro do último ano.

Naming rights

Em 2019, a cooperativa fechou dois grandes projetos de naming rights para o Sistema Unimed – o Teatro Unimed e o Unimed Hall –, fortalecendo o vínculo da marca à cultura, arte e entretenimento. Com a pandemia, as atividades dos dois locais precisaram ser suspensas. Porém, para manter viva a produção teatral, foi criado o projeto “ww em Casa”, que estreou em 1º de outubro, com o espetáculo ‘Madame Sheila’, exibido gratuitamente no site do **Teatro Unimed**. Cultura e entretenimento de qualidade foram levados não apenas ao público paulistano, mas para 80 países ao redor do mundo. Foram 40 mil visualizações. A casa também foi palco da transmissão da festa de fim de ano da Central Nacional Unimed, que contou com a participação virtual de seus colaboradores. Hoje, o espaço pode ser contratado para eventos neste formato.





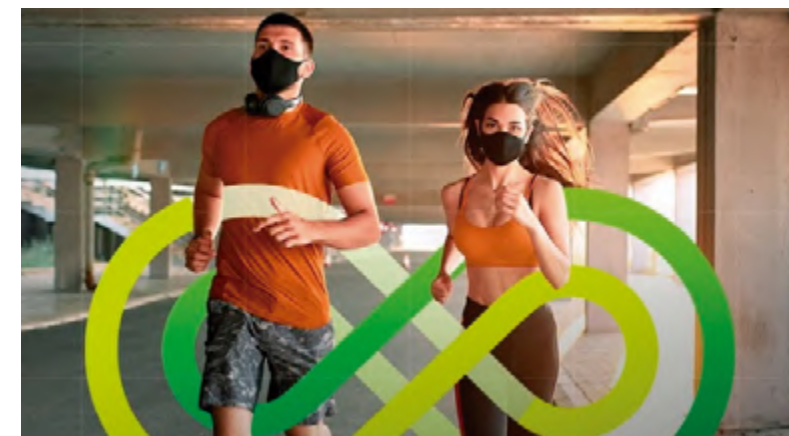
Experiências e patrocínios

Baseada na campanha institucional Mude1Hábito, que promove a qualidade de vida e adoção de hábitos saudáveis, a Central Nacional Unimed oferece aulas para incentivar a prática de exercícios físicos, como yoga e hiit, em suas áreas de atuação. Desde março, o Instagram e o aplicativo Mude sediaram esses encontros, promovendo 686 aulas com mais de 80 mil participações virtuais.

O patrocínio de corridas de rua também ganhou destaque. Antes, em 8 de março, aconteceu a Corrida da Mulher – SP, maior evento da categoria, destinado ao público feminino do País, realizada em parceria com a Unimed Fesp e a Unimed do Brasil, que atraiu 16.000 participantes. Houve, ainda, a Flower Run – Brasília, também voltada às mulheres, que este ano ganhou o formato on-line.

As atletas poderiam correr de qualquer lugar do País, sendo monitoradas virtualmente. Com 500 participantes nesta edição, o evento anualmente é realizado em outubro, mês de conscientização com os cuidados relativos ao câncer de mama.

A parceria com a empresa Rentbrella, responsável por um sistema de empréstimo de guarda-chuvas, acessados por meio de um aplicativo e QR Code, seguiu em 2020. Mais de 200 mil guarda-chuvas foram alugados, e incluídas 350 máquinas adesivadas com a marca Unimed.



Campanhas e publicidade

Coronavírus, Plano Personal, Hospital de Feira de Santana e a conquista da Central Nacional Unimed na publicação Melhores & Maiores da revista Exame, foram alguns dos temas das publicidades que impactaram milhares de pessoas nas regiões em que a cooperativa está presente. Sempre levando a marca Unimed nas divulgações para fortalecê-la nacionalmente. Para encerrar um ano difícil, foi promovida uma campanha em prol da esperança para muitas famílias: 'Passos pela Saúde e Solidariedade'. Além de estimular a adoção de hábitos saudáveis, a cada 10 mil passos dados foi doada uma cesta básica (máximo de 30 mil passos, ou seja, três cestas por participante). Mais de 10 mil toneladas de alimentos foram distribuídas a instituições de caridade pelo Instituto Unimed.

Principais publicações do País atestam eficiência

Anualmente, a Central Nacional Unimed se destaca nos principais rankings promovidos por publicações de prestígio no País, que analisam empresas de diversos setores.

Este ano em especial, em meio a uma das crises mais avassaladoras dos últimos anos, a Central Nacional Unimed recebeu uma excelente notícia: foi eleita a melhor empresa no setor de saúde da “Melhores & Maiores”, da revista Exame. A cooperativa nacional está presente no ranking desde 2004, sempre superando sua marca, até chegar ao mais alto patamar de sua área de atuação.

Foi também destaque do anuário “Valor 1000”, como a sexta maior operadora de planos de saúde do Brasil; e na publicação “Dinheiro”, da IstoÉ, com o terceiro lugar nas categorias Responsabilidade Social, e Inovação e Qualidade. Em “Época Negócios 360”, foi a quinta em sustentabilidade, e a 13ª no setor saúde. Confira:

E o comprometimento em fazer a diferença, antes mesmo da pandemia da Covid-19, levou a CNU ao topo da categoria Responsabilidade Social, na 17ª edição de “As Melhores da Dinheiro”, da revista IstoÉ. Entre as iniciativas citadas está o Curso de Cuidadores de Idosos, que este ano foi adaptado ao formato 100% digital — assim como os demais projetos — e recebeu quatro mil inscrições.





Desenvolvimento local

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

Investimento social privado

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

As demandas estabelecidas na Agenda 2030 dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estão sempre conectadas às ações desenvolvidas. A cooperativa é signatária da iniciativa desde 2009, e em

2014 tornou-se uma empresa-membro. Hoje, participa dos seguintes grupos temáticos: Energia e Clima, Anticorrupção e Diversidade.

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

Unimed Ativa

Em 2030, teremos mais idosos que crianças no Brasil, desta forma, como podemos preparar a população para essa realidade? Na Central Nacional Unimed, disponibilizamos o Unimed Ativa, programa gratuito e aberto à comunidade, que engloba o curso de capacitação para Cuidadores de Idosos e o Núcleo de Qualidade de Vida para o Idoso.

Curso de Formação de Cuidadores de Idosos

Formação gratuita oferecida a toda população com idade acima de 18 anos. Com técnicas de qualidade e humanização, o curso é desenvolvido em parceria com a Faculdade Unimed, e tem conquistado espaço e reconhecimento pela qualidade de seu conteúdo.

Em 2020, foram feitas adaptações frente às medidas de isolamento social. As aulas, que antes eram de 60 horas no formato EAD, mais 20 horas presenciais, passaram a ter todo seu conteúdo aplicado no formato on-line. Foi incluída, ainda, mais uma hora de conteúdo sobre os cuidados necessários para lidar com a Covid-19, totalizando 81 horas-aula.

Os números do ano foram expressivos: 6.883 alunos inscritos, 1.027 concluintes e 3.739 em progresso. As Unimed sócias também foram parceiras na promoção do curso: 203 cooperativas participaram, divulgando a capacitação em suas áreas de ação.

Núcleo de Qualidade de Vida para Idosos

Atualmente, há dois Núcleos de Qualidade de Vida para o Idoso mantidos pela Central Nacional Unimed. Proporcionam atividades físicas e cognitivas para auxiliá-los na compreensão das mudanças ocorridas durante o processo de envelhecimento, contribuindo para a autonomia e a melhoria da condição física e mental. Em parceria com o Instituto Movere, as práticas oferecidas são ginástica geriátrica e rítmica, musculação, oficinas e palestras sobre temas com foco na promoção da saúde.

As aulas presenciais foram suspensas, mas os encontros foram realizados on-line, com acesso fácil pelas plataformas digitais, mantendo a dinâmica e união do grupo. Foram 17 aulas no período de agosto a dezembro, com 544 participações.

Participantes do Unimed Ativa se divertem em encontro virtual



Programa de Voluntariado

No início de 2020, a realização de uma campanha de doação de sangue mobilizou 42 colaboradores, beneficiando 156 pessoas. As demais ações de voluntariado foram suspensas em virtude da necessidade de isolamento social. A Central Nacional Unimed se empenhou, ainda, em promover a Campanha de Apadrinhamento de Natal, beneficiando 165 crianças e idosos.

Programa Amamentação

Com o intuito de propiciar bem-estar às colaboradoras lactantes no retorno da licença-maternidade, o Programa de Amamentação criou salas de aleitamento em duas unidades da empresa, proporcionando conforto para retirada do leite durante o período de trabalho, além do seu armazenamento adequado.



As iniciativas foram ampliadas em 2020, levando o tema para instituições parceiras e empresas-clientes, com a realização de palestras on-line sobre gestação e parto. Orientações sobre o assunto são dadas durante todo o ano por meio dos diversos veículos de comunicação da cooperativa.

Em março de 2020, a Central Nacional Unimed, em parceria com o Grupo Santa Joana, ingressou no Movimento Parto Adequado, iniciativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar, Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein e o Institute for Healthcare Improvement (IHI).

O movimento identifica modelos inovadores e viáveis de atenção ao parto e ao nascimento, que valorizem o parto adequado e que, conseqüentemente, reduzam o percentual de cesarianas sem indicação clínica. Atualmente, participam 113 hospitais e 62 operadoras de planos de saúde.



centralnacionalunimed.com.br/amamentacao

Campanha de arrecadação de potes de vidro

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

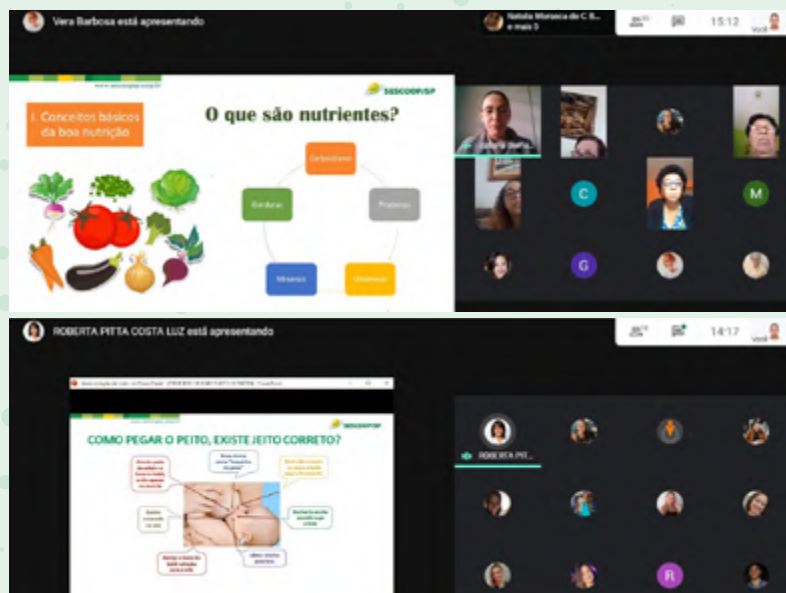
Campanha Eu Ajudo na Lata

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

Em 2020, foram doadas três cadeiras na cidade de Feira de Santana, na Bahia, com cerca de 300 mil lacres de alumínio (correspondentes a 100 quilos). A cada unidade comprada com o recurso da venda do insumo, a cooperativa adquire mais duas.



www2.unimed.coop.br/nacional/br/euajudonalata



Programa Comunidades Saudáveis

O Programa Comunidades Saudáveis oferece um trabalho de orientação às pessoas que vivem em comunidades assistidas por instituições parceiras, promovendo o acesso a informações sobre saúde, qualidade de vida, sustentabilidade e preservação do meio ambiente.

Considerando a necessidade de adaptação, em 2020 foram realizadas 32 palestras on-line, abordando temas relacionados à saúde, com destaque para alimentação antiestresse, consumo sustentável, importância da atividade física, saúde bucal para crianças, gestação e parto, alimentação funcional, envelhecimento e qualidade do sono. Foram alcançadas 757 pessoas.

Mutirão do Diabetes

A Central Nacional Unimed é uma das empresas apoiadoras do evento de saúde pública, Mutirão do Diabetes, que ocorre há 16 anos na cidade de Itabuna (BA), organizado pela ONG “Unidos pelo Diabetes”. A campanha, que oferece atendimento gratuito à população, e é considerada uma das mais importantes sobre a doença no Brasil, reúne voluntariamente profissionais da saúde e pessoas engajadas em auxiliar na organização e atendimento à população da cidade e região.

Em 2020, o atendimento médico gratuito especializado foi realizado com hora marcada, seguindo todos os protocolos de distanciamento social, a fim de garantir a segurança dos pacientes. Entre os exames oferecidos estavam triagem de Retinografia Digital – por telemedicina para laudo a distância – e pé diabético.

Também foi compartilhado conteúdo on-line, por meio de uma plataforma disponibilizada pelo Conselho Brasileiro de Oftalmologia, em parceria com a Sociedade Brasileira de Diabetes [SBD]. Com salas educativas para pacientes e familiares, separadas por especialidade, a iniciativa teve o propósito de orientar e conscientizar, além de mobilizar, em todo o País, portadores da doença crônica e seus familiares.

Foram atendidas 400 pessoas, e realizados 377 exames do pé diabético; 40 exames ECO; 81 exames ECG; 48 tomografias de coerência óptica (OCT); 985 exames laboratoriais; 385 retinografias com telediagnóstico; 22 tratamentos de retina com laser; 21 pacientes encaminhados para nefrologistas; 13 exames de cintilografia, além de sete pacientes encaminhados para cateterismo.

No último ano, além do apoio ao mutirão, a cooperativa dedicou uma semana inteira de programação digital, com lives, podcasts e compartilhamento de conteúdo informativo sobre o tema.

Adoção de Praças Públicas

Idealizado pela Prefeitura de São Paulo, o Programa Adote Uma Praça faz parte dos projetos abraçados pela Central Nacional Unimed, que é responsável pela zeladoria de três praças públicas na capital paulista. A cooperativa nacional realiza serviços de manutenção, e executa melhorias urbanas, ambientais e paisagísticas, mantendo os espaços públicos conservados.

Praças adotadas:

- Nossa Senhora Aparecida – Moema;
- General Costa Barreto – Tatuapé;
- Maria Noeli Carly Lacerda – Vila Madalena.



Instituto Central Nacional Unimed

Em agosto de 2020, nasceu o Instituto da Central Nacional Unimed. A partir das leis de incentivo fiscal e investimento social privado, ele executa e seleciona projetos sociais que contribuem para o desenvolvimento do País. As áreas prioritárias para investimento são atenção à saúde, cultura e bem-estar, e educação em saúde.

Os dois projetos incentivados no período foram adiados por conta da pandemia. Iniciado em janeiro de 2020, o Circuito Baiano de Judô, em parceria com a Federação Baiana de Judô (Febaju), foi pausado e remodelado para atender os protocolos de segurança. Já o projeto 'Vamos Brincar: Teatro para uma Vida Saudável', em parceria com a Sésamo, seguiu um novo formato, com conteúdo sobre saúde e qualidade de vida em áudio e distribuição nacional para crianças e famílias.

A constituição do Instituto ocorreu em um momento de grande necessidade. Atuou por meio do Movimento Saúde e Ação, que também congrega outros Institutos Unimed para arrecadar doações às famílias em situação de vulnerabilidade social.

Foram doadas milhares cestas básicas, kits de higiene e limpeza, máscaras de proteção, dentre outras formas de apoio. A compra de todos os produtos foi feita em comércios locais, valorizando pequenos empreendedores.

Confira os números da iniciativa, que contou com doações de parceiros de negócios da cooperativa:

1.000
cobertores;

14.650
famílias apoiadas
pelo Instituto Central
Nacional Unimed;

49.388
cestas com 830 toneladas,
entre alimentos e itens
de higiene/limpeza;

272.071
máscaras de proteção;

R\$ 2.916.434,21
investidos por meio do Instituto
Central Nacional Unimed.



Leia mais

Conheça os Institutos fundadores do movimento:

- Instituto Central Nacional Unimed;
- Instituto Unimed Vitória;
- Instituto Unimed Fortaleza;
- Instituto Unimed RS;
- Instituto Dr. Miguel Soeiro (Sorocaba);
- Instituto Unimed SC.

Apoio: Unimed do Brasil | Desenvolvimento: Unio Soluções

Praça da Cidadania

Outra ação do Instituto foi a construção da Praça da Cidadania, em Paraisópolis, na capital paulista, segunda maior comunidade do município, com mais de 100 mil habitantes. O projeto foi desenvolvido pelo Fundo Social de São Paulo (FUSSP), e a Central Nacional Unimed foi responsável por toda a execução da obra.

As praças contam com escolas gratuitas de qualificação profissional, espaços de apoio ao empreendedor, quadra poliesportiva, playground e academia ao ar livre. São espaços que promovem convivência, cultura, esporte e capacitação profissional.

Os cursos, que incentivam o empreendedorismo, abrangem as áreas de beleza, gastronomia, moda, informática, construção, administração e cooperativismo.



Mais informações

Acesse <https://www.centralnacionalunimed.com.br/instituto-central-nacional-unimed>, e saiba mais sobre esta ação.



<http://unimed.me/Wa2Qr>



Saúde Ambiental



Unimed Recicla:
logística reversa
para reciclagem de
carteirinhas de PVC



Cartão virtual:
mais segurança e
menos resíduos



**Selo Carbono
Neutro:** operações
com baixa emissão
de GEE

Gestão de impactos

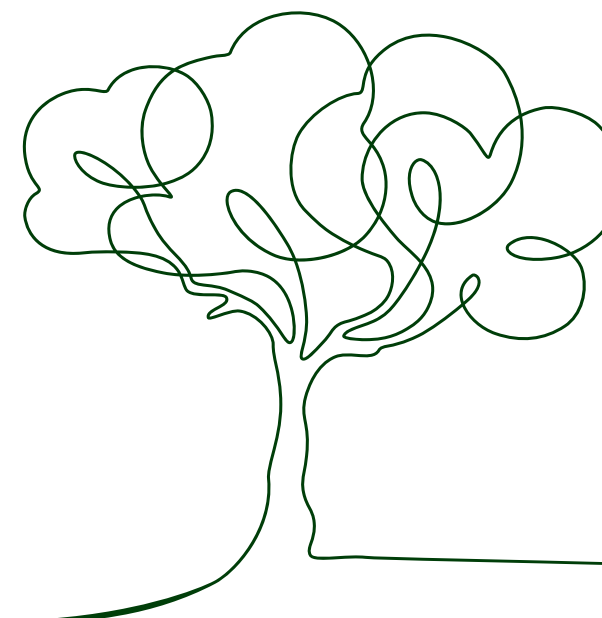
301-1, 301-2, 103-1, 103-2

A produção e distribuição das carteirinhas do plano de saúde, utilizadas para a identificação do beneficiário e do produto contratado, representam o maior impacto ambiental relacionado ao negócio da Central Nacional Unimed, pois elas são produzidas com plástico PVC. Para reduzir este impacto ambiental, foi criado o programa “Unimed Recicla”. Por meio de um sistema de logística reversa, os cartões vencidos são enviados de volta ao fabricante, para que sejam utilizados na fabricação de novas unidades.

Além de diminuir a necessidade de obtenção de matéria-prima com recursos naturais, a iniciativa evita a geração de lixo, além de garantir a segurança dos dados dos clientes impressos nos cartões, que são totalmente destruídos. Em 2020, houve retorno de 1,1% dos cartões com essa ação.


Quantidade de cartões PVC

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



Cartão Virtual

Toda a rede credenciada da cooperativa aceita o cartão virtual, versão digital da identificação dos clientes. A medida facilita o atendimento e oferece mais segurança, evitando fraudes e a utilização indevida. O documento pode ser acessado no aplicativo “Meu Plano”. Além de agilizar o serviço, com menos cartões de plástico há redução da produção de resíduos e de gases prejudiciais ao meio ambiente.



Quando menos é mais

Devido ao isolamento social, a quantidade de materiais utilizados na sede da Central Nacional Unimed sofreu alterações. A quantidade de folhas sulfite foi reduzida em 82%, em função da adoção de home office por grande parte de seus colaboradores. Também foram utilizados 79% copos plásticos a menos, apesar da substituição de canecas e de copos duráveis por descartáveis para evitar contaminação.

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



Gestão de resíduos

306-2, 103-1, 103-2

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

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

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



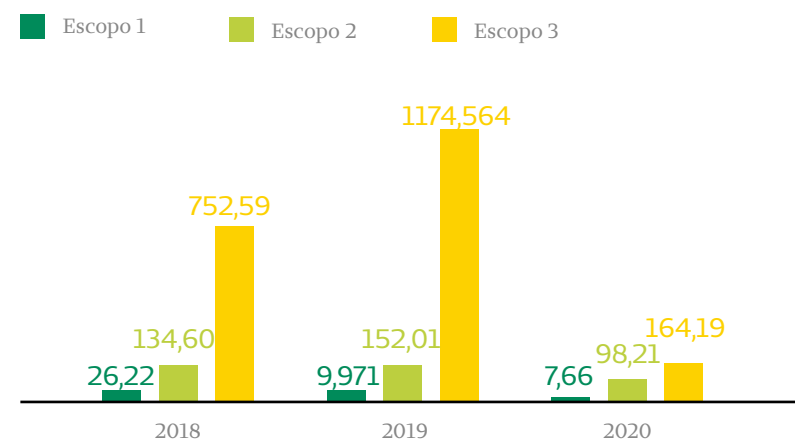
Resíduos, discriminados por tipo e método de disposição

	Disposição	2020	2019	2018	2017	2016
Resíduos recicláveis (toneladas)	Reciclagem	4,80	11,4	19,83	20,83	18,73
Resíduos não recicláveis (toneladas)	Aterro	28,10	43,72	64,90	74,28	71,74
Toners/ cartuchos (unidades)	Reciclagem	0	115	479	767	1156
Lâmpadas	Descontaminação e aterro	0	0	1.170	1833	1563
Coleta de óleo (litros)	Reciclagem	47	40	43,5	164	40
Resíduos de serviços de saúde (quilos)	Autoclavação e incineração	85,40	49,00	101,21	-	-

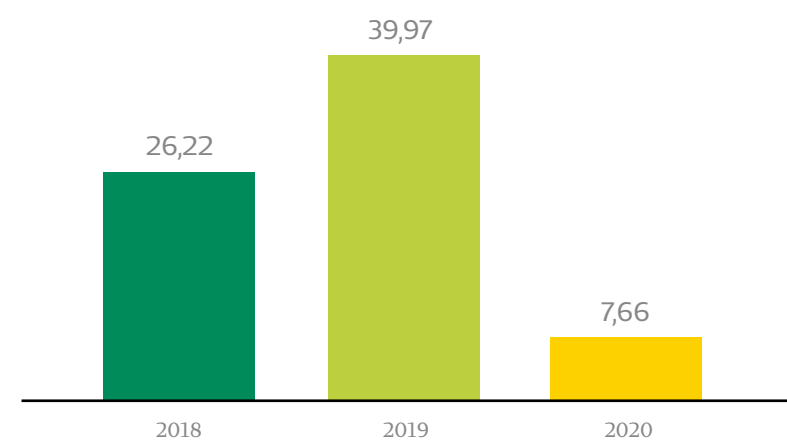
Emissões

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

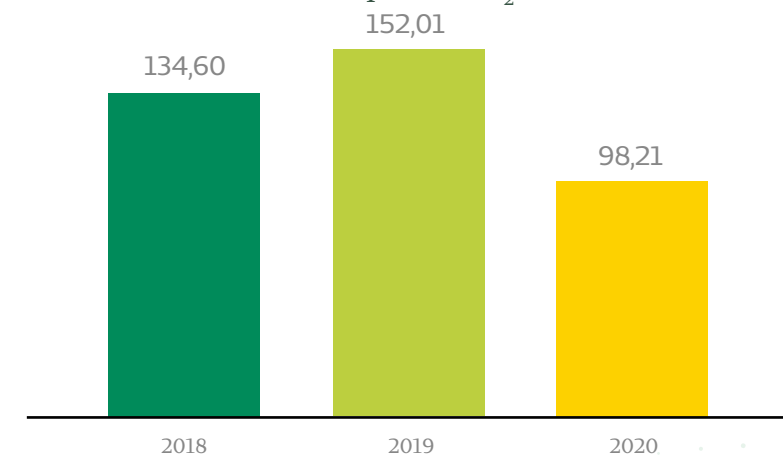
Emissões de GEE por Escopo (tCO₂e)



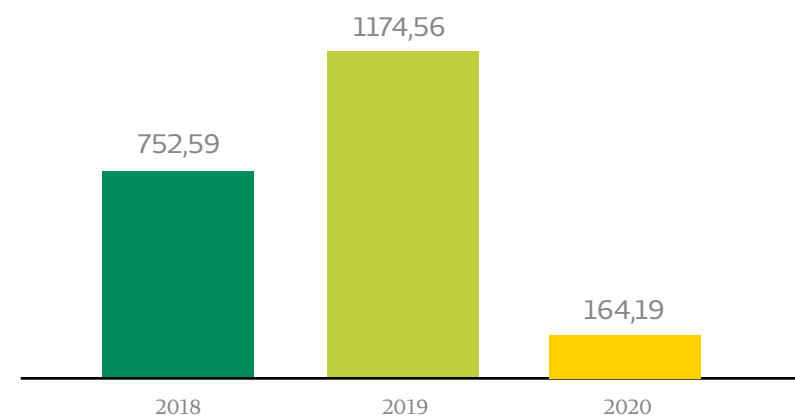
Emissões diretas Escopo 1 (tCO₂e)



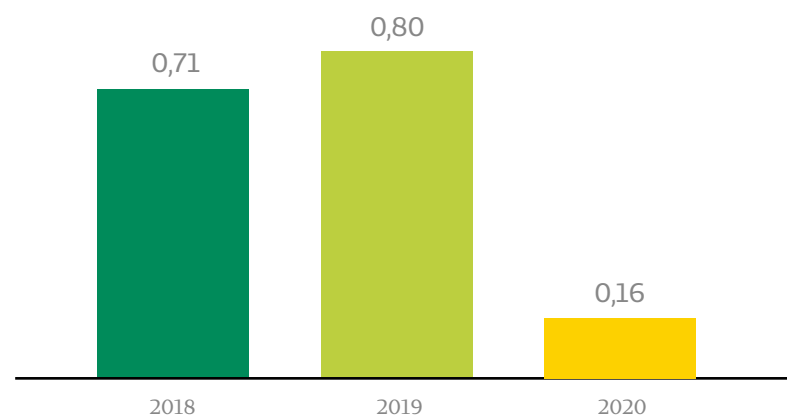
Emissões indiretas Escopo 2 (tCO₂e)



Emissões indiretas Escopo 3 (tCO₂e)



Emissões GEE por colaborador



Do total de resíduos gerados, aproximadamente 4,7 toneladas foram direcionadas para reciclagem. Todo o material reciclado consiste em emissões evitadas de gases efeito estufa, por não haver decomposição de resíduo, o que é denominado carbono evitado.

A realização dos eventos de forma virtual ocasionou redução significativa das emissões de gases do efeito estufa, e a empresa recebeu o selo CO₂ Neutro para as emissões de GEE de sua operação.

Após a identificação de todas as fontes, as emissões foram quantificadas e convertidas em CO₂ equivalente, e a compensação ocorreu por meio do apoio financeiro a projetos ambientais brasileiros, ou seja, a compra de créditos de carbono na mesma proporção daquilo que foi emitido.

Para realizar a neutralização de carbono na mesma quantidade gerada nos eventos, foram apoiadas ações ambientais por meio do Projeto Ecomapuá Amazon, Salto Pilão Hydropower Plant Project e Ituiutaba Ceramic Fuel Switching Project.

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

A emissão de gases de efeito estufa em 2020, em virtude do home office, teve uma redução de 80%.



Energia

302-1, 103-1, 103-2

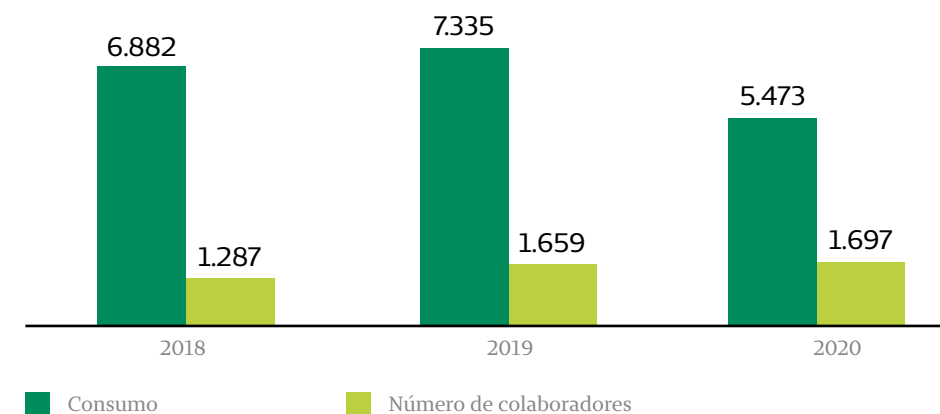
A energia utilizada em todas as unidades de negócios é totalmente proveniente de rede pública, composta por um sistema com diversas fontes simultâneas.

Intensidade energética

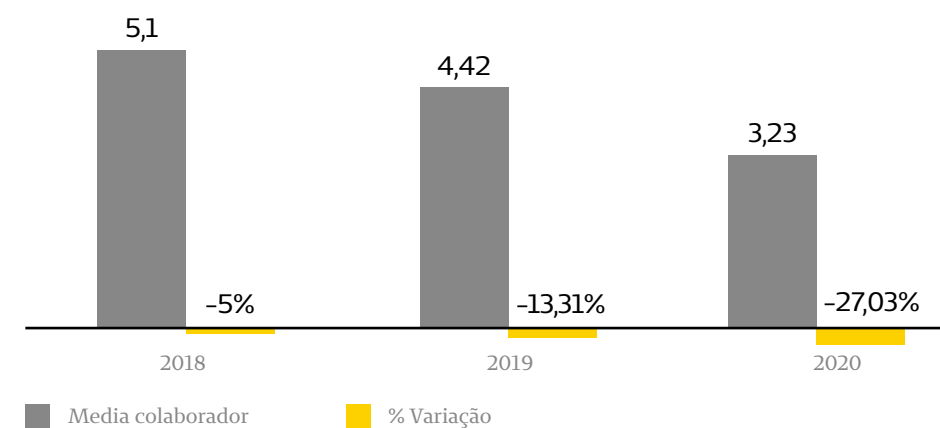
302-3, 302-4, 103-2

Em comparação ao ano anterior, em 2020 houve uma redução de -27,03% no consumo médio de cada colaborador/ano.

Consumo anual (GJ) x N° de colaboradores



Média colaborador/ano (GJ) x % de variação



Água

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

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

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

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

Disposição	2018	2019	2020
Consumo anual (m ³)	6.457	8.858	5.105
Média mensal (m ³)	538	738	141
Média anual por colaborador (m ³)	5,74	5,59	0,88

Saúde Financeira



Resultado líquido
de R\$ 520,2
milhões



Crescimento: +
8,3% de volume de
ingressos



Sinistralidade:
queda de 5%
em relação ao
exercício anterior.



Economia e o Mercado de **Saúde Suplementar**

O ano de 2020 foi totalmente atípico, e reservou sensações inéditas para nossa geração. Logo em seu início, o mundo foi surpreendido pela descoberta de uma variante de coronavírus, classificada como Sars-CoV-2, causadora do Covid-19, descoberta na cidade chinesa de Wuhan. Rapidamente, o vírus se espalhou pelo mundo inteiro, o que levou muitos países a fechar suas fronteiras, e a determinar a limitação de circulação de suas populações. Em geral, as medidas adotadas pelos governos foram tardias, e milhões de pessoas foram contaminadas, com milhares de mortos em cada país (quase 200 mil no Brasil em 2020).

O impacto na atividade econômica mundial foi o pior desde a grande depressão de 1930, com o PIB global registrando queda de 3% no ano. No Brasil, em que a economia já estava enfraquecida desde 2014, a queda da atividade econômica foi de 4,1% (segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, a pior em 24 anos), suavizada pela atuação do Executivo, Legislativo e Judiciário, que propiciaram a injeção de R\$ 620,5 bilhões na economia, via distribuição de renda, postergação de recolhimento de tributos e apoio aos governos estaduais e municipais. Além disso, o desempenho do agronegócio ajudou a reduzir o tombo da economia – fechou 2020 com expansão de 24,31% em relação a 2019.

Neste cenário de enfraquecimento da atividade econômica, a taxa de desemprego saltou acima de 14% ao longo do ano. Isso, evidentemente, impactou negativamente a quantidade de beneficiários de planos de saúde, com perda superior a 323 mil vidas no primeiro semestre de 2020. Na etapa final do ano, houve certa recuperação. Em dezembro, o número de beneficiários foi de 47,6 milhões, superior ao registrado no último mês de 2019, 2018 e 2017, praticamente igual aos números de dezembro de 2016.

No campo da variação de preços gerais, a inflação medida pelo IPCA/IBGE ficou em 4,52%, sendo pressionada pelo aumento dos preços dos alimentos (14,09%), enquanto os serviços de saúde registraram aumento mais tímido (1,4%). Houve, contudo, aumento da ordem de 23,14% no IGP-M (índice que mede a variação de preços de bens, serviços e matérias-primas). Mas a recessão e o desemprego impediram que esses custos fossem repassados à maioria dos preços da economia.

No que diz respeito às taxas de juros, o Brasil experimentou novas reduções na taxa Selic ao longo do ano, tendo recuado de 4,5% ao ano, no final de 2019, para 2% ao ano em dezembro de 2020, com impacto nas receitas financeiras das operadoras de planos de saúde, que têm a maior parte de suas reservas aplicadas em ativos atrelados à taxa de juros básica.

Desempenho Econômico-Financeiro – Sem Efeitos da RN ANS 430 (Pró-forma)

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

O desempenho econômico abaixo apresenta os dados financeiros da CNU sem os efeitos da RN 430, vigente desde 2018, que exige a apresentação dos custos assistenciais decorrentes de intercâmbio habitual como redutores das contraprestações e dos custos assistenciais:

Desempenho econômico		
Ingressos Totais	R\$ 8,24 bi	+8,3 %
Sinistralidade	82,8%	-5,0 p.p.
Despesas Administrativas	5,6%	-0,2 p.p.
Resultado Financeiro	R\$ 28,4 mm	-64,2 %
Resultado Operacional	R\$ 341,1 mm	+146,8 %
Resultado Líquido	R\$ 520,2 mm	+91,8 %

Em 2020, os ingressos totais registraram alta de 8,3%, e somaram R\$ 8,24 bilhões – compostos pelas contraprestações de planos de saúde, receitas com coparticipações e de intercâmbio, montante que contempla as provisões dos reajustes de acordo com as determinações pela ANS, cuja cobrança foi permitida a partir de janeiro de 2021. Importante destacar que a relevância demonstrada pelo segmento de saúde suplementar no tratamento dos infectados pela Covid-19 levou à queda da inadimplência relativa no ano de 2020. A inadimplência se reduziu de 6,48%, em 2019, para 5,84% em 2020, o que refletiu a preocupação dos contratantes em estar aptos a utilizar a assistência à saúde em caso de contágio.

A maior participação no faturamento da cooperativa decorre de contratos de planos de saúde em pré-pagamento (62,7% do total), seguidos pelos contratos em custo operacional (15,2%), e das receitas de intercâmbio e de coparticipação (19,4% e 2,6%, respectivamente).

No ano, a carteira de beneficiários da CNU sofreu poucos impactos da paralisia econômica gerada pela pandemia de coronavírus. A carteira de clientes corporativos (acima de mil vidas), recuou 3,3% (-48,2 mil beneficiários), em razão da redução de vidas em contratos existentes, o que reflete a alta da taxa de desemprego no país. Já

os contratos PME e Adesão, favorecidos pelas praças de atuação direta da Central Nacional, foram em sentido contrário, e cresceram 63,5 mil e 21,1 mil beneficiários, respectivamente, ao passo que os contratos de licitação contribuíram com mais 36,5 mil vidas para a carteira total. Assim, o saldo líquido de vidas foi acrescido de 74,3 mil beneficiários, o que representa +4,3%, totalizando 1.787.924 beneficiários.

No campo dos custos assistenciais, a maturação das medidas implantadas pela CNU desde 2017, para controlar os custos assistenciais, como a negociação de tabelas de preços juntos aos prestadores; compra direta de OPME; diversificação e racionalização dos produtos, bem como a redução dos procedimentos eletivos provocada pela pandemia de coronavírus, fizeram com que a sinistralidade recuasse cinco pontos percentuais no ano, para 82,8% das contraprestações, o menor nível desde 2001. Ao longo de todo o ano, as equipes operacionais da Cooperativa Nacional Unimed monitoraram a ocupação dos leitos das redes prestadoras direta e indireta, com o intuito de assegurar a disponibilidade de vagas para o tratamento da Covid-19 a todos os beneficiários da CNU. Para tal, foi utilizado, inclusive, o transporte aéreo de pacientes residentes em localidades de alta ocupação de leitos, como ocorreu em Manaus.

No que tange às despesas administrativas, os desafios de 2020 demandaram forte atuação da Diretoria Executiva na racionalização dos gastos, o que gerou economia de R\$ 54,7 milhões em comparação ao orçamento do ano. Com isso, as despesas administrativas representaram 5,6% dos ingressos totais no ano, contra um orçamento de 5,99%, e um realizado de 5,8% em 2019.

Com os esforços despendidos pelos colaboradores, gestores, Diretoria Executiva, e Conselhos Fiscal e de Administração, o resultado operacional foi R\$ 341,1 milhões no ano, montante 146,8% maior do que o observado em 2019. No tocante ao resultado patrimonial, o saldo ficou em R\$ 231,8 milhões, impulsionado pela operação de parceria nos procedimentos oncológicos, pela qual a CNU se tornou acionista de prestadoras de serviços de atendimento oncológico nas praças de São Paulo, Brasília e Salvador.

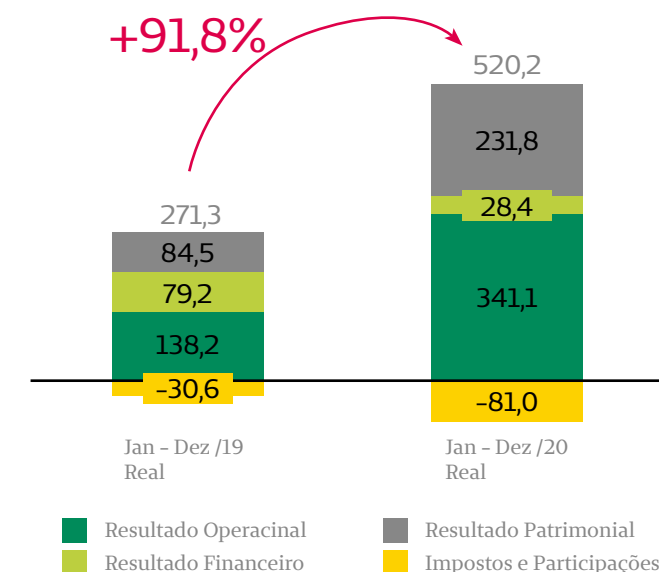
O mercado financeiro foi muito volátil ao longo do ano, o que elevou o risco de mercado dos ativos financeiros, e gerou forte oscilação na marcação a mercado dos preços dos ativos. Isso, aliado à queda da taxa de juros Selic (de 4,5%, no final de 2019, para 2% em dezembro de 2020), prejudicou as receitas financeiras da cooperativa nacional. O resultado financeiro se limitou a R\$ 28,4 milhões, ante R\$ 79,2 milhões no ano anterior. A carteira de ativos finan-



ceiros é composta por fundos de investimento dedicados ao segmento de saúde, bem como por títulos públicos e privados, com baixo nível de risco de crédito, classificados até o vencimento. Por esses ativos classificados até o vencimento, a CNU declara que tem capacidade financeira, e intenção de mantê-los até os respectivos vencimentos, pois os ativos com livre movimentação são suficientes para cumprir com as obrigações. Dispõe de aplicações com liquidez nos fundos dedicados ao setor de saúde suplementar.

O resultado líquido, sua vez, acumulou R\$ 520,2 milhões, valor que veio coroar o ano em que nos desafiamos, e no qual fomos reconhecidos como a melhor empresa de serviços de saúde do Brasil, pela Melhores & Maiores da revista Exame – mais importante ranking de negócios do país. Além disso, recebemos a melhor avaliação possível no rating da Standard & Poor's (AAA), devido à solidez financeira e sustentabilidade da CNU.

Composição do Resultado Líquido Em R\$ mm



O ativo total saltou para R\$ 3,1 bilhões, ao passo que o patrimônio líquido ficou em R\$ 1,5 bilhão. Com relação à margem de solvência (calculada com base no percentual de 20% da soma, dos últimos 12 meses, de 100% das contraprestações na modalidade de preço preestabelecido, e de 10% das contraprestações na modalidade de preço pós-estabelecido), a CNU registrou cobertura de 159,1%.

Desempenho Econômico-Financeiro – Com Efeitos da RN ANS 430

O desempenho econômico abaixo apresenta os dados financeiros da CNU com os efeitos da RN 430, vigente desde 2018, que classifica como redutor das contraprestações todo atendimento habitual de intercâmbio e mantém como custo assistencial somente aquele relacionado aos atendimentos eventuais de intercâmbio.

Desempenho econômico		
Ingressos Totais	R\$ 5,98 bi	+24,4%
Sinistralidade	76,9%	-5,1 p.p.

Levando-se em consideração os impactos da RN 430, da ANS, os ingressos totais cresceram 24,4%, e somaram R\$ 5,98 bilhões, favorecidos pela menor transferência de contraprestações para as singulares que atendem com habitualidade os beneficiários da CNU.

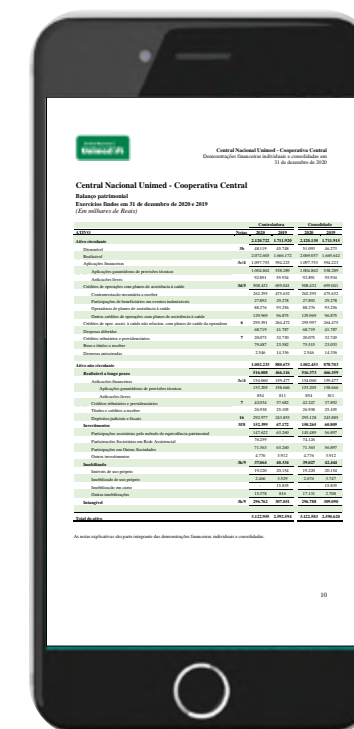
No que tange às despesas assistenciais, o montante sob responsabilidade da CNU ficou em R\$ 3,89 bilhões em 2020, o que representa sinistralidade de 76,9%, taxa 5,1 pontos percentuais abaixo da observada em 2019.

Com relação à margem de solvência (calculada com base no percentual de 20% da soma dos últimos 12 meses, de 100% das contraprestações na modalidade de preço preestabelecido, e de 10% das contraprestações na modalidade de preço pós-estabelecido), a CNU registrou cobertura de 159,1%.



Relatório de Demonstrações Financeiras

Clique aqui e confira a Demonstração Financeira de 2020





Anexos

Materialidade: temas, impactos e limites

102-47

Tema material	Aspectos e indicadores GRI relacionados	Descrição do indicador	Onde ocorre	Limite (interno e externo)	Correlação com ODS	Correlação com Princípios do Pacto Global
Desempenho Econômico	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Desempenho econômico da organização. Impactos econômicos indiretos na gestão dos processos internos da operadora e controles de sinistralidade que impactam diretamente as Unimed sócias, a rede de recursos de atendimento, clientes e fornecedores.	Interno (Matriz, Unidades de negócios e Sistema Unimed) Externo (Beneficiários, empresas clientes, fornecedores, médicos, prestadores e Colaboradores)	2,5,7,8,9	-
Presença no mercado	-	Evolução do número de clientes na carteira	Mercado onde a empresa está inserida	Interno (Matriz, Unidades de negócios e Sistema Unimed)	1,13	-
Transparência Preços e Coberturas	-	Número de não conformidade com a RN 285 Evolução do reajuste de preço dos planos e meios de divulgação	Mercado onde a empresa está inserida	Interno (Matriz) e Externo (Beneficiários, empresas clientes, prestadores)	16, 17	-
Uso Consciente do Plano	-	Percentual de implantação de comitês de saúde nas empresas	Mercado onde a empresa está inserida	Interno (Matriz, Unidades de negócios) Externo (Beneficiários, empresas clientes)	12	8
Remuneração	-	Índice de reajuste aplicado na rede direta ou Remuneração por performance	Mercado onde a empresa está inserida	Interno (Matriz) Externo (médicos, prestadores)	1, 8, 10	-
Comunicação e relacionamento com as Sócias	-	Ações de comunicação e relacionamento com as Sócias	Mercado onde a empresa está inserida	Interno (Matriz, Unidades de negócios e Sistema Unimed) Externo (Beneficiários, empresas clientes, médicos, prestadores)	-	-
Inovação	-	Número de inovações no ano (Processos, produtos, serviços)	Unidades administrativas, fornecedores de serviços administrativos e de saúde.	Interno (Matriz, Unidades de negócios e Sistema Unimed) Externo (Beneficiários, empresas clientes, fornecedores, médicos, prestadores e Colaboradores)	9	9
Gestão da Marca: Reputação	-	Índice de percepção da marca	Mercado onde a empresa está inserida	Interno (Matriz, Unidades de negócios e Sistema Unimed)	16	-
Compliance	205-1, 205-2, 205-3	Informações sobre os impactos de uma organização relacionados à corrupção e como ela as gerencia.	Avaliação de riscos de corrupção em operações que envolvam todas as partes interessadas da operadora. Colaboradores, clientes, fornecedores e Unimed sócias.	Interno (Matriz, Unidades de negócios e Sistema Unimed) Externo (Beneficiários, empresas clientes, fornecedores, médicos, prestadores e Colaboradores)	16, 17	10

Tema material	Aspectos e indicadores GRI relacionados	Descrição do indicador	Onde ocorre	Limite (interno e externo)	Correlação com ODS	Correlação com Princípios do Pacto Global
Eficiência Operacional	-	Índice de eficiência das despesas administrativas (PE)	Unidades administrativas, fornecedores de serviços administrativos e de saúde.	Interno (Matriz, Unidades de negócios) Externo (Beneficiários, empresas clientes, fornecedores, médicos, prestadores e Colaboradores)	12	-
Materiais	301-1, 301-2	Impactos de uma organização relacionados aos materiais e como ela os gerencia.	Unidades administrativas, fornecedores de serviços administrativos e de saúde.	Interno (Matriz, Unidades de negócios) Externo (fornecedores)	8, 12	8, 9
Energia	302-1, 302-3, 302-4	Impactos de uma organização relacionados à energia e como ela os gerencia.	Unidades administrativas	Interno (Matriz, Unidades de negócios)	7, 12, 13	8, 9
Água	303-1	Impactos de uma organização relacionados à água e como ela os gerencia.	Unidades administrativas, fornecedores de serviços administrativos e de saúde.	Interno (Matriz, Unidades de negócios)	6	8, 9
Mudança Climática/Emissões	305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5	Emissões diretas, indiretas e outras emissões de Gases Efeito Estufa	Impactos na sociedade.	Interno (Matriz, Unidades de negócios) Externo (Beneficiários, empresas clientes)	3,12,13, 14,15	8
Efluentes e resíduos	306-2	Inclui os descartes de água; a geração, o tratamento e a disposição de resíduos; e vazamentos de produtos químicos, óleos, combustíveis e outras substâncias."	Impactos na sociedade.	Interno (Matriz, Unidades de negócios)	3, 5, 12	8
Geração de emprego/renda e Engajamento do Colaborador	401-1	Abordagem da organização em relação ao emprego ou a criação de emprego, ou seja, o enfoque para contratação, recrutamento, retenção e práticas relacionadas, assim como as condições de trabalho que ela fornece.	Colaboradores CLT, temporários, estagiários e aprendizes.	Interno (Matriz, Unidades de negócios, Colaboradores)	5, 8	-
Saúde e Segurança no Trabalho	403-1, 403-2	O direito a um local de trabalho saudável e seguro é reconhecido como um direito humano e é abordado de várias formas em instrumentos internacionais de referência.	Colaboradores CLT, temporários, estagiários e aprendizes.	Interno (Matriz, Unidades de negócios e Colaboradores) Externo (Beneficiários, empresas clientes)	3, 8	3
Treinamento	404-1, 404-2, 404-3	Impactos de uma organização relacionados ao treinamento e à educação e como ela os gerencia.	Colaboradores CLT, temporários, estagiários e aprendizes.	Interno (Matriz, Unidades de negócios, Colaboradores)	4, 5, 8	-
Diversidade e Igualdade de Oportunidades	405-1, 405-2	Trata da abordagem da organização sobre o tema diversidade e igualdade de oportunidades no trabalho	Colaboradores CLT, temporários, estagiários e aprendizes.	Interno (Matriz, Unidades de negócios, Colaboradores)	5, 8, 10	3, 6
Não Discriminação	406-1	Impactos de uma organização relacionados à discriminação e como elas os gerencia.	Público Interno ou partes interessadas externas	Interno (Matriz, Unidades de negócios, Colaboradores) Externo (Beneficiários)	5, 8	2

Tema material	Aspectos e indicadores GRI relacionados	Descrição do indicador	Onde ocorre	Limite (interno e externo)	Correlação com ODS	Correlação com Princípios do Pacto Global
Trabalho Infantil/ Trabalho Escravo	408-1, 409-1	Impactos de uma organização relacionados ao trabalho infantil e como ela os gerencia.	Colaboradores CLT, temporários, estagiários e aprendizes. fornecedores de serviços administrativos e de saúde.	Interno (Matriz, Unidades de negócios) Externo (Fornecedores)	8, 16	2, 5
Avaliação de Direitos Humanos	412-3	O padrão internacional que estabelece expectativas de conduta responsável por parte das organizações no que diz respeito aos direitos humanos.	Público Interno ou partes interessadas externas	Interno (Matriz, Unidades de negócios) Externo (Beneficiários, empresas clientes, médicos, prestadores)	3, 5, 8	1, 2
Investimento Social e Cultural	413-1	Impactos de uma organização relacionados a comunidades locais e como ela os gerencia.	Comunidades impactadas pela instalação ou fechamento de novas unidades de negócios. Impactos na rede de serviços de saúde. UnimedS sócias.	Interno (Matriz) Externo (Beneficiários, empresas clientes, sociedade)	11	1
Acesso a saúde	-	Gerenciamento do acesso a saúde de seus públicos	Público Interno ou partes interessadas externas	Externo (Beneficiários, empresas clientes, sociedade)	1, 3, 5, 8	1
Prevenção e Promoção da Saúde	-	Número de participantes nos programas de gestão da saúde	Público Interno ou partes interessadas externas	Externo (Beneficiários, empresas clientes, sociedade)	3	1
Saúde e Segurança do cliente e Qualificação dos prestadores"	416-1, 416-2	Esforços sistemáticos da organização para abordar a saúde e segurança ao longo do ciclo de vida do serviço ou produto e o cumprimento de regulamentos e códigos voluntários de saúde e segurança dos clientes.	Colaboradores, clientes, prestadores de serviços de saúde, fornecedores e UnimedS sócias.	Interno (Matriz, Unidades de negócios) Externo (Beneficiários, empresas clientes, médicos, prestadores)	12	-
Judicialização da Saúde	-	Índice de Ações Judiciais x Quantidade de Vidas	Público Interno ou partes interessadas externas	Interno (Matriz, Unidades de negócios) Externo (Beneficiários, empresas clientes, médicos, prestadores)	16	
Satisfação do Cliente	-	Índice de satisfação de cliente	Público Interno ou partes interessadas externas	Interno (Matriz, Unidades de negócios) Externo (Beneficiários, empresas clientes, médicos, prestadores)	-	-
Privacidade do Cliente	418-1	"Perda de dados de clientes e violações da privacidade do cliente. Estes podem resultar de não conformidade com leis, regulamentos e/ou outros padrões voluntários existentes relativos à proteção da privacidade do cliente."	Público Interno ou partes interessadas externas	Interno (Matriz, Unidades de negócios) Externo (Beneficiários, empresas clientes, médicos, prestadores)	16	-

Sumário GRI

102-55

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI 101 – Fundamentos 2016	Não possui divulgações	-	-	-	-

DIVULGAÇÕES GERAIS

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI 102: Divulgações Gerais 2016	102-1 Nome da organização	11	-	-	-
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	15, 31	-	-	-
	102-3 Localização da sede	13	-	-	-
	102-4 Localização das operações	11	-	-	-
	102-5 Propriedade e forma jurídica	22 – 23	-	-	-
	102-6 Mercados atendidos	15, 31	-	-	-
	102-7 Porte da organização	12	-	-	-
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	14	-	-	1, 6
	102-9 Cadeia de fornecedores	51 – 52, 58	-	-	-
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	4	-	-	-
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	19	-	-	-
	102-12 Iniciativas externas	30	-	-	-
	102-13 Participação em associações	30	-	-	-

ESTRATÉGIA					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI 102: Divulgações Gerais 2016	102-14 Declaração do decisor mais graduado da organização	4	-	-	-
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	4	-	-	-
ÉTICA E INTEGRIDADE					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI 102: Divulgações Gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	11, 28	-	-	7, 10
	102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	28	-	-	7, 10
GOVERNANÇA					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI 102: Divulgações Gerais 2016	102-18 Estrutura de governança	24 – 27	-	-	-
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e de seus comitês	22 – 23	-	-	-
	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança	22 – 23	-	-	-
	102-24 Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	22 – 23	-	-	-
	102-32 Papel do mais alto órgão de governança no relatório de sustentabilidade	6	-	-	-

Engajamento das Partes Interessadas					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI 102: Divulgações Gerais 2016	102-40 Lista de partes interessadas	7 – 8	–	–	–
	102-41 Acordos de negociação coletiva	44	–	–	–
	102-42 Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	7 – 8	–	–	–
	102-43 Abordagem para o engajamento das partes interessadas	7 – 8	–	–	–
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	7 – 9	–	–	–
Práticas de Relato					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI 102: Divulgações Gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	6	–	–	–
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	7 – 8	–	–	–
	102-47 Lista de tópicos materiais	9, 86 – 88	–	–	–
	102-48 Reformulação de informações	6	–	–	–
	102-49 Alterações em escopo e limites	6	–	–	–
	102-50 Período coberto pelo relatório	6	–	–	–
	102-51 Data do último relatório	6	–	–	–
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	6	–	–	–
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	6	–	–	–
	102-54 Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	6	–	–	–
	102-55 Sumário de conteúdo GRI	89 – 93	–	–	–
	102-56 Verificação externa	6, 105 – 108	–	–	–

Tópicos Materiais					
Desempenho Econômico					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	82 – 84, 86	–	–	–
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	82 – 84	–	–	–
	103-3 Avaliação da forma de gestão	82 – 84	–	–	–
GRI: 201 Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	82 – 84	–	2, 5, 7, 8, 9	–
Anticorrupção					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	28 – 29, 86	–	–	–
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	28 – 29	–	–	–
	103-3 Avaliação da forma de gestão	28 – 29	–	–	–
GRI: 205 Anticorrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	28	–	16, 17	10
	205-2 Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	28	–	16, 17	10
	205-3 Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	29	–	16, 17	10
Materiais					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	73 – 74, 87	–	–	–
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	73 – 74	–	–	–
GRI: 301 Materiais 2016	301-1 Materiais usados por peso ou volume	73 – 74	–	8, 12	8, 9
	301-2 Materiais provenientes de reciclagem	73 – 74	–	8, 12	8, 9

ENERGIA					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	78, 87	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	78	-	-	-
GRI: 302 Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	78	-	7, 12, 13	8, 9
	302-3 Intensidade energética	78	-	7, 12, 13	8, 9
	302-4 Redução do consumo de energia	78	-	7, 12, 13	8, 9
ÁGUA					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	79, 87	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	79	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	79	-	-	-
GRI: 303 Água 2016	303-1 Consumo de água por fonte	79	-	6	8, 9
EMISSIONES					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	76 - 77, 87	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	76 - 77	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	76 -77	-	-	-
GRI: 305 Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	76	-	3, 12, 13, 14, 15	8
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)	76	-	3, 12, 13, 14, 15	8
	305-3 – Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	76	-	3, 12, 13, 14, 15	8
	305-4 – Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	76	-	3, 12, 13, 14, 15	8
	305-5 – Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	76	-	3, 12, 13, 14, 15	8

EFLUENTES E RESÍDUOS					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	75, 87	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	75	-	-	-
GRI: 306 Efluentes e Resíduos 2016	306-2 Resíduos por tipo e método de disposição	75	-	3, 5, 12	8
EMPREGO					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	38, 43 - 44, 87	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	38, 43 - 44	-	-	-
GRI: 401 Emprego 2016	401-1 Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	38	-	5, 8	-
	401-2 Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	43 - 44	-	5, 8	-
	401-3 Licença maternidade/paternidade	44	-	5, 8	-
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	44 - 45, 87	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	44 - 45	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	44 - 45	-	-	-
GRI: 403 Saúde e Segurança no Trabalho 2016	403-1 Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos	45	-	3, 8	3
	403-2 Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	45	-	3, 8	3
	403-4 Tópicos de saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	44	-	-	-

TREINAMENTO E EDUCAÇÃO					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	46 – 50, 87	–	–	–
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	46 – 50	–	–	–
	103-3 Avaliação da forma de gestão	46 – 50	–	–	–
GRI: 404 Treinamento e Educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano, por empregado	46	–	4, 5, 8	–
	404-2 Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	47 – 48	–	4, 5, 8	–
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	49 – 50	–	4, 5, 8	–
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	39 – 42, 87	–	–	–
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	39 – 42	–	–	–
	103-3 Avaliação da forma de gestão	39 – 42	–	–	–
GRI: 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	39 – 42	–	5, 8	–
	405-2 Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens	42	–	5, 8	–
NÃO DISCRIMINAÇÃO					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	29, 87	–	–	–
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	29	–	–	–
	103-3 Avaliação da forma de gestão	29	–	–	–
GRI: 406 Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	29	–	5, 8	2

TRABALHO INFANTIL					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	28, 88	–	–	–
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	28	–	–	–
	103-3 Avaliação da forma de gestão	28	–	–	–
GRI: 408 Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	28	–	8, 16	2, 5
TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO A ESCRAVO					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	28, 88	–	–	–
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	28	–	–	–
	103-3 Avaliação da forma de gestão	28	–	–	–
GRI: 409 Trabalho Forçado ou Análogo a Escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório	28	–	8, 16	2, 5
AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	28, 88	–	–	–
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	28	–	–	–
	103-3 Avaliação da forma de gestão	28	–	–	–
GRI: 412 Avaliação em Direitos Humanos 2016	412-3 Acordos e contratos de investimento significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliações de direitos humanos	28	–	–	–

COMUNIDADES LOCAIS					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	65 – 71, 88	–	–	–
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	65 – 71	–	–	–
	103-3 Avaliação da forma de gestão	65 – 71	–	–	–
GRI: 413 Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	65 – 71	–	11	1
SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	18-20, 52, 59-61, 88	–	–	–
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	18 – 20, 52, 59 – 61	–	–	–
	103-3 Avaliação da forma de gestão	18 – 20, 52, 59 – 61	–	–	–
GRI: 416 Saúde e Segurança do Cliente	416-1 Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	18 – 19, 52, 59 – 61	–	12	–
	416-2 Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	20, 60 – 61	–	12	–
PRIVACIDADE DO CLIENTE					
GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	Princípios do Pacto Global
GRI: 103 Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	29, 88	–	–	–
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	29	–	–	–
	103-3 Avaliação da forma de gestão	29	–	–	–
GRI: 418 Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	29	–	16	–

Balanco Social

Anual das Cooperativas

1 - Dados Unimed

Razão Social: CENTRAL NACIONAL UNIMED		Ramo de atividade: <input checked="" type="checkbox"/> Saúde	
Data de fundação: 20/08/1998		CNPJ: 2.812.468.0001-06	
Tempo de existência: 22 anos		Atuação da cooperativa: <input type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/> Regional <input checked="" type="checkbox"/> Nacional	
Responsável preenchimento formulário: Contabilidade e Sustentabilidade		Telefone para contato: (11) 3268-7786	
E-mail responsável:	jeferson.correa@centralnacionalunimed.com.br		
	larissa.errerias@centralnacionalunimed.com.br		
	wagner.santos@centralnacionalunimed.com.br		
Tipo de Unimed: Central (Nacional Unimed / Serviços)		Federação/Confederação: 865	
Selecione os recursos próprios (filiais) conforme critério contábil, consolidados neste relatório:			
Quantidade Hospital:	0		
Quantidade Farmácia:	0		
Quantidade Pronto Atendimento:	0		
Quantidade Laboratório:	0		
Quantidade Posto de Coleta:	0		
Quantidade Centro de Diagnóstico:	0		
Quantidade Ótica:	0		
Outros (Descrever e informar quantidade):	11 unidades		
Total de Beneficiários:	1.787.924		
Este ano o Balanço Social da Unimed terá relatório de auditoria independente?	Sim, KPMG		

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2020				2019			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
2.1 - No de pessoas na Unimed (em 31/12)	0	329	1692	2021	0	323	1710	2033
2.2 - Nº de admissões durante o período	0	6	255	261	0	1	778	779
2.3 - Nº de saídas e demissões durante o período	0	0	273	273	0	4	413	417
2.4 - Índice de rotatividade por substituição (turnover)			15,56	15,56			44,28	44,28
2.5 - Nº de estagiários no período			2	2			6	6
2.5.1 - Nº de estagiários efetivados no período			0	0			0	0
2.6 - Nº de Aprendizizes			32	32			33	33
2.7 - Nº de trabalhadores terceirizados			140	140			20	20
2.8 - Nº de trabalhadores com contrato temporário			10	10			44	44
2.9 - Nº de homens que trabalham na Unimed	0		405	405	0		420	420
2.10 - Nº de mulheres que trabalham na Unimed	0		1287	1287	0		1290	1290
2.11 - Nº de branco(a)s que trabalham na Unimed	0		1122	1122	0		1133	1133
2.12 - Nº de negro(a)s que trabalham na Unimed	0		568	568	0		575	575
2.13 - Nº de indígenas que trabalham na Unimed	0		2	2	0		2	2
2.14 - Nº de pessoas com deficiência	0		27	27	0		28	28
2.15 - Nº total de membros do Conselho de Administração	0	23		23	0	18		18
2.15.1 - Nº total de mulheres no Conselho de Administração	0	1		1	0	1		1
2.15.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho de Administração	0	1		1	0	1		1

	2020				2019			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
2.16 – N° total de membros do Conselho Fiscal	0	6		6	0	6		6
2.16.1 – N° total de mulheres no Conselho Fiscal	0	0		0	0	0		0
2.16.2 – N° total de negros e indígenas no Conselho Fiscal	0	0		0	0	0		0
2.17 – N° total de membros da Diretoria Executiva	0	5		5	0	5		5
2.17.1 – N° total de mulheres na Diretoria Executiva	0	0		0	0	0		0
2.17.2 – N° total de negros e indígenas no Diretoria Executiva	0	0		0	0	0		0
2.18 – N° de homens cooperados em função administrativas e/ou na diretoria	0	5		5	0	6		6
2.19 – N° de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretoria	0	0		0	0	0		0
2.20 – N° de negro(a)s indígenas cooperados em funções administrativas e/ou diretoria	0	0		0	0	0		0
2.21 – Faixa etária dos colaboradores			1692	1692			1710	1710
2.21.1 – Até 18 anos			20	20			19	19
2.21.2 – De 19 a 24 anos			76	76			101	101
2.21.3 – De 25 a 29 anos			188	188			193	193
2.21.4 – De 30 a 45 anos			1091	1091			1116	1116
2.21.5 – De 46 a 59 anos			298	298			263	263
2.21.6 – A partir de 60 anos			19	19			18	18
2.22 – N° de pessoas nas categorias profissionais de trabalho			1692	1692			1704	1704

	2020				2019			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
2.22.1 – Gestão			183	183			163	163
2.22.2 – Técnico			890	890			885	885
2.22.3 – Operacional			609	609			642	642
2.22.4 – Apoio			10	10			14	14
2.23 – Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero			6.651,31	6.651,31			6.453,71	6.453,71
2.23.1- Remuneração média Gestão			15.589,24	15.589,24			15.283,43	15.283,43
2.23.1.1 – Remuneração média de Homens			18.280,91	18.280,91			17.952,06	17.952,06
2.23.1.2 – Remuneração média de Mulheres			13.843,29	13.843,29			13.467,66	13.467,66
2.23.2- Remuneração média Técnico			6.120,39	6.120,39			5.879,60	5.879,60
2.23.2.1 – Remuneração média de Homens			6.912,12	6.912,12			6.773,20	6.773,20
2.23.2.2 – Remuneração média de Mulheres			5.833,04	5.833,04			5.539,44	5.539,44
2.23.3 – Remuneração média Operacional			2.060,93	2.060,93			1.966,91	1.966,91
2.23.3.1 – Remuneração média de Homens			2.065,93	2.065,93			2.105,10	2.105,10
2.23.3.2 – Remuneração média de Mulheres			2.060,03	2.060,03			1.940,19	1.940,19
2.23.4 – Remuneração média Apoio			2.834,68	2.834,68			2.684,89	2.684,89
2.23.4.1 – Remuneração média de Homens			4.093,84	4.093,84			3.845,40	3.845,40
2.23.4.2 – Remuneração média de Mulheres			2.295,04	2.295,04			2.040,16	2.040,16
2.24 – Remuneração média por categoria profissional de trabalho por raça			4.596,35	4.596,35			4.302,46	4.302,46
2.24.1- Remuneração média dos brancos			6.434,12	6.434,12			6.019,11	6.019,11
2.24.1.1 – Gestão			16.740,64	16.740,64			16.257,37	16.257,37
2.24.1.2 – Técnico			6.317,22	6.317,22			6.053,38	6.053,38
2.24.1.3 – Operacional			2.141,27	2.141,27			2.074,00	2.074,00

	2020				2019			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
2.24.1.4 – Apoio			2.642,86	2.642,86			2.683,54	2.683,54
2.24.2 – Remuneração média dos negros			4.151,29	4.151,29			3.792,96	3.792,96
2.24.2.1 – Gestão			11.195,73	11.195,73			11.136,35	11.136,35
2.24.2.2 – Técnico			5.602,31	5.602,31			5.396,32	5.396,32
2.24.2.3 – Operacional			1.969,25	1.969,25			1.846,89	1.846,89
2.24.2.4 – Apoio			2.962,57	2.962,57			2.685,64	2.685,64
2.24.3 – Remuneração média dos indígenas			3.203,65	3.203,65			3.095,32	3.095,32
2.24.3.1 – Gestão			0,00	0,00			0,00	0,00
2.24.3.2 – Técnico			4.859,19	4.859,19			4.694,87	4.694,87
2.24.3.3 – Operacional			1.548,11	1.548,11			1.495,76	1.495,76
2.24.3.4 – Apoio			0,00	0,00			0,00	0,00
2.25 – % de negros na trajetória de gestão (chefias)			21,00	21,00			19,02	19,02
2.26 – % de indígenas na trajetória de gestão (chefias)			0,00	0,00			0,00	0,00
2.27 – % de mulheres na trajetória de gestão (chefias)			61,00	61,00			59,51	59,51
2.28 – Nº de colaboradores por Escolaridade			1692	1692			1710	1710
2.28.1 – Não alfabetizados			0	0			0	0
2.28.2 – Ensino fundamental incompleto			1	1			2	2
2.28.3 – Ensino fundamental completo			6	6			8	8
2.28.4 – Ensino médio completo			484	484			520	520
2.28.5 – Ensino técnico completo			0	0			0	0
2.28.6 – Ensino superior completo			875	875			842	842
2.28.7 – Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo			319	319			329	329

	2020				2019			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
2.28.8 – Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo			7	7			9	9
2.28.9 – Pós-doutorado			0	0			0	0
2.29 – A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior(supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores(as)?			33	33			45	45
" 2.29.1 – Educação básica (Nº de beneficiados)	..		0	0			0	0
2.29.2 – Ensino Médio (Nº de beneficiados)			0	0			0	0
2.29.3 – Ensino Superior (Nº de beneficiados)			33	33			45	45
2.30 – Nº total de acidentes de trabalho			6	6			28	28
2.30.1 – Nº de acidente de trajeto			5	5			22	22
2.30.2 – Nº de acidentes na atividade fim			1	1			6	6
2.31 – Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho	<input type="checkbox"/>	Não			<input type="checkbox"/>	Não		
	<input checked="" type="checkbox"/>	Organização de comissões			<input checked="" type="checkbox"/>	Organização de comissões		
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, fornecendo equipamento			<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, fornecendo equipamento		
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, realizando campanhas e capacitações			<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, realizando campanhas e capacitações		
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, programas de medicina preventiva			<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, programas de medicina preventiva		
	<input type="checkbox"/>	Outras:			<input type="checkbox"/>	Outras:		

3 - Indicadores de organização e gestão	2020	2019
3.1 - Valor (R\$ mil) da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	158.045.304,02	18.758.448,61
3.2 - Valor (R\$ mil) da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	36.181,95	0,21
3.3 - Valor (R\$ mil) da maior remuneração paga ao(à) administrador(a)		
3.4 - Valor (R\$ mil) da menor remuneração paga ao(à) administrador(a)		
3.5 - Valor (R\$ mil) do maior remuneração paga ao(à) empregado(a)	73.825,80	71.329,28
3.6 - Valor (R\$ mil) do menor remuneração paga ao(à) empregado(a)	1.207,55	1.223,80
3.7 - Destino das sobras	<input type="checkbox"/> Aumento de capital	<input type="checkbox"/> Aumento de capital
	<input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os cooperados(as)/cooperativas/sócios	<input type="checkbox"/> Distribuição entre os cooperados(as)/cooperativas/sócios
	<input checked="" type="checkbox"/> Fundos	<input checked="" type="checkbox"/> Fundos
	<input type="checkbox"/> Não foram distribuídos sobras no período	<input type="checkbox"/> Não foram distribuídos sobras no período
3.8 - Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES/FATES)	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES/FATES)
	<input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal	<input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros: Reserva de Contingência	<input checked="" type="checkbox"/> Outros: Reserva de Contingência
3.9 - % Frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)/cooperativas/sócios ocorridas no período	19,00	21,67

3 - Indicadores de organização e gestão	2020	2019
3.10 - Assuntos/Pauta submetidos à assembleia	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios
	<input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas	<input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas
	<input type="checkbox"/> Investimentos	<input type="checkbox"/> Investimentos
	<input type="checkbox"/> Liquidação	<input type="checkbox"/> Liquidação
	<input type="checkbox"/> Novos produtos/serviços	<input type="checkbox"/> Novos produtos/serviços
	<input type="checkbox"/> Pagamento de credores	<input type="checkbox"/> Pagamento de credores
	<input type="checkbox"/> Reforma Estatuto	<input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto
3.11 - Outros órgãos sociais existentes na Unimed	<input checked="" type="checkbox"/> Outros: Eleição dos membros do Conselho Fiscal, Conselho de Administração, Aprovação do Plano de Metas da CNU e Prestação de contas da administração.	<input checked="" type="checkbox"/> Outros
	<input type="checkbox"/> Comitê Educativo	<input type="checkbox"/> Comitê educativo
	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê de auditoria e riscos	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê de auditoria e riscos
	<input type="checkbox"/> Conselho técnico	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico
	<input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva	<input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva
	<input type="checkbox"/> Conselho de especialidades	<input type="checkbox"/> Conselho de especialidades
	<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Outros
3.12 - Renovação dos cargos diretivos (conselho), no período	<input type="checkbox"/> 1/3	<input type="checkbox"/> 1/3
	<input type="checkbox"/> 2/3	<input type="checkbox"/> 2/3
	<input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação	<input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação
	<input type="checkbox"/> Total	<input type="checkbox"/> Total
	<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Outros
	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo
3.13 - Os 3 Critérios principais para admissão de novo(s) cooperados(as)/cooperativas/sócios	<input type="checkbox"/> Critério Técnico	<input type="checkbox"/> Critério Técnico
	<input type="checkbox"/> Experiência - prática	<input type="checkbox"/> Experiência - prática
	<input type="checkbox"/> Reside na área de atuação	<input type="checkbox"/> Reside na área de atuação
	<input type="checkbox"/> Demanda por especialidade	<input type="checkbox"/> Demanda por especialidade
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros: Interesse da Cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/> Outros: Interesse da Cooperativa

3.10 - Outros: Eleição dos membros do Conselho Fiscal e de membro do Conselho de Administração; Definição da remuneração dos membros da Diretoria e das Cédulas de Presença para os membros do Conselho Fiscal e do Conselho de Administração; Aprovação do Plano de Metas da CNU para o exercício de 2020.

3 - Indicadores de organização e gestão	2020	2019
3.14 – Espaços de representação do cooperativismo em que a Unimed atua	<input type="checkbox"/> ACI – Aliança Internacional do Cooperativismo	<input checked="" type="checkbox"/> ACI – Aliança Internacional do Cooperativismo
	<input checked="" type="checkbox"/> OCB – Organização das Cooperativas Brasileiras	<input checked="" type="checkbox"/> OCB – Organização das Cooperativas Brasileiras
	<input checked="" type="checkbox"/> OCEs – Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado	<input checked="" type="checkbox"/> OCEs – Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado
	<input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP – Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo	<input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP – Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo
	<input checked="" type="checkbox"/> Central Nacional UNIMED/Federação	<input checked="" type="checkbox"/> Central Nacional UNIMED/Federação
	<input checked="" type="checkbox"/> Confederação UNIMED	<input checked="" type="checkbox"/> Confederação UNIMED
	<input checked="" type="checkbox"/> Fundação UNIMED	<input checked="" type="checkbox"/> Fundação UNIMED
	<input type="checkbox"/> Instituto UNIMED	<input type="checkbox"/> Instituto UNIMED
	<input type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> Outro
	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
3.15 – A Unimed apoia a organização de outros empreendimentos de outras cooperativas	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria
	<input type="checkbox"/> Contratando serviços e parcerias	<input type="checkbox"/> Contratando serviços e parcerias
	<input type="checkbox"/> Outros apoios	<input type="checkbox"/> Outros apoios
	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
3.16 – Principal fonte de crédito	<input checked="" type="checkbox"/> Bancos / Financeiras	<input checked="" type="checkbox"/> Bancos / Financeiras
	<input type="checkbox"/> BNDES	<input type="checkbox"/> BNDES
	<input type="checkbox"/> Cooperados / Cooperativas (sócios)	<input type="checkbox"/> Cooperados / Cooperativas (sócios)
	<input type="checkbox"/> Fornecedores diversos	<input type="checkbox"/> Fornecedores diversos
	<input type="checkbox"/> Governo	<input type="checkbox"/> Governo
	<input type="checkbox"/> Intercâmbio	<input type="checkbox"/> Intercâmbio
	<input type="checkbox"/> Unicred	<input type="checkbox"/> Unicred
	<input type="checkbox"/> Outras cooperativas de crédito	<input type="checkbox"/> Outras cooperativas de crédito
	<input type="checkbox"/> Rede credenciada	<input type="checkbox"/> Rede credenciada
	<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Outros

3 - Indicadores de organização e gestão	2020	2019
3.17 – A participação de cooperado(a)s/ cooperativas/sócios no planejamento da Unimed	<input type="checkbox"/> Não ocorre	<input type="checkbox"/> Não ocorre
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, por meio da aprovação em assembleia	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, por meio da aprovação em assembleia
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc)	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc)
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho
3.18 – A Unimed costuma consultar o(a)s cooperado(a)s/ cooperativas/sócio(a)s para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida
	<input type="checkbox"/> Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução	<input type="checkbox"/> Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução
3.19 – A Unimed possui Conselho Consultivo com membros não cooperados, subordinado ao Conselho de Administração	<input checked="" type="checkbox"/> Não	<input checked="" type="checkbox"/> Não
	<input type="checkbox"/> Não, mas pretende implantar em 20	<input type="checkbox"/> Não, mas pretende implantar em 20
	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Sim
3.20 – A Unimed tem previsão para segregar Conselho de Administração e Diretoria, com cooperado(a)s diferentes nas Presidências: do Conselho e da Diretoria	<input type="checkbox"/> Não	<input checked="" type="checkbox"/> Não
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, em 20	<input type="checkbox"/> Sim, em 20
	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
3.21 – A gestão de risco da Unimed leva em consideração, os seguintes riscos:	<input checked="" type="checkbox"/> Crédito	<input checked="" type="checkbox"/> Crédito
	<input checked="" type="checkbox"/> Financeiro	<input checked="" type="checkbox"/> Financeiro
	<input checked="" type="checkbox"/> Estratégico	<input checked="" type="checkbox"/> Estratégico
	<input type="checkbox"/> Cambial	<input type="checkbox"/> Cambial
	<input checked="" type="checkbox"/> Fiscal	<input checked="" type="checkbox"/> Fiscal
	<input checked="" type="checkbox"/> Trabalhista	<input checked="" type="checkbox"/> Trabalhista
	<input checked="" type="checkbox"/> Reputacional	<input checked="" type="checkbox"/> Reputacional
	<input checked="" type="checkbox"/> Comunitário	<input checked="" type="checkbox"/> Comunitário
	<input checked="" type="checkbox"/> Operacional	<input checked="" type="checkbox"/> Operacional
	<input checked="" type="checkbox"/> Ambiental	<input checked="" type="checkbox"/> Ambiental
3.22 – A Unimed tem partes relacionadas	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input type="checkbox"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	<input type="checkbox"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto

3 - Indicadores de organização e gestão	2020		2019	
3.23 - A Unimed tem Código de Conduta implantado	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	Não
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim
3.24 - Em caso positivo, existe um canal de denúncias relativo ao Código de Conduta?	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	Não
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, Quais: Canal Interno e Externo - Empresa terceirizada	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, Quais: Canal interno e externo - Empresa terceirizada
3.25 - A Unimed tem um comitê para tratar de denúncias/questões relativas ao Código de Conduta	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	Não
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim
3.26 - Número de casos de discriminação? Em caso positivo descrever as medidas tomadas em Nota Explicativa	0		0	

4 - Indicadores econômicos (em R\$)	2020	2019
4.1 - Ingressos e Receitas Brutas	5.286.507.012,88	4.683.066.637,92
4.2 - Ingressos/Receitas Repassadas	2.294.206.429,55	2.727.665.301,70
4.3 - Receitas sobre aplicações financeiras	69.699.835,80	60.111.434,85
4.4 - Total das dívidas	1.610.047.305,56	1.596.844.820,43
4.5 - Patrimônio da Unimed	3.122.954.771,13	2.592.594.098,71
4.6 - Patrimônio de terceiros	234.026.294,71	196.768.901,69
4.7 - Impostos e contribuições	234.026.294,71	196.768.901,69
4.8 - Remuneração dos(as) cooperado(a)s/ cooperativas/sócio(a)s - não inclui benefícios	0,00	0,00
4.9 - Sobras ou perdas do exercício	260.139.206,55	230.582.565,51
4.10 - Valor de capital para ingresso na Unimed	10.000,00	3.000,00

4 - Indicadores econômicos (em R\$)	2020		2019	
4.11 - Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	230.401.957,48		224.385.600,94	
4.11.1 -- Diretores e Conselheiros	9.481.845,43		11.666.780,22	
4.11.2 -- Empregados	214.716.862,00		205.718.904,19	
4.11.3 -- Jovens Aprendizizes	655.785,18		145.765,56	
4.11.4 -- Estagiários	118.199,25		88.687,03	
4.11.5 -- Trabalhadores terceirizados	3.684.288,19		1.359.913,85	
4.11.6 -- Trabalhadores com contrato temporário	1.744.977,43		5.405.550,09	
4.12 - INSS retido sobre produção cooperados/ cooperativas/sócios	0,00		0,00	
4.13 - IR retido sobre produção cooperados/ cooperativas/sócios	0,00		0,00	
4.14 - Fundos	260.105.801,68		40.691.040,97	
4.15 - Atendimento de intercâmbio prestado por outras Unimeds	1.291.625.549,90		1.294.623.129,70	
4.16 - Venda para outras Cooperativas, exceto Unimed	46.285.605,88		26.234.942,72	
4.17 - Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis	<input type="checkbox"/>	Não disponibiliza	<input type="checkbox"/>	Não disponibiliza
	<input checked="" type="checkbox"/>	No website da unimed	<input checked="" type="checkbox"/>	No website da unimed
	<input checked="" type="checkbox"/>	Publicado no jornal da área de atuação	<input checked="" type="checkbox"/>	Publicado no jornal da área de atuação
	<input checked="" type="checkbox"/>	Impresso, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos	<input checked="" type="checkbox"/>	Impresso, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos
	<input checked="" type="checkbox"/>	Impresso, Digitalizado, e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s	<input checked="" type="checkbox"/>	Impresso, Digitalizado, e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s

5 - Indicadores sociais internos	2020				2019			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
5.1 - Investimentos em alimentação	0,00	0,00	15.581.051,60	15.581.051,60	0,00	0,00	17.614.354,41	17.614.354,41
5.2 - Investimentos em eventos	0,00	0,00	172.276,21	172.276,21	0,00	0,00	0,00	0,00
5.3 - Investimentos em saúde	0,00	0,00	13.341.302,55	13.341.302,55	0,00	0,00	12.258.490,50	12.258.490,50
5.4 - Investimentos em transporte	0,00	0,00	1.179.449,47	1.179.449,47	0,00	0,00	2.230.559,61	2.230.559,61
5.5 - Investimentos em segurança no trabalho	0,00	0,00	117.815,00	117.815,00	0,00	0,00	854.311,44	854.311,44
5.6 - Investimentos em cultura e/ou lazer	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.6.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	0	0	0	0	0	0
5.7 - Investimentos em educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior			37.305,55	37.305,55			69.570,83	69.570,83
5.7.1 -- Aportes próprios			37.305,55	37.305,55			69.570,83	69.570,83
5.7.2 -- Aportes dos parceiros			0,00	0,00			0,00	0,00
5.7.3 -- nº de beneficiado(a)s			33	33			45	45
5.8 - Investimentos em capacitação profissional	0,00	0,00	305.544,00	305.544,00	0,00	0,00	434.992,87	434.992,87
5.8.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	1503	1503	0	0	1710	1710
5.8.2 -- nº de horas de treinamento/ pessoa	0,00	0,00	16.368,40	16.368,40	0,00	0,00	37.651,00	37.651,00
5.9 - Investimentos de capacitação em gestão cooperativa	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.9.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	0	0	0	0	0	0

5 - Indicadores sociais internos	2020				2019			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
5.10 - Investimentos em creche ou auxílio creche	0,00	0,00	45.440,51	45.440,51	0,00	0,00	74.662,00	74.662,00
5.10.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	24	24	0	0	43	43
5.11 - Investimentos em seguro de vida	0,00	0,00	298.668,61	298.668,61	0,00	0,00	256.840,79	256.840,79
5.11.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	1920	1920	0	0	1710	1710
5.12 - Investimentos em previdência privada	0,00	0,00	2.558.528,08	2.558.528,08	0,00	0,00	2.180.288,22	2.180.288,22
5.12.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	1904	1904	0	0	1710	1710
5.13 - Investimentos em participações nos resultados	0,00	0,00	11.977.908,77	11.977.908,77	0,00	0,00	9.565.626,72	9.565.626,72
5.13.1 -- % Distribuído	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00		0,00
5.13.2 -- % Retido	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00		0,00
5.14 - Investimentos em bonificações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.15 - Investimentos em cursos para o desenvolvimento pessoal	0,00	0,00	10.400,00	10.400,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.15.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	541	541	0	0	0	0
5.16 - Outros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total de beneficiados	0	0	5925	5925	0	0	5218	5218
Total dos investimentos internos	0,00	0,00	45.625.690,35	45.625.690,35	0,00	0,00	45.539.697,39	45.539.697,39

	2020				2019			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
5.17 – Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.18 – Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos anticorrupção	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.19 – Número total de ações trabalhistas movidas por empregados			14	14			9	9
5.19.1 -- Julgados procedentes			0	0			4	4
5.19.2 -- Julgados improcedentes			14	14			5	5
5.20 – Valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça			0,00	0,00			441.835,94	441.835,94
5.20.1 -- Valor pago (R\$ mil)			0,00	0,00			441.835,94	441.835,94
5.20.2 -- Valor restituído (R\$ mil)			0,00	0,00			0,00	0,00

6 - Indicadores sociais externos	2020	2019
6.1 – Investimento em eventos	770.274,85	1.885.710,19
6.1.1 -- nº de público alvo	59055	4174
6.1.2 -- nº de eventos	54	28
6.2 – Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	127.012,40	120.000,00
6.3 – Investimento em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental	3.000,00	11.750,00
6.4 – Investimento em voluntariado	188,65	2.521,44
6.4.1 -- nº de voluntários (cooperados e empregados)	43	103
6.4.2 -- nº de entidades beneficiadas	3	14
6.5 – Investimentos em Saúde	448.272,11	743.856,62
6.5.1 -- nº de pessoas beneficiadas	208090	3560
6.5.2 -- nº de entidades beneficiadas	10	19
6.6 – Investimentos em Educação / alfabetização	0,00	0,00
6.6.1 -- nº de pessoas beneficiadas	0	0
6.6.2 -- nº de entidades beneficiadas	0	0
6.7 – Investimentos em capacitação profissional	2.224.690,88	338.300,00
6.7.1 -- nº de pessoas beneficiadas	10650	1646
6.7.2 -- nº de entidades beneficiadas	2	3
6.8 – Investimentos em Esportes	903.167,26	913.729,40
6.8.1 -- nº de pessoas beneficiadas	110712	12090
6.8.2 -- nº de entidades beneficiadas	5	11
6.9 – Investimentos em Cultura e/ou Lazer	8.142.164,48	5.287.204,37
6.9.1 -- nº de pessoas beneficiadas	18017346	91982
6.9.2 -- nº de entidades beneficiadas	3	2
6.10 – Gastos com ações sociais/filantropia (financeiras, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	2.958.102,01	56.254,72
6.10.1 -- nº de pessoas beneficiadas diretamente	16867	32
6.10.2 -- nº de pessoas beneficiadas indiretamente	0	0
6.10.3 -- nº de entidades beneficiadas	34	13
6.11 – Outros	0,00	0,00
Total pessoas beneficiadas	18363665	109310
Total entidades beneficiadas	57	62
Total dos investimentos sociais externos	15.576.872,64	9.359.326,74

7 - Outras Informações	2020		2019	
7.1 – A previdência privada contempla	<input checked="" type="checkbox"/>	Direção	<input checked="" type="checkbox"/>	Direção
	<input type="checkbox"/>	Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input type="checkbox"/>	Cooperados/Cooperativas/Sócios
	<input checked="" type="checkbox"/>	Empregados	<input checked="" type="checkbox"/>	Empregados
	<input type="checkbox"/>	Não possui	<input type="checkbox"/>	Não possui
7.2 – A participação nas sobras ou resultados contempla	<input type="checkbox"/>	Direção	<input type="checkbox"/>	Direção
	<input type="checkbox"/>	Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input type="checkbox"/>	Cooperados/Cooperativas/Sócios
	<input checked="" type="checkbox"/>	Empregados	<input checked="" type="checkbox"/>	Empregados
	<input type="checkbox"/>	Neste período não houve distribuição	<input type="checkbox"/>	Neste período não houve distribuição
7.3 – Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Cooperativa/ Federação–Central/ Seguradora foram definidos por:	<input type="checkbox"/>	Direção	<input type="checkbox"/>	Direção
	<input checked="" type="checkbox"/>	Gerência	<input checked="" type="checkbox"/>	Gerência
	<input checked="" type="checkbox"/>	Empregados	<input checked="" type="checkbox"/>	Empregados
	<input type="checkbox"/>	Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input type="checkbox"/>	Cooperados/Cooperativas/Sócios
7.4 – Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	<input type="checkbox"/>	Direção	<input type="checkbox"/>	Direção
	<input checked="" type="checkbox"/>	Gerência	<input checked="" type="checkbox"/>	Gerência
	<input checked="" type="checkbox"/>	Empregados	<input checked="" type="checkbox"/>	Empregados
	<input type="checkbox"/>	Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input type="checkbox"/>	Cooperados/Cooperativas/Sócios
7.5 – Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, na Cooperativa/ Federação–Central/Seguradora	<input type="checkbox"/>	Não se envolve	<input type="checkbox"/>	Não se envolve
	<input checked="" type="checkbox"/>	Incentiva e segue a OIT	<input checked="" type="checkbox"/>	Incentiva e segue a OIT
	<input type="checkbox"/>	Segue as normas da OIT	<input type="checkbox"/>	Segue as normas da OIT
7.6 – Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de sustentabilidade social, ambiental e econômico adotados pela Cooperativa/Federação–Central/ Seguradora	<input type="checkbox"/>	Não são considerados	<input type="checkbox"/>	Não são considerados
	<input type="checkbox"/>	São exigidos	<input type="checkbox"/>	São exigidos
	<input checked="" type="checkbox"/>	São sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/>	São sugeridos
7.7 – Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, na Cooperativa/ Federação–Central/Seguradora	<input type="checkbox"/>	Não se envolve	<input type="checkbox"/>	Não se envolve
	<input checked="" type="checkbox"/>	Organiza e incentiva	<input checked="" type="checkbox"/>	Organiza e incentiva
	<input checked="" type="checkbox"/>	Apoia	<input checked="" type="checkbox"/>	Apoia

7 - Outras Informações	2020		2019	
7.8 – Número Total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)	100226		78329	
7.8.1 – Na cooperativa/Federação–Central/Seguradora	9677		10363	
7.8.2 – Na ANS	5157		5668	
7.8.3 – No Procon	398		423	
7.8.4 – No Judiciário	4873		7692	
7.8.5 – No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	78472		53194	
7.8.6 – No site Reclame Aqui	1649		989	
7.9 – Número de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	81044		63452	
7.9.1 – Na Cooperativa/Federação–Central/Seguradora	9573		10332	
7.9.2 – Na ANS	5157		5423	
7.9.3 – No Procon	393		21	
7.9.4 – No Judiciário	554		4906	
7.9.5 – No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	63810		41790	
7.9.6 – No site Reclame Aqui	1557		980	
7.10 – Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	25.582.081,93		26.847.933,67	
7.11 – Total do valor gastos com fornecedores	545.705.887,11		203.931.443,00	
7.11.1 – % do valor gasto com fornecedores locais	65,57		100,00	
7.12 – Compras de “serviços e/ou bens” de outras cooperativas	61.223.371,39		15.871.753,83	
7.13 – Valor adicionado a distribuir (em R\$ mil) – vide DVA	997.474.454,94		688.552.285,90	
7.13.1 – Distribuição do valor adicionado		%		%
7.13.1.1 -- Governos	234.026.294,71	23,46	196.768.901,69	28,58
7.13.1.2 -- Cooperados/Federação–Central/ Seguradora	0,00	0,00	0,00	0,00
7.13.1.3 -- Empregados/Diretores/Conselheiros	203.095.777,46	20,36	195.196.681,59	28,35
7.13.1.4 -- Remuneração de capital de terceiros	24.530.501,90	2,46	15.953.769,40	2,32
7.13.1.5 -- Sociedade	15.576.872,64	1,56	9.359.326,74	1,36
7.13.1.6 -- Juros sobre capital próprio	0,00	0,00	0,00	0,00
7.13.1.7 -- Constituição de reservas e fundos	260.105.801,68	26,08	40.691.040,97	5,91
7.13.1.8 -- A disposição da AGO e Outros	260.139.206,55	26,08	230.582.565,51	33,49

8 - Indicadores Ambientais	2020		2019	
8.1 -- Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental	0,00		0,00	
8.2 - Recursos Financeiros Aportados em Meio Ambiente	0,00		14.243,75	
8.2.1 -- Educação e treinamento ambiental	0,00		0,00	
8.2.2 -- Serviços externos de gestão ambiental	0,00		14.243,75	
8.2.3 -- Certificação externa do sistema de gestão ambiental	0,00		0,00	
8.2.4 -- Pesquisa e desenvolvimento	0,00		0,00	
8.2.5 -- Despesas extras com a adoção de tecnologia mais limpas	0,00		0,00	
8.2.6 -- Despesas extras com compras ‘verdes’	0,00		0,00	
8.2.7 -- Outros custos de gestão ambiental	0,00		0,00	
8.3 - A Unimed controla a emissão e equivalentes de CO2 dos GEE (Gases de Efeito Estufa)	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	Não
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim
Se sim, Quantidade de emissões e equivalentes de CO2 dos GEE (tCO2e)	270,06		1.366,54	
8.3.1 -- Escopo 1 (tCO2e)	7,66		39,97	
8.3.2 -- Escopo 2 (tCO2e)	98,21		152,01	
8.3.3 -- Escopo 3 (tCO2e)	164,19		1.174,56	
8.4 - Consumo de energia dentro da organização (KWh)	1.520.271,74		2.037.521,90	
8.5 - Consumo de água dentro da organização (m³)	5.105,04		8.857,97	
8.5.1 - Fontes de retirada de água	<input checked="" type="checkbox"/>	Concessionária pública	<input checked="" type="checkbox"/>	Concessionária pública
	<input checked="" type="checkbox"/>	Poços artesianos	<input checked="" type="checkbox"/>	Poços artesianos
	<input type="checkbox"/>	Outros:	<input type="checkbox"/>	Outros:
8.6 - Material utilizado em peso (Kg)	5.353,69		20.739,60	
8.6.1 -- Papel (Kg)	5.114,29		20.458,60	
8.6.2 -- Copos Plásticos (Kg)	239,40		281,00	
8.7 - Resíduos Segregados	32.983,00		55.173,05	
8.7.1 -- Resíduos infectante/perfurocortante (Kg)	85,40		40,40	
8.7.2 -- Resíduos recicláveis (Kg)	4.798,50		11.400,71	
8.7.3 -- Resíduos para descontaminação (Kg)	0,00		8,50	
8.7.4 -- Resíduos orgânicos (Kg)	28.099,10		43.723,44	
8.8 - Destinação dos resíduos segregados	<input checked="" type="checkbox"/>	Empresa terceirizada	<input checked="" type="checkbox"/>	Empresa terceirizada
	<input type="checkbox"/>	Organismo governamental	<input type="checkbox"/>	Organismo governamental
	<input type="checkbox"/>	Recicladora	<input type="checkbox"/>	Recicladora
	<input type="checkbox"/>	Empresas de adubos	<input type="checkbox"/>	Empresas de adubos
	<input type="checkbox"/>	Outros:	<input type="checkbox"/>	Outros:

Demonstração do Valor Adicionado

(A) Geração da riqueza	2020	2019
a) Ingressos e receitas	5.286.507.012,88	4.683.066.637,92
a1) Contraprestações emitidas líquidas	5.184.426.051,82	4.176.767.917,46
a2) Outros ingressos e receitas operacionais	187.751.872,98	508.124.297,89
a3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	-85.670.911,92	-1.825.577,43
b) Variação das provisões técnicas	5.566.354,77	1.250.221,74
b1) Provisão de remissão	5.566.354,77	1.250.221,74
b2) Outras	0,00	0,00
c) Receita líquida operacional	5.280.940.658,11	4.681.816.416,18
d) Eventos, dispêndios, despesas operacionais e sinistros	4.099.968.729,54	3.857.784.544,65
d1) Eventos indenizáveis líquidos	4.071.797.369,54	3.706.739.569,33
d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	28.171.360,00	151.044.975,32
d3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	0,00	0,00
e) Insumos adquiridos de terceiros	493.352.738,69	306.498.376,31
e1) Despesas de comercialização	254.460.183,17	141.293.859,95
e2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e3) Despesas com serviços de terceiros	140.373.358,24	94.121.946,72
e4) Materiais,energia e outras despesas administrativas	50.174.634,16	52.402.808,08
e5) Despesas Financeiras	48.295.349,66	18.675.321,79
e6) Despesas patrimoniais	0,00	0,00
e7) Perda / Recuperação de valores ativos	49.213,46	4.439,77
f) Valor adicionado bruto	516.277.366,04	517.533.495,22
g) Depreciação, Amortização e Exaustão	27.081.541,46	17.174.168,42
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	660.537.648,42	500.359.326,80

(A) Geração da riqueza	2020	2019
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	321.359.933,88	188.192.959,10
i1) Receitas financeiras	89.483.730,47	103.704.321,40
i2) Resultado de equivalência patrimonial	231.876.203,41	82.456.451,62
i3) Outras	0,00	2.032.186,08
(I) Valor adicionado total a distribuir	981.897.582,30	688.552.285,90

(B) Distribuição da riqueza	2020	2019
a) Remuneração do trabalho	203.095.777,46	195.196.681,59
a1) Cooperados / cooperativas / sócios	0,00	0,00
a1.1) Produção (consultas e honorários)	0,00	0,00
a1.2) Benefícios	0,00	0,00
a2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	203.095.777,46	195.196.681,59
a2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	145.224.803,72	136.849.201,28
a2.2) Benefícios	32.694.252,77	36.165.624,49
a.2.3) F.G.T.S	9.816.127,86	9.232.088,74
a.2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	15.360.593,11	12.949.767,08
b) Remuneração do governo – Impostos/Taxas/Contribuições	218.449.422,07	196.768.901,69
b1) Federais	136.914.348,59	134.330.171,42
b1.1) Previdência Social	37.370.754,34	34.452.729,21
b2) Estaduais	0,00	20.625,30
b3) Municipais	44.164.319,14	27.965.375,76
c) Contribuição para Sociedade	15.576.872,64	9.359.326,74
d) Remuneração de capitais de terceiros	24.530.501,90	15.953.769,40
d1) Juros	12.819.062,63	5.284.417,41
d2) Aluguéis	11.711.439,27	10.669.351,99
d3) Outras (royalties, direitos autorais, entre outros)	0,00	0,00

(B) Distribuição da riqueza	2020	2019
e) Remuneração de capitais próprios	520.245.008,23	271.273.606,48
e1) Juros sobre capital próprio	0,00	0,00
e2) Constituição de reservas e fundos	260.105.801,68	40.691.040,97
e3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	260.139.206,55	230.582.565,51

(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	981.897.582,30	688.552.285,90
------------------------------------	----------------	----------------

Notas Explicativas – Indicadores Organização e Gestão

2.7 – A quantidade dos colaboradores terceiros foi estimada com base nos contratos de prestação de serviços que a CNU possui, mesmo os quais a CNU não tem colaboradores, mas apenas serviços. Para equipes volantes foi levada em consideração a frequência da equipe que vai até a unidade da CNU para realização das atividades.

Relatórios de verificação limitada dos auditores independentes

102-56



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

Relatório de verificação limitada dos auditores independentes

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

Introdução

Fomos contratados pela Central Nacional Unimed Cooperativa Central ("Central Nacional Unimed" ou "Companhia") com o objetivo de aplicar procedimentos de verificação limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Balanço Social Anual e no Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020 ("Relatório") acompanhadas a esse relatório, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

Responsabilidades da administração da Central Nacional Unimed

A administração da Central Nacional Unimed é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no Balanço Social Anual e no Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020 de acordo com o modelo iBase (Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas), com os Standards para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI* e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Balanço Social Anual e no Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020, com base nos trabalhos de verificação limitada conduzidos de acordo com o modelo iBase, os Standards para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI* e com a metodologia desenvolvida globalmente pela KPMG para verificação de informações sociais e ambientais divulgadas em relatórios de sustentabilidade denominada KPMG Sustainability Assurance Manual – KSAM, aplicável para dados históricos não financeiros.

Essa metodologia exige o cumprimento de requisitos éticos, incluindo os de independência, e o trabalho também é realizado para fornecer verificação limitada de que as informações divulgadas no Balanço Social Anual e no Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020, tomadas como um todo, estão livres de distorção relevante.

KPMG Assessores Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada, é uma empresa da rede KPMG de firmas membros independentes e afiliadas a KPMG Network ("KPMG Network"), uma entidade sem fins lucrativos.

KPMG Assessores Ltda., a Brazilian member entity, company, and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG Network ("KPMG Network"), a Swiss entity.



Um trabalho de verificação limitada conduzido de acordo com o modelo iBase, os Standards para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI* e KPMG Sustainability Assurance Manual – KSAM consiste principalmente de indagações à administração da Central Nacional Unimed e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de verificação limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de verificação limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Balanço Social Anual e no Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Balanço Social Anual e no Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Balanço Social Anual e no Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- a. planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades da Central Nacional Unimed, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Balanço Social Anual e do Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020 da Central Nacional Unimed. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- b. entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- c. análise dos processos para a elaboração do Balanço Social Anual e no Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020 e da sua estrutura e conteúdo, com base no iBase e nos Princípios de Conteúdo e Qualidade dos Standards para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI* (GRI - Standards);
- d. avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:
 - entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
 - aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Balanço Social Anual e no Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020 da Central Nacional Unimed;
 - análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
- e. análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Companhia.

KPMG Assessores Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada, é uma membro da rede KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas à KPMG Network Cooperative ("KPMG International"), uma entidade suíça.

KPMG Assessores Ltda., a Brazilian member firm, is a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with the KPMG Network Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.

2



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

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

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de verificação limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de verificação razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de verificação razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de verificação razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Balanço Social Anual e no Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020 da Central Nacional Unimed.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, para a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade, nem em relação a projeções futuras.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Balanço Social Anual e no Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020 da Central Nacional Unimed, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com o modelo iBase ((Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas), os Standards para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI* (GRI-Standards) e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 30 de março de 2021

KPMG Assessores Ltda.

Marcio Andrade Barreto
Sócio - diretor

KPMG Assessores Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada, é uma membro da rede KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas à KPMG Network Cooperative ("KPMG International"), uma entidade suíça.

KPMG Assessores Ltda., a Brazilian member firm, is a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with the KPMG Network Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.

3



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

Relatório de verificação limitada dos auditores independentes

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

Introdução

Fomos contratados pela Central Nacional Unimed Cooperativa Central ("Central Nacional Unimed" ou "Companhia") com o objetivo de aplicar procedimentos de verificação limitada sobre a compilação das informações relacionadas com o "Inventário Corporativo de Emissões Diretas e Indiretas de Gases de Efeito Estufa" das operações da Central Nacional Unimed, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2020.

Responsabilidades da administração da Central Nacional Unimed

A administração da Central Nacional Unimed é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes no "Inventário Corporativo de Emissões Diretas e Indiretas de Gases de Efeito Estufa", de acordo com os critérios do "The Greenhouse Gas (GHG) Protocol - Corporate Accounting and Reporting Standard - Revised Edition from WRI (World Resources Institute) e WBCSD (World Business Council for Sustainable Development)" - (2004 Revised Edition), "2006 IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change) Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories", "Especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol: Contabilização, Quantificação e Publicação de Inventários Corporativos de Emissões de Gases de Efeito Estufa - Segunda Edição", e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes no "Inventário Corporativo de Emissões Diretas e Indiretas de Gases de Efeito Estufa", com base no trabalho de verificação limitada conduzido de acordo com a ABNT NBR ISO 14064-3:2007 - "Gases de efeito estufa Parte 3: Especificação e orientação para a validação e verificação de declarações relativas a gases de efeito estufa", com a metodologia desenvolvida globalmente pela KPMG para verificação de Inventários de Emissões de Gases de Efeito Estufa, denominada KPMG Greenhouse Gas Assurance Manual e com as "Especificações de Verificação do Programa Brasileiro GHG Protocol (WRI / GVCes)".

KPMG Assessores Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada, é filiada ao KPMG Assessores Cooperativas (KPMG Assessors), uma entidade sem fins lucrativos.

KPMG Assessores Ltda., a Brazilian member entity, company, and a member firm of the KPMG network of member independent member entities affiliated with the KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.

1



Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes no "Inventário Corporativo de Emissões Diretas e Indiretas de Gases de Efeito Estufa", tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de verificação limitada conduzido de acordo com a ABNT NBR ISO 14064-3:2007, com a metodologia KPMG Greenhouse Gas Assurance Manual e com as "Especificações de Verificação do Programa Brasileiro GHG Protocol (WRI / GVCes)" consiste principalmente de indagações à administração da Central Nacional Unimed e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no "Inventário Corporativo de Emissões Diretas e Indiretas de Gases de Efeito Estufa", assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de verificação limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de verificação limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações constantes no "Inventário Corporativo de Emissões Diretas e Indiretas de Gases de Efeito Estufa", tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no "Inventário Corporativo de Emissões Diretas e Indiretas de Gases de Efeito Estufa" e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) planejamento dos trabalhos: considerando a relevância, a coerência, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do "Inventário Corporativo de Emissões Diretas e Indiretas de Gases de Efeito Estufa" da Central Nacional Unimed;
- (b) entendimento da metodologia de cálculo e dos procedimentos de consolidação das informações por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração dos dados;
- (c) revisão das memórias de cálculo das emissões de gases de efeito estufa, considerando o Escopo 1 (emissões diretas de gases de efeito estufa), no total de 7,86 toneladas de CO₂e, o Escopo 2 (emissões indiretas de gases de efeito estufa originárias de energia adquirida baseada na localização), no total de 98,21 toneladas de CO₂e, e o Escopo 3 (outras emissões indiretas de gases de efeito estufa), no total de 164,19 toneladas de CO₂e, de acordo com o GHG Protocol;
- (d) verificação e análise das evidências, com base em amostragem, dos dados de consumo de energia direta e energia indireta utilizados nos cálculos das emissões de gases de efeito estufa.

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

KPMG Assessores Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada, é filiada ao KPMG Assessores Cooperativas (KPMG Assessors), uma entidade sem fins lucrativos.

KPMG Assessores Ltda., a Brazilian member entity, company, and a member firm of the KPMG network of member independent member entities affiliated with the KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.

2

**Alcance e limitações**

Os procedimentos aplicados em um trabalho de verificação limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de verificação razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de verificação razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de verificação razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no "Inventário Corporativo de Emissões Diretas e Indiretas de Gases de Efeito Estufa" da Central Nacional Unimed.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, para a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade, nem em relação a projeções futuras e metas.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no "Inventário Corporativo de Emissões Diretas e Indiretas de Gases de Efeito Estufa", ano-base 2020, da Central Nacional Unimed, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes "The Greenhouse Gas (GHG) Protocol - Corporate Accounting and Reporting Standard - Revised Edition from WRI (World Resources Institute) e WBCSD (World Business Council for Sustainable Development)" - (2004 Revised Edition), "2006 IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change) Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories" e "Especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol: Contabilização, Quantificação e Publicação de Inventários Corporativos de Emissões de Gases de Efeito Estufa - Segunda Edição", e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 30 de março de 2021

KPMG Assessores Ltda.


Marcio Andrade Barreto
Sócio - diretor

KPMG Assessores Ltda. - uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada, e sócia-membro do rede KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas à KPMG International Cooperative ("KPMG International"), uma entidade suíça.

KPMG Assessores Ltda. - a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.

Expediente

DESENVOLVIMENTO E INDICADORES

Gabriel Francez
Marcela Leite

REDAÇÃO

Natália Caplan
Tamires Vianna

REVISÃO

Carlos Thompson

EDIÇÃO

Kátia Okumura
Larissa Errerias

VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE

KPMG

EDIÇÃO E PROJETO GRÁFICO

BH Press Comunicação



SEDE ADMINISTRATIVA

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

ALAMEDA SANTOS

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

BRASÍLIA

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

FEIRA DE SANTANA

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

ILHÉUS

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

ITABUNA

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

MANAUS

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

SALVADOR

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

SANTO ANTÔNIO DE JESUS

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

SÃO LUÍS

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

TATUAPÉ

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



centralnacionalunimed.com.br