



SEGUROS UNIMED

# Cuidar para transformar

*A Seguros Unimed, além de cuidar da saúde física e financeira, é colaborativa, compartilha ideias, promove mudanças e deixa legados.*



## A SEGURADORA

história de confiança, parceria e bons resultados

Clique e conheça

## COLABORADORES E PARCEIROS

agilidade, cuidado, inovação, proteção e cooperação.

Clique e conheça

## ESPECIALISTA EM CUIDAR

jeito de ser com clientes, colaboradores e parceiros

Clique e conheça

## INOVAÇÃO

pilar que coloca a Seguradora na direção do futuro

Clique e conheça

## VISÃO DA SUSTENTABILIDADE

atuação responsável e compromisso com a sociedade

Clique e conheça



### RUMO ÀS 10 MAIORES

Em 2019, chegamos à **14ª posição no ranking** das grandes seguradoras brasileiras; é o primeiro passo para atingirmos a meta de estar entre as **10 maiores** até 2021.



### PROGRAMA DE INTEGRIDADE

A Seguros Unimed lançou um Programa de Integridade e atualizou o seu Código de Conduta para garantir um **crescimento com ética e transparência**.



### ENTRE AS MELHORES (PARA TRABALHAR)

A Companhia subiu mais de **100 posições** e ficou entre as **30 melhores** na lista de 2019 das **150 Melhores Empresas Para Trabalhar** no Brasil, em pesquisa da revista Você S/A. **É 1ª colocada no setor de Serviços Financeiros**.



### O MELHOR RESULTADO

Alcançamos o melhor resultado da história da Companhia em **2019**, com um **lucro líquido de R\$ 208,9 milhões** de reais, **42,8%** a mais do que no ano anterior\*.

\* (inclui receitas não-recorrentes)



### ENTRE AS MELHORES (CLIENTES)

A Seguros Unimed está entre as **25 melhores empresas** do Brasil no atendimento aos clientes, atesta o ranking **EXAME/IBRC**, que avaliou 500 competidoras.



### CONTROLE DA SINISTRALIDADE

A sinistralidade no ramo Saúde caiu abaixo de **80%** graças a cuidados com a experiência dos pacientes e iniciativas de auditoria e regulação médica.



### APLICATIVO SEGUROS UNIMED MAIS



### INVESTCOOP



### NINA

### COMPLETO

Um novo aplicativo digital passou a ser oferecido aos clientes em **2019**, com o Guia Médico, prévias e pedido de reembolso, autorizações, consultas, extratos e outros serviços.

### INVESTIDORA

Entrou em **operação plena** a InvestCoop Asset Management, gestora de ativos financeiros da Seguradora criada para atender às demandas do Sistema Unimed.

### ATENDIMENTO

A **assistente virtual** da Companhia cresceu e aprendeu muito; em **2019**, Nina passou a prestar doze novos serviços e atender a corretores, segurados e dentistas.



### INOVAÇÃO DIGITAL

A célula de inovação digital **Stormia** desenvolveu uma plataforma digital cooperativa de bem-estar, serviços e comercialização a ser oferecida em **2020** aos clientes da Seguros Unimed e do Sistema Unimed.



### COOPERATIVISMO COMO MISSÃO

Nascemos entre cooperativas; o **Sistema Sigas** e outras iniciativas concretizam uma parceria cada vez mais sólida com as Cooperativas brasileiras.



### ESPECIALISTA EM CUIDAR

Mais de **17 mil clientes** já têm acesso ao modelo de cuidado da Atenção Primária à Saúde, baseado no atendimento *in company* e em parcerias com prestadores de serviços.



Site Seguros Unimed



Acompanhe-nos no Facebook



Siga-nos no Twitter



Acesse nosso Blog



# Mensagem da Diretoria



## Cuidado que transforma vidas

GRI 102-14

O ano de 2020 foi diferente de qualquer outro: enfrentamos uma pandemia, imprevisível e incerta além da medida. Atravessamos esse período extremamente desafiador ancorados em um conjunto de atributos e na capacidade de gestão desenvolvidos nos últimos quatro anos, que se traduzem em confiança na sustentabilidade econômico-financeira da companhia.

Com o respaldo dessa sustentabilidade, traçamos diretrizes para enfrentar a crise sanitária e econômica causada pela pandemia de Covid-19: agilidade nas respostas; cuidado com a saúde dos nossos clientes e colaboradores; proteção dos empregos e de nossa cadeia de valor; inovação como eixo de desenvolvimento na atenção à saúde e na adoção de novas tecnologias para garantir a continuidade da operação; e cooperação interna, com parceiros externos e a sociedade em geral.

Fizemos uma leitura nova do mote cuidar, cooperar, inovar – pilares estratégicos da companhia já estabelecidos, que seguem relevantes, contemporâneos e afinados com o contexto emergencial.

Em circunstâncias tão excepcionais, a Seguros Unimed manteve seus principais investimentos estratégicos. Ao mesmo tempo, converteu rapidamente suas operações para o regime de *home office*. Esse movimento, realizado em não mais de dez dias, foi parte de um conjunto amplo de iniciativas destinadas a garantir a saúde, a segurança e o emprego dos colaboradores.

Os resultados corroboram a aposta ousada. Avançamos mais um degrau rumo à visão estratégica de nos posicionarmos entre as dez maiores seguradoras do Brasil até o final de 2021. Em 2020, a companhia subiu da 14<sup>a</sup> para a 13<sup>a</sup> posição no ranking dos maiores grupos seguradores do País.

Em termos de faturamento, ultrapassamos o patamar de R\$ 4 bilhões em prêmios e contribuições e, mesmo em um ano de crise sem precedentes, registramos expansão de 8,8%, com crescimento real em todos os ramos. Se considerarmos o período desde 2016, o crescimento foi de 53,2%.

O lucro líquido consolidado no ano atingiu R\$ 263,2 milhões, o que representa um novo patamar em termos de retorno para os acionistas e para o Sistema Unimed. Estivemos lado a lado com quem está na linha de frente no combate à pandemia: os profissionais da saúde. Garantimos a cobertura especial dos seguros de vida e de renda temporária (Serit) nos casos confirmados de Covid-19. Em 2020, foram mais de R\$ 44 milhões em indenizações para mais de 4 mil segurados, sendo 75% médicos que precisaram afastar-se de suas atividades ou que vieram a falecer por causa da doença.

Da mesma forma que a seguradora buscou garantir a proteção de seus segurados profissionais da saúde, também se preocupou em manter o atendimento a seus clientes do seguro-saúde em condições extraordinárias. Nossa estratégia assentou-se no uso criterioso da telemedicina, regulamentada como alternativa ao atendimento presencial, combinada com os recursos oferecidos pelos aplicativos digitais para o acompanhamento e a triagem das carteiras de clientes.

Lançamos também, em 2020, o Super App Seguros Unimed, uma plataforma aberta de bem-estar e serviços com corretora digital desenvolvida por nossa célula de inovação digital.

Outro destaque do ano foi a conquista da segunda posição nacional na pesquisa Lugares Incríveis para Trabalhar, realizada pela Fundação Instituto de Administração (FIA) e pelo UOL, galgando 28 posições em relação ao ano anterior, com avaliação acima da média das cem melhores empresas e pontuação elevada nos índices que avaliam o clima organizacional e as práticas internas. A Seguros Unimed foi considerada a Empresa Mais Incrível em Employee Experience na mesma pesquisa.

Esses foram alguns dos destaques do ano de 2020, que nos trouxe grandes desafios, mas também diversos aprendizados que vamos levar para os próximos períodos, refletindo como as transformações realizadas para enfrentar a pandemia geraram, de fato, melhoria para todos os nossos

públicos, sejam eles funcionários, parceiros de negócios, clientes ou a sociedade.

Sabemos que 2021 também será desafiador, mas já aprendemos muito sobre a pandemia e estamos mais fortalecidos e preparados para as novas demandas. Continuamos acreditando em nosso grande potencial de crescimento, alimentado pelo aprofundamento da intercooperação com o



Site Seguros Unimed



Acompanhe-nos no Facebook



Siga-nos no Twitter



Acesse nosso Blog



GRI 102-1

A Seguros Unimed surgiu em 1989 com o propósito de prestar serviços ao Sistema Unimed. O foco inicial eram planos de previdência privada para os médicos cooperados e, logo depois, seguros de vida. À medida que ampliava seu portfólio, a Seguradora se consolidou, também, como parceira de negócios das cooperativas, estendendo a sua oferta de produtos e estabelecendo a presença da marca Unimed no mercado segurador.

Em seu 31º ano de atuação, a Seguradora enfrentou a crise provocada pela pandemia de Covid-19 ancorada em alguns compromissos fundamentais: com a saúde e a segurança dos colaboradores; com a proteção dos empregos; com a garantia da assistência aos segurados e clientes em todo o país; com a sustentabilidade e a continuidade do negócio, além da colaboração com a sociedade, ao ampliar projetos sociais e ambientais.

Mesmo diante desse cenário, manteve-se no rumo de seu objetivo estratégico de tornar-se uma das dez maiores empresas de seguros do Brasil até 2021. Os avanços conquistados consolidam seu posicionamento como a seguradora de referência para o Sistema Unimed, as cooperativas e toda a área da saúde.

Para avançar nessa jornada, a Seguros Unimed busca ampliar seus negócios e investe em modelos inovadores de cuidado, ferramentas de melhoria da gestão, novas tecnologias e inovação em geral, com a ambição de tornar-se uma seguradora plenamente ambientada no mundo da economia digital que se desenha para as próximas décadas.

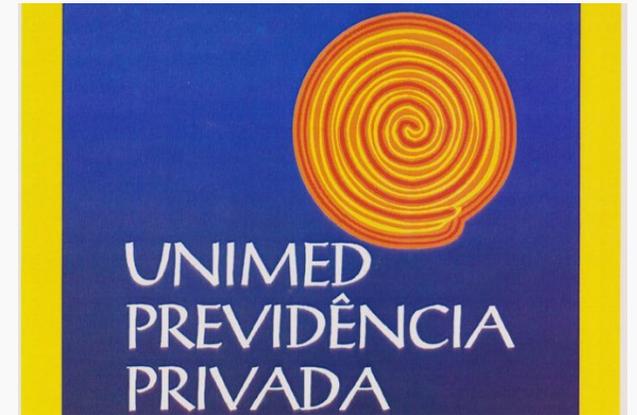
A seguir, imagens e fatos que marcaram os principais momentos da trajetória da companhia em 2020.

Para visitar o Portal Memória de Valor da companhia acesse:

[www.memoriadevalor.segurosunimed.com.br](http://www.memoriadevalor.segurosunimed.com.br)

## Linha do tempo







 [Site Seguros Unimed](#)

 [Acompanhe-nos no Facebook](#)

 [Siga-nos no Twitter](#)

 [Acesse nosso Blog](#)



A SEGURADORA

# Perfil da Empresa

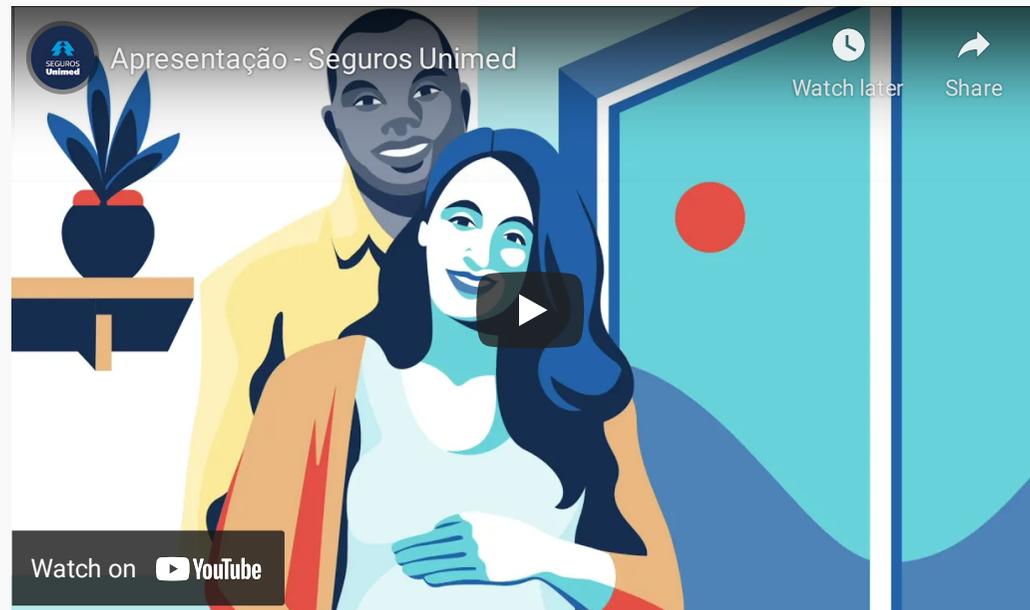


GRI 102-3, 102-6

Criada com a missão de ser a seguradora de referência para o Sistema Unimed e seus cooperados, a Seguradora tem sua sede na capital paulista e atua nacionalmente, com o apoio de 22 escritórios regionais espalhados pelo Brasil. Está presente no mercado de seguros nos segmentos:

- **Saúde**

- **Odontologia**
- **Vida**
- **Previdência Privada**
- **Ramos Elementares**
- **Gestão de Recursos Financeiros (InvestCoop Asset Management)**



## PRINCÍPIOS NORTEADORES

GRI 102-16

A Seguros Unimed mantém um conjunto de formulações de negócio, propósito, visão e posicionamento de marca que constituem seus **Princípios Norteadores**.

### - **Propósito**

Colaborar para transformar e viabilizar um futuro saudável para as pessoas, as instituições e o Brasil.

### - **Missão**

Cuidar das pessoas e das instituições, protegendo a vida, o patrimônio e o futuro.

### - **Visão**

Estar entre as dez maiores seguradoras do país até 2021, crescendo de forma sustentável e acima do mercado.

Estar entre as dez maiores seguradoras do país até 2021, crescendo de forma sustentável e acima do mercado.

#### - **Valores**

- Cooperação como essência
- Compromisso com o cliente
- Valorização e respeito pelas pessoas
- Ética e integridade
- Inovação e melhoria contínua
- Agilidade e simplicidade
- Sustentabilidade

#### - **Posicionamento**

Ser a marca especialista em saúde física e financeira, referência em proteção e inovação para o Sistema Unimed, as cooperativas e o Sistema de Saúde, que atua de forma colaborativa, com impacto positivo para além do negócio.

#### - **Assinatura**



Site Seguros Unimed



Acompanhe-nos no Facebook



Siga-nos no Twitter



Acesse nosso Blog



A SEGURADORA

# Governança Corporativa



GRI 102-18 , 102-40 , 103-1, 103-2 , 103-3

A Seguros Unimed atua em seus negócios de acordo com as melhores práticas de governança corporativa. Tem como prioridades a qualidade de seus serviços e o respeito aos seus públicos de relacionamento, sejam eles acionistas, clientes, colaboradores, fornecedores, órgãos reguladores ou outros representantes do poder público. Age de forma equilibrada e ética, responsável e transparente, com ênfase na prestação de contas, para garantir a sustentabilidade da empresa.

## **Gerenciamento de riscos**

Em 2020, a Seguros Unimed manteve a certificação da ISO 31000:2018, voltada para o gerenciamento de riscos corporativos (veja mais no item Certificações e Programa Qualifica, neste capítulo). Isso demonstra a responsabilidade da alta administração da companhia e dos demais colaboradores no que diz respeito à identificação, à classificação e ao tratamento dos riscos mais relevantes para o negócio, os quais podem afetar o alcance dos nossos objetivos.

## **Gestão de crise**

A pandemia de Covid-19 representou um teste para o modelo de gestão de crise da Seguros Unimed e sua capacidade de dar uma resposta ágil a uma emergência dessa dimensão.

O caminho adotado para enfrentar a situação foi o de criar uma Comissão de Crise que analisa e toma todas as decisões críticas e trabalha em duas frentes: uma delas voltada para fora, olhando para o mercado e os clientes, e a outra voltada para dentro, cuidando dos colaboradores e do ambiente interno da companhia. O modelo tem se mostrado ágil e eficiente (mais detalhes sobre as ações desenvolvidas por causa da pandemia estão disponíveis nos capítulos Colaboradores e Parceiros e Especialista em Cuidar.)

*PROGRAMA DE INTEGRIDADE*



*PACTO POR UM FUTURO MELHOR*



*CÓDIGO DE CONDUTA DE ÉTICA*



*PROGRAMA DE TREINAMENTO EM ÉTICA E GOVERNANÇA*



*CANAL DE ORIENTAÇÃO E DENÚNCIAS*



*GESTÃO DE FORNECEDORES E PARCEIROS DE NEGÓCIO*



*ACIONISTAS*



*CONSELHO, DIRETORIA E SUPERINTENDÊNCIA*



*ESTRUTURAS DE APOIO*



*COMITÊS E COMISSÕES*



*SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO*



*CADEIA DE VALOR*



*ESTRATÉGIA 2019-2021*



*A ESTRATÉGIA NA PANDEMIA*



*DNA COOPERATIVISTA*



*INVESTCOOP ASSET MANAGEMENT*



*FUNDO DE PENSÃO MULTIPATROCINADO (MULTICOOP)*



*PLATAFORMA SIGAS*



*SEGUROS UNIMED NO INTERCÂMBIO NACIONAL*



*AÇÕES DE RELACIONAMENTO*



*CERTIFICAÇÕES E PROGRAMA QUALIFICA*



*MODELO DE NEGÓCIOS*



*DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO*



*GANGORRA FINANCEIRA*



*FATURAMENTO*



*SINISTRALIDADE*



*LUCRO LÍQUIDO*



Lucro Líquido

RETORNO AO AÇIONISTA (ROAE) ▾

VALORIZAÇÃO DAS AÇÕES ▾

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS ▾

 Site Seguros Unimed

 Acompanhe-nos no Facebook

 Siga-nos no Twitter

 Acesse nosso Blog

## PROGRAMA DE INTEGRIDADE

GRI 103-1, 103-2, 103-3

O Programa de Integridade da Seguros Unimed é um conjunto de procedimentos internos voltados para a promoção da ética e da integridade nas relações de trabalho e negócio. Promove a adoção de mecanismos capazes de detectar e sanar desvios de conduta, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública.

Em 2019, a companhia deu início a uma revisão do Programa de Integridade com base em seus princípios e valores corporativos e com o comprometimento da alta direção. O novo Programa, aprovado pelo Conselho de Administração da Seguros Unimed, abrange treinamentos e workshops, além da revisão e atualização de mecanismos internos e práticas da companhia, tais como o Canal de Orientações e Denúncias e o Código de Conduta Ética.

Para a revisão do Código de Conduta Ética, a Seguros Unimed identificou e analisou os riscos de integridade inerentes aos seus processos, por meio da Matriz de Riscos da companhia, e analisou os principais focos de reclamação do Canal de Orientações e Denúncias. Convocou, então, colaboradores de todos os níveis hierárquicos a trazer sugestões para o trabalho.

## PACTO POR UM FUTURO MELHOR

A Seguros Unimed aderiu, em 2020, ao Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU), e ao Pacto Empresarial Empresa Limpa, promovido pelo Instituto Ethos, no Brasil.

A adesão ao Pacto Empresarial Empresa Limpa representa um compromisso voluntário da empresa para a promoção de um mercado mais íntegro e ético, de forma a combater a corrupção e o suborno, divulgar a legislação brasileira anticorrupção para colaboradores e *stakeholders* e praticar a transparência nas informações.

Já o Pacto Global busca mobilizar a comunidade empresarial para adotar e promover princípios universalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. A adesão ao Pacto Global está em linha com a estratégia de futuro sustentável da companhia, com a geração de valor compartilhado com a sociedade nas áreas de promoção da saúde, proteção financeira, diversidade e responsabilidade socioambiental.

## CÓDIGO DE CONDUTA DE ÉTICA

### GRI 102-16

O Código de Conduta Ética reestruturado foi lançado em março de 2020, em Encontro com a Diretoria. O documento consolida as diretrizes que orientam o comportamento de todos os colaboradores e administradores da companhia, qualquer que seja o cargo ou a função.

Nele são estabelecidos os princípios, as normas e os valores que devem reger as relações da Seguros Unimed com seus diversos públicos. O documento foi entregue a todos os colaboradores e integrantes da alta administração da Seguradora no formato de um guia de bolso e disponibilizado nos canais de comunicação oficiais da companhia. O Termo de Compromisso do Código de Conduta Ética foi assinado por 1,3 mil colaboradores e membros da alta administração.

A revisão do Programa de Integridade e do Código de Conduta Ética acarretou igualmente uma reestruturação do Comitê de Conduta Ética da Seguros Unimed, órgão independente e multidisciplinar que é o guardião do Programa e responde pelo justo cumprimento e aplicação do Código.

Com a reestruturação, efetivada no início de 2020, todos os membros da Diretoria Executiva da Seguradora passaram a fazer parte do Comitê de Conduta Ética, que se reúne trimestralmente. Além da Diretoria, o Comitê é formado pela Superintendência Jurídica, de Governança e Relações Institucionais, pela Superintendência de Pessoas e Processos e pela área de Governança, Riscos e Compliance.

## PROGRAMA DE TREINAMENTO EM ÉTICA E GOVERNANÇA

Em 2020, membros da alta administração e colaboradores foram treinados em temas relacionados a governança corporativa, gerenciamento de riscos e ética e integridade. Mais de 90% do público interno da companhia passou por treinamento sobre o Código de Conduta Ética.

A seguir, alguns dos treinamentos realizados pelo Programa em 2020.

- + Código de Conduta Ética - no formato EAD, teve por objetivo disseminar as diretrizes do Código de Ética da Seguros Unimed. Foi feito por 1.264 colaboradores no ano.
- + Expresso Governança - também em EAD, busca disseminar as boas práticas de governança corporativa, prevenção da lavagem de dinheiro e prevenção de fraudes. Contou com 1.264 colaboradores participantes no ano.
- + Doações e Brindes - palestra on-line a respeito das Políticas de Brindes, Presentes, Hospitalidade e Entretenimento e de Doações e Patrocínios adotadas pela Seguros Unimed. Teve 284 participantes conectados.
- + Relacionamento com Agentes Públicos e Conflito de Interesse - palestra on-line sobre a Política de Relacionamento com Agentes Públicos e Conflito de Interesse. Teve 320 participantes.

## CANAL DE ORIENTAÇÃO E DENÚNCIAS

GRI 205-3 (Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas), GRI 415-1 (Contribuições políticas)

É um canal de comunicação exclusivo para relatar desvios de comportamento ético que envolvam a companhia e seus profissionais, sendo garantidos ao denunciante o anonimato e a não retaliação. O Canal é gerenciado por uma empresa contratada, de forma a evitar conflitos de interesse, eliminar o risco de retaliações e garantir a confidencialidade das reclamações apresentadas. O Canal de Orientação e Denúncias da Seguros Unimed funciona 24 horas por dia, 7 dias na semana.

O Comitê de Conduta Ética é o órgão responsável pela gestão do Canal, apoiado pela Comissão de Ética, formada pelas áreas de Ouvidoria, Compliance e RH.

Em 2020, o Canal recebeu 196 ocorrências, discriminadas a seguir:

- + 100% das ocorrências foram analisadas e encerradas.
- + Em 78% das ocorrências, o denunciante se identificou.
- + 87% das ocorrências se referem a público externo e 13% a público interno.
- + 82% das ocorrências recepcionadas se referem a reclamações de clientes e segurados e foram tratadas pela área de Ouvidoria da companhia, por serem temas do escopo dessa instância. As demais ocorrências foram tratadas e acompanhadas pelo Comitê de Conduta Ética.
- + Das denúncias recepcionadas e tratadas pelo Comitê de Conduta Ética, oito se referem a assédio moral; seis a desvio de comportamento; cinco a descumprimento de normas e políticas internas; cinco a favorecimento ou conflito de interesses; quatro a fraude; uma a solicitação de informações; e duas a discriminação.
- + Todas as denúncias passaram pelo processo de análise e apuração conforme estabelecido pelo Programa de Integridade da companhia. Após processo de apuração, as denúncias foram encerradas e classificadas em: duas com dados insuficientes; duas não conclusivas; quatro improcedentes; sete fora de escopo; oito procedentes; e 12 parcialmente procedentes. Para os casos em que foram identificados indícios de desvio de comportamento, medidas disciplinares foram aplicadas conforme determina o Código de Conduta Ética da Seguros Unimed.
- + No ano de 2020, não recepcionamos ocorrências acerca de casos de corrupção, lavagem de dinheiro ou fraude a licitações.

GRI 102-9, 103-1, 103-2, 103-3

A Seguros Unimed lançou, em agosto de 2020, o seu Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros Comerciais. Trata-se de uma ferramenta com um propósito bem definido: apresentar a todos os fornecedores e parceiros comerciais da companhia os pilares do Programa de Integridade da Seguros Unimed, bem como os princípios, as normas e os valores que devem orientar todos os relacionamentos entre a empresa e os terceiros que com ela interagem de alguma forma. O Código destaca também as condutas que esperamos dos fornecedores e dos parceiros comerciais.

Ainda em 2020, a Seguros Unimed estabeleceu o processo de Due Diligence de Integridade, que consiste na avaliação preventiva de riscos de corrupção, reputação e integridade nos relacionamentos da Seguros Unimed com seus fornecedores, prestadores de serviços, parceiros de negócio e corretores de seguros. Para o estabelecimento de relação comercial com a Seguros Unimed, fornecedores e parceiros comerciais deverão:

- Ser avaliados previamente à homologação e à contratação, conforme critérios estabelecidos pelo Programa de Integridade da companhia.
- Aderir aos termos e às condições do Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros de Negócio e às demais políticas e documentos normativos relacionados ao Programa de Integridade da Seguros Unimed.
- Assinar clausulado anticorrupção.

Os terceiros que tenham Código de Conduta Ética e Programa de Integridade efetivos terão prioridade na contratação em caso de empate nas propostas técnica e comercial apresentadas.

#### Políticas específicas

Como complementação do seu Código de Conduta Ética e visando orientar a conduta de seus colaboradores e membros da alta administração, em 2020 a Seguros Unimed lançou e atualizou as políticas específicas vinculadas ao seu Programa de Integridade.

Esse conjunto de políticas específicas foi aprovado pelo Comitê de Conduta Ética e divulgado a todos os colaboradores e membros da alta administração da Seguros Unimed pelo Sistema de Gestão Integrada.

#### Foram lançadas sete novas políticas:

- Política de Relacionamento com Agentes Públicos
- Política de Relacionamento com Terceiros e Due Diligence de Integridade
- Política de Conflito de Interesse
- Política de Brindes, Presentes, Hospitalidade e Entretenimento
- Política de Doações e Patrocínios
- Política de Recepção e Tratamento de Ocorrências no Canal de Orientações e Denúncias
- Política de Gestão e Documentação do Programa de Integridade

#### Foram atualizadas sete políticas:

- Política Anticorrupção
- Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro
- Política de Conduta Profissional
- Política Contábil
- Política de Licitações
- Política de Gestão de Riscos e Controles Internos
- Política de Auditoria Interna

## ACIONISTAS

### GRI 102-5

A Unimed Seguradora S.A. é uma sociedade anônima de capital fechado cuja controladora majoritária, com 82,86% das ações, é a Unimed Participações Ltda. A estrutura societária é composta ainda de pessoas físicas e jurídicas, integrantes do Sistema Unimed. Os acionistas se reúnem, ordinariamente, em Assembleia Geral uma vez ao ano.

GRI 102-16

**Conselho de Administração**

O Conselho de Administração é responsável pela orientação geral dos negócios da empresa, pela aprovação orçamentária, pela eleição e pela fiscalização dos membros da Diretoria Executiva. Esse conselho é composto de nove membros, sendo dois conselheiros independentes. O prazo de mandato dos membros do Conselho é de dois anos, com possibilidade de reeleição. As reuniões ordinárias são realizadas a cada dois meses. O presidente e o vice-presidente do Conselho são eleitos pelos membros para mandatos de um ano, podendo ser reeleitos. Mesmo durante a pandemia, as reuniões foram mantidas, porém em formato on-line.

[Conheça aqui o Conselho de Administração.](#)

**Diretoria Executiva**

A Diretoria Executiva é responsável pela gestão e pela estratégia dos negócios e é eleita pelo Conselho de Administração para mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição. É composta de, no mínimo, dois membros e, no máximo, cinco membros, sendo um diretor-presidente e os demais sem designação especial, acionistas ou não, todos residentes no Brasil.

[Conheça aqui a Diretoria Executiva da Seguros Unimed.](#)

**Superintendências**

Exercidas por executivos que assessoram a diretoria na gestão dos negócios e no cumprimento das metas acordadas. A companhia encerrou 2020 com as superintendências:

- Pessoas, Processos e Qualidade
- Jurídica, Governança e Relações Institucionais
- Tecnologia
- Informação, Inovação e Novos Negócios
- Estratégia e Projetos
- Produtos
- Marketing
- Gestão do Cliente
- Provitamento - Saúde, Vida, Previdência e Ramos Elementares
- Comercial e Relacionamento
- Técnica e Atuarial
- Financeira e Administrativa

## ESTRUTURAS DE APOIO

### Apoio à governança

As estruturas de apoio para a boa prática da governança corporativa da Seguros Unimed se mantiveram as mesmas: Auditoria Independente, Auditoria Interna, Ouvidoria, Governança, Riscos e Compliance e Relacionamento com Acionistas.

### Auditoria Independente

Monitora a eficiência do ambiente de controles internos da companhia e analisa as demonstrações financeiras. Compete ao Conselho de Administração e ao Comitê de Auditoria escolher os auditores independentes.

### Ouvidoria

Tem por objetivo atender os clientes que não obtiveram sucesso em outros canais de relacionamento da companhia. É uma via de acesso diferenciada por sua autonomia, independência e imparcialidade. Representa os clientes na Seguros Unimed e atua como uma ferramenta estratégica de melhoria de processos, visando à mitigação de eventuais riscos e/ou conflitos.

### Auditoria Interna

Órgão responsável por monitorar e avaliar a adequação do ambiente de controles internos e das normas estabelecidas pela gestão. Revisa os principais riscos empresariais, respondendo diretamente ao Conselho de Administração e ao Comitê de Auditoria.

### Governança, Riscos e Compliance

De forma integrada, essas áreas asseguram a confiabilidade do ambiente de controles da companhia e seu fortalecimento diante dos stakeholders. Seus pilares fundamentam o trabalho: honestidade, ética e integridade, transparência, orientação para o desempenho e responsabilidade, respeito mútuo e compromisso com a organização.

Compete às equipes articular os agentes de governança, integrando as instâncias deliberativa e executiva, antecipar e capturar mudanças na legislação que impactem as operações, assegurar a efetividade dos controles internos, e garantir que os riscos assumidos estejam dentro dos parâmetros definidos pela alta administração.

### Relação com os Acionistas

Equipe responsável por atender e disseminar as informações da companhia aos acionistas, potenciais acionistas e outros stakeholders.

Para mais informações, acesse aqui o portal de relacionamento.

## COMITÊS E COMISSÕES

Como boa prática de governança, a Seguros Unimed conta com os Comitês de Assessoramento à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração. São constituídos pelos membros da Diretoria Executiva, superintendentes e conselheiro independente, além de convidados de áreas específicas.

A Seguradora mantém os comitês: Produtos e Clientes, Investimento, Governança, Riscos e *Compliance*, Conduta Ética e Auditoria.

Já as comissões são grupos multidisciplinares para estudos de cunho operacional, possibilitando ampla discussão do tema abordado. A Seguradora atua com a Comissão de Controle e Recuperação de Crédito, a Comissão de Gerenciamento de Crises, a Comissão de Prevenção a Fraudes, a Comissão de Conduta Ética, a Comissão de Governança de Dados e a Comissão de Diversidade e Inclusão.

GRI 103-1, 103-2, 103-3

A entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) em agosto de 2020, encontrou a Seguros Unimed preparada com políticas e processos para atender aos requisitos da lei e garantir a segurança necessária à operação da companhia (uma preocupação estendida à cadeia de fornecedores da empresa).

A Seguros Unimed vem desenvolvendo, desde 2019, um projeto prioritário de reestruturação da Segurança da informação na companhia e de preparação para implementar a LGPD. O projeto contemplou:

- Revisão da Política de Segurança da Informação e criação de normas internas derivadas das mudanças na política.
- Implantação de uma ferramenta de Data Loss Prevention, para prevenir o vazamento de dados sensíveis, transitados por e-mails.
- Implementação de Cofre de Senhas (PAM) para gerenciamento de acessos privilegiados.
- Criptografia de todos os notebooks, de forma a prevenir vazamento de informação em caso de possível incidente de roubo ou perda do equipamento.
- Revisão de todos os perfis de acesso às principais aplicações tecnológicas da companhia.
- Mapeamento e melhoria de processos em todos os segmentos de negócio da Seguradora nos quais transitam dados que a LGPD considera críticos ou sensíveis e precisam ter sua privacidade protegida.
- Abrangente trabalho de due diligence com fornecedores – tanto novos como já estabelecidos –, para avaliá-los e classificá-los do ponto de vista da segurança da informação, continuidade dos negócios e privacidade dos dados.
- Aditamento dos contratos com parceiros/prestadores de serviços contemplando cláusulas de adequação à LGPD.

**Queixas e violação de privacidade (GRI 418-1)**

A Seguros Unimed mantém um ambiente tecnológico com proteção em camadas, cujos controles são geridos em parceria com o provedor de serviços de infraestrutura tecnológica da companhia. Além disso, a Seguradora tem um processo estruturado de gestão de incidentes em segurança da informação.

Testes de vulnerabilidade (internos e externos) são feitos, periodicamente, com o objetivo de avaliar possíveis fragilidades e efetivar seu tratamento. A empresa conta, também, com uma área específica e processos para garantir o monitoramento de todos os requisitos de segurança de sua infraestrutura tecnológica.

Em 2020, não recebemos queixas comprovadas sobre violação de dados de clientes, bem como não identificamos nenhum vazamento, furto ou perda de dados. Também não houve nenhum incidente relacionado a dados na Seguros Unimed.

## CADEIA DE VALOR

GRI 102 - 10, 102 - 12

Para operar com qualidade e eficiência, a Seguros Unimed se relaciona com diversos públicos:

- Colaboradores
- Acionistas
- Sistema Unimed
- Clientes
- Corretores
- Rede de atendimento
- Órgãos reguladores e entidades setoriais

Nesta seção e nos demais capítulos deste relatório, são detalhados o relacionamento e as parcerias com os elos dessa cadeia de valor, fundamental para a sustentabilidade da Seguros Unimed.

A Seguros Unimed avançou mais um passo em direção à meta de chegar ao final de 2021 entre as dez maiores empresas de seguros do País – o que significa crescer acima do mercado segurador brasileiro em três anos, de 2019 a 2021.

Em 2020, no segundo ciclo de vigência dessa visão de futuro, a Seguros Unimed avançou uma posição no ranking geral das seguradoras brasileiras, subindo do 14º para o 13º lugar.

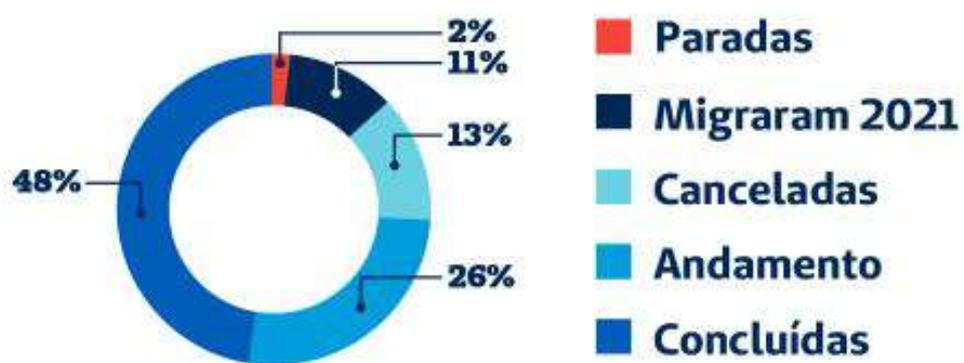
No primeiro ciclo, de 2018 para 2019, tinha avançado duas posições, do 16º para o 14º lugar, somando, portanto, um avanço de três postos em dois anos (posições medidas ao final do terceiro trimestre de cada ano).

Para orientar esse avanço, a companhia desenvolveu um planejamento estratégico composto de 441 estratégias, desdobradas em 62 projetos e 379 planos de ação.

O percentual de execução dessas estratégias atingiu 74% em 2020, sendo que 48% foram concluídas e 26% seguem em andamento no final do ano, enquanto 11% foram transferidas para 2021 (ou não foram priorizadas nesse momento).



planes de agua



## A ESTRATÉGIA NA PANDEMIA

O plano da Seguros Unimed para enfrentamento da pandemia teve como um dos pilares preservar a saúde do negócio, o que foi feito em três frentes:

1. Manter ativa a visão estratégica da companhia e os principais projetos previstos para o ano.
2. Dar ênfase à eficiência operacional e à busca de resultados sustentáveis.
3. Promover a aceleração digital, empreendendo ou acelerando ações e projetos-chave, como: tombamento para a operação remota; teleorientação médica 24 horas; automatização de processos manuais e substituição de documentos impressos por arquivos eletrônicos; digitalização da força de vendas com os projetos Salesforce e Sigas; e o lançamento do Super App, desenvolvido pela Stormia, a célula de inovação digital da Seguros Unimed.

**Mais de R\$ 94 milhões foram investidos pela companhia em tecnologia, projetos e inovação digital de 2018 a 2020, dos quais R\$ 39,5 milhões em 2020**

As estratégias em que a companhia tem investido nos últimos anos foram decisivas para sustentar sua capacidade de resposta rápida à crise e para assegurar a continuidade dos negócios diante da emergência sanitária, com resultados positivos.

São exemplos de iniciativas relevantes:

- Implementação da gestão de riscos e de um Plano de Continuidade do Negócio (PCN).
- Projeto piloto de *home office* em andamento desde antes da pandemia, com cerca de 10% da força de trabalho já nesse regime no início de 2020.
- Inovações assistenciais ligadas à coordenação do cuidado e ao cuidado ativo com os pacientes (telemonitoramento de pacientes crônicos, piloto de teleorientação médica, atenção domiciliar, Programa Cuidando de Perin e outros).
- Ampliação do programa de centricidade do cliente.
- Gestão financeira robusta.
- Projetos de digitalização, governança de dados, segurança da informação e inovação digital.

### Painel de controle

Um apoio crucial no enfrentamento da crise de Covid-19 foi o Project Builder, ferramenta digital de acompanhamento de projetos, disponível para todos os colaboradores da Seguros Unimed desde 2018. Dito de outra forma, toda a estratégia da companhia está em um site hospedado na nuvem e aberto a qualquer colaborador. Todos têm acesso ao Plano Estratégico, mas o Project Builder é particularmente útil a superintendentes, gerentes e coordenadores, que lideram times e precisam conhecer com clareza as estratégias da companhia, em especial nos momentos de crise, quando elas precisam ser confirmadas ou reajustadas.

## DNA COOPERATIVISTA

GRI 102 -43, 102 -44, 103 -1, 103 -2, 103 -3

A Seguros Unimed é uma empresa do Sistema Unimed, e o relacionamento estreito com as cooperativas, os médicos e outros integrantes do Sistema é central para o modelo de negócio e a estratégia da Seguradora.

Com 54 anos de história, o Sistema Unimed, composto de 343 cooperativas médicas, reúne mais de 117 mil médicos e presta serviços a 17 milhões de beneficiários em todo o País. É considerado pela Aliança Cooperativa Internacional o maior modelo de cooperativismo de assistência à saúde do mundo.

Fundado em 1967 com a criação da Unimed Santos, o Sistema Unimed representa uma das maiores redes de serviços de saúde do Brasil e reúne um aparato de tecnologia da informação, uma soma bilionária de ativos a rentabilizar e um conjunto de empresas auxiliares capazes de potencializar recursos e gerar novas oportunidades.

Sobre a posição da Unimed no panorama do cooperativismo internacional, consulte o [World Cooperative Monitor](#).

### Parceira em seguros

A Seguradora atua de forma complementar às Singulares e às Federações, provendo soluções que se adequam às estratégias de cada cooperativa, no relacionamento com clientes, médicos, colaboradores e a rede assistencial. Em outra vertente, oferece produtos que protegem o patrimônio das cooperativas e de seus dirigentes e cooperados.

As relações entre a Seguradora e o Sistema Unimed são abrangentes – as cooperativas podem atuar, ao mesmo tempo, como principais acionistas, clientes, prestadoras de serviços de saúde e, ainda, canais de distribuição de produtos. A distribuição de lucro é realizada para todos os acionistas, independentemente da relação comercial que eles tenham com a companhia.

Oitenta e quatro por cento dos médicos cooperados ao Sistema Unimed em todo o País são também clientes da Seguros Unimed – especialmente dos seguros de vida e da previdência complementar.

A InvestCoop Asset Management é a gestora de recursos do Sistema Unimed. Trata-se de um segmento de atuação distinto do portfólio da companhia, constituído em 2018, mas que começou a operar oficialmente no segundo semestre de 2019. Sua acionista majoritária é a Unimed Seguradora S.A., que detém 99% das ações, ficando a Unimed Participações S.A., holding do grupo, com 1% das ações.

A InvestCoop tem por objetivo oferecer às cooperativas Singulares, intrafederativas, Federações e confederações, pertencentes ao Sistema Unimed, produtos e serviços de gestão de investimentos adequados às suas necessidades.

Em seu primeiro ano de operação, a gestora atingiu a marca de R\$ 3,4 bilhões de ativos sob gestão, com 42 clientes, por meio de fundos de investimento e carteiras administradas.

Como vantagens competitivas, a InvestCoop oferece a seus clientes produtos com taxas de gestão reduzidas e expertise na gestão de reservas técnicas e livres, com profundo conhecimento das peculiaridades do Sistema Cooperativista e de Saúde Suplementar.

**Novo fundo**

Em 2020, a gestora lançou três novos fundos dedicados ao setor de saúde suplementar, completando, assim, a grade de produtos destinados às aplicações de reservas técnicas.

São fundos de renda fixa, dois deles sem risco de crédito, compostos apenas de títulos de emissão do Tesouro Nacional (ANS I e ANS II), e um de crédito privado, com possibilidade de alocação em crédito no exterior (ANS V). Alguns dos fundos de investimento adotam o modelo de cogestão e contam com parceiros como BNP Paribas Asset, Claritas Investimentos e BTG Pactual Asset.

**Fundo de investimento imobiliário**

Em busca de desenvolver produtos que tragam soluções às necessidades das cooperativas, a InvestCoop anunciou, no fim de 2020, o seu primeiro fundo de investimento imobiliário, que contribuirá para a construção do hospital da Unimed Campina Grande.

O projeto é resultado de planejamento e estudos financeiros desenvolvidos ao longo de 2020 e contribuirá para o fortalecimento da Unimed na Região Nordeste.

**Lives para o mercado**

Além de participar de eventos financeiros em conjunto com a Unimed do Brasil, a InvestCoop promoveu lives com temas de interesse das cooperativas médicas. Esses eventos contaram com a participação de gestores parceiros e convidados especiais, como Eduardo Guardia (ex ministro da Fazenda e sócio do BTG), Gustavo Cerbasi (consultor financeiro e escritor) e Aquiles Mosca (head comercial do BNP Paribas Asset).

### **FUNDO DE PENSÃO MULTIPATROCINADO (MULTICOOP)**

O MultiCoop (Fundo de Pensão Multipatrocinado) é um fundo de previdência associativa fechada da Seguros Unimed, voltado para o sistema de cooperativas brasileiras, e em 2020 atingiu a marca de R\$ 1,2 bilhão em reservas, com mais de 9 mil participantes ligados às Unimeds, cooperativas de crédito e instituições do Sistema OCB/Sescoop.

Considerado um dos maiores planos instituídos do Brasil (está na quarta posição), o MultiCoop tem 32% de participação no mercado, segundo dados da Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (Abrapp).

## PLATAFORMA SIGAS

A plataforma Sigas, que permite à Seguros Unimed fazer a venda direta de seus produtos aos associados de cooperativas de crédito, entrou em operação em 2020, com as primeiras transações feitas na Unicred Rio Grande do Sul.

As cooperativas de crédito são parceiras potenciais da Seguros Unimed no universo cooperativista. Na plataforma Sigas, desenvolvida por uma empresa gaúcha de tecnologia, a operação de venda do seguro de vida ao público de uma cooperativa parceira pode ser finalizada em um minuto e meio.

Toda a operação é realizada dentro do sistema da própria cooperativa, em uma operação sem papel, inteiramente eletrônica. O que torna possível tal agilidade é a digitalização dos processos de vendas da Seguros Unimed, alcançada por meio do programa Digital +, do qual faz parte a utilização da plataforma Sigas.

Dois grandes cooperativas de crédito, a Unicred e a Uniprime, já estão ligadas à Seguros Unimed por meio do Sigas. A implantação do projeto abre um novo canal de relacionamento e negócios, até hoje pouco explorada, com as cooperativas parceiras da Seguros Unimed, e o avanço do Sigas é uma mostra concreta da importância que a Seguradora atribui ao sistema cooperativista e ao atendimento de suas necessidades.

## SEGUROS UNIMED NO INTERCÂMBIO NACIONAL

A Seguros Unimed faz parte do Intercâmbio Nacional desde 1o de janeiro de 2018. Essa foi uma ação da Seguros Unimed no ramo de saúde que permite aos clientes da Seguradora receber atendimento em âmbito nacional, garantindo, assim, assistência em casos de urgência e emergência em qualquer localidade, em regiões do Brasil não atendidas pela rede direta da empresa.

Entre diversos fatores, a entrada no intercâmbio possibilitou à Seguradora maior aproximação com as cooperativas Unimed e propiciou a padronização dos processos operacionais no atendimento ao segurado, maior representatividade perante o Sistema Unimed e melhor posicionamento estratégico da marca.

### **Câmara Nacional de Compensação e Liquidação (CNCL)**

A Seguros Unimed participa da Câmara Nacional de Compensação e Liquidação do Sistema Unimed, instrumento financeiro do Intercâmbio Nacional desde maio de 2018. A Seguradora foi uma das pioneiras da CNCL, em razão de sua representatividade financeira no Sistema Unimed.

A Câmara de Compensação faz o encontro de contas para as transações entre as cooperativas do Sistema Unimed, resultantes dos atendimentos autorizados por meio de intercâmbio. Trata-se de um mecanismo centralizado de compensação que torna mais eficiente o fluxo de caixa interno do Sistema. Dessa forma, a Câmara cumpre papel fundamental para assegurar a adimplência entre as Singulares do Sistema Unimed.

### **Cartão virtual no intercâmbio**

Considerando a entrada da Seguros Unimed no Intercâmbio Nacional, cada vez mais a Seguradora está em busca da padronização dos processos operacionais com a Unimed do Brasil e o Sistema Unimed. Com isso, em 2020 padronizou seu cartão virtual disponível no Super App, adequando-o ao padrão estabelecido pela Unimed do Brasil no atendimento em intercâmbio.

Essa alteração trouxe mais celeridade no atendimento na área de ação das Unimeds, pois não é mais necessária a apresentação do cartão físico para que os clientes sejam reconhecidos em toda a rede própria e credenciada do Sistema Unimed.

O uso do cartão virtual também ajuda a evitar maior risco de contaminação durante a pandemia de Covid-19, uma vez que não há manipulação de documentos físicos.

### **Implantação do Software de Pacotes**

No segundo semestre de 2020, o Sistema Unimed passou a utilizar o Software de Pacotes no Intercâmbio Nacional, nova ferramenta disponibilizada pela Unimed do Brasil. Esse recurso trouxe mais transparência e padronização no processo de autorização e pagamento de pacotes no Intercâmbio Nacional, possibilitando também a abertura dos pacotes contratualizados pelas Unimeds locais com suas redes credenciadas.

## AÇÕES DE RELACIONAMENTO

GRI 102 -43, 102 -44, 103 -1, 103 -2, 103 -3

A Seguros Unimed participa de eventos nacionais e regionais do Sistema Unimed como forma de aprofundar seu relacionamento com o Sistema, as cooperativas e as empresas do setor de saúde.

Em 2020, esses eventos, quando mantidos, foram convertidos para formatos virtuais, em consequência das restrições impostas pela pandemia de Covid-19. A Seguradora manteve sua participação sempre que possível, como forma de reafirmar a proximidade e a solidariedade com o Sistema Unimed em tempos de crise.

### Convenção Nacional Unimed

Pela primeira vez o Sistema Unimed promoveu, por força das circunstâncias, um evento nacional em formato on-line. A participação da Seguros Unimed não sofreu perdas, no entanto.

Do ponto de vista da participação, a Convenção Nacional do ano da pandemia pôde ser até mais ampla e inclusiva, uma vez que era possível participar sem viagem ou deslocamento.

A Promoção Viva a Vida, que sorteia automóveis zero quilômetro durante a Convenção Nacional Unimed, ocorreu também durante o evento virtual. As cooperativas que, ao longo do ano, fecham novos negócios, ampliam importâncias seguradas ou mantêm sua parceria comercial com a Seguros Unimed participam do sorteio. Em 2020, foram sorteados 11 automóveis **Volkswagen Gol** zero quilômetro.

### Prêmio Inova + Saúde

Como nos anos anteriores, os vencedores do Prêmio Inova + Saúde de 2020 foram anunciados durante a Convenção Nacional Unimed (veja o olho Inova + Saúde). O prêmio foi criado pela Seguros Unimed para reconhecer e incentivar iniciativas de inovação das Unimeds de todo o País e realizou, em 2020, sua sexta edição.

Foram inscritos nessa edição 202 projetos, 15% a mais do que no ano anterior. Os vencedores do prêmio poderão participar de experiências em centros internacionais de inovação na assistência à saúde.

Os projetos que concorreram ao prêmio em todas as edições foram reunidos num banco de práticas bem-sucedidas e inovadoras do Sistema Unimed, com mais de 600 projetos disponíveis para as cooperativas do Sistema no Banco de Inovação ( [disponível aqui](#) para acesso com login e senha ).

Fixaram parte da banca que escolheu os vencedores do Inova + Saúde 2020 os seguintes especialistas do mercado: Lino Nader, diretor fundador da Khanum Consultoria; Lidora Machado, gestor de sustentabilidade, Onício Leal Neto, ph.D. em Saúde Pública e Epidemiologia; Paulo Ferreira, head de Marketing e Inovação na Ford Credit Brasil, e Rodrigo Azevedo, diretor da Khanum Consultoria.

Os vencedores do Prêmio Inova + Saúde de 2020 foram os seguintes:

-> Epidemiologia, Saúde e Bem-Estar - Unimed Cascavel

Projeto: Na Medida - melhora na qualidade de vida

-> Inovação Digital - Unimed Belo Horizonte

Projeto: Telessaúde

-> Gestão de Pessoas - Unimed Fortaleza

Projeto: Cortesia com Resultado - transformação da cultura organizacional

-> Sustentabilidade - Unimed Ceará

Projeto: Bike Vida

-> Marketing - Unimed Volta Redonda

Projeto: Comemoração Ano 30

-> Melhor Case do Ano (análise do júri técnico)

Unimed Fortaleza/Cortesia com Resultado - transformação da cultura organizacional

-> Melhor case na Avaliação do Sistema Unimed (júri popular)

Unimed Fortaleza/Cortesia com Resultado - transformação da cultura organizacional

#### **Outros eventos**

##### **Congresso da Longevidade Seguros Unimed**

Ocorreu em novembro de 2020, paralelamente ao Longevidade Expo+ Fórum. Com transmissão ao vivo nas páginas oficiais do evento no Facebook e no YouTube, foram realizados quatro painéis, com debates sobre saúde e bem-estar, relação entre médico e paciente e saúde emocional, com a participação de lideranças da saúde, atores e influenciadores.

##### **Conexão Seguros Unimed**

O portal Conexão Seguros Unimed é uma plataforma digital de conteúdo e relacionamento que oferece conteúdo especializado em gestão e finanças, temas médicos relevantes, inovação (especialmente em saúde) e cooperativismo.

O portal integra uma estratégia de longo prazo que visa consolidar a Seguros Unimed como a seguradora de referência para o Sistema Unimed. Seu propósito é conectar-se ao Sistema, às cooperativas e ao setor de saúde por meio da oferta de conteúdos qualificados ao público dessas comunidades.

[Clique aqui para visitar o Conexão Seguros Unimed.](#)

GRI 102-12

A Seguros Unimed deveria passar, em 2020, por uma recertificação da norma ISO 31000, modelo conceitual internacional para a gestão de riscos. A Seguradora tinha conseguido a certificação ISO 31000 em 2019 e já na primeira tentativa alcançara o nível Ouro, o grau mais alto atribuído pela entidade certificadora.

Havia, no entanto, reservas justificadas a respeito de tentar a recertificação em 2020: seria possível manter o alto nível da primeira vez no novo processo, que teria de ser feito em ambiente de trabalho remoto?

Passou-se em revista o trabalho de preparação feito em 2020: o calendário anual de revisão das matrizes de risco de cada área da Seguradora tinha sido cumprido; as auditorias internas foram realizadas; e um programa robusto de treinamento ressaltara os conceitos da gestão de riscos e preparara as equipes para receber os auditores.

**MELHOR DO QUE ANTES**

A companhia, enfim, estava pronta para uma nova auditoria da ISO 31000, presencial ou remota, foi a conclusão. Os auditores fizeram a recertificação em novembro e dezembro, e a Seguros Unimed não só manteve o nível Ouro, como também conseguiu pontuação ainda mais alta do que a de 2019.

A recertificação da ISO 31000 é um exemplo da maneira consciente e sustentável de como a Seguradora planeja os passos rumo a seus objetivos. Em 2020, duas outras certificações importantes, obtidas em 2018, foram igualmente renovadas: a ISO 9001 (norma internacional de qualidade) e a acreditação RN 277 do Programa de Acreditação de Operadoras da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

A Seguros Unimed atua em várias frentes: Saúde, Odontologia, Vida, Previdência Privada, Ramos Elementares e Gestão de Recursos Financeiros. Segue as regulamentações vigentes e o que é praticado em seu segmento.

### **Mercado segurador**

O modelo de negócios do seguro envolve indivíduos ou entidades (segurados) que pagam um montante fixo (prêmio), em intervalos regulares (prêmio), a um fundo comum (plano de seguro). Esses recursos são utilizados para indenizar um ou mais segurados, vítimas de um evento inesperado (pagamento de sinistro). Para tanto, o evento deve atender a condições predefinidas em contrato (escopo de cobertura).

Tanto a Seguradora como o segurado são afetados, à sua maneira, pela possibilidade de o evento ocorrer e pelas suas consequências. Além disso, os riscos inerentes a um evento envolvem múltiplos fatores. O seguro de acidentes, por exemplo, considera a idade, o ambiente, o estilo de vida e comportamentos do proponente. Esses aspectos afetam não só a probabilidade de um acidente ocorrer, mas também a extensão da perda caso ocorra.

Para que o acordo seja justo com as partes, os prêmios pagos à Seguradora devem refletir adequadamente o risco. Assim, todos os aspectos devem ser avaliados por meio de cálculos atuariais.

Estão disponíveis diversos tipos de seguro. O seguro-saúde destina-se a cobrir riscos relacionados a doenças ou lesões, consultas médicas, internações hospitalares e outras despesas assistenciais.

O seguro de vida indeniza os beneficiários designados em caso de morte do segurado ou pode constituir um fundo de aposentadoria. O seguro de propriedades cobre danos materiais ou corporais e incidentes que afetem o negócio, resultantes de fatores externos ou do comportamento não intencional do segurado. São exemplos acidentes, incêndios, inundações ou catástrofes naturais e ações legais.

O ano de 2020 foi marcado pela incerteza e pela volatilidade decorrentes da pandemia de Covid-19. A Seguros Unimed, ainda assim, fechou o ano com resultados muito positivos, sustentados por uma gestão financeira sólida e por um resultado operacional fortemente alavancado pela eficiência operacional, por novas vendas de produtos de seguros, que reforçaram o faturamento, e pela redução da sinistralidade no período da pandemia.

Nesse cenário, eficiência operacional significou a mudança rápida para o modelo de operação para o home office e um esforço concentrado para simplificar e digitalizar processos, dando mais leveza e agilidade à gestão da companhia. Já a redução da sinistralidade foi em parte consequência da postergação de demandas eletivas durante a pandemia, o que compensou parcialmente os custos a mais provocados pela própria Covid-19.

A capacidade da Seguradora de enfrentar com serenidade a inédita crise da pandemia foi ainda solidamente ancorada na evolução dos processos e nas tecnologias de gestão nos últimos cinco anos.

**Resultado operacional**

GRI 102-7

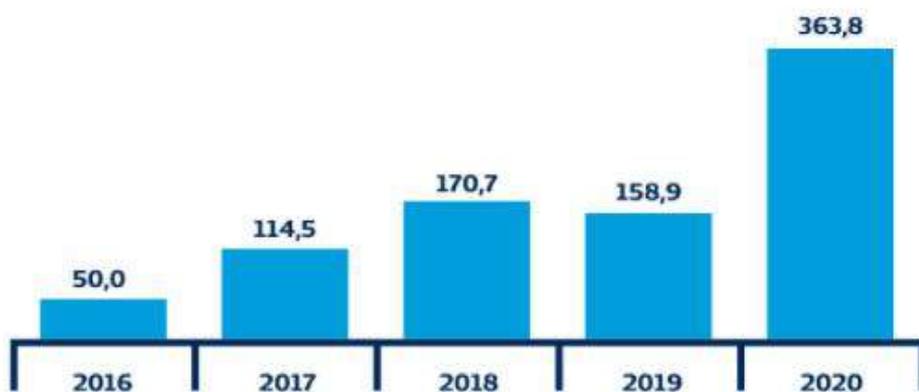
O resultado operacional de R\$ 363,8 milhões em 2020 foi um dado-chave para o entendimento dos demais números da companhia no ano. Não só permitiu a continuidade dos investimentos estruturantes em tecnologia e processos que vêm sendo feitos desde 2016, mas também conduziu ao lucro líquido nominal de R\$ 263,2 milhões.

Esse resultado inédito potencializa o retorno dos investimentos aos acionistas do Sistema Unimed, valorizando as ações da Seguradora e fortalecendo sua sustentabilidade econômica no médio e longo prazo.

O resultado operacional consolidado vem apresentando uma trajetória consistente, com crescimento acumulado de 627,1% desde 2016. Esse desempenho tem viabilizado investimentos estruturantes, principalmente em tecnologia.

O resultado operacional consolidado vem apresentando uma trajetória consistente, com crescimento acumulado de 627,1% desde 2016. Esse desempenho tem viabilizado investimentos estruturantes, principalmente em tecnologia.

### Evolução do resultado operacional consolidado R\$ milhões (2016 a 2020)



O resultado operacional segue trajetória de franca recuperação desde 2016, viabilizando investimentos estruturantes, sobretudo em tecnologia. Em 2020, o indicador reflete queda de 6,2 p.p. na sinistralidade.

Todos os ramos da Seguros Unimed tomaram parte na evolução da gestão verificada de 2016 a 2020 na Seguradora.

Saúde - o ramo de seguros responsável pela maior parte dos negócios da companhia introduziu, a partir de 2017, uma série de inovações orientadas para a coordenação do cuidado e medidas de eficiência assistencial. Tais iniciativas levaram a melhor controle da sinistralidade e a resultados operacionais crescentes, bem como à ampliação dos serviços prestados aos clientes.

Odonto - teve sua operação reestruturada em quatro anos, com resultados positivos crescentes. O lucro líquido em 2020 foi de R\$ 12,6 milhões.

Vida - segmento de negócios que deu início à companhia, assegurou em 2020 a cobertura dos casos de Covid-19. Está recebendo investimentos em tecnologia, canais de distribuição e atualização do portfólio.

Previdência - fez avanços na diversificação de perfis, no lançamento de novos fundos e na consolidação do fundo Multicoop. O patrimônio dos fundos abertos e fechados administrados por esse ramo cresceu de R\$ 1,56 bilhão em 2016 para R\$ 2,91 bilhões em 2020.

## GANGORRA FINANCEIRA

Serenidade e tranquilidade na gestão financeira foram fundamentais para superar a grande volatilidade do mercado na primeira metade de 2020. A incerteza provocada pela pandemia desestabilizou as expectativas e impactou todos os ativos de mercado, o que se refletiu num inédito resultado financeiro negativo de R\$ 45 milhões para a Seguros Unimed no mês de março.

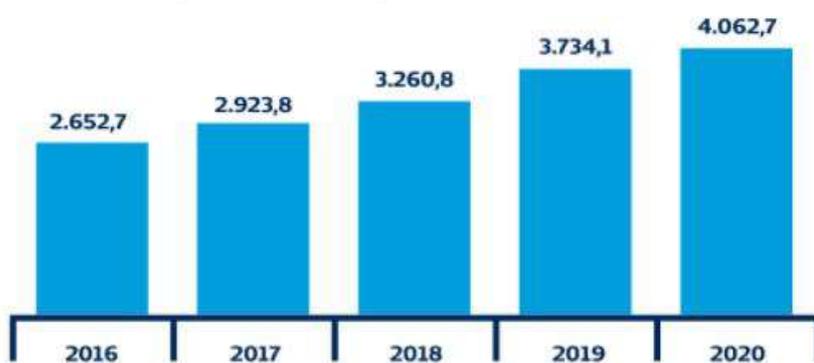
A área financeira da Seguradora e a Investcoop, gestora de ativos do grupo, trataram dessa situação em reuniões com os Conselhos de Administração da Seguros Unimed e da Unimed Participações, *holding* do grupo. Levando em conta a situação de solvência e liquidez da Seguros Unimed, foi tomada a decisão de manter todos os investimentos e proteger a geração de caixa da empresa.

A diretriz foi cumprida por meio de uma cuidadosa administração das reservas e atenção à inadimplência e ao fluxo de caixa, com acompanhamento semanal pela Diretoria. Dessa forma, o resultado negativo de março foi revertido e a companhia conseguiu realizar o orçamento para 2020, saindo do resultado negativo de R\$ 45 milhões para um resultado positivo de cerca de R\$ 63 milhões no final do ano.

## FATURAMENTO

Em 2020, o faturamento da Seguros Unimed cresceu 9,3%, apesar do ano de crise, e chegou ao total de R\$ 4,1 bilhões. Todos os ramos de seguros tiveram expansão real. No consolidado de cinco anos, verifica-se uma expansão contínua e sustentada do faturamento, com crescimento acumulado de 53,2% desde 2016.

### Evolução do faturamento consolidado e contribuições R\$ milhões (2016 a 2020)



Desde 2016, com o saneamento da carteira de clientes, o faturamento cresce de forma contínua e sustentada. Em 2020, apesar da crise, a expansão foi de 8,8% – com crescimento real em todos os ramos.

## SINISTRALIDADE

O índice de sinistralidade consolidado teve redução de 8,64 pontos percentuais em quatro anos, a partir dos ganhos em eficiência assistencial no ramo Saúde.

A sinistralidade consolidada em todos os ramos foi de 67,86% em 2020, puxada para baixo pelo adiamento das demandas eletivas no período, em razão da pandemia de Covid-19.

### Evolução da sinistralidade consolidada e no ramo saúde em % do prêmio ganho (2016 a 2020)



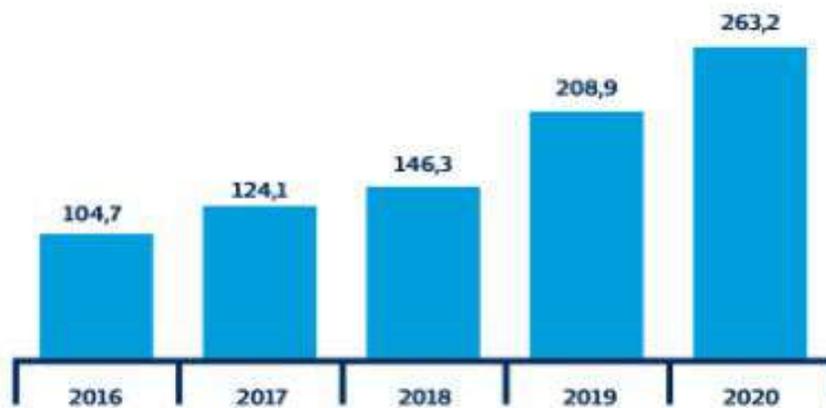
8,64 p.p.  
redução em  
quatro anos

A sinistralidade está em queda há cinco exercícios, impactada pelo aumento da eficiência assistencial no ramo Saúde. Em 2020, o declínio foi acentuado pelo adiamento das demandas eletivas, em razão da Covid-19.

## LUCRO LÍQUIDO

A trajetória de elevação contínua do lucro líquido consolidado é um indicador do crescimento sustentável da Seguros Unimed. O crescimento acumulado desde 2016 é de 151,4%. Em 2020, o lucro líquido de R\$ 263,2 milhões cresceu 26% sobre o ano anterior, apoiado no resultado operacional e na capacidade de gestão financeira demonstrada em um ano de grande volatilidade dos mercados.

### Evolução do lucro líquido consolidado R\$ milhões (2016 a 2020)



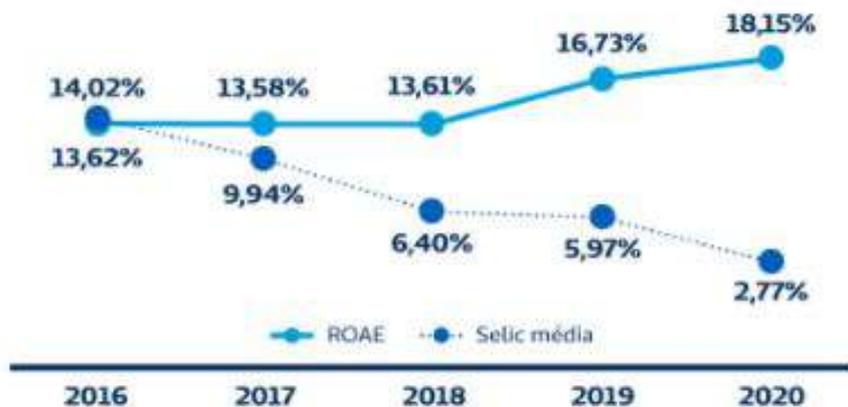
  
**151,4%**  
crescimento  
desde 2016

O crescimento sustentável pode ser medido, também, pelo lucro líquido. Em 2020, o salto de 26% se apoia no resultado operacional, aliado à capacidade de gestão financeira em um ano de intensa volatilidade nos mercados.

## RETORNO AO AÇIONISTA (ROAE)

Em 2020, o Retorno ao Acionista (ROAE) da companhia atingiu 18,15%, enquanto a taxa Selic caiu ao seu mínimo histórico de 2,77%. De 2016 a 2020, o retorno aos acionistas da Seguros Unimed tem sido crescente.

### Evolução do ROAE e da taxa Selic média anual (2016 a 2020)



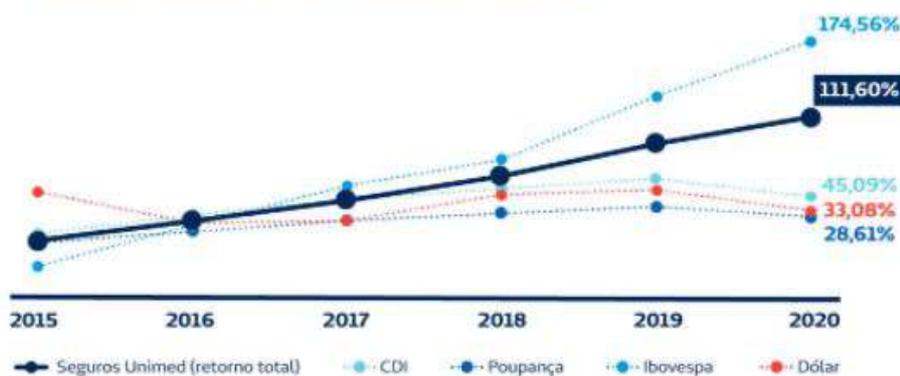
**ROAE**  
**655,2%**  
da taxa  
Selic média  
em 2020

O indicador mede a relação entre lucro líquido e patrimônio investido na Companhia. O atual ciclo de gestão proporcionou retorno crescente aos acionistas, ao passo que a taxa Selic caiu ao seu mínimo histórico.

## VALORIZAÇÃO DAS AÇÕES

De 2016 a 2020, as ações da Seguros Unimed têm tido valorização consistente. Em 2020, propiciaram aos acionistas do Sistema Unimed remuneração total de 19,21%, considerando dividendos pagos e juros ao capital. No fechamento de 2020, o lote de mil ações valia R\$ 298,91.

### Valorização acumulada frente a indicadores de mercado



**R\$ 298,91**  
lote de mil ações  
no fechamento  
de 2020

As ações da Seguros Unimed propiciaram aos acionistas do Sistema Unimed remuneração total de 19,21% em 2020, considerando dividendos pagos e juros ao capital. São cinco anos de valorização consistente.

## PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

A Seguros Unimed manteve em 2020 um excelente desempenho nas principais avaliações e premiações de jornais e revistas de negócios e da área de saúde suplementar do Brasil. Esse reconhecimento a posiciona entre as maiores seguradoras do País.

Um dos destaques foi o reconhecimento que a empresa recebeu com o segundo lugar no ranking dos Lugares Incríveis para Trabalhar 2020, sendo premiada, ainda, como a mais incrível na Experiência do Colaborador.

[Clique aqui](#) para ver as premiações de 2020.

### É OURO!

Em 2020, a Seguros Unimed recebeu o Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade na categoria Ouro. Esse selo é uma certificação bienal, concedida pela Unimed do Brasil a cooperativas e sociedades auxiliares que compõem o Sistema Unimed. Seu objetivo é estimular a implementação de boas práticas em governança e gestão para a sustentabilidade em todo o sistema.

A categoria Ouro indica que a Seguradora atua orientada a produzir resultados sustentáveis por meio de uma gestão eficiente, com processos, normas e critérios padronizados, e que sua governança está em constante evolução e é realizada por meio de ações estruturadas.



# Nossos Colaboradores



GRI 103-1, 103-2, 103-3

A pandemia de Covid-19 mergulhou o mundo numa era de incerteza já nos meses iniciais de 2020. Empresas, governos, famílias e indivíduos tiveram de mudar de um dia para o outro suas formas de viver e trabalhar, além de repensar em profundidade todos os projetos de futuro.

Não foi diferente para a Seguros Unimed. A organização deu respostas rápidas aos enormes desafios da pandemia, com base nos princípios da

**agilidade**, da **inovação digital**, do **cuidado** com seus clientes e colaboradores, da **proteção** dos empregos e da **cooperação** interna e com os parceiros externos.

Em março de 2020, constatados o avanço da Covid-19 no Brasil e a necessidade de isolamento severo, bastaram dez dias para a companhia colocar 100% de seus colaboradores – pouco mais de 1,4 mil pessoas – trabalhando em casa, em regime de *home office*.

Nesse processo, foi necessário desenvolver rapidamente protocolos de segurança e rotinas de trabalho, e comunicar com eficiência as orientações necessárias para que as pessoas fizessem uma mudança tão radical da maneira mais suave possível, com a saúde preservada.

*TRABALHO 100% REMOTO*



*UM APLICATIVO PARA CUIDAR DAS PESSOAS*



*APOIO AOS CASOS DE COVID-19*



*NOVAS FORMAS DE TRABALHAR*



*PERFIL DOS COLABORADORES*



*LUGARES INCRÍVEIS PARA TRABALHAR*



*SAÚDE E BEM-ESTAR*



*SAÚDE EMOCIONAL*



*POSTURA SAUDÁVEL*



*GESTÃO SEGURA*



*PESO SAUDÁVEL*



*RESPIRE SAÚDE*



*PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DE CRÔNICOS*



*SERVIÇO SOCIAL*



*PROTEÇÃO DO EMPREGO*



*TREINAMENTO E EDUCAÇÃO CORPORATIVA*



*AUTODESENVOLVIMENTO DE COLABORADORES*



*ACADEMIA DE VENDAS*



**RECRUTAMENTO E SELEÇÃO**



**COMUNICAÇÃO EFICIENTE**



**ENCONTRO VIRTUAL #SEXTOULIVE**



**PROGRAMA DE DESLIGAMENTO**



**RH INOVA**



**DIVERSIDADE E INCLUSÃO**



Site Seguros Unimed



Acompanhe-nos no Facebook



Siga-nos no Twitter



Acesse nosso Blog

## TRABALHO 100% REMOTO

Para tornar mais ágil a transição do trabalho na empresa para o remoto, a companhia lançou mão da expertise acumulada com um projeto-piloto de *home office* realizado em 2018 e 2019. O piloto, iniciado como um experimento de novas relações de trabalho facilitadas pelas tecnologias, foi muito bem-sucedido.

No final de 2019, cerca de 10% da força de trabalho da companhia, 140 pessoas, já estava em regime de trabalho remoto integral ou parcial. A perspectiva para 2020 era a de seguir ampliando o número de pessoas em teletrabalho e *home office*.

Os gestores e as equipes da companhia sabiam como fazer isso em ponto pequeno. O desafio enfrentado então – com sucesso – foi o de escalar a experiência adquirida para toda a empresa em tempo muito curto.

Em maio, a companhia deu a largada num projeto-piloto de volta de algumas equipes ao trabalho presencial. A partir de setembro, o piloto evoluiu para um programa de retorno gradual das pessoas que tinham condições para isso, em um processo cuidadosamente monitorado que seguiu todas as orientações dos órgãos de saúde.

Além dos cuidados gerais de prevenção, a companhia adotou procedimentos de avaliação permanente dos indicadores de saúde dos profissionais que voltaram a frequentar o ambiente corporativo. Em novembro de 2020, cerca de 600 profissionais já tinham retornado ao trabalho presencial, tanto na sede, em São Paulo, quanto nos escritórios regionais. Os demais permaneceram trabalhando em casa por motivos diversos.

Também receberam orientação para que permanecessem em *home office* aqueles que teriam dificuldades individuais ou riscos pessoais para voltar a trabalhar fora de casa (com filhos pequenos, familiar trabalhador da saúde ou usuários de transporte público para chegar ao trabalho, por exemplo).

Ao entrar o ano de 2021, a Seguros Unimed preparava a adoção do *home office* como um novo modelo permanente de trabalho para algumas funções e atividades. O agravamento da crise sanitária no início do ano, no entanto, fez com que a totalidade dos colaboradores voltasse para o sistema de trabalho remoto, assegurando a saúde e a proteção de todos diante do cenário de maiores riscos.

*Mais informações sobre as iniciativas tomadas pela companhia para enfrentar a pandemia de Covid-19 podem ser encontradas nesta e em outras seções deste relatório, à medida que são abordadas as múltiplas atividades e divisões da Seguros Unimed.*

## UM APLICATIVO PARA CUIDAR DAS PESSOAS

Como reduzir o risco de um eventual contágio pelo vírus da Covid-19 entre colegas que retornaram ao trabalho presencial? A Seguros Unimed criou uma funcionalidade em uma ferramenta digital de Gestão de Pessoas, que foi usada diariamente por todos os colaboradores que deixaram o regime de *home office* e voltaram a conviver com colegas no ambiente de trabalho, na segunda metade de 2020.

Funcionou assim: todo dia, antes de sair de casa pela manhã, o colaborador respondia, pelo aplicativo da Conexão RH, a um formulário de monitoramento diário da saúde (Conexão RH é a plataforma on-line que permite a gestores e colaboradores o acesso às ações e aos processos de Gestão de Pessoas da companhia).

Trata-se de um *checklist* com perguntas que permitem identificar se a pessoa teve, nos últimos dias, algum episódio de febre, tosse, perda súbita do olfato ou paladar ou dificuldade para respirar. O formulário também verifica se o colaborador teve contato com pessoas que apresentaram sintomas de Covid-19 recentemente.

Se as respostas indicassem sintomas relacionados à Covid-19, o colaborador era orientado por mensagem a ficar em casa trabalhando. A pessoa também era instruída para entrar em contato com a companhia pelo WhatsApp de Saúde e Bem-Estar, por meio do qual recebia novas orientações.

Além disso, o ambulatório médico da companhia receberia automaticamente um relatório que o permitia analisar o perfil de saúde do colaborador e sugerir medidas de acompanhamento.

## APOIO AOS CASOS DE COVID-19

A área de Saúde da Seguros Unimed monitorou diariamente os casos clínicos suspeitos ou confirmados de Covid-19 em colaboradores e seus familiares. Uma equipe médica e de enfermeiros acompanhou e orientou as pessoas ao longo do processo de diagnóstico, tratamento e recuperação da doença.

A companhia teve **61** casos confirmados de Covid-19 entre seus colaboradores (até outubro de 2020), dos quais, até esse momento, **50** tinham se recuperado e **11** estavam sob monitoramento. **5** desses casos ocorreram depois de iniciado o retorno ao trabalho presencial.

### **Comitê de Crise**

Todas as decisões sobre o enfrentamento da pandemia de Covid-19, o que inclui o plano de retorno dos colaboradores ao trabalho presencial e as condições a ser obedecidas na condução dessa volta, são tomadas pelo Comitê de Crise da Seguros Unimed.

Previsto no plano de gestão de crises, adotado há alguns anos pela companhia e liderado pela Gestão de Riscos, o Comitê é responsável por debater alternativas e cenários e avaliar os caminhos a ser tomados diante de cada problema.

Fazem parte do Comitê de Crise representantes das áreas de Pessoas, Saúde, Comunicação, Tecnologia da Informação e Administrativa. Quando um tema específico assim exige, especialistas de outras áreas são convidados a participar das discussões e ajudar a direcionar as ações. Cabe ao Comitê garantir que, para cada situação, as iniciativas a ser adotadas pela companhia estarão de acordo com as melhores decisões médicas – um imperativo na Seguros Unimed.

## NOVAS FORMAS DE TRABALHAR

A experiência bem-sucedida da Seguros Unimed com o regime de *home office* durante o primeiro pico da pandemia, em 2020, acelerou a transição para novos modelos de trabalho que vinham sendo anunciados a partir da revolução digital.

Em 2021, a companhia planeja – tão logo as condições sanitárias permitam – começar a adotar o *home office* como formato permanente de trabalho, em modelo híbrido ou integral, de acordo com as características de cada função ou atividade. A implantação do novo modelo deverá ser gradual, precedida de estudos de adequação da função a ser convertida e de um projeto das regras e dos regulamentos aplicáveis ao regime de teletrabalho.

A Central de Atendimento da Seguros Unimed deverá ser a primeira unidade da companhia a ter parte de seus colaboradores em teletrabalho permanente. Para tanto, a companhia fornecerá a esses colaboradores os equipamentos que precisam utilizar em suas casas, bem como subsidiará os gastos com energia e conexão de internet.

A Central de Atendimento foi escolhida para inaugurar essa mudança, entre outros motivos, porque desenvolveu, ao longo de 2020, uma série de indicadores que atestam a produtividade, a satisfação e o comprometimento de seus colaboradores postos em teletrabalho por causa da pandemia.

## PERFIL DOS COLABORADORES

GRI 102-8, 405-1

Em 2020, havia na companhia 1.428 empregados, sendo 94% contratados por tempo indeterminado. Do total de 2020, 67% eram homens e 33% mulheres. A parcela mais significativa de nossos colaboradores (1.342) está concentrada na Região Sudeste, seguida pelas regiões Sul, Nordeste e Centro-Oeste. Todos os empregados realizam jornada integral.

A seguir, infográficos com dados detalhados e evolutivos sobre os colaboradores da Seguros Unimed.

Número de empregados por faixa etária			
Faixa etária	2018	2019	2020
Abaixo de 30 anos	255	260	221
Entre 30 e 50 anos	885	1.005	1.065
Acima de 50 anos	114	132	142
Total	1.254	1.397	1.428

**Nota:** Todos são colaboradores próprios.

Número de empregados por categoria funcional			
Categoria Funcional	2018	2019	2020
Diretores	5	5	5
Gestores	122	148	160
Especialistas	78	85	97
Administrativo/técnico	627	791	812
Operacional	373	310	335
Aprendizes	32	36	13
Estagiários	17	22	6
<b>Total</b>	<b>1.254</b>	<b>1.397</b>	<b>1.428</b>

Número de empregados por tipo de contrato de trabalho e gênero									
Tipo de contrato	2018			2019			2020		
	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total
Tempo determinado	44	47	91	16	36	52	33	52	85
Tempo indeterminado	393	770	1.163	470	875	1.345	444	899	1.343
<b>Total</b>	<b>437</b>	<b>817</b>	<b>1.254</b>	<b>486</b>	<b>911</b>	<b>1.397</b>	<b>477</b>	<b>951</b>	<b>1.428</b>

Número de empregados por tipo de contrato de trabalho e região									
Região	2018			2019			2020		
	Tempo determinado	Tempo indeterminado	Total	Tempo determinado	Tempo indeterminado	Total	Tempo determinado	Tempo indeterminado	Total
Região Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Região Nordeste	1	25	26	2	27	29	0	27	27
Região Centro-Oeste	0	20	20	2	14	16	0	25	25
Região Sudeste	88	1.088	1.176	47	1.263	1.310	66	1.276	1.342
Região Sul	2	30	32	1	41	42	0	34	34
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>1.163</b>	<b>1.254</b>	<b>52</b>	<b>1.348</b>	<b>1.397</b>	<b>66</b>	<b>1.362</b>	<b>1.428</b>

**Porcentagem de empregados por categoria funcional, por gênero**

Gênero		2018			2019			2020		
		Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores	Número	5	0	5	5	0	5	5	0	5
	Percentual	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%
Gestores	Número	62	61	123	72	76	148	76	84	160
	Percentual	50,41%	49,59%	100%	48,65%	51,35%	100%	47,50%	52,50%	100%
Especialistas	Número	37	41	78	40	45	85	48	49	97
	Percentual	47,44%	52,56%	100%	47,06%	52,94%	100%	49,48%	50,52%	100%
Administrativo/ técnico	Número	243	470	713	273	518	791	270	542	812
	Percentual	34,08%	65,92%	100%	34,51%	65,49%	100%	33,25%	66,75%	100%
Operacional	Número	66	220	286	71	239	310	70	265	335
	Percentual	23,08%	76,92%	100%	22,90%	77,10%	100%	20,90%	79,10%	100%
Aprendizes	Número	15	17	32	16	20	36	4	9	13
	Percentual	46,88%	53,13%	100%	44,44%	55,56%	100%	30,77%	69,23%	100%
Estagiários	Número	8	9	17	10	12	22	4	2	6
	Percentual	47,06%	52,94%	100%	45,45%	54,55%	100%	66,67%	33,33%	100%
Total	Número	436	818	1.254	487	910	1.397	477	951	1.428
	Percentual	34,77%	65,23%	100%	34,86%	65,14%	100%	33,40%	66,60%	100%

Porcentagem de empregados por categoria funcional, por faixa etária

Faixa etária		2018				2019				2020			
		Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Diretores	Número	0	0	5	5	0	0	5	5	0	0	5	5
	Percentual	0,0%	0,0%	100%	100%	0,0%	0,0%	100%	100%	0,0%	0,0%	100%	100%
Gestores	Número	2	97	24	123	1	120	27	148	2	128	30	160
	Percentual	1,63%	78,86%	19,51%	100%	0,68%	81,08%	18,24%	100%	1,25%	80,0%	18,75%	100%
Especialistas	Número	1	47	30	78	1	54	30	85	2	64	31	97
	Percentual	1,28%	60,26%	38,46%	100%	1,18%	63,53%	35,29%	100%	2,06%	65,98%	31,96%	100%
Administrativo/ técnico	Número	123	559	31	713	128	621	42	791	115	650	47	812
	Percentual	17,25%	78,40%	4,35%	100%	16,18%	78,51%	5,31%	100%	14,16%	80,05%	5,79%	100%
Operacional	Número	81	181	24	286	73	209	28	310	83	223	29	335
	Percentual	28,32%	63,29%	8,39%	100%	23,55%	67,42%	9,03%	100%	24,78%	66,57%	8,66%	100%
Aprendizes	Número	32	0	0	32	36	0	0	36	13	0	0	13
	Percentual	100%	0,0%	0,0%	100%	100%	0,0%	0,0%	100%	100%	0,0%	0,0%	100%
Estagiários	Número	16	1	0	17	21	1	0	22	6	0	0	6
	Percentual	94,12%	5,88%	0,0%	100%	95,45%	4,55%	0,0%	100%	100%	0,0%	0,0%	100%
Total	Número	255	885	114	1.254	260	1.005	132	1.397	221	1.065	142	1.428
	Percentual	20,33%	70,57%	9,09%	100%	18,61%	71,94%	9,45%	100%	15,48%	74,58%	9,94%	100%

## LUGARES INCRÍVEIS PARA TRABALHAR

Em 2020, a Seguros Unimed foi considerada a Empresa Mais Incrível em Employee Experience e a segunda colocada no prêmio Lugares Incríveis para Trabalhar na categoria das empresas de médio porte (entre 300 e 1,5 mil funcionários).

A premiação, que destaca as empresas brasileiras com os níveis mais altos de satisfação entre seus colaboradores, é atribuída a partir da pesquisa *FIA Employee Experience*, realizada pela Fundação Instituto de Administração (FIA), de São Paulo, em parceria com o portal de notícias UOL.

O resultado de 2020 representa um salto de 28 posições em relação à pesquisa equivalente feita pela FIA em 2019, quando a Seguros Unimed alcançou a 30ª posição do ranking (então divulgado pela revista *Você S/A*). O resultado de 2019 já significara um avanço de 103 posições em relação a 2018, quando a Seguros Unimed havia ficado na posição 133.

A premiação de 2020 demonstra um avanço acumulado de 131 posições no ranking da FIA em apenas dois anos, o que representa um forte reconhecimento das políticas e dos programas de aperfeiçoamento da gestão de pessoas e melhoria do clima organizacional da companhia desenvolvidos em anos recentes.

Quando se consideram os critérios internos da pesquisa da FIA, a percepção dos colaboradores sobre o ambiente de trabalho e o clima organizacional da Seguros Unimed cresceu 20 pontos desde 2016. Em 2020, a organização apresentou crescimento em todas as 13 dimensões avaliadas pela pesquisa.

A pesquisa da FIA leva em conta as práticas de gestão de recursos humanos desenvolvidas pelas empresas que se inscrevem voluntariamente para participar dela, bem como um questionário respondido anonimamente pelos colaboradores de cada uma, desenhado para avaliar sua satisfação e seu comprometimento com a empresa em que trabalham. Em 2020, mais de 300 empresas, com cerca de 150 mil colaboradores ao todo, tomaram parte na pesquisa.

#### Melhor experiência para o colaborador

Além da segunda posição na premiação geral, a Seguros Unimed ganhou o prêmio de Empresa Mais Incrível em Employee Experience. Esse troféu reflete o grau de satisfação com a experiência dos colaboradores em cada empresa, com base nos índices de aprovação atribuídos por eles às relações com colegas e chefes e às práticas de gestão de recursos humanos.

Aí estão incluídas políticas de salário e remuneração, benefícios, cursos e programas de treinamento e de qualidade de vida, entre outros itens - na edição de 2020, foram avaliados os programas de *home office* e outras iniciativas adotadas para enfrentar a pandemia.

Os colaboradores da Seguros Unimed deram altos graus de aprovação a essas práticas e políticas - em muitos casos, superiores a 90% -, o que garantiu à companhia o destaque na premiação da experiência do colaborador.

## SAÚDE E BEM-ESTAR

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 403-6.

A Seguros Unimed não interrompeu seus programas de saúde e bem-estar para colaboradores em tempos de crise. Ao contrário, esses serviços foram rapidamente adaptados ao formato on-line e às circunstâncias impostas pela pandemia.

Alguns dos programas foram reformulados e mesmo ampliados para se adaptarem às demandas do novo contexto. Foi o caso da plataforma de Saúde Emocional, projeto que teve sua fase-piloto em 2019 e ganhou destaque no conjunto de medidas tomadas pela empresa para enfrentar a crise de Covid-19. Constantemente, são divulgadas na intranet informações sobre campanhas de saúde, melhoria na rede credenciada etc.

Para facilitar o acesso dos colaboradores aos serviços médicos e de saúde não ocupacionais, a empresa disponibiliza o Super App, um aplicativo da Seguros Unimed que contém o guia médico e disponibiliza várias linhas de cuidado. O médico de família atende por agendamento no aplicativo e via WhatsApp. E a confidencialidade é garantida: todos os documentos e sistemas com informações médicas dos colaboradores são de acesso exclusivo dos integrantes da área de Saúde Ocupacional.

A seguir, alguns dos programas e atividades voltados para a saúde, o bem-estar e a qualidade de vida dos colaboradores e seus destaques em 2020.

## SAÚDE EMOCIONAL

### GRI 403-6

O programa foi pensado inicialmente para prestar assistência a supervisores da Central de Relacionamento da Seguros Unimed, por meio de encontros reflexivos nos quais eram abordados temas como estresse e qualidade de vida. Em 2020, o programa foi aberto a colaboradores de toda a empresa e seus familiares e dependentes, como apoio psicológico para enfrentar as tensões e a incerteza provocadas pela pandemia. Mais de 260 colaboradores foram atendidos até dezembro de 2020.

Há ainda o Toque de Serenidade, iniciativa do programa de Saúde Emocional em apoio aos times da Central de Relacionamento, que estão na linha de frente do atendimento aos clientes. Lança mão de vídeos e diálogos com um terapeuta sobre temas como medo, ansiedade, vida familiar e criação dos filhos no contexto da pandemia.

A fim de facilitar o atendimento, foi lançada, em abril de 2020, a Plataforma Conexa para atendimento psicoterápico que abriga o programa Saúde Emocional. A Conexa pode ser utilizada por colaboradores e seus dependentes.

## POSTURA SAUDÁVEL

GRI 403-6, 403-9

Pensando sempre em melhorias para nossos colaboradores, foi desenvolvido o Programa Postura Saudável, com foco na prevenção da postura, no conforto e bem-estar do colaborador.

As sessões de fisioterapia *in company* oferecidas nesse programa tiveram de ser suspensas no momento em que 100% dos colaboradores passaram a trabalhar em casa. Como alternativa, foram gravadas aulas com exercícios de fortalecimento e alongamento muscular, para ser acessadas a distância.

Também foi oferecida consultoria a distância com fisioterapeuta, por demanda do colaborador, para orientar a adaptação ao trabalho remoto e sugerir ajustes de postura a quem estava fazendo a transição para o *home office*. Em alguns casos, e em parceria com a Segurança no Trabalho, incluiu o aluguel de mobiliário e kit ergonômico com suporte para notebook, mouse pad, teclado e mouse para corrigir problemas de ergonomia.

GRI 401-3, 403-6

Um ciclo desse programa de apoio a gestantes foi encerrado em abril de 2020, com 11 participantes e 2 encontros presenciais. A partir de julho, o programa foi convertido para o formato on-line, e 7 palestras foram feitas no segundo semestre do ano, com 22 participantes conectadas.

Devido à pandemia, o kit para as futuras mães, contendo bolsa, fralda, lenço umedecido, sabonete líquido, pomada, termômetro e kit de escova e tesoura, foi enviado à residência das colaboradoras.

Licença-maternidade e paternidade

Em 2020, 38 empregados (37 mulheres e 1 homem) tiveram direito à licença-maternidade ou paternidade, e todos usufruíram desse direito. Nesse ano, a taxa de retorno ao trabalho após a licença manteve-se em 100%. Já a taxa de retenção aumentou para as mulheres em relação ao ano de 2019 (de 89% para 96%) e diminuiu para os homens (de 100% para 83%).

Licença-maternidade ou paternidade		2018	2019	2020
Total de empregados que tiveram direito a usufruir de licença-maternidade/paternidade	Homens	4	6	1
	Mulheres	47	46	37
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade	Homens	4	6	1
	Mulheres	47	46	37
Total de empregados que retomaram ao trabalho, no período do Relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade	Homens	4	6	1
	Mulheres	47	46	37
Total de empregados que voltaram a trabalhar após a licença-maternidade/paternidade e que ainda estiveram empregados 12 meses após o retorno ao trabalho	Homens	8	4	5
	Mulheres	31	42	44
Taxa de retorno	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	100%	100%	100%
Taxa de retenção*	Homens	n/d	100%	83%
	Mulheres	n/d	89%	96%

\* A taxa de retenção não está disponível para 2018 porque o dado passou a ser acompanhado a partir de 2019.

## *PESO SAUDÁVEL*

GRI 403-6

O programa de apoio a pessoas obesas e com sobrepeso foi levado adiante mantendo o grupo inscrito antes da decretação de medidas de isolamento. As consultas passaram a ser on-line, e os exercícios propostos foram adaptados para ser feitos em casa. Em 2020, 22 colaboradores participaram do programa, resultado dentro do previsto antes da pandemia.

## RESPIRE SAÚDE



GRI 403-6

No programa antitabagismo, foram oferecidas consultas de manutenção aos participantes dos grupos de 2018 e 2019. A coordenação decidiu não abrir novo grupo em 2020, dado o ambiente de ansiedade e estresse causado pela pandemia de Covid-19. A retomada de novos grupos em 2021 está em avaliação.

## **PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DE CRÔNICOS**

### **GRI 403-6**

Esse programa conta com uma central telefônica composta de uma equipe multidisciplinar que atende individualmente às necessidades de saúde dos clientes e colaboradores. O foco do atendimento é o controle clínico, o auxílio no percurso pela rede credenciada e a educação em saúde, incentivando a adoção de hábitos saudáveis, proporcionando controle das doenças e melhor qualidade de vida. Antes de o beneficiário ser incluído no programa, é realizada uma análise pela equipe multidisciplinar para validar os critérios de elegibilidade. O monitoramento telefônico é realizado periodicamente pela equipe de saúde (médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e assistente social), conforme avaliação das necessidades individuais de cada pessoa.

## SERVIÇO SOCIAL

O atendimento de Serviço Social iniciado na companhia em 2019 foi ampliado em 2020 para prestar assistência a colaboradores que adoeceram de Covid-19 ou tiveram casos na família, algumas vezes com o óbito de familiares. Terceirizados e temporários que não fazem parte do quadro de funcionários da Seguros Unimed mas prestam serviços para a companhia também puderam se beneficiar desse atendimento em caso de necessidade.

Além desses programas, foram oferecidos:

- + Teleorientação médica 24 horas para colaboradores, terceiros e dependentes (com mais de 95% de efetividade nos atendimentos) e videoconsultas com médicos de 41 especialidades.
- + Acompanhamento das demandas de saúde, relacionadas ou não com a Covid-19, pelos médicos de família do Programa de Saúde Corporativa do Hospital Sírio-Libanês.
- + WhatsApp de Saúde e Bem-Estar e WhatsApp do Serviço Social.
- + Campanha de vacinação segura contra a gripe para pessoas vulneráveis, adaptada ao formato *drive-thru*, com 1.505 vacinados em 2020.

### **Cuidado com a segurança**

GRI 403-9, 403-10

O cuidado com a segurança dos colaboradores continuou sendo uma das prioridades da empresa. E os resultados comprovam isso: em 2020, não houve problemas de saúde relacionados ao trabalho nem óbitos ou lesões de empregados.

## PROTEÇÃO DO EMPREGO

### GRI 401-1

Proteger os empregos de seus colaboradores foi uma das premissas básicas do plano estratégico da Seguros Unimed para enfrentar a crise de Covid-19. A Seguradora não reduziu seu quadro de funcionários durante a pandemia (no balanço do turnover normal verificado no período, as admissões compensaram as demissões feitas); e os contratos de trabalho de todos os colaboradores foram adaptados à legislação em vigor de maneira a viabilizar o novo regime de *home office* sem descumprir as leis.

A companhia estudou atentamente as mudanças na legislação do trabalho editadas na época, usando-as no sentido de manter os empregos e a estabilidade do quadro funcional. Sempre com o objetivo de não demitir, a companhia antecipou férias e fez acréscimos a seu banco de horas, preservando empregos e renda, com resultado positivo para a companhia, para os colaboradores e para a sociedade.

Faixa etária	2018		2019		2020	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Abaixo de 30 anos	119	46,67	112	43,08	82	37,10
Entre 30 e 50 anos	137	15,48	195	19,40	108	10,14
Acima de 50 anos	13	11,40	12	9,09	11	8,46
Total	269	21,45	319	22,83	201	14,08

Número total e taxa de empregados (colaboradores) contratados, por gênero						
Gênero	2018		2019		2020	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Homens	105	24,08	113	23,20	69	14,47
Mulheres	164	20,05	206	22,64	132	13,88
Total	269	21,45	319	22,83	201	14,08

Número total e taxa de empregados (colaboradores) contratados, por região

Região	2018		2019		2020	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Região Norte	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Região Nordeste	5	19,23	5	17,24	2	7,41
Região Centro-Oeste	4	20,00	7	43,75	1	4,00
Região Sudeste	257	21,85	303	23,13	196	14,61
Região Sul	3	9,38	4	9,52	2	5,88
Total	269	21,45	319	22,83	201	14,08

Número total e taxa de empregados (colaboradores) que deixaram a empresa, por faixa etária

Faixa Etária	2018		2019		2020	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Abaixo de 30 anos	61	23,92	64	24,62	82	37,10
Entre 30 e 50 anos	113	12,77	101	10,05	75	7,04
Acima de 50 anos	13	11,40	11	8,33	13	9,15
Total	187	14,91	176	12,60	170	11,90

**Número total e taxa de empregados (colaboradores) que deixaram a empresa, por gênero**

Gênero	2018		2019		2020	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Homens	57	13,07	63	12,94	79	16,56
Mulheres	130	15,89	113	12,42	91	9,57
Total	187	14,91	176	12,60	170	11,90

Número total e taxa de empregados (colaboradores) que deixaram a empresa, por região

Região	2018		2019		2020	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Região Nordeste	3	11,54	2	6,90	4	14,81
Região Centro-Oeste	5	25,00	4	25,00	0	0,00
Região Sudeste	177	15,05	167	12,75	164	12,22
Região Sul	2	6,25	3	7,14	2	5,88
Total	187	14,91	176	12,60	170	11,90

**Apoio ao home office**

A Seguros Unimed adotou igualmente medidas pontuais que facilitaram a transição para o regime de *home office* e ajudaram os colaboradores a se adaptar à nova rotina.

Digitalização acelerada de processos – a companhia antecipou os prazos previstos para a digitalização total de vários processos internos, de forma que estes passaram a correr e ser concluídos sem necessidade da presença física do colaborador na sede. A iniciativa permitiu, por exemplo, que a emissão de termo aditivo do contrato de trabalho e os pedidos de antecipação de férias fossem tramitados em tempo curto. Processos de recrutamento e seleção, admissão e demissão também foram simplificados e agilizados com a digitalização e o recebimento de documentos por meio da plataforma de Recursos Humanos da companhia.

Uso flexível de benefícios – Na pandemia, os colaboradores puderam converter o vale-refeição para o vale-alimentação. Aqueles que voltaram ao trabalho presencial no meio de 2020 tiveram o vale-transporte ou o estacionamento subsidiados integralmente pela companhia até o final do ano.

### GRI 404-2

O Programa de Educação Corporativa oferece subsídios para que os colaboradores se desenvolvam constantemente, por meio de ações que contribuem no aprendizado de forma democrática e conforme o momento de vida e os interesses de cada profissional. São quatro pilares de atuação:

- Corporativo: desenvolvimento dos colaboradores de acordo com necessidades e objetivos traçados pela organização.
- Autodesenvolvimento: desenvolvimento individual com formações educacionais, cursos de atualização e *on-learning*.
- Liderança: capacitação de líderes para o desenvolvimento de equipes, processos e resultados corporativos.
- Comercial: ações de desenvolvimento para os colaboradores das áreas Comercial e de Relacionamento e de parceiros comerciais.

Para tornar o acesso ao Programa de Educação Corporativa da Seguros Unimed mais simples e fácil, foi posto no ar o *hotsite* <http://meudesenvolvimentoseguros.com.br/>. Nele, os colaboradores e outros interessados podem encontrar informações mais detalhadas sobre os programas disponíveis antes de fazer a escolha daqueles que atendem às suas necessidades.

A resposta rápida da área de Educação Corporativa à crise de Covid-19 começou com uma readequação imediata da estrutura de treinamento da companhia para converter aos formatos *e-learning* tudo o que era feito por meio de aulas e atividades presenciais.

Novos cursos foram criados, e o trabalho de engajamento do público potencial foi reforçado. A resposta dos colaboradores da Seguros Unimed foi encorajadora: a quantidade de acessos à plataforma LMS (Learning Management System) cresceu mais de **150%**.

Em 2020, a média de horas de treinamento que os colaboradores realizaram aumentou, inclusive pelo lançamento do programa de educação da Seguros Unimed. Esse programa proporciona maior visibilidade nas ações de treinamento e tem salas virtuais sem restrições físicas e limitação de participantes.

Em 2020, a média de horas de treinamento que os colaboradores realizaram aumentou, inclusive pelo lançamento do programa de educação da Seguros Unimed. Esse programa proporciona maior visibilidade nas ações de treinamento e tem salas virtuais sem restrições físicas e limitação de participantes.

GRI 404-1

	HH dos cursos on-line do EAD Seguros	HH de todos os cursos cadastrados no EAD Seguros
2019	5:32	29:04
2020	8:18	36:49

Em 2020, os cursos on-line realizados no EAD Seguros apresentaram um crescimento de 78,9%, enquanto o aumento na realização dos cursos cadastrados em geral foi de 66,7%.



## Treinamentos realizados nos cursos on-line do EAD Seguros

Colaboradores  
**1.585**

Colaboradores treinados  
**1.455**  
% treinado  
**92%**



HH  
**8:18:29**

Total de horas de treinamento  
**13168:16:12**

### Média de horas de treinamento que empregados realizaram durante o período de relato, por gênero GRI 404-1

Gênero	2018	2019	2020
Homens	03:02	02:27	3:44
Mulheres	02:41	02:03	3:58
Total	02:48	02:11	3:53

Média de horas de treinamento que empregados realizaram durante o período de relato, por categoria funcional  
GRI 404-1

Categoria Funcional	2018	2019	2020
Diretoria	04:54	03:50	6:23
Gerência	03:51	03:42	7:08
Chefia/coordenação	02:38	02:36	2:71
Técnica/supervisão	02:57	02:05	3:46
Administrativo	02:06	01:35	2:17
Operacional	02:08	01:15	4:42
Trainees	02:38	02:08	3:65
Total	02:48	02:11	3:53

A seguir, algumas ações e iniciativas de 2020 na área de Treinamento e Educação Corporativa:

## AUTODESENVOLVIMENTO DE COLABORADORES

O programa de autodesenvolvimento de colaboradores teve continuidade por meio da plataforma LIT – em parceria com a escola Saint Paul de Negócios, com a adesão de mais de 400 colaboradores. Também contou com a plataforma EAD Seguros, de educação a distância, cursos externos e o programa Aprender+, de incentivo à formação universitária, que oferece subsídios para graduação, mestrado ou doutorado aos colaboradores da Seguros Unimed

### Cursos externos concluídos em 2020

Colaboradores treinados

**65**

% treinado

**4%**



HH

**1:06:51**

Total de horas de treinamento

**1766:00:00**

## ACADEMIA DE VENDAS

A Academia de Vendas da Seguros Unimed lançou novos cursos, promoveu *lives*, fez campanhas e ampliou seu público, oferecendo treinamentos a corretores, cooperativas de crédito e outros parceiros comerciais. A Academia alcançou, em 2020, um público de mais de 3 mil pessoas. Foi lançada em 2018 e funciona como uma escola de formação e desenvolvimento de profissionais qualificados para a área Comercial da companhia.

Ano	Curso/fórum /treinamento	Carga horária (hora/homem)	Participações QTDE
2020	109	13025:00:00	7043
2019	33	5992:40:00	649



Plataforma EAD - gestão de treinamentos em 2020

**1.253**

cursos realizados  
por **297**  
colaboradores

Média de  
**180**

Por mês

**48**

novos cursos  
on-line

## RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Os processos de recrutamento e seleção da Seguros Unimed também ganharam versão on-line em 2020, para se adaptar à necessidade de respeitar o isolamento social por causa da pandemia. Além disso, teve início um programa chamado Jornadas, com o objetivo de manter na companhia jovens talentos que se destacaram ao fazer estágio na Seguradora e seriam desligados ao final. Por meio de um contrato de trabalho temporário, tornou-se possível aproveitar vários desses jovens talentosos em vagas e oportunidades abertas ao longo do ano.

## COMUNICAÇÃO EFICIENTE

A comunicação ágil e constante entre a empresa e os colaboradores foi um pilar importante na estratégia da Seguros Unimed para enfrentar a crise de Covid-19. Transparência e proximidade ajudaram a realimentar o engajamento das equipes que experimentavam o regime de *home office*.

Um passo inicial para incrementar a comunicação em tempos de pandemia foi converter para o formato virtual, sempre que possível, os eventos e ações que já constavam do calendário da companhia. Um exemplo foi o Bate-Papo com a Diretoria, encontro mensal que reúne os aniversariantes do mês com a diretoria da Seguradora. Na versão virtual, que não exige deslocamento do participante, o evento passou a reunir colaboradores de todas as unidades da companhia.

## ENCONTRO VIRTUAL #SEXTOULIVE

Outra iniciativa bem-sucedida foi a criação do encontro semanal virtual chamado #sextolive. Promovido todas as sextas-feiras, foi pensado como um lugar virtual de conversas e palestras para os colaboradores, executivos e dirigentes da companhia, que, por causa da pandemia, não tinham mais a oportunidade de se ver e falar em encontros casuais.

O #sextolive acontece em torno de uma programação de conteúdos informativos e educativos, com momentos de desconpressão e divertimento. Até novembro de 2020, tinham sido realizados 26 encontros, com mais de 6 mil participações.

No #sextolive, os diretores da companhia deram notícias recentes, apresentaram cenários sobre a pandemia e ouviram dúvidas e opiniões dos colaboradores. De outra parte, temas diversos foram levados para informação e discussão: saúde financeira, inovação digital, alimentação saudável, carreira e desenvolvimento, relaxamento e alongamento, diversidade e inclusão etc.

Também foi oferecida uma programação de *lives* no canal da Seguros Unimed no YouTube e mantidas as reuniões das lideranças com convidados externos no Fórum do Conhecimento, em versão on-line desde 2020.

## **PROGRAMA DE DESLIGAMENTO**

A Seguros Unimed tem um programa de desligamento responsável para apoiar o colaborador nessas situações. Considerando o tempo de casa e o cargo ocupado pelo profissional, as iniciativas desse programa podem ser:

- Processo de recolocação com consultoria parceira, que contemple reestruturação do currículo, divulgação do perfil profissional em mídias sociais (LinkedIn, vagas.com), preparo para entrevistas, mapeamento de mercado, avaliação de perfil para melhor performance em entrevistas, recomendação para oportunidades de trabalho etc.
- Extensão do seguro-saúde para o titular e seus dependentes por seis meses.

A Seguros Unimed tem um plano estratégico de Gestão de Pessoas, o RH Inova, que começou a ser implantado em 2018 e reuniu 15 grandes projetos, desdobrados em 408 atividades, articulando todas as iniciativas da área de Pessoas num conjunto coerente.

O plano estratégico é guiado por cinco eixos estruturantes, definidos por meio de um amplo processo de pesquisas, consultas e debates, do qual participaram líderes e colaboradores da Seguros Unimed.

+ Desenvolvimento de lideranças – foi criado um Ciclo de Desenvolvimento e Carreira da Liderança, num formato mais abrangente e completo do que as práticas usuais de mercado.

#### Cursos realizados no Programa de Desenvolvimento da Liderança (PLD)\*

Colaboradores

**175**

Colaboradores treinados

**170**

% treinado  
**97%**



HH

**31:41:34**

Total de horas de treinamento

**5419:30:00**

\* Considera 100% dos cursos concluídos em PDL Essencial e PDL Opcional, para o grupo de função: supervisor, coordenador, gerente, superintendente e diretor.

+ Desenvolvimento dos colaboradores - apoio e incentivo à formação dos colaboradores, com iniciativas alinhadas às necessidades da empresa e voltadas para o atingimento de objetivos definidos no plano estratégico.

- 536 colaboradores treinados neste eixo

+ Reconhecimento por performance - disseminar o conceito, estruturar sistemas e incentivar comportamentos que reforcem a motivação das pessoas, por meio da percepção de um reconhecimento claro e justo de seu desempenho profissional.

+ Carreiras e sucessão - considerar a carreira num conceito amplo, entendendo que ela pertence ao colaborador e não se limita à companhia, e oferecer o incentivo e a inspiração para que os profissionais se apropriem de suas carreiras.

+ Agilidade e flexibilidade - reforçar esses requisitos, cruciais para o sucesso das transformações em curso na Seguros Unimed, tornar a companhia mais capaz de atender às novas necessidades organizacionais e de reorientar-se para o futuro.

**Colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira**

Categoria Funcional	2018			2019			2020		
	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total
Diretores	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Gestores	97%	97%	97%	100%	100%	99%	96%	95%	96%
Especialistas	92%	98%	95%	98%	96%	96%	92%	100%	96%
Administrativo/técnico	95%	97%	96%	96%	96%	96%	91%	93%	92%
Operacional	93%	96%	95%	97%	94%	95%	84%	88%	87%
Aprendizes	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Estagiários	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	94%	97%	96%	98%	97%	97%	88%	91%	90%

## DIVERSIDADE E INCLUSÃO

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

A Seguros Unimed deu seguimento, em 2020, a seu Programa de Diversidade e Inclusão, em parceria com o Instituto pela Diversidade e Inclusão do Mercado de Seguros (Idis). O programa tem por objetivo disseminar uma cultura inclusiva e promover a convivência com o diverso e seus valores.

### NÓS POR TODOS

Foi destaque em 2020 a criação do **Nós por Todos**, grupo de afinidade aberto à participação voluntária de todos os colaboradores. Mais de 50 pessoas já fazem parte do grupo, que discute situações e comportamentos adversos aos princípios de diversidade e inclusão e propõe ações e indicadores adequados a cada caso.

Cinco pilares de atuação orientam a atividade do Nós por Todos: Gênero, LGBT+, Gerações (que trata das diferenças de idade), Raízes (para a diversidade de origens e etnias) e Pessoas com Deficiência. O grupo mantém diversos níveis de ações e discussões, com os seguintes propósitos:

- + Fomentar condutas cotidianas inclusivas em clima de respeito, diálogo e consideração das diferenças.
- + Combater qualquer tipo de discriminação, assédio ou outras práticas inadequadas que envolvam colaboradores, clientes e terceiros.
- + Promover a diversidade em todos os processos de Recursos Humanos, entre eles os de recrutamento, seleção, remuneração, treinamento e promoções.
- + Estabelecer o compromisso de manter bom relacionamento e boas práticas com o público interno e demais públicos.
- + Identificar dificuldades e barreiras relacionadas ao tema da diversidade nos processos e práticas de gestão da companhia.

+ Estimular práticas de valorização da diversidade na companhia, bem como criar espaços para diálogo e cooperação entre os colaboradores, com apoio da gestão.

Uma consultoria externa trabalhou, em 2020, com um diagnóstico feito pelo grupo Nós por Todos e sobre dados colhidos nos indicadores internos da companhia para preparar um relatório, que está sendo usado como subsidio ao planejamento estratégico de 2021. O trabalho do Nós por Todos em seus primeiros meses de atividade, portanto, ajudará a direcionar, já em 2021, as iniciativas da companhia nas questões de diversidade e inclusão.

#### GUIA DE INCLUSÃO E DIVERSIDADE E TREINAMENTOS

A Seguros Unimed distribuiu a todos os colaboradores, no início de 2020, o Guia de Inclusão e Diversidade, no qual são expostos conceitos básicos desse tema e sugeridas normas de convivência respeitosa e inclusiva. A companhia passou a oferecer também um curso on-line de Liderança Inclusiva e ampliou a aplicação do treinamento de Vieses Inconscientes entre seus líderes.

Porcentagem de empregados negros, por categoria funcional

Categoria Funcional		2018			2019			2020		
		Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Percentual	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Gestores	Número	0	0	0	0	1	1	0	1	1
	Percentual	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	1%
Especialistas	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Percentual	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Administrativo/ técnico	Número	4	5	9	6	10	16	5	10	15
	Percentual	2%	1%	1%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Operacional	Número	5	6	11	6	10	16	5	9	14
	Percentual	8%	3%	4%	8%	4%	5%	7%	3%	4%
Aprendizes	Número	0	0	0	2	2	4	0	1	1
	Percentual	0%	0%	0%	13%	10%	11%	0%	11%	8%
Estagiários	Número	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Percentual	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	17%
Total	Número	9	11	20	14	23	37	10	22	32
	Percentual	2%	1%	2%	3%	3%	3%	2%	2%	2%

Porcentagem de pessoas com deficiência (PCDs) entre os empregados, por categoria funcional										
Categoria Funcional		2018			2019			2020		
		Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Percentual	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Gestores	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Percentual	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Especialistas	Número	0	0	0	0	1	1	0	1	1
	Percentual	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,22%	1,18%	0,00%	2,04%	1,03%
Administrativo/ técnico	Número	6	6	12	9	7	16	10	7	17
	Percentual	2,47%	1,28%	1,68%	3,30%	1,35%	2,02%	3,70%	1,29%	2,09%
Operacional	Número	5	13	18	9	12	21	8	13	21
	Percentual	7,58%	5,91%	6,29%	12,68%	5,02%	6,77%	11,43%	4,91%	6,27%
Aprendizes	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Percentual	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Estagiários	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Percentual	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	Número	11	19	30	18	20	38	18	21	39
	Percentual	2,52%	2,32%	2,39%	3,70%	2,20%	2,72%	3,77%	2,21%	2,73%

### **Diversidade em todas as conversas**

Os temas mais relevantes de diversidade e inclusão foram discutidos e comemorados pelos colaboradores e pela direção da Seguros Unimed nas suas datas temáticas e em sessões especiais da #sextolive, o encontro semanal virtual da companhia, criado em 2020 e aberto a todos os colaboradores.

Alguns desses momentos:

+ O Dia das Mães e o Dia dos Pais 2020 foram convertidos em Dias da Família, com duas consultoras convidadas para uma #sextolive na qual apresentaram o conceito mais amplo da *parentalidade*.

+ No Dia da Consciência Negra, colaboradores negros da companhia foram convidados a dar depoimentos sobre suas histórias de vida, suas conquistas e os preconceitos que tiveram de vencer na carreira.

+ Para comemorar o Dia Mundial do Orgulho LGBTQ+, foi realizada uma #sextolive sobre o tema da diversidade e inclusão, com a participação do diretor-presidente da Seguros Unimed, doutor Helton Freitas, e de uma representante da consultoria especializada Mais Diversidade.

+ O Dia da Diversidade e Inclusão do Setor de Seguros também ganhou uma #sextolive especial, com a participação da consultora Nana Lima, da Think Eva.

+ O doutor Helton Freitas participou, ainda, de uma *live* realizada pelo Instituto pela Diversidade e Inclusão no Setor de Seguros (Idis, na qual se discutiu a relevância de garantir uma composição étnica e cultural mais variada nas equipes e nas lideranças das empresas, com um impacto positivo no crescimento e na sustentabilidade das organizações.



# Parceiros de negócios



Os corretores representam a principal força de vendas da Seguros Unimed, são verdadeiros parceiros de negócio. Diante da pandemia, a seguradora acelerou projetos e novas tecnologias a fim de oferecer todas as ferramentas necessárias para apoiar esse importante *stakeholder*, conferindo, entre outros benefícios, maior agilidade nas transações e no processamento dos contratos.

Entre as ações de 2020 está o lançamento da E-Agência 2.0, desenhada para apoiar o trabalho dos corretores em ambiente digital. Também foi atualizada a ferramenta própria de *e-commerce* da Seguradora de uso dos corretores.

A Seguros Unimed ainda investiu em eventos e campanhas para ampliar o relacionamento com esse público, tais como a campanha Carteira Recheada.

### **E-Agência 2.0**

Em outubro de 2020, os corretores parceiros da Seguros Unimed em todo o país passaram a contar com a E-Agência 2.0, ferramenta atualizada oferecida pela Seguradora para apoiar seu trabalho no ambiente digital.

A E-Agência 2.0 é uma plataforma web que reúne material de divulgação dos produtos de todos os segmentos do mercado em que a Seguros Unimed atua (Saúde, Vida, Odontologia, Ramos Elementares e Previdência). A nova ferramenta, que substitui uma versão antiga e limitada, permite ao corretor personalizar com sua logomarca e dados o material de divulgação de que necessita.

Outro recurso novo são imagens e conteúdos dirigidos para as redes sociais Facebook, LinkedIn, Instagram e WhatsApp, além de modelos para *e-mail marketing*, vídeos explicativos e lâminas institucionais. Tudo para dar mais agilidade ao trabalho de prospecção do corretor, que ganha um material digital atualizado para impulsionar as vendas.

A nova ferramenta foi muito bem-aceita. Desde outubro de 2020, já foi acessada em mais de cem cidades brasileiras, e mais de mil conteúdos foram gerados nela. O próximo passo é criar novos conteúdos relevantes para a plataforma e continuar engajando os corretores para usá-la de maneira continuada.





### **E-commerce e Loja do Corretor**

A Seguros Unimed pôs no ar no segundo semestre de 2020 uma nova ferramenta de *e-commerce* destinada ao uso dos corretores, capaz de atender a todas as demandas de uma venda de seguros no ambiente digital, sem as limitações daquela usada até então.

Seguros de vida, residenciais, de responsabilidade civil e do ramo odontológico já estão disponíveis na loja. O *e-commerce* funciona como um canal de vendas on-line que permite aos corretores contatar clientes e apresentar os produtos da Seguradora.

O corretor parceiro da Seguros Unimed tem acesso a um espaço próprio nessa plataforma – a Loja do Corretor. Ele pode personalizar sua página, exibir a logomarca da corretora e promover campanhas de venda. O ambiente da Loja do Corretor, além disso, é responsivo para *tablets* e celulares.

### **Campanha Carteira Recheada**

A campanha Carteira Recheada incentiva os corretores a comercializar os produtos da Seguros Unimed nos segmentos Vida, Previdência, Ramos Elementares, Odonto e Saúde PME. O corretor acumula pontos a cada venda feita e pode trocá-los por prêmios, listados em um catálogo disponível no site da campanha. Os campeões de vendas ganham novos prêmios, que podem ser viagens internacionais.

Em 2020, a crise de Covid-19 interferiu no andamento da campanha, mas não conseguiu rebaixar os resultados. De um lado, viagens de prêmio para Portugal e para Santiago do Chile tiveram de ser suspensas por causa do fechamento das fronteiras (em alguns casos, foram substituídas por *vouchers* a ser utilizados quando as restrições forem levantadas).

De outro, a campanha de 2020 sofreu em termos de participação, pois muitos corretores suspenderam suas atividades ou diminuíram o ritmo nos períodos de confinamento ou restrições mais severas. Mesmo contando com um número reduzido de participantes, terminou por alcançar um resultado de vendas superior ao de 2019, o que põe em evidência o esforço de todos.





## Outros canais para o corretor

### Portal do Corretor

Nessa plataforma digital, os corretores têm acesso a serviços, notícias e informações da Seguros Unimed. Podem também realizar procedimentos como a emissão de documentos e a verificação de processos em ambiente digital. O portal abriga, ainda, o Chat do Corretor, funcionalidade de comunicação rápida com a Seguradora para sanar dúvidas, fazer consultas e enviar documentos.

## **Canal do Corretor**

Canal individualizado para rastrear demandas e aproximar o cliente da Seguros Unimed.

*GRI 102-43, 102-44*

### **Corretores**

Os corretores representam a principal força de vendas da Seguros Unimed. A companhia investe em eventos e campanhas para ampliar o relacionamento com este público. Desenvolve novas tecnologias para oferecer maior agilidade nas transações e no processamento dos contratos.

Em 2019, a Central de Relacionamento criou um canal exclusivo para uso dos corretores da seguradora, com atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, pelo telefone [3003-5382](tel:3003-5382).

**CAMPANHA CARTEIRA RECHEADADA**



**PORTAL DO CORRETOR**



**E-COMMERCE E LOJA DO CORRETOR**



**CANAL DO CORRETOR**



## FORNECEDORES



## ÓRGÃOS REGULADORES E ENTIDADES SETORIAIS



Site Seguros Unimed



Acompanhe-nos no Facebook



Siga-nos no Twitter



Acesse nosso Blog

## CAMPANHA CARTEIRA RECHEADA

A campanha Carteira Recheada incentiva os corretores a comercializar os produtos da Seguros Unimed nos segmentos Vida, Previdência, Ramos Elementares, Odonto e Saúde PME. O corretor acumula pontos a cada venda feita e pode trocá-los por prêmios, listados em um catálogo disponível no site da campanha.

Os campeões de vendas ganham novos prêmios que podem incluir viagens internacionais. Em 2019, as regras da campanha foram ajustadas para estimular a competição. A apuração anual dos resultados passou a ser regionalizada -competidores de cada uma das regiões brasileiras disputaram apenas com corretores da mesma região. Na apuração semestral não houve mudanças.

A campanha Carteira Recheada de 2019 teve ótimos resultados, com novos recordes de vendas registrados. O incremento de vendas novas foi de **20%** em relação ao ano passado e chegou a **31%** se levados em conta apenas os segmentos Vida, Odontológico e os Ramos Elementares (deixando Previdência de fora, por ser um tipo de investimento diverso dos ramos de seguros).

## **PORTAL DO CORRETOR**

Plataforma na qual os corretores acessam serviços, notícias e informações da Seguros Unimed. É possível realizar procedimentos como a emissão de documentos e a verificação de processos em ambiente digital. Uma versão atualizada do portal deve ir ao ar em 2020.

O site oferece também o *Chat do Corretor*, uma funcionalidade de comunicação rápida com a seguradora para sanar dúvidas, fazer consultas e enviar documentos.

#### **E-COMMERCE E LOJA DO CORRETOR**

O e-commerce funciona como um canal de vendas on-line que permite aos corretores contatar clientes e apresentar os produtos da seguradora. O corretor parceiro da Seguros Unimed tem acesso a um espaço próprio nessa plataforma – a Loja do Corretor. É possível personalizar a página, exibir a logomarca da corretora e promover campanhas de venda. O ambiente da Loja do Corretor é responsivo para tablets e celulares.

## CANAL DO CORRETOR

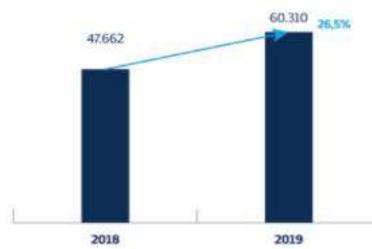
Ponte entre o cliente e os fornecedores de serviços, este é um canal individualizado para rastrear demandas e aproximar o cliente da Seguros Unimed.

### Corretor - Canal Voz

Chamadas Recebidas



Comparando o período  
2018 x 2019  
Volume cresceu em 26,5% no ano de 2019.



## Atendimento Chat

Indicador Quantidade e Tempos

Crescimento no volume de **33%**  
comparando Dez/18 x Dez/19.



## TME

Com foco na qualidade no atendimento aos Corretores, a partir de setembro reduzimos o TME de 5 para 3 minutos.



## FORNECEDORES

### GRI 102-9

Os fornecedores da Seguros Unimed são um grupo bastante diferenciado. Há desde profissionais e instituições de saúde de toda a rede de atendimento e do Sistema Unimed até produtores e distribuidores de insumos médicos, prestadores de serviços e corretores.

Os contratos assinados pela seguradora com seus fornecedores incorporam cláusulas referentes a questões de responsabilidade social, uma prática que visa disseminar, ao longo da cadeia de valor, os princípios de ética e *compliance* considerados essenciais pela companhia. Com finalidade semelhante, os princípios organizacionais da seguradora fazem parte das Condições Gerais dos contratos.

### Ferramentas de relacionamento

A Seguros Unimed utiliza sistemas e protocolos para se relacionar com os seus fornecedores.

**Sistema Simplesmente USE** – Centraliza os processos ligados aos fornecedores, como avaliações, contratos e documentação de apoio.

**Sistema GEM** – Ferramenta do sistema de compras que facilita os processos de pagamento.

## ÓRGÃOS REGULADORES E ENTIDADES SETORIAIS

A Seguros Unimed mantém relacionamentos com agências públicas, instâncias de governo e organizações, com o objetivo de participar do debate de questões políticas, legislativas e regulatórias que afetam a sua atividade.

### **Governo e órgãos reguladores**

- Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)
- Superintendência de Seguros Privados (Susep)
- Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP)
- Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc)
- Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima)
- Comissão de Valores Mobiliários (CVM)

## **Entidades setoriais**

### *GRI 102-13*

- Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg)

A Seguros Unimed integra sete comissões internas da CNSeg, entre as quais as de Assuntos Jurídicos, Ética, Investimentos e Ouvidoria.

- Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde)

- Federação Nacional de Previdência e Vida (FenaPrevi)

- Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg)

- Sindicato das Seguradoras, Previdência e Capitalização do Estado de São Paulo (Sindseg-SP)

- Associação Internacional de Direito do Seguro (Aida)

- Associação Regional para as Américas da Federação Internacional de Cooperativas e Mutualidades de Seguros (ICMIF/Américas)

Gestores e lideranças empresariais

– Associação Regional para as Américas da Federação Internacional de Cooperativas e Mutualidades de Seguros (ICMIF/Américas)

Gestores e lideranças empresariais

Dirigentes e técnicos da Seguros Unimed também se reúnem com lideranças de outros setores empresariais para debater temas de governança e responsabilidade social, melhoria da gestão e cultura da inovação.

Esses encontros acontecem em grupos que promovem o diálogo e a troca de boas práticas, como o Movimento Brasil Competitivo (MBC), o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social.



# Fornecedores



## GRI 102-9

Os fornecedores da Seguros Unimed compõem um grupo diferenciado. Há desde profissionais e instituições de saúde de toda a rede de atendimento e do Sistema Unimed até produtores e distribuidores de insumos médicos, prestadores de serviços e corretores. Eles atendem a demandas de infraestrutura, consumo, projetos, processos de marketing e serviços.

Em 2020, a Seguradora deu início ao Projeto de Eficiência Organizacional, iniciativa que atua desde a primeira contratação do fornecedor, com o objetivo de criar uma cultura de gestão de contrato para estabelecer uma relação de verdadeira parceria, com mais envolvimento e *feedbacks*. O projeto prevê, inclusive, um programa de treinamentos internos para capacitar os gestores das áreas e contratantes de fornecedores a gerir melhor essa parceria.

A Seguradora tem um Código de Conduta específico para fornecedores e terceiros, disponibilizado no momento da contratação, e faz avaliações contínuas para verificar ética e integridade, entre outros fatores. Além disso, os contratos com os fornecedores incorporam cláusulas referentes a questões de responsabilidade social, uma prática que visa disseminar, ao longo da cadeia de valor, os princípios de ética e *compliance* considerados essenciais pela companhia. Com finalidade semelhante, os princípios organizacionais da Seguradora também fazem parte das condições gerais dos contratos.

### Ferramentas de relacionamento

A Seguros Unimed utiliza sistemas e protocolos para se relacionar com os seus fornecedores:

- Sistema Simplesmente USE – centraliza os processos ligados aos fornecedores, como avaliações, contratos e documentação de apoio.



Site Seguros Unimed



Acompanhe-nos no Facebook



Siga-nos no Twitter



Acesse nosso Blog



# Órgãos reguladores e entidades setoriais



GRI 102-13

A Seguros Unimed mantém relacionamento com agências públicas, instâncias de governo e organizações com o objetivo de participar do debate de questões políticas, legislativas e regulatórias que afetam a sua atividade.

**Governo e órgãos reguladores**

- Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)
- Superintendência de Seguros Privados (Susep)
- Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP)
- Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc)
- Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima)
- Comissão de Valores Mobiliários (CVM)

### **Entidades setoriais**

- Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg)  
A Seguros Unimed integra sete comissões internas da CNSeg: Assuntos Jurídicos, Ética, Investimentos, Ouvidoria, Governança e Compliance, Solvência, Contábil e Tributária, além da comissão técnica.
- Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde)
- Federação Nacional de Previdência e Vida (FenaPrev i)
- Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg)
- Sindicato das Seguradoras, Previdência e Capitalização do Estado de São Paulo (Sindseg-SP)
- Associação Internacional de Direito do Seguro (Aida)



Site Seguros Unimed



Acompanhe-nos no Facebook



Siga-nos no Twitter



Acesse nosso Blog



# Atendimento ao cliente



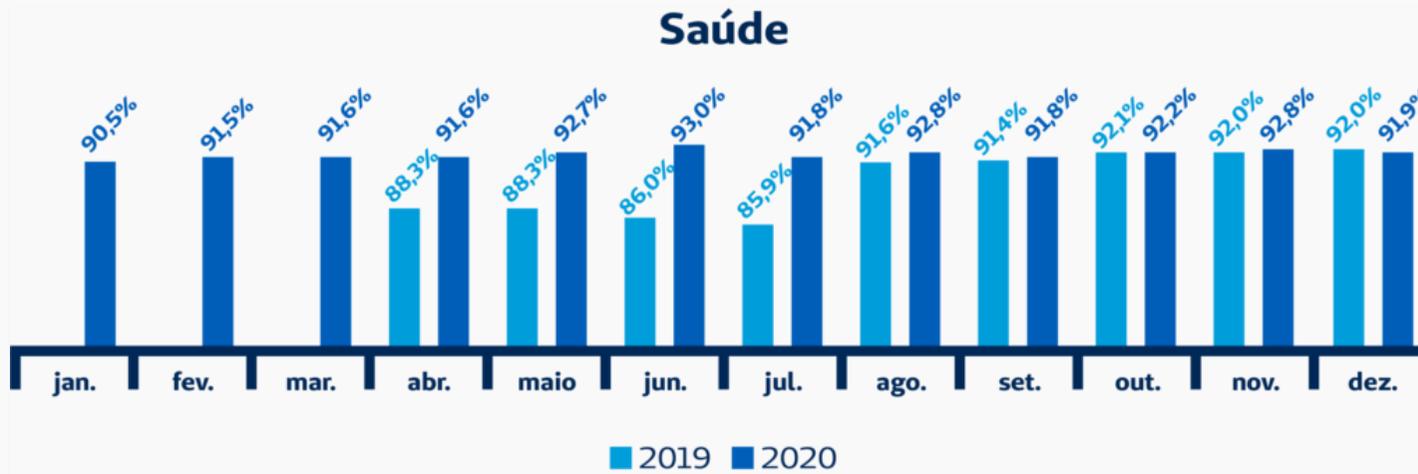
GRI 103-1, 103-2, 103-3

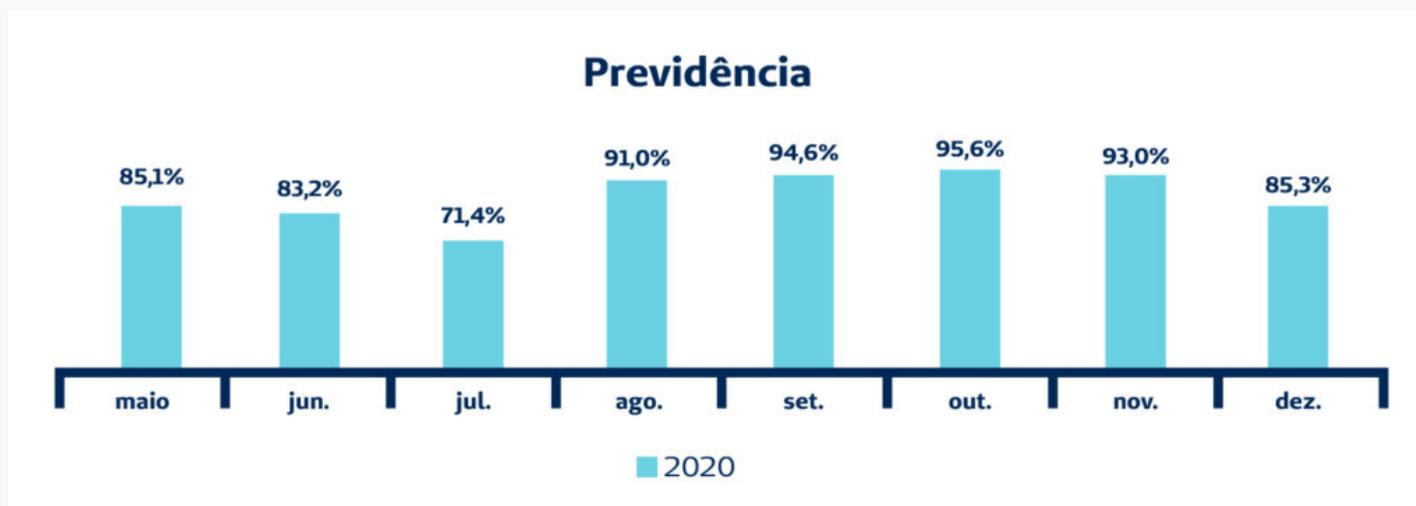
Já vem de longa data o reconhecimento ao serviço de relacionamento com os clientes prestado pela Seguros Unimed. A Central de Atendimento combina o profissionalismo de uma equipe exclusiva contratada, disponibilidade de plataformas modernas de comunicação e, ainda, digitalização.

Essa satisfação com os serviços é medida de diversas formas. Uma delas é o conceito de First-Call Resolution (FCR), que avalia a capacidade de uma

organização resolver uma demanda ou necessidade do cliente na primeira ligação para a Central de Relacionamento.

O teste FCR começou a ser aplicado nas operações da Seguradora em 2019. Em 2020, a Seguros Unimed teve avaliações acima de 80% para todos os quatro segmentos em que o FCR é aplicado, com destaque para o ramo Saúde, que obteve avaliação superior a 90% (veja os gráficos abaixo).

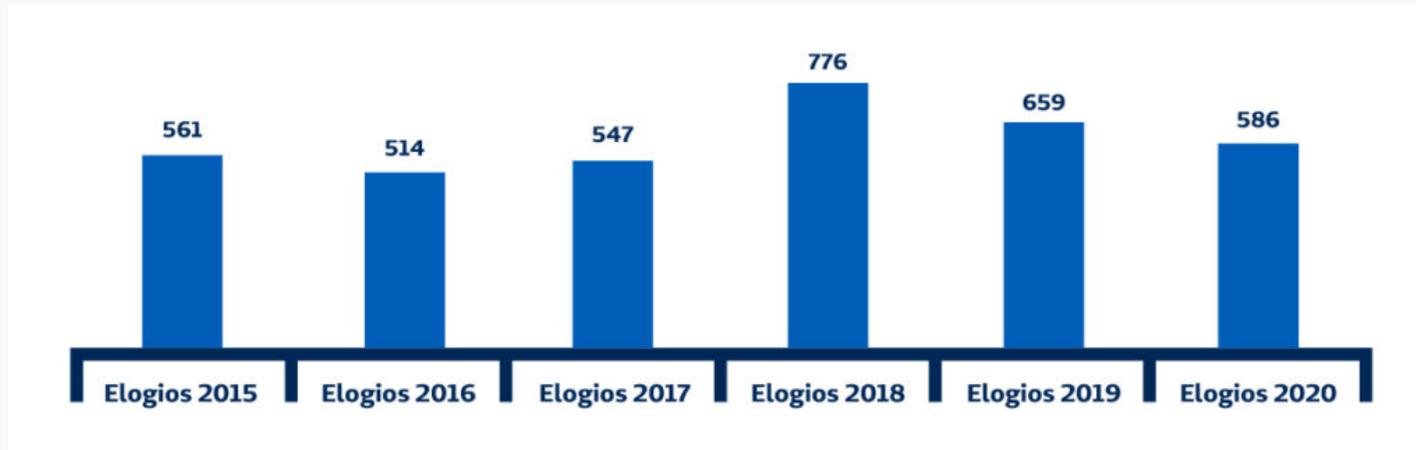




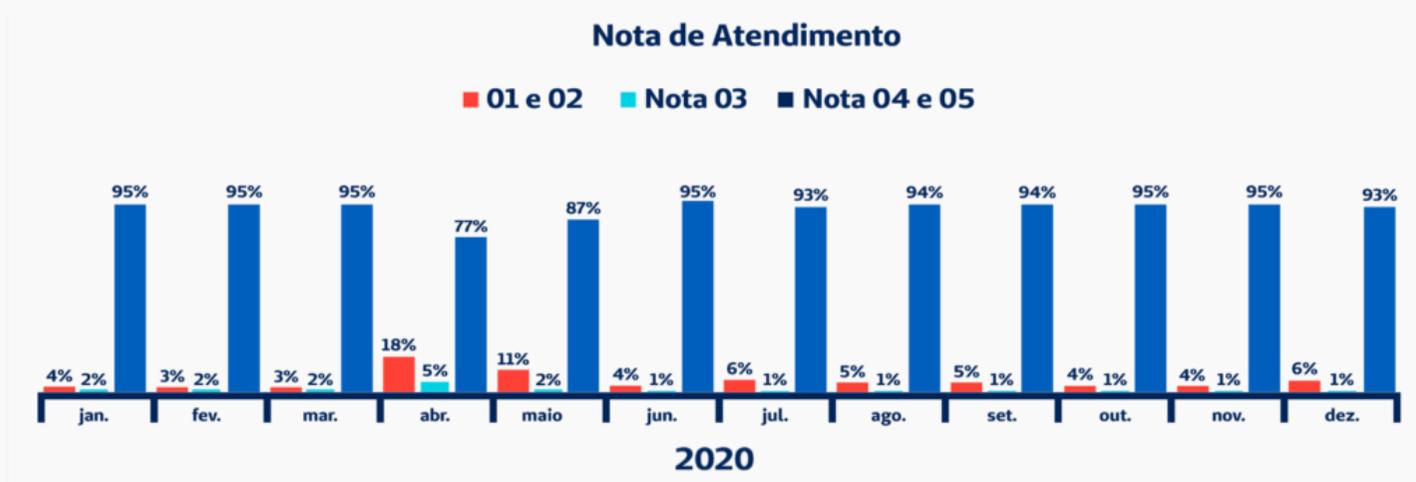
Outro termômetro de satisfação é a pesquisa realizada na própria Central de Atendimento (URA) da Seguros Unimed. Em 2020, o grau de satisfação com o atendimento da Seguradora permaneceu acima de 94%, ou seja, mesmo com a sobrecarga e as incertezas causadas pela pandemia, a satisfação do cliente se manteve nos seus níveis históricos.

Não houve perda de qualidade na avaliação dos usuários. Da mesma forma, o ano de 2020 fechou com 586 elogios registrados ao atendimento da

não houve perda de quantidade na avaliação dos usuários. Da mesma forma, o ano de 2020 fechou com 586 elogios registrados no atendimento da Central de Relacionamento, número muito próximo ao de 2019 (veja os gráficos abaixo).



### Notas da pesquisa de satisfação



### Central de Relacionamento

GRI 102-43, 102-44

A Central de Relacionamento da Seguros Unimed percebeu um impacto muito claro da pandemia de Covid-19 sobre seu funcionamento: um

crescimento de 30% nas consultas e ligações recebidas em relação ao volume previsto para 2020. A Central recebeu 989.788 ligações, o que corresponde a 72.296 a mais do que no ano anterior.

Para enfrentar o pico na demanda, foi dada prioridade aos clientes com perfis específicos e reforçada a oferta dos canais digitais como alternativa de acesso aos serviços da Seguradora. A fim de garantir a transparência, um aviso sobre o tempo de espera elevado, por causa da situação emergencial, foi implantado para informar os clientes.

A necessidade urgente de colocar os colaboradores em regime de teletrabalho foi facilitada pela experiência recente: a Central já estava em ritmo de transição digital desde 2017/2018, como participante na linha de frente do programa Digital +, que digitalizou os processos evitando a impressão de 7 milhões de páginas, assim como a distribuição pelos Correios. Os formulários passaram a ser preenchidos de forma eletrônica, com validação jurídica.

A pressão da mudança acelerou a transição: o próprio Digital + ganhou celeridade, aproveitando a oportunidade para oferecer versões digitais de processos que ainda eram feitos em formulários de papel, como a abertura de sinistro e a solicitação de resgate.

### **Atenção especial aos profissionais**

Na Central de Relacionamento, os atendentes são colaboradores contratados pela companhia, que investe na sua formação e no seu desenvolvimento.

Em meados de 2020, com a equipe da Central trabalhando remotamente, foram iniciados os encontros chamados de Toque de Serenidade. O objetivo foi disponibilizar uma psicóloga para trabalhar os temas desafiadores de conciliar o trabalho com os cuidados com os filhos durante a pandemia.

O compromisso com a boa formação de sua equipe de profissionais e a atenção dada às suas necessidades são refletidos em um dos mais baixos índices de *turnover* em centrais de relacionamento do mercado.

### **Atendimento aos corretores**

Entre os diversos canais e serviços prestados pela Central de Relacionamento, a célula de atendimento a corretores no canal chat apresentou um crescimento de 19,5% em 2020 em relação a 2019. Se compararmos apenas os números de dezembro de 2019 e dezembro de 2020, esse crescimento foi de 30,5%.





### Nota de qualidade da Central de Relacionamento – 2020



### Plataforma de dados

GRI 102-43

Nina, a assistente virtual da Seguros Unimed, começou a interagir em fevereiro de 2020 com clientes da Seguradora. Até então, ela se comunicava apenas com o público de corretores e prestadores de serviços da Unimed Odonto.

A *chatbot* da Seguradora chegou ao novo público oferecendo 16 serviços. Em sua versão mais recente, Nina pode fazer transações e ganhou muito mais clientes; em uma comparação entre 2019 e 2020, as interações via *chatbot* aumentaram de cerca de 6 mil para quase 53 mil.

A transição para o atendimento por assistente virtual não pode ser impositiva. Deve ser interativa e mediada pelo convencimento. O time da Seguros Unimed colabora para esse processo convidando empresas e corretores a conhecer os serviços que podem ser acessados por meio da *chatbot*.

Seguros Unimed continua para esse processo com várias empresas e conteúdos a serem desenvolvidos que permitem respostas melhores da Nina tem agora uma curadoria mais robusta, com uma pessoa dedicada apenas ao trabalho de refinar suas respostas nos assuntos sobre os quais é questionada.

### **Ferramenta de conhecimento**

Beedoo chegou em fevereiro de 2020 como um novo repositório de conhecimentos dos operadores e operadoras da Central de Relacionamento da Seguros Unimed. Trata-se de uma ferramenta de base de dados que fornece *scripts* e instruções de trabalho para os atendentes da Central, o que representou grande ganho operacional em 2020.

Entre as muitas vantagens de Beedoo sobre a ferramenta que era usada antes está a possibilidade de rodar vídeos, que podem ser informativos, sobre temas do momento: a Covid-19, por exemplo. Também pode transmitir avisos do dia a dia e mensagens de trabalho, permitindo maior interação com os operadores.

### **Dados com mais qualidade**

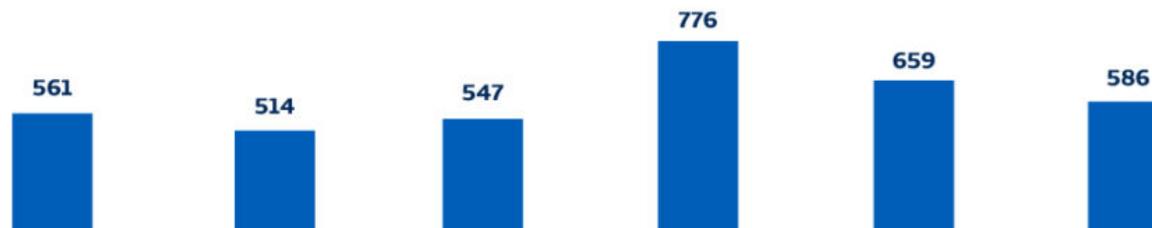
A área de Gestão de Clientes da Seguros Unimed levou a efeito em 2020 um projeto de qualidade de dados que visava melhorar a qualificação dos dados cadastrais coletados nas diversas fontes utilizadas na companhia: aplicativos, portais e canais de relacionamento, entre outras.

Como parte do projeto, o cartão do segurado (a carteirinha de saúde) passou a ter uma etiqueta de bloqueio, semelhante à de um cartão de crédito. Para utilizar, o beneficiário deve informar um conjunto mínimo de dados e informações obrigatórios (por meio de um QR Code embutido no cartão ou do número 0800 da Central de Relacionamento).

Na outra ponta, o emprego desses dados e informações ampliou a implementação dos programas de Atenção à Saúde da Seguros Unimed, ao facilitar o contato com beneficiários e também ao tornar possíveis estudos capazes de levar à oferta de programas de saúde adequados a recortes e subgrupos dessa população.

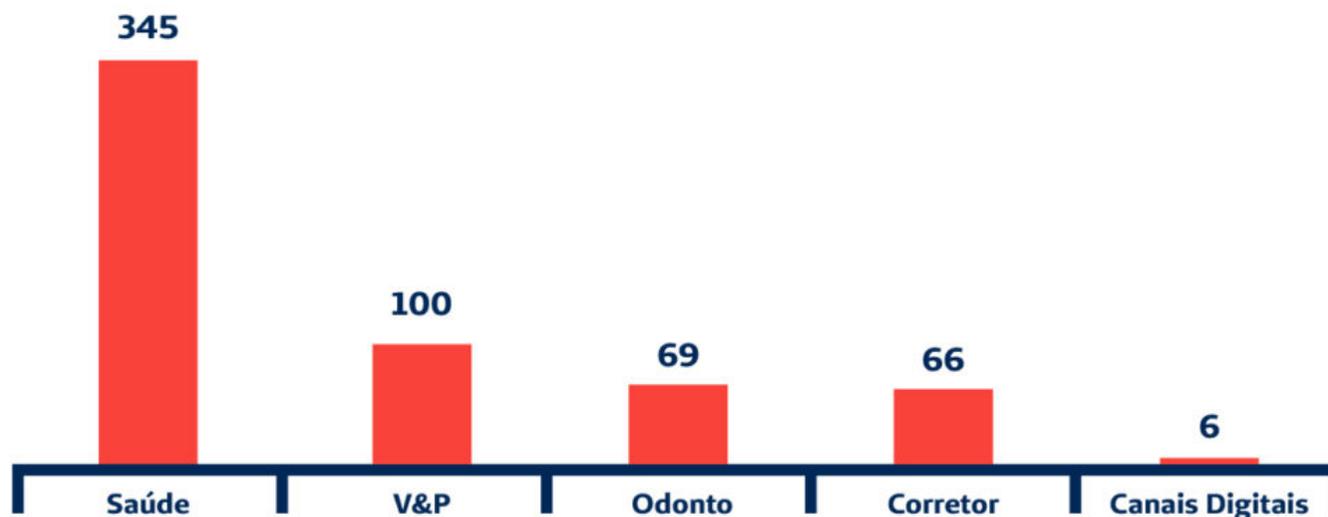
### **Programa de Elogios da Central de Relacionamento**

Em 2020, tivemos 586 elogios aos agentes de relacionamento da Central da Seguros Unimed.





## Quantidade de elogios - Por segmento 2020



### Atendimento ao cliente reconhecido

A Seguros Unimed recebeu, em 2020, o Selo de Finalista do Prêmio Atendimento Abrarec na Categoria Especial, criada para demonstrar a dedicação das empresas em inovar e atender com segurança em tempos de crise de Covid-19. Concedido pela Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec) o selo é um reconhecimento para as empresas que investem recursos com eficiência nas áreas de relacionamento com os clientes de



[Site Seguros Unimed](#)



[Acompanhe-nos no Facebook](#)



[Siga-nos no Twitter](#)



[Acesse nosso Blog](#)

---



# Produtos













GRI 102-2, 103-1, 103-2, 103-3

No ano da pandemia, adaptar rapidamente produtos e operações às novas condições de funcionamento da economia e da sociedade foi a preocupação primordial dos ramos de negócio que compõem a Seguros Unimed.

### **Saúde**

A capacidade de adaptação rápida às novas circunstâncias, por causa da pandemia, foi a qualidade mais exercitada pela Seguros Unimed em 2020. A primeira providência foi transferir para o ambiente on-line todas as operações ainda feitas em papel, de forma a manter os processos em andamento mesmo com as pessoas confinadas em casa, sem a possibilidade de se encontrar presencialmente. Formulários preenchidos à mão tiveram de ser convertidos de imediato para versões eletrônicas, acelerando uma transição que provavelmente iria ocorrer no futuro próximo e em ritmo mais escalonado.

Mudanças forçadas pela emergência sanitária acabaram por se revelar úteis no prazo mais longo. Um exemplo foi a declaração de saúde para beneficiários do Plano PME (para pequenas e médias empresas) – que começava a ser comercializado por meio da nova plataforma de vendas Salesforce –, prontamente adaptada para um formato on-line. Com as ferramentas digitais, foi possível conectar os clientes, fazer reuniões, conversar com as Unimeds e atender às necessidades de cada um.

A Seguros Unimed apresentou ao mercado de seguros de saúde, em 2020, duas iniciativas que reforçaram sua capacidade de vendas e tiveram excelente resposta dos usuários. De um lado, reduziu para apenas duas o número de vidas necessário para o fechamento de um contrato; de outro, elevou para 39 anos a idade-limite para a inclusão de filhos e netos como dependentes.

### **O impacto do Salesforce**

Em 2020 foi dada a largada efetiva, no ramo Saúde, do projeto Salesforce, ferramenta comercial que permite digitalizar todo o processo de vendas da companhia, de forma a incrementar sua eficiência e eliminar o papel das transações no dia a dia.

O Salesforce foi implantado em Saúde no primeiro semestre de 2020, já no momento em que a companhia trabalhava de forma remota. Depois de um período de preparação, testes, homologação e treinamento dos corretores, as vendas passaram a ser feitas efetivamente pelo novo sistema a partir de 1o de junho.

Sem descuidar das grandes contas de empresas de maior porte, trazidas para a companhia por grandes corretoras, a companhia passou a mirar também clientes menores e de porte médio, atendidos por pequenos corretores, que, por sua vez, passaram a oferecer com mais frequência os produtos da Seguros Unimed.

O novo público é atendido por uma venda de frequência, mais do que por transações pontuais de valor mais alto. Sua entrada crescente na carteira da Seguros Unimed, a partir de junho, foi fundamental para que o ramo Saúde conseguisse superar suas metas em um ano de tantas incertezas como foi 2020.

Nesse sentido, a Seguradora ampliou parcerias com cooperativas Unimed locais, de modo a prestar serviços a públicos de regiões específicas, uma forma de cooperação que atende aos interesses de todos os envolvidos.

O ramo Saúde da Seguros Unimed teve, em 2020, um faturamento consolidado de R\$ 3,06 bilhões, com um crescimento de 8% sobre o ano anterior.

Da mesma forma que o perfil dos clientes, mudou também o perfil dos produtos mais procurados. Cresceram em 2020 as vendas de planos mais simples e básicos, caindo a busca por produtos de valor e benefícios mais elevados. Esse movimento pode ser atribuído tanto à ampliação do público-alvo da Seguradora, caso em que seria mais estrutural e duradouro, quanto a um reflexo da insegurança e da instabilidade provocadas pela pandemia de Covid-19.

### **Vida**

A pandemia de Covid-19 teve um impacto direto no ramo Vida da Seguros Unimed ao atingir clientes com apólices de seguro de vida e, em particular, do Seguro de Renda por Incapacidade Temporária (Serit). Esse é um tipo de seguro que paga uma diária ao segurado caso ele precise afastar-se do trabalho por motivo de saúde e foi lançado no Brasil há 30 anos pela Seguros Unimed.

Nos dois casos, uma cláusula das condições gerais protegia a Seguradora, excluindo a cobertura de óbitos ou afastamentos do trabalho em situações de epidemia ou pandemia. A Seguros Unimed, no entanto, decidiu, já em abril de 2020, não aplicar essa cláusula, garantindo o pagamento das indenizações contratadas nos casos de morte ou de afastamento forçado do trabalho por causa da Covid-19.

Na condição de seguradora do Sistema Unimed e dos médicos e profissionais da saúde, a companhia considerou que não poderia excluí-los com base numa cláusula contratual em meio a uma pandemia. O Serit, afinal, foi criado tendo esses profissionais como público-alvo, e cerca de 70% dos segurados pelo produto são médicos, muitos deles integrantes de cooperativas médicas Unimed por todo o País.

A Seguros Unimed também melhorou condições e benefícios do seguro Serit em 2020:

- + Elevação da idade-limite de 65 para 70 anos
- + Melhoras no capital segurado e na remuneração do seguro
- + Implantação do sinistro Serit on-line, eliminando a necessidade de enviar documentação por fax ou e-mail

Foram pagos, em 2020, R\$ 439 milhões em indenizações para 4.344 segurados, referentes a sinistros de vida e Serit, ou seja, famílias de médicos ou profissionais de saúde que perderam a vida por Covid-19 ou que adoeceram do coronavírus e tiveram que se afastar do trabalho.

### **Novos modelos de venda**

A Seguros Unimed investiu, em 2020, no mercado de seguros por afinidade, produtos massificados nos quais não tinha muita atuação. Nessa investida, buscou um público de poder aquisitivo mais baixo, que passou a se interessar em fazer um seguro por causa dos riscos aumentados durante a pandemia. A Seguradora lançou um produto novo de acidente pessoal com garantia funeral que teve bom desempenho de vendas em todo o Brasil.

### **Desempenho e sinistralidade**

O ramo Vida teve, em 2020, um faturamento de R\$ 643,7 milhões, 11,5% superior ao do ano anterior. Outro número extremamente positivo no ano foi o das vendas, que superaram os R\$ 14 milhões, o melhor resultado da história da companhia. De outra parte, esse ramo não atingiu sua meta de resultado operacional em 2020 e, em consequência da alta de sinistros relacionados à Covid-19, sofreu um impacto de alta de cerca de 7 pontos na sinistralidade em 2020.

A Seguros Unimed tomou a decisão refletida de abrir mão do resultado previsto no orçamento para o ramo Vida e absorver a alta da sinistralidade, como o custo de manter o pagamento das indenizações por casos de Covid-19 e garantir a proteção financeira aos médicos e demais segurados do Serit atingidos pela pandemia.

### **Odonto**

A Unimed Odonto, operadora odontológica da Seguros Unimed, fechou 2020 com faturamento de R\$ 110,9 milhões, um ganho de 22,5% sobre o ano anterior. Esse resultado impulsionou a Unimed Odonto da 12ª para a 9ª posição em faturamento no mercado de operadoras odontológicas.

Em termos de crescimento relativo, a Unimed Odonto cresceu cerca de 12 vezes mais do que o mercado odontológico em 2020, batendo o objetivo estratégico fixado para o ano, de crescer 4,41 vezes mais do que o mercado. De outro lado, o ramo Odonto não alcançou o objetivo de novas vendas previsto no orçamento de 2020.

### **Agilidade no teleatendimento**

Em parceria com a célula de inovação digital Stormia, a Unimed Odonto lançou, em 2020, em um curto prazo, o serviço de Teleorientação Odontológica com acesso pelo aplicativo da operadora, o Unimed Odonto APP. O serviço foi integrado ao aplicativo em apenas duas semanas, ao ser implementadas as determinações de isolamento social no primeiro semestre do ano, em resposta à pandemia de Covid-19.

Além das orientações gerais sobre saúde bucal, a plataforma oferece aos beneficiários a possibilidade de agendar consultas, receber acompanhamento em tratamentos ou aconselhamento profissional em casos de urgência. A consulta é realizada por videochamada no próprio aplicativo, e a Teleorientação Odontológica foi regulamentada em caráter temporário pelo Conselho Federal de Odontologia.

### **Piloto para o Super App**

A Unimed Odonto foi uma das marcas pioneiras do Super App Seguros Unimed, plataforma de bem-estar e serviços, com corretora digital, que entrou em operação em 2020. O ramo Odonto funcionou como piloto, lançando inicialmente o aplicativo, que foi oferecido em seguida aos clientes de outros ramos da Seguradora.

Outros destaques do ano para a Unimed Odonto:

+ **Corretora digital** – a média mensal de 150 contratos fechados para a Unimed Odonto cresceu, no segundo semestre do ano, com a entrada em funcionamento da corretora digital incorporada ao Super App, para mais de 400 contratos mensais.

+ **Crescimento de mais de 10 pontos** da Unimed Odonto na pesquisa de clima organizacional de 2020, com a área atingindo a pontuação de 94,3.

+ **Classificação na melhor faixa do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) 2020 (ano-base 2019)**, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e maior indicador da série histórica da operadora, com 0,8552, ante 0,7954 na avaliação anterior.

**+ Desenvolvimento de projetos in company** em UnimedS locais, com a implantação de cinco consultórios de assistência odontológica junto aos centros médicos das singulares parceiras.

**+Incremento da plataforma comercial Salesforce** no ramo Odonto, para entrada em operação em 2021.

+ Realização de uma **parceria com a Unimed NERS, de Caxias do Sul (RS)**, para viabilizar um produto odontológico que acompanha as características do low cost de saúde da empresa. Essa novidade é mais uma ação para apoiar o sistema Unimed e ampliar o portfólio de produtos.

### **Ramos Elementares**

O segmento de Ramos Elementares teve, em 2020, um faturamento de R\$ 54,7 milhões, 16,1% superior ao do ano anterior. Em termos de resultado operacional, o segmento superou o valor orçado para 2020 em 251% e fechou o ano 570% acima do resultado de 2019.

Esse segmento abrange, de uma parte, os seguros patrimoniais residenciais e empresariais e, de outra, toda a área de seguros de Responsabilidade Civil para profissionais pessoa física, pessoas jurídicas e D&O para gestores e executivos. A carteira de Responsabilidade Civil do segmento tem cerca de 39 mil clientes pessoa física e mais de mil instituições seguradas.

O que fez o ramo para atingir esses patamares de crescimento em um ano de crise? Ao perceber que as medidas de combate à pandemia de Covid-19 iriam certamente impactar economicamente os profissionais e as empresas da área de saúde, Ramos Elementares decidiu congelar seus preços, descartando uma tabela de reajustes lançada pouco antes.

Da mesma forma, isentou os clientes da cobrança de juros, em uma estratégia que priorizava, acima de tudo, a renovação dos contratos e a retenção da carteira. Também acelerou a digitalização de sua esteira de vendas, buscando ampliar a capacidade de fazer negócios a distância.

Com as restrições impostas aos deslocamentos, o ritmo de viagens da equipe caiu muito, o que foi contornado pela transferência de todos os processos para o ambiente digital. Da parte do mercado, com mais pessoas trabalhando em casa, cresceu a demanda por seguros residenciais, o que contribuiu para a ampliação dos negócios na área patrimonial.

Em Responsabilidade Civil, os produtos da Seguros Unimed usufruíram de um diferencial competitivo oportuno: seus seguros oferecem cobertura para teleconsultas, que foram regulamentadas emergencialmente em 2020 pelos Conselhos Nacionais de Medicina e Odontologia, diante das restrições ao contato presencial entre médicos e pacientes. Essa oferta os tornou mais atrativos para profissionais da área de saúde.

### **Previdência Privada**

O ramo Previdência da Seguros Unimed cresceu 8,2% em contribuições em 2020, alcançando um valor de contribuições de R\$ 333,1 milhões. Levados em conta os dois segmentos – a previdência aberta (planos PGBL e VGBL) e a fechada (o Multicoop Fundo de Pensão Multipatrocinado sob gestão da companhia) –, as reservas dos planos de previdência complementar da Seguros Unimed atingiram R\$ 2,8 bilhões.

O mercado de previdência sofreu oscilações em 2020, provocadas pela volatilidade no mercado financeiro em geral, impactado pela crise de Covid-19. O ramo Previdência da Seguros Unimed trabalhou para diversificar as opções de investimentos, tendo lançado dois novos fundos no mercado.

**Unimed Multiestratégia** – fundo de previdência multimercado. foi lançado para oferecer investimentos em classes de ativos diversas nos mercados

nacional e internacional, tais como juros, moedas, ações, fundos imobiliários, operações estruturadas e créditos. No Unimed Multiestratégia, a Seguradora conta com a parceria da Claritas Asset Management, o que garante uma gestão de recursos de alto padrão, antes acessível apenas a investidores de renda alta.

**Futuro Planejado** – lançado no final de 2020, o seguro Futuro Planejado combina em um único capital contratado um plano de previdência (PGBL ou VGBL) e a cobertura de pecúlio por morte. O seguro permite, portanto, a formação de um patrimônio para o futuro com uma reserva para o caso de um imprevisto, e pode ser contratado em três modalidades distintas: PGBL com pecúlio por morte, VGBL com pecúlio por morte ou somente pecúlio por morte.

### **Rede Credenciada**

A Rede Credenciada de Saúde da Seguros Unimed é formada pelos médicos, hospitais, clínicas especializadas e laboratórios que atendem os clientes da Seguradora em todo o Brasil. As Unimed Singulares, espalhadas capilarmente pelo País, compõem o maior quantitativo dessa rede, complementada por outros profissionais e instituições.

Muitos desses prestadores de serviços também são clientes da Seguradora, possuindo produtos de outras modalidades de seguros e previdência privada. Essa mão dupla entre a Seguros Unimed e sua Rede Credenciada reflete os laços de cooperativismo e o espírito de parceria que estão na própria origem do Sistema Unimed.

Ao trabalhar com hospitais e outros prestadores de serviços, a Seguros Unimed busca implantar uma lógica de cuidado mais moderna e eficaz, ancorada em indicadores de desfecho e numa avaliação precisa do desempenho dos caminhos assistenciais adotados, de acordo com o balizamento traçado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Para tanto, a Seguros Unimed busca elevar constantemente a qualificação de sua Rede Credenciada e de seus prestadores de serviços. Ao mesmo tempo, a Seguradora procura criar maneiras de apoiar o desenvolvimento dos prestadores e promove avanços constantes nos processos de regulação médica, com o objetivo de aprimorar as rotinas de monitoramento e avaliação.

A Seguros Unimed constituiu uma rede de teleatendimento com disponibilidade de acesso a médicos, psicólogos, nutricionistas e outros profissionais para atendimentos eletivos e de rotina. Além disso, disponibilizou teleorientação e teleatendimento 24 horas para urgências, emergências e consultas relacionadas à Covid-19.

Foram realizadas ações específicas ligadas à Covid-19 na rede de consultórios, laboratórios e hospitais, garantindo pontos de atendimento presencial, uma ampla rede de laboratórios para acesso aos exames diagnósticos e um aprofundamento na relação com a rede hospitalar, otimizando o processo de busca por leitos e de transferência dos pacientes que necessitavam de cuidados específicos.

## GRI 102-2

A Seguros Unimed deu continuidade, em 2019, à revitalização de seu portfólio de produtos, promovendo ajustes e atualizações em seguros já bem estabelecidos no mercado, enquanto lançava novos produtos para incrementar sua competitividade em nichos específicos.

Da mesma forma, novas ferramentas digitais foram introduzidas para facilitar a comunicação com o público e a operação dos produtos. A seguir, alguns dos destaques de 2019 em cada área de atuação da seguradora. Além dos citados, continuam a ser oferecidos aos clientes os demais produtos já existentes anteriormente e que não sofreram modificações relevantes em 2019.

**SAÚDE**



**ODONTO**



**RAMOS ELEMENTARES**



**PREVIDÊNCIA PRIVADA**



**VIDA**



Site Seguros Unimed



Acompanhe-nos no Facebook



Siga-nos no Twitter



Acesse nosso Blog

## SAÚDE

O ramo Saúde da Seguros Unimed teve resultados significativos em 2019. A carteira bateu a meta do ano de novos negócios em 203%; o faturamento total de saúde cresceu 15,5% sobre os resultados do ano anterior, alcançando o valor de R\$ 2,83 bilhões.

Um dos fatores para o bom desempenho foi o pleno efeito, em 2019, da política de segmentação das equipes comerciais da seguradora, que teve início em 2018. Nesse desenho mais especializado da força de vendas, as diferentes equipes comerciais passam a se concentrar em uma de duas grandes áreas: os produtos regulados pela ANS ou os produtos sob a supervisão da Superintendência de Seguros Privados (Susep). A especialização propicia maior eficácia e maturidade a cada time de vendas e promove um contato mais próximo com os clientes, facilitando sua fidelização.

Na mesma direção, o trabalho da nova área de Relacionamento Comercial da companhia – que passou a responder pelo atendimento e pela fidelização de clientes estratégicos – também contribuiu para os resultados de 2019, ao garantir, desde os momentos iniciais do relacionamento, uma maior presença e atenção da seguradora aos novos clientes trazidos pelas equipes de vendas.

Outras iniciativas da Seguros Unimed no sentido de cuidar de seus clientes (e facilitar sua vida) também fazem diferença na hora da venda. São exemplos, entre outros, todo o conjunto de programas e ações abrigados sob o guarda-chuva do Cuidando de Perto; o app Reembolso Digital, que posicionou a Seguros Unimed num patamar diferenciado no mercado brasileiro, em termos de atualização tecnológica a serviço da facilidade de operação para o cliente; e a oferta de programas de atenção integral à saúde do cliente, envolvendo a atuação de médicos da família e forte ênfase em prevenção, como o APS *in company*.

## ODONTO

A Unimed Odonto manteve uma trajetória de crescimento sustentado em 2019, destacando-se entre seus indicadores no ano o aumento de 42% em sua carteira de clientes em relação a 2018. A operadora odontológica da Seguros Unimed fechou 2019 com 580 mil clientes, um ganho de cerca de 180 mil em relação a 2018.

A rede credenciada da Unimed Odonto cresceu 15% no ano, alcançando mais de 12 mil profissionais vinculados, com 26 mil opções de atendimento. Do lado do faturamento, o resultado foi igualmente expressivo: um crescimento de 22,6%, atingindo o valor de R\$ 90,5 milhões em 2019. Em termos de lucro líquido, confirma-se a trajetória ascendente mantida a partir de 2017, com o resultado de 2019 ultrapassando R\$ 10 milhões.

O crescimento de 2019 vem consolidar um trabalho de engajamento da equipe e o aumento da eficiência operacional por meio da revisão de processos e do uso de automação e recursos digitais, voltado principalmente para o mercado potencial representado pela base de clientes do Sistema Unimed.

Desta forma, um destaque do ano foi a incorporação à Unimed Odonto da carteira da Unimed Rio, com mais de 80 mil clientes. Uma parcela importante do crescimento da carteira no ano veio dessa parceria, que posicionou estrategicamente a Unimed Odonto no Rio de Janeiro, o segundo maior mercado de odontologia do Brasil.

O avanço da Unimed Odonto também se apoia na inovação em modelos assistenciais. A operadora oferece soluções customizadas para as Unimeds locais, como a instalação de consultórios e clínicas odontológicas junto aos centros médicos dessas parceiras. Isso foi feito, por exemplo, no Núcleo de Atenção Integrada em Saúde da Unimed Goiânia (GO).

#### Atuação integrada em saúde do Sistema Unimed (SU):

Parceiros de fora do Sistema Unimed – como o Seceg, um sindicato de comerciários com sede em Goiânia – também podem se beneficiar de um modelo semelhante. A Unimed Odonto opera seis consultórios odontológicos em duas unidades da entidade. Além dos comerciários, os beneficiários da Unimed Odonto podem ter acesso ao serviço.

Operações semelhantes estão em discussão em outras cidades, entre as quais São Paulo – em parceria com a Central Nacional Unimed (CNU) –, Ribeirão Preto e Caxias do Sul. Ao todo, a Unimed Odonto mantém em funcionamento no país quatro consultórios nesse modelo de assistência e negocia a instalação de mais cinco.

O bom trabalho da área rendeu alguns reconhecimentos. A Unimed Odonto ficou na segunda melhor faixa de avaliação no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), uma avaliação anual feita pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

## RAMOS ELEMENTARES

O segmento de Ramos Elementares chegou ao fim de 2019 com um faturamento 25,6% superior ao de 2018. Em termos de estrutura, Ramos Elementares tornou-se uma unidade de negócios distinta dentro da empresa e passou a ter uma *head* responsável por toda a operação do segmento.

O segmento de Ramos Elementares compreende, de uma parte, os seguros patrimoniais residenciais e empresariais e, de outra, toda a área de seguros de Responsabilidade Civil para profissionais pessoa física, pessoas jurídicas e D&O para gestores e executivos.

Em 2019, a estratégia adotada foi a de ajustar processos, de forma a oferecer uma melhor execução dos serviços contratados e garantir o crescimento sustentável da companhia. Um exemplo dos ajustes, principalmente em Responsabilidade Civil, foi a redução dos prazos de avaliação de sinistros. O prazo de 20 a 35 dias que era usual foi encurtado para no máximo cinco dias, entre a entrada do pedido de sinistro e o começo da avaliação.

Também foram oferecidos serviços inovadores ao público-alvo dos produtos de Ramos Elementares, entre eles médicos que recorrem a seguros de Responsabilidade Civil para se proteger de processos por ocorrências ligadas à conduta profissional. Um exemplo é a biblioteca virtual sobre esse tema lançada no fim do ano passado e disponível para o acesso livre dos clientes.

Na biblioteca virtual, o médico encontra documentos, periódicos e materiais de interesse que explicam, por exemplo, quais os motivos mais comuns de processos contra profissionais da saúde. Também encontrará comentários sobre como se prevenir contra tais ações, com base na experiência da Seguros Unimed com sinistros desta natureza.

A Seguros Unimed lançou, no fim de 2019, um seguro empresarial desenhado especificamente para proteger clínicas e consultórios mantidos por médicos. O novo seguro é parte da estratégia de desenvolver produtos que atendam demandas específicas da comunidade médica, seja para a cobertura de responsabilidade civil ou para proteção patrimonial.

## PREVIDÊNCIA PRIVADA

O ramo Previdência da Seguros Unimed cresceu **11,3%** em contribuições em 2019. Considerados os dois segmentos – a Previdência aberta (planos PGBL e VGBL) e a Previdência fechada (o MultiCoop – Fundo de Pensão Multipatrocinado sob gestão da companhia) –, as reservas dos planos de previdência complementar da Seguros Unimed ultrapassaram R\$ 2,5 bilhões.

Ambos os segmentos fecharam 2019 muito próximos das metas fixadas. No segmento da Previdência fechada, o resultado foi de 101% da meta, superando-a por pouco mais de um ponto percentual. Já a Previdência aberta atingiu 95% do previsto para o período.

O ramo Previdência da seguradora apresentou-se ao mercado em 2019 com um novo posicionamento e uma nova linguagem. Investimentos muito em apoiar os clientes atuais e potenciais com conhecimento sobre a construção de um futuro com independência financeira. Em 2019 o pilar educação financeira esteve muito presente e iremos ampliar essas iniciativas em 2020.

Mais do que vender produtos, a seguradora preocupou-se em apresentar a Previdência como a melhor solução para cuidar da saúde financeira das pessoas. Apresentaram-se conceitos que foram muito além de falar de investimentos. Para tanto, foram promovidos encontros nos escritórios regionais, com a participação de corretores, cooperados e clientes.

O “gancho” para o tema foram os debates sobre a reforma da Previdência ao longo de 2019. Por meio deles, o público pôde conhecer os cenários futuros que se apresentam, com ênfase numa tendência: a Previdência pública se torna complementar e secundária, enquanto a Previdência privada passa a ser o componente principal da equação. Apresentou-se como principal mensagem que o futuro financeiro das pessoas começou ontem e que não podemos adiar o planejamento da nossa aposentadoria.

O “gancho” para o tema foram os debates sobre a reforma da Previdência ao longo de 2019. Por meio deles, o público pôde conhecer os cenários futuros que se apresentam, com ênfase numa tendência: a Previdência pública se torna complementar e secundária, enquanto a Previdência privada passa a ser o componente principal da equação. Apresentou-se como principal mensagem que o futuro financeiro das pessoas começou ontem e que não podemos adiar o planejamento da nossa aposentadoria.

A companhia deu atenção, igualmente, à comunicação com os públicos interno e externo sobre as questões previdenciárias, por meio de comunicados que chegam a corretores e clientes, na ponta da cadeia. Em 2020, essa rede será aprofundada para aumentar a abrangência das mensagens e estruturar melhor sua distribuição, acrescentando vídeos e **podcasts** às mídias utilizadas.

#### **Fundos Unimed RV15 e Unimed RV100C**

Por seus resultados expressivos, estes dois fundos de Previdência da Seguros Unimed tiveram destaque no mercado em 2019. O Unimed RV15, que combina renda fixa e renda variável, fechou o ano superando em 263% o CDI (com rentabilidade de 15,68% em 12 meses). Já o Unimed RF100C, fundo de Renda Fixa com investimentos em ativos variados, superou em 147% o CDI, com rentabilidade para o investidor de 8,77% em 12 meses. O fundo Unimed RV 15 é líder do mercado em sua categoria, enquanto o RF100C está entre os dez melhores do seu segmento.

## VIDA

O ramo Vida passou em 2019 por uma revisão estratégica que abrange a atualização dos portfólios deste ramo em capitais e coberturas; a repaginação visual e da linguagem dos materiais de venda, para aproximá-los de uma nova geração de clientes; uma reorientação dos canais de distribuição, com o aprofundamento das parcerias feitas com o sistema cooperativista para a oferta de produtos, tanto ao Sistema Unimed como às cooperativas de crédito; e investimentos importantes em modernização tecnológica.

Além disso, um novo seguro de acidentes de trabalho – o SAT Coop – foi oferecido às cooperativas e apresentado ao mercado, estando em fase de divulgação e maturação do produto.

Em 2019, o ramo Vida atingiu 105% de sua meta de vendas e teve um crescimento de 6,8% no faturamento em relação a 2018. Condições mais acirradas de competição, entretanto, num mercado com preços em queda, provocaram uma perda de 10% da carteira preexistente, impedindo que as metas da área previstas para o ano fossem atingidas.

Está em andamento um esforço para aperfeiçoar os cuidados que a seguradora pode oferecer ao cliente de Vida, aproximando-se dele mesmo sem que haja uma situação de sinistro. Para cultivar uma relação mais próxima, será muito importante o trabalho no pós-venda da nova área de Relacionamento Comercial, criada em 2019 com a atenção voltada para clientes estratégicos.

De outra parte, o resultado abaixo do previsto em 2019 alertou para a urgência de dotar o ramo Vida de meios tecnológicos que o tornassem plenamente competitivo. Vida passou a utilizar em 2020 o Sistema Sigas, que lhe permite participar de cotações abertas no sistema cooperativista para a aquisição de seguros.

Duas outras iniciativas estão em andamento para entrar em operação em 2020. A primeira é a troca do sistema de gestão do ramo por um novo RP moderno e flexível, que vai permitir a gestão totalmente digital dos processos – da cotação do produto até o pagamento do sinistro –, uma ferramenta que facilitará a venda de seguros individualizados e adaptados às necessidades de cada cliente.

A segunda iniciativa é a adoção da plataforma Salesforce de cotação e vendas, que trará uma visão integral do relacionamento da seguradora com os corretores e com os clientes.

#### **Novo seguro SAT Coop**

A Seguros Unimed lançou, em 2019, um produto novo do ramo Vida: o SAT Coop. É um Seguro de Acidente do Trabalho voltado para cooperativas e seus cooperados e que cobre uma lacuna do mercado: profissionais que trabalham em regime de cooperativa não têm vínculo pela CLT e muitas vezes não dispõem de proteção financeira em caso de acidente do trabalho.

O novo produto é oferecido às cooperativas, que o adquirem para estender a seus cooperados os benefícios de um seguro de acidente de trabalho. O SAT Coop tem coberturas para morte acidental, invalidez permanente total ou parcial, diária de incapacidade temporária por acidente e reembolso de despesas médico-hospitalares decorrentes de acidentes do trabalho, entre outras. A Seguros Unimed atende 345 cooperativas do Sistema Unimed e também cooperativas de crédito como as do sistema Unicred, Sicoob e Sicred.



# Inovar em tempos de Covid



GRI 103-1, 103-2, 103-3

## **INOVAR EM TEMPOS DE COVID**

Quando as medidas de isolamento por causa da Covid-19 entraram em vigor no Brasil, em março de 2020, a Seguros Unimed não apenas transferiu cerca de 1.400 colaboradores para trabalhar em *home office* em apenas dez dias, como também implementou um serviço de Teletendimento 24h para

dar continuidade à assistência em saúde em todo o País, de maneira a servir os clientes mesmo se eles não pudessem sair de casa.

Para tanto, foram necessárias grandes doses de flexibilidade, capacidade de entender quais eram as necessidades mais urgentes e, principalmente, de transferir rapidamente os recursos disponíveis para atender a essas necessidades.

A Seguros Unimed investiu, **de 2018 a 2020, mais de R\$ 94 milhões** em tecnologia, projetos e inovação digital, dos quais **R\$ 38,6 milhões em 2020**. Desse total, cerca de **R\$ 6,4 milhões** foram investidos na **Stormia**, a célula de inovação digital da Seguradora.

Em abril de 2020, a Seguros Unimed iniciou atendimento médico e de enfermagem, com foco nas queixas relacionadas à Covid-19, por meio de consultas por telefone ou vídeo. Posteriormente, evoluiu ampliando a disponibilidade de atendimento nas demais especialidades médicas, além de consultas de enfermagem, nutricionistas e psicólogos, de forma a garantir a assistência em todo o Brasil e preservar a saúde das pessoas, evitando a exposição ao risco em ambientes hospitalares.

Além das orientações, confiáveis em casos de dúvidas ou sintomas de Covid-19, a companhia disponibilizou o acesso a consultas, via teleatendimento, em 41 especialidades médicas, viabilizando a manutenção das consultas eletivas, a continuidade dos tratamentos em andamento e o suporte à saúde emocional. Tal ação foi possível por uma parceria com nossa rede credenciada, que se adaptou rapidamente às novas necessidades dos segurados, valendo-se da plataforma de teleatendimento disponibilizada pela Seguros Unimed.

#### TELEATENDIMENTO 24 HORAS

Total de atendimentos em um ano (de março de 2020 a março de 2021)\*: 139.047

Consultas em vídeo: mais de 64 mil

Resolutividade do serviço (capacidade de evitar atendimentos presenciais): 98,3%

\*Dados registrados até 6 de março de 2021.

Em abril, a companhia também começou a oferecer por aplicativo um serviço de Teleorientação Odontológica a clientes da sua operadora, a Unimed Odonto. A fim de agilizar essa nova oferta, a Seguradora utilizou uma ferramenta de telemedicina que seria instalada no ramo Saúde e a converteu para prestar atendimento odontológico (leia mais sobre os sistemas de teleatendimento da Seguros Unimed durante a pandemia no capítulo Especialistas em Cuidar)

O conceito de atendimento e os recursos tecnológicos usados nessas ações faziam parte de um projeto de telemedicina que a Seguradora desenvolvia havia algum tempo com pequenos grupos, à espera apenas de que o Conselho Federal de Medicina (CFM) voltasse atrás no bloqueio regulatório imposto a esse tipo de atendimento a distância.

A pandemia e o isolamento mudaram tudo. O Conselho, diante da situação emergencial, suspendeu as restrições, e foi preciso apenas adaptar as novas prioridades aos sistemas de telemedicina que já estavam no radar da Seguradora. Pode-se dizer, portanto, que o ano da pandemia foi





## **SUPERAPP SEGUROS UNIMED**

Em agosto de 2020, foi apresentado e aberto ao público o Super App Seguros Unimed, o primeiro app do mercado segurador brasileiro que conjuga saúde, bem-estar, seguros e serviços financeiros, reunindo em um só aplicativo todos os serviços oferecidos pela companhia. Abriga, ainda, programas e conteúdos de parceiros da Seguradora e uma plataforma de saúde e bem-estar desenvolvida por uma provedora de conteúdo suíça que é

referência internacional em *health tech*.



Ancorado na estratégia de futuro digital da Seguros Unimed, o Super App foi desenvolvido pela Stormia, a célula de inovação digital da companhia, em parceria com a Unio, empresa de aplicações abertas do Sistema Unimed. É voltado inteiramente para plataformas *mobile*, no formato B2C (do negócio para o cliente), e está disponível para ser utilizado por todo o Sistema Unimed.

Lançado inicialmente pelas marcas Unimed Odonto e Seguros Unimed, o Super App atendia, no início de 2021, Saúde, Odonto, Previdência, Vida e Ramos Elementares. A plataforma ainda pode ser oferecida a outras marcas, por se tratar de uma tecnologia *white label*, pronta a receber a identidade das Unimeds locais que se interessarem em oferecê-la aos seus clientes. As Unimeds Volta Redonda e Pelotas saíram na frente na adesão ao Super App.

Em março de 2021, 500 mil *downloads* do Super App Seguros Unimed já tinham sido feitos por usuários.

Quer saber mais sobre o Super App? [Clique aqui](#) e assista ao filme.



### Plataforma premiada

O Super App Seguros Unimed foi premiado em 2020 no Grow+ Innovation Awards, na categoria Corporate – Inovação Aberta. O Grow+ Innovation Awards destaca as iniciativas mais inovadoras





INOVAR EM TEMPOS DE COVID

# Programa de Governança de Dados



O processo Gerir Business Intelligence (BI), implantado por meio do Projeto de Informação de Negócios (PIN), iniciado em 2017 e

concluído em 2018, e pelo Projeto Framework Analytics, realizado em 2019, teve um forte avanço em 2020, concretizado no aumento significativo do uso de painéis de gestão (*dashboards*) como ferramenta de negócios da companhia.

Foram entregues **35** novos painéis de gestão em 2020, levando o número total a **158** painéis publicados. Já o número de acessos por utilizadores nas áreas de negócios subiu 371%: de **12.584** acessos em 2019 para **59.303** em 2020.

## Entregas 2020

### Evolução das áreas de negócio no uso de painéis

## 2019

**113**

Painéis Publicados

**12.584**

Acessos no ano

## 2020

**158** (+45 saldo)

Painéis Publicados

**59.303** ↑ 371%

Acessos no ano

**35**

Novos painéis entregues

**13**

Treinamentos

**34**

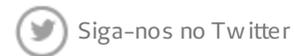
Operações assistidas

### Total de acessos mensais



Os painéis de gestão são criados por times de colaboradores das próprias áreas de negócios, a partir das demandas de informação que recebem no dia a dia, e contam com a consultoria do time de técnicos da Gerência de Desenvolvimento e Análise de Informação (GDAI), que tem como missão prover autonomia e agilidade na obtenção de informações pelas áreas de negócios. Esse trabalho vem contribuindo para que a Seguros Unimed alcance seu objetivo de democratização de dados, um conceito que consiste em permitir que todos os colaboradores de uma empresa sejam informados para lidar com os dados da companhia, sendo capazes de coletar e analisar informações sem precisar da ajuda de terceiros.

Em 2020, a GDAI realizou **13** treinamentos e **34** Operações Assistidas como parte do Plano de Alfabetização de Dados na Seguros Unimed. As capacitações incluíram uso de solução de ferramenta *self-service* BI, confecção de *dashboards* e design de informações aplicados aos negócios, com diversas áreas de negócios da companhia. Dessa forma, vai-se disseminando pela Seguradora a cultura





# Transformação digital



A área de Tecnologia da Informação da Seguros Unimed passou, em 2020, por uma transformação abrangente, a partir da modernização do parque de máquinas que constitui a infraestrutura tecnológica da companhia até chegar a mudanças na gestão do setor.

Desde 2018, a Seguros Unimed investiu R\$ 94 milhões em tecnologia, inovação digital, dados e segurança. Em 2020, a área de Tecnologia da Seguros Unimed trabalhou para deixar a plataforma tecnológica da empresa preparada, estabilizada e documentada para enfrentar as demandas presentes e futuras de um mundo sempre mais digital.

Mesmo depois de deflagrada a crise de Covid-19, em março de 2020, nenhum projeto estratégico foi interrompido. No caso da modernização do parque de máquinas, a transformação alcançou os mais de 30 bancos de dados que a Seguros Unimed mantém nos seus sistemas core e auxiliares.

A infraestrutura de computadores que os hospedava precisava de atualização, o que começou a ser feito em 2020; a migração desses dados para novos servidores Dell tinha extensão prevista para até os primeiros meses de 2021. Trata-se de um investimento considerável que deixará a companhia mais bem estruturada e dotada de sistemas mais estáveis e responsivos.

### Projeto Digital +

Um dos motores da transformação digital da Seguros Unimed é o projeto Digital +, uma modernização abrangente dos processos internos com o objetivo de eliminar documentos em papel, substituindo impressos e rotinas manuais por operações on-line. O Digital + foi acelerado em 2020 para apoiar a operação 100% remota da companhia, com os seguintes resultados:

- + 93 processos implantados, dos quais 63 na pandemia
- + Propostas de vendas de 5 ramos
- + Economia na casa dos R\$ 10 milhões
- + Redução média de 5 etapas nos processos e de 70% no tempo de conclusão da operação
- + Eliminação de 5,3 milhões de páginas impressas

### Projeto Salesforce

No ano de 2020, o Projeto Salesforce foi consolidado na Seguros Unimed. O sistema Salesforce é o *benchmark* global na área de vendas e relacionamento comercial; com ele, estudos, propostas e cotações que sempre foram feitos à mão chegam à era digital, eliminando o papel do processo e trazendo para dentro do sistema de vendas a inteligência atuarial da Seguros Unimed.

The image shows a presentation slide on the left and a video call window on the right. The slide is titled "Institucional" and "Wings it". The main heading is "O Que é a Salesforce?". Below this, there is a portrait of Marc Halpin, Founder and CEO of Kapow, with the text "O que é a Salesforce?". The text on the slide reads: "A Salesforce é a empresa inovadora por trás da plataforma de CRM nº 1 do mundo. Nosso software é baseado em nuvem e por isso não requer uma equipe de especialistas de TI que o configure ou gereencie; basta fazer login e começar a usar." At the bottom, it says "Marc Halpin, Fundador e CEO, Kapow Cliente da Salesforce". The video call window shows a woman named ANDRESSA CHAVES.

O investimento no Salesforce chegou a R\$ 18 milhões. Sua implementação começou pelo produto PME Saúde, e a primeira venda sem papel, toda feita no Salesforce, foi em maio de 2020, no Rio de Janeiro. O segmento de Saúde conta com mais de 3 mil parceiros habilitados para vender no sistema.

Ao longo do ano, foram implementados os módulos Salesforce da Unimed Odonto e de Ramos Elementares. Isso quer dizer que, desde os primeiros meses de 2021, tanto produtos do segmento odontológico quanto de seguros patrimoniais e de Responsabilidade Civil também são comercializados sem papel, com um fluxo totalmente digital. Inicialmente, 270 parceiros estão habilitados para essa comercialização.

Está em andamento, para entregas a partir de 2021, o desenvolvimento dos módulos de Ramos Elementares, incrementos e melhorias para o segmento de Saúde. Está também previsto o início do módulo de Previdência. Ao todo, o projeto Salesforce já digitalizou mais de 50 processos, melhorando-os e criando novos caminhos para uma venda mais rápida e eficiente.

A plataforma Sigas, outro ativo tecnológico por meio do qual a Seguros Unimed pode fazer a venda direta de seus produtos aos associados de cooperativas de crédito, também entrou em operação em 2020, com produtos do segmento Vida, e foi preparada para ser estendida a Ramos Elementares e Odonto em 2021.

Potencial de vendas: o Sistema Unicred conta com 3 corretoras, 34 Singulares e 292 agências, e o Sistema Uniprime conta com 3 corretoras, 8 Singulares e 45 agências.



Site Seguros Unimed



Acompanhe-nos no Facebook



Siga-nos no Twitter



Acesse nosso Blog



# Visão da Sustentabilidade



## OLHAR ESTRATÉGICO PARA A SUSTENTABILIDADE

O ano de 2020 foi marcado por reflexões e evoluções na estratégia de sustentabilidade da Seguros Unimed. De um lado, a companhia passou em revista suas realizações e práticas nesse tema e revisitou sua Matriz de Materialidade para adequá-la às circunstâncias da travessia da crise de Covid-19.

De outra parte, algumas decisões significativas foram tomadas em 2020. Uma delas foi estabelecer quais critérios e indicadores de sustentabilidade passarão a integrar o Mapa Estratégico da companhia, e o cliente será chamado a se manifestar sobre como avalia as iniciativas e o desempenho da Seguradora nesse âmbito.

A decisão traz as questões de sustentabilidade para um nível mais alto no planejamento e na estratégia da Seguros Unimed. Além disso, os programas levados à frente nessa área pela companhia foram reavaliados e vinculados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), das Nações Unidas, tendo por balizamento os três eixos complementares de sustentabilidade: o econômico, o social e o ambiental.

As iniciativas de sustentabilidade da Seguradora passaram a ter também apoio mais estreito da área de Integridade e *Compliance*. Um exemplo desse trabalho é que as organizações que se candidatam às parcerias passam por um processo de verificação de suas operações, dentro do Programa de



Site Seguros Unimed



Acompanhe-nos no Facebook



Siga-nos no Twitter



Acesse nosso Blog



# Revisão da Matriz de Materialidade



GRI 102-46

A crise de Covid-19 afetou diretamente pilares de negócio da Seguros Unimed, tais como os ramos de Saúde e Vida. A travessia desse período pôs à prova o propósito e as estratégias da companhia, acelerando tendências de transformação do negócio e pondo em relevo novas questões no relacionamento da Seguradora com seus públicos de interesse e a sociedade em geral

Esse ambiente de transformações e incertezas levou o time de Sustentabilidade a revisitar a Matriz de Materialidade da Seguradora no final de 2020, em busca de melhor adequação aos cenários que começam a se desenhar. No curso desse estudo, ficou claro que não era a hora de renovar inteiramente a Matriz por meio de um novo e completo processo de materialidade, tendo em vista que o País (e o mundo) ainda atravessam um momento emergencial e agudo da pandemia.

O exercício realizado, que consistiu em uma revisão capaz de melhor ajustar a Matriz de Materialidade a esse período de choques e incertezas, seguiu a seguinte metodologia:

### 1. Identificação

Identificação de temas a partir da análise das alavancas de resultado da companhia (BSC, redução de custos, participação no mercado e retenção de talentos).

### 2. Priorização

Priorização de temas sociais e ambientais a partir das alavancas de resultado e a partir do olhar para *stakeholders* (colaboradores, segurados e sociedade), com base em fontes secundárias e conversa com especialista.

### 3. Validação

Realização de *workshop* para validação dos resultados com a área de RH e com a alta gestão.

A seguir, os resultados da revisita à Matriz de Materialidade realizada no final de 2020 e início de 2021.

## **Temas materiais prioritários**

GRI 102-44, 102-47, 103-1

### Saúde e bem-estar

Inclui a preocupação com a saúde e qualidade de vida de diferentes grupos de *stakeholders* em toda a cadeia de valor da companhia. Está muito ligado à razão de ser da Seguros Unimed.

Divulgações GRI relacionadas ao tema: GRI 403-6 – Promoção da saúde do trabalhador, GRI 403-9 – Acidentes de trabalho, GRI 403-10 – Doenças profissionais.

### Educação financeira e uso consciente do seguro

Práticas para a conscientização da população e dos clientes sobre o uso dos seguros e demais produtos, evitando abusos desnecessários.

Divulgações GRI relacionadas ao tema: tema ainda não alinhado à norma GRI, mas relevante para a Seguradora.

### Sustentabilidade em produtos e serviços

Foco em produtos e serviços que apoiam o negócio (Atenção Primária à Saúde, Saúde e Bem-Estar), como manter um bom atendimento em Saúde,

trabalhar com prevenção e promoção à saúde e práticas para trazer critérios de sustentabilidade aos produtos e serviços.

Divulgações GRI relacionadas ao tema: tema ainda não alinhado à norma GRI, mas relevante para a Seguradora.

#### Diversidade e inclusão

Promoção da diversidade e da inclusão dentro e fora da empresa.

Divulgações GRI relacionadas ao tema: GRI 401-1 – Novas contratações e rotatividade de empregados, GRI 401-3 – Licença-maternidade/paternidade, GRI 404-1 – Média de horas de capacitação por ano, por empregado, GRI 404-2 – Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira, GRI 404-3 – Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e desenvolvimento de carreira, GRI 405-1 – Diversidade em órgãos de governança e empregados.

#### Inovação

Olhar para o negócio e o mercado na busca por soluções que agregam valor a seus públicos de interesse e tornem a empresa rentável e sustentável.

Divulgações GRI relacionadas ao tema: sem divulgações GRI relacionadas, apesar de ser um tema relevante para a Seguradora.

#### Qualidade no atendimento e entrega de produtos

Visão com o cliente no centro e práticas da Seguradora para atrair, reter e valorizar os clientes.

Divulgações GRI relacionadas ao tema: GRI 417-2 – Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços, GRI 418-1 – Queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.

#### Relacionamento com fornecedores e órgãos governamentais

Práticas éticas e critérios socioambientais para a contratação de fornecedores. Relacionamento responsável com órgãos governamentais.

Divulgações GRI relacionadas ao tema: GRI 308-1 – Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais, GRI 414-1 – Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais, GRI 205-3 – Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas, GRI 415-1 – Contribuições políticas.

## Matriz de Materialidade

Alta importância

Qualidade no  
atendimento e  
entrega de produtos

Sustentabilidade  
em produtos e  
serviços

<b>Stakeholders</b>	<b>Importante</b>			Diversidade e inclusão Inovação	Educação financeira e uso consciente do seguro
	<b>Média importância</b>		Relacionamento com fornecedores e órgãos governamentais	Saúde e bem-estar	
	<b>Não importante/não mencionado</b>				
		<b>Não importante/não mencionado</b>	<b>Média importância</b>	<b>Importante</b>	<b>Alta importância</b>
<b>Drivers do negócio</b>					

### Vinculação dos temas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)



### Saúde e bem-estar

ODS 3 – Saúde e bem-estar

### Educação financeira e uso consciente do seguro

ODS 4 – Educação de qualidade

ODS 12 – Consumo e produção responsáveis

### Sustentabilidade em produtos e serviços

ODS 8 – Trabalho decente e crescimento econômico

ODS 12 – Consumo e produção responsáveis

### Diversidade e inclusão

ODS 5 – Igualdade de gênero

ODS 10 – Redução das desigualdades

### Inovação

ODS 9 – Indústria, inovação e infraestrutura

### Qualidade no atendimento e entrega de produtos

ODS 12 – Consumo e produção responsáveis

### Relacionamento com fornecedores e órgãos governamentais

ODS 12 – Consumo e produção responsáveis



Site Seguros Unimed



Acompanhe-nos no Facebook



Siga-nos no Twitter



Acesse nosso Blog



# Olhar para os fornecedores



GRI 103-1, 103-2, 103-3

Ao longo de 2020, a Seguros Unimed procurou olhar para a questão da sustentabilidade econômica na perspectiva mais ampla possível, de forma a garantir não só a perpetuação de seu próprio negócio, mas também a preservação de toda a cadeia de valor ancorada pela Seguradora, em particular de seus elos mais frágeis.

Com os grandes fornecedores, empresas de porte e com maior capacidade de resistência à crise, foi possível fazer negociações mais gerais. Por exemplo, em torno da redução das margens de lucro, mas garantindo a sustentabilidade e perenidade do negócio do parceiro.

Manter os empregos e os salários foi também a preocupação principal em relação aos pequenos fornecedores, os elos mais frágeis da cadeia. Os serviços terceirizados, como de manutenção, limpeza e alimentação, foram mantidos, mesmo em momentos em que não puderam ser prestados por causa das regras de isolamento da pandemia.

Ações desenvolvidas para apoiar os parceiros:

+ Com fornecedores que alugam espaços nos prédios da companhia, a Seguradora dispensou-os de pagar o aluguel por um certo período, de maneira a reduzir seus custos.

+ A lanchonete que atende os prédios da Matriz teve a alternativa de criar kits de frutas e outros alimentos para ser entregues na casa dos funcionários como presente de aniversário.

+ Com outros prestadores, a companhia negociou manter pagamentos durante a pandemia de forma a garantir o fluxo de caixa na travessia do período, mesmo com a redução dos serviços prestados, enquanto ocorrer o *home office*.



Site Seguros Unimed



Acompanhe-nos no Facebook



Siga-nos no Twitter



Acesse nosso Blog



# Contribuição para o ambiente



As operações da Seguros Unimed não provocam impactos ambientais significativos, por não envolverem a extração ou a transformação de recursos naturais como atividade-fim. Como integrante da sociedade, a companhia assume o compromisso de cuidar da preservação do meio ambiente.

Com esse objetivo, a Seguros Unimed adota práticas sustentáveis no dia a dia e promove programas e campanhas voltados para o uso responsável dos recursos naturais em todas as suas atividades e pelas comunidades de que faz parte. No ano de 2020, por causa do *home office*, o consumo de insumos teve queda importante.



Site Seguros Unimed



Acompanhe-nos no Facebook



Siga-nos no Twitter



Acesse nosso Blog



**Recycle Sua Atitude**



As instalações da Seguros Unimed em São Paulo incorporam na estrutura princípios de ecoeficiência em sintonia com o cuidado ambiental. Os prédios da companhia têm localização central com acesso fácil por transporte público, e seus equipamentos permitem aproveitamento eficiente da água e da energia. Além disso, parte do mobiliário utiliza madeira certificada pelo Conselho de Manejo Florestal.

A Seguradora mantém o programa Recicle Sua Atitude, que incentiva a redução do consumo de água, de energia e de papel em impressões, bem como o uso de materiais sustentáveis.

### Água

Os prédios da Matriz da companhia são abastecidos por poço artesiano e águas subterrâneas desde 2015. Por essa razão, não é possível obter uma medida oficial do consumo. Outras iniciativas reforçam o manejo sustentável da água:

- Cisterna para captação de água da chuva na Matriz, usada em limpeza e para irrigação dos jardins.
- Calçada com piso ecológico, que permite até 90% de permeabilidade à água.
- Uso de máquina para soprar folhas na limpeza da calçada, substituindo o gasto de água.
- Torneiras ecológicas com acionamento automático e avisos sobre o consumo consciente.





# Energia

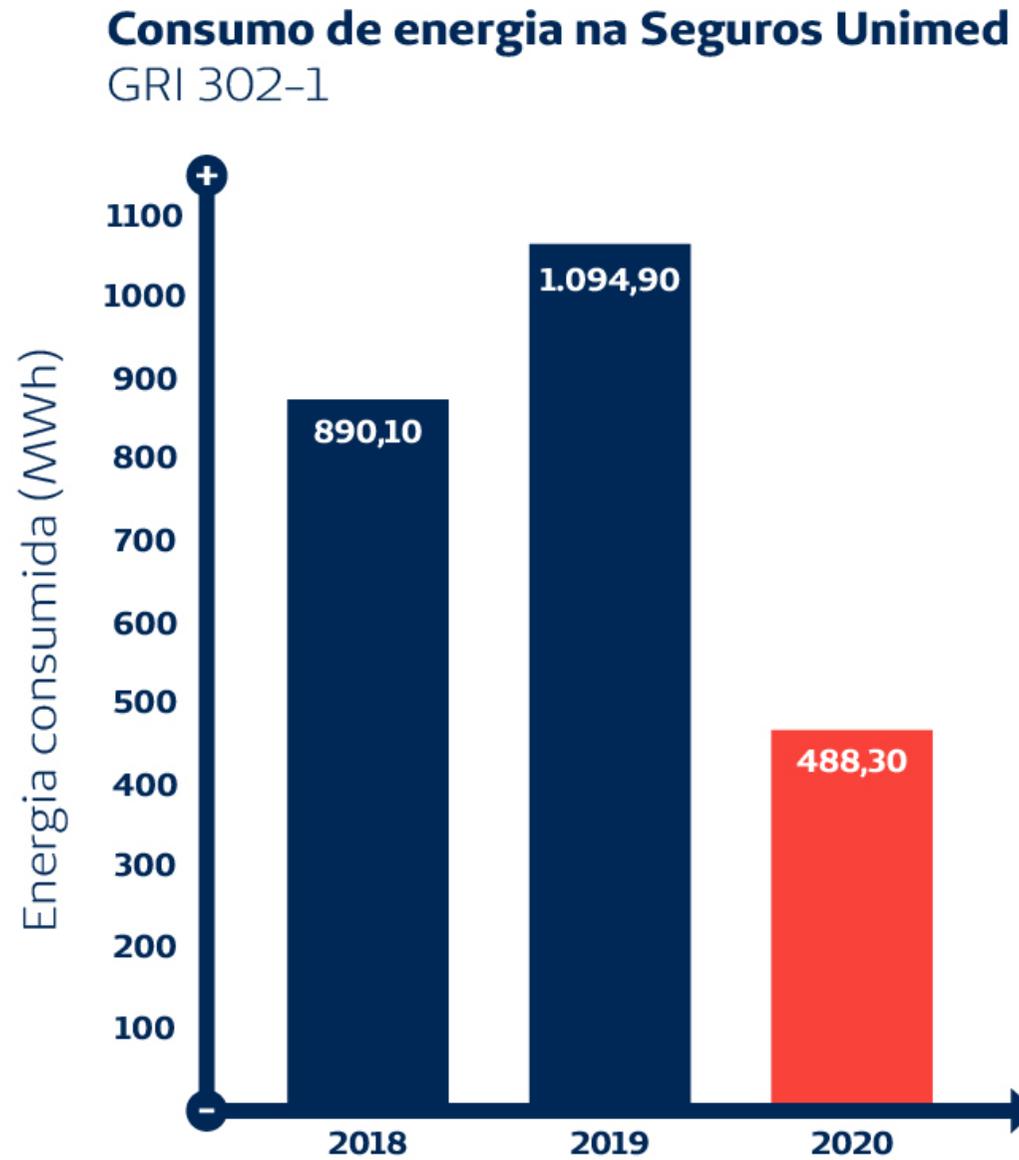


O consumo de energia tem crescido nos últimos anos, acompanhando a ampliação da infraestrutura da companhia. A Seguros Unimed continua a investir em equipamentos modernos e melhorias de processos para contrabalançar essa tendência.

A Seguradora está implantando um projeto de migração da rede de energia para um sistema de média tensão, com o objetivo de ter uma fonte energética de melhor qualidade e de consumo mais baixo. Outras medidas:

Energética de menor quantidade e de consumo mais baixo. Outras medidas:

- Ar-condicionado com gás ecológico, que também reduz a emissão de gases poluentes.
- Lâmpadas fluorescentes e de LED com refletores de alumínio anodizado, propiciando economia de até 80% no consumo.
- Piso frio de granito, que reduz a demanda do ar-condicionado.



 Site Seguros Unimed

 Acompanhe-nos no Facebook

 Siga-nos no Twitter

 Acesse nosso Blog

---



# Resíduos sólidos



Reduzir, reutilizar e reciclar são palavras-chave para a sensibilização do público interno. A companhia incentiva a redução das impressões e adota a coleta seletiva do material descartado, destinado à reciclagem. Essa ação também contribui para a geração de renda para a comunidade.

O Programa Digital + reduziu ou zerou o uso de papel em inúmeras atividades, substituindo rotinas manuais impressas por processos inteiramente eletrônicos. Em 2020, estima-se que 5,3 milhões de páginas impressas foram eliminadas.

- Pilhas, baterias e lâmpadas – um coletor instalado na entrada da matriz recebe esses materiais, que são encaminhados para o descarte correto. As lâmpadas são descontaminadas para posterior reciclagem.
- Projeto Reciclo – promove o descarte adequado dos cartões de seguro-saúde, produzidos com material 100% reciclável. Máquinas para cortar e inutilizar cartões vencidos estão instaladas em prédios da Seguros Unimed e em estações do metrô, à disposição dos clientes. O resíduo coletado é reciclado e usado como matéria-prima para a fabricação de brindes.





# Gases de efeito estufa



A Seguros Unimed emitiu em 2020 cerca de 180 toneladas de CO<sub>2</sub>. A maior parte das emissões é proveniente de viagens aéreas e da queima de combustível pela frota de veículos da companhia.

O volume de emissões em 2020 foi impactado fortemente pelas medidas de restrição ao contato pessoal impostas pela pandemia de Covid-19. Tanto as viagens aéreas quanto os deslocamentos em terra para contatos com clientes e fornecedores foram severamente restritos na maior parte do ano, substituídos por teleconferências e trabalho remoto em *home office*. Dessa forma, dificilmente os números de 2020 serão comparáveis, sem ressalvas, aos valores de emissão de carbono anteriores (e posteriores) à pandemia.

Evolução das emissões GRI 305-1, 305-2, 305-3			
Emissões de gases de efeito estufa (GEEs) (toneladas equivalentes de CO <sub>2</sub> )	2018	2019	2020
Escopo 1 (veículos de frota e consumo de gás)	96,71	123,66	69,13
Escopo 2 (energia comprada)	65,85	82,16	34,77
Escopo 3 (viagens aéreas)	320,58	383,80	78,04
<b>Total</b>	<b>483,14</b>	<b>589,62</b>	<b>181,94</b>

 Site Seguros Unimed

 Acompanhe-nos no Facebook

 Siga-nos no Twitter

 Acesse nosso Blog



# Para preservar as Araras-azuis-de-lear



A Seguros Unimed anunciou, em junho de 2020, uma parceria com a Fundação Biodiversitas, de Belo Horizonte (MG), para apoiar a preservação da arara-azul-de-lear, ave brasileira em risco de extinção. A companhia criou o programa Azul +, numa referência à cor comum das penas da ave e da logomarca da Seguradora, com o objetivo de dar apoio à proteção do hábitat da espécie, o bioma da Caatinga na região dos municípios de Jeremoabo e Canudos, na Bahia.

A Fundação Biodiversitas representa no Brasil a organização global Aliança para a Extinção Zero, que luta para preservar espécies em risco de desaparecimento. A Seguros Unimed é a primeira empresa brasileira a apoiar um sítio da Aliança Brasileira para a Extinção Zero, o ramo nacional da organização.



A Fundação Biodiversitas mantém na região a Estação Biológica de Canudos, que trabalha para proteger a Caatinga baiana, um bioma muito rico ameaçado pela expansão da atividade econômica. A estação faz estudos biológicos para orientar estratégias de conservação, mantém iniciativas de educação ambiental da comunidade e promove ações de fiscalização e outros serviços de manutenção da reserva natural que serve de hábitat à arara-azul-de-lear.

Todas essas iniciativas passaram a ter o apoio do programa Azul + desde 2020. A ação da Fundação Biodiversitas, agora em parceria com a Seguros Unimed, ajuda a proteger não apenas a espécie mais diretamente ameaçada, a arara-azul-de-lear, mas todo o ambiente em que ela vive. Contribui, assim, para preservar outras espécies e processos, tais como os ciclos climáticos e hidrológicos da região.



# AZUL +



A ave, que é ameaçada de extinção, é encontrada somente na caatinga baiana

Watch on YouTube



Site Seguros Unimed



Acompanhe-nos no Facebook



Siga-nos no Twitter



Acesse nosso Blog



# Responsabilidade social



Com base em sua origem, vocação e valores cooperativistas, a Seguros Unimed é comprometida com o desenvolvimento das comunidades e das pessoas a partir do princípio da colaboração. As iniciativas sociais da companhia estão alinhadas a seu propósito de *Colaborar para transformar e viabilizar um futuro saudável para as pessoas, as instituições e o Brasil*, e são concretizadas por meio de ações de engajamento e voluntariado.

Em 2020, a Seguros Unimed investiu R\$ 522.131,00 em ações sociais e ambientais. Anualmente, a companhia reverte 1% do seu Imposto de Renda devido para ações sociais amparadas pelo Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (Fumcad), conforme previsto na Lei Federal nº 8.069/90.

 Site Seguros Unimed

 Acompanhe-nos no Facebook

 Siga-nos no Twitter

 Acesse nosso Blog



# Entidades e programas assistidos na pandemia



No ano da pandemia, *Cuidar da sociedade* foi uma preocupação tão presente quanto cuidar dos clientes ou dos colaboradores. Para colaborar no atendimento das carências manifestas numa situação emergencial, a Seguradora fez doações de alimentos, máscaras de proteção e kits de higiene a instituições e programas assistenciais. A seguir, algumas dessas ações:

*Movimento Mesa Brasil (Sesc)*

#### *Movimento Nossa Casa (Sesc)*

A Seguros Unimed apoiou em 2020 o programa de segurança alimentar e nutricional sustentável mantido pelo Serviço Social do Comércio (Sesc). Para contribuir no combate à fome, o Movimento faz parcerias com empresas; durante a pandemia, distribuiu cestas básicas, produtos de limpeza e itens de higiene a pessoas carentes.

#### *União Brasileiro-Israelita do Bem-Estar Social (Unibes)*

Provê assistência a grupos de crianças, adolescentes, idosos e famílias em situação de vulnerabilidade. A Seguros Unimed é parceira da instituição desde 2017, com ações voltadas para a educação, a alimentação saudável e a inserção de jovens no mercado de trabalho. A companhia também patrocina a orquestra de jovens da Unibes, a Tocando em Frente.

#### *Igreja de Nossa Senhora Achiropita*

A paróquia católica mantém uma instituição que trabalha na socialização dos moradores de rua, ao oferecer café da manhã, almoço, espaço para banho e cursos profissionalizantes. Também foi ajudada pela Seguradora.

#### *Casa Ninho*

Lar de crianças e adolescentes que estão em tratamento contra o câncer, recebeu 150 kits de higiene da seguradora.

#### *Canto Cidadão*

A Seguros Unimed fez uma doação de mil máscaras de tecido para comunidades carentes por meio do projeto Canto Cidadão, instituição que a Seguradora passou a apoiar durante a pandemia. A ONG atua em hospitais, escolas e outras organizações promovendo encontros por meio da arte. Também cria e coordena programas sociais de promoção da cidadania para a garantia dos direitos humanos.

A Seguradora ainda entregou mil máscaras de acetato à Santa Casa de Misericórdia de São Paulo. Foi uma forma de contribuir para a segurança dos médicos, enfermeiros e outros profissionais da saúde que estão na linha de frente do combate à Covid-19.

#### *Apoio a pequenos negócios na pandemia*

A companhia firmou parceria com uma confecção de Belo Horizonte (MG), chamada Costurando Arte, com a empresa de máscaras RE, de São Paulo, e com outras cooperativas de costureiras, como ação de apoio a pequenos negócios em meio à crise de Covid-19. Os pequenos produtores forneceram, ao todo, cerca de 12 mil máscaras de tecido para a Seguradora doar a seus 1,4 mil colaboradores.

### Doações na pandemia

**Doação em dinheiro**

**R\$ 70.000,00**

**4.116 pessoas beneficiadas**

<b>Doação em cestas básicas</b>	<b>R\$ 152.131,00</b>	<b>9.864 pessoas beneficiadas</b>
<b>Doação de alimentos</b>	<b>45 toneladas</b>	<b>Mais de 10 mil pessoas beneficiadas</b>
<b>Doação de itens de proteção</b>	<b>1.000 máscaras</b>	

### Outras doações

**R\$ 300.000,00**

(1% do Imposto de Renda revertido a ações sociais do Fundo Municipal da Criança e do Adolescente – Fumcad)

**R\$ 58.428,63**

(Campanha Natal Solidário, projetos com moradores de rua, projeto para crianças em tratamento do câncer)

#### Beneficiados:

**1. Projeto Novo Olhar – Fundação Oftalmológica Dr. Rubem Cunha**

\*Diagnóstico precoce de doenças oftalmológicas a crianças e adolescentes

**2. Projeto Só RIR – Instituto Sorrir para Vida**

\*Tratamento odontológico de pessoas com câncer e com deficiência em situação de vulnerabilidade social

**3. Projeto Esporte em Cena – Unibes**

\*Oficinas de esporte, dança, coral e teatro para jovens

**4. Beneficiados:**

- Casa Ninho
- Paróquia Nossa Senhora Achiropita
- Canto Cidadão
- Unibes

## Projetos em parceria

**R\$ 300.000,00**

em apoio à conservação do meio ambiente

Patrocínio à Fundação Biodiversitas para a preservação da Arara-azul-de-lear na Estação Biológica de Canudos, na Caatinga baiana – único bioma genuinamente brasileiro



Site Seguros Unimed



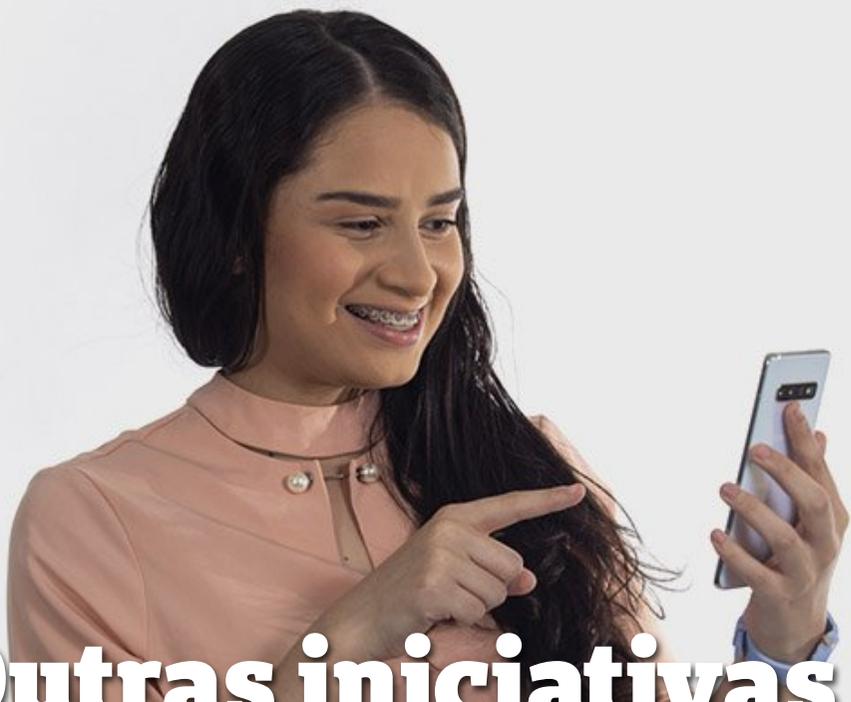
Acompanhe-nos no Facebook



Siga-nos no Twitter



Acesse nosso Blog



# Outras iniciativas



### *Revitalização de praças*

A Seguros Unimed adotou, há dois anos, a Praça Silvio Romero, no bairro do Tatuapé, na Zona Leste de São Paulo. Em 2020, a companhia apoiou a subprefeitura local num projeto de revitalização da praça, instalando placas informativas sobre a prevenção da Covid-19.

A instalação das placas, completada no início de 2021, foi acompanhada de um trabalho de integração e mobilização dos moradores e comerciantes do entorno para se tornarem cuidadores desse espaço urbano, colaborando na limpeza e na preservação dos equipamentos lá instalados.

Para 2021, a depender da evolução da pandemia, está prevista a instalação de uma estação de treinamento funcional, com piso emborrachado e estrutura de ferro.



Site Seguros Unimed



Acompanhe-nos no Facebook



Siga-nos no Twitter



Acesse nosso Blog



A Seguros Unimed tradicionalmente patrocina corridas de rua em diversas cidades brasileiras, oferecendo aos participantes kits de corrida, serviços de massagem, aquecimento, alongamento e lanches pós-prova. Em 2020, as restrições provocadas pela pandemia de Covid-19 forçaram o cancelamento dessas atividades esportivas, levando a Seguradora a suspender sua programação nessa área.



Site Seguros Unimed



Acompanhe-nos no Facebook



Siga-nos no Twitter



Acesse nosso Blog



# Incentivo à cultura



Atividades culturais promovidas ou patrocinadas pela Seguros Unimed em 2020:

*Como Ter uma Vida Normal Sendo Louca* - monólogo teatral interpretado por Monique Alfradique e apresentado no Teatro Nair Bello, no Shopping Frei Caneca, em São Paulo, em janeiro e fevereiro de 2020, antes da pandemia de Covid-19.

The Beatles para as Crianças – espetáculo musical levado ao ar em *live* no dia 16 de maio, já durante o período de restrições da pandemia, para comemorar o Dia da Família, no canal da Seguros Unimed no YouTube. Mais de mil pessoas assistiram ao espetáculo ao vivo, tendo acumulado desde então um total de mais de 24 mil visualizações no canal.



**#diadafamilianaseguros**



**Tem programação especial pro fim de semana!**

Confira aqui e curta com a sua família

Concertos Osesp – a Seguros Unimed é apoiadora cultural da temporada da Orquestra Sinfônica do Estado de São Paulo (Osesp) na Sala São Paulo, no centro da cidade. Nas fases críticas da pandemia, os concertos de música clássica foram transmitidos em formato digital pelo canal da própria Osesp, aberto ao público. Nas fases de flexibilização das restrições, a partir de outubro de 2020, a Sala São Paulo recebeu novamente concertos presenciais com lotação reduzida e presença de músicos da orquestra e do coro da Osesp, além de solistas convidados, sempre seguindo protocolos sanitários seguros.

Instituto Tomie Ohtake – a Seguros Unimed é copatrocinadora do instituto, em São Paulo, e apoiou algumas ações em 2020:

- *Para quem gosta de ler:* o instituto disponibilizou publicações que estimulam processos pedagógicos em variados espaços de educação, com base nas obras de artistas como Tomie Ohtake, Yoko Ono, Frida Kahlo e Pablo Picasso.
- *Escutando debates sobre cultura:* na plataforma, toda segunda-feira do mês são adicionados os *podcasts Amplitudes*, nos quais o educador Pedro Costa entrevista artistas, educadores e profissionais da cultura, ampliando o alcance dos debates que acontecem no Instituto Tomie Ohtake.
- *Conheça um Pouco Mais sobre Tomie Ohtake:* filme documentário produzido pela TV Cultura que aborda a trajetória da artista Tomie Ohtake, desde sua juventude no Japão até a chegada ao Brasil, na década de 1930, e o reconhecimento artístico que recebeu em seu novo país. O documentário registra depoimentos de outros artistas, curadores, críticos de arte, amigos e familiares de Tomie Ohtake.

12º Circuito Cultural Unimed em Vitória – a Seguros Unimed é apoiadora desse circuito na capital do Espírito Santo. Em 2020, os seguintes

espetáculos foram transmitidos via YouTube da produtora WB Produções:

- *Amor de Pai – o Musical*: com Jeremias Reis, Luana Eva, Mariana Coelho e Renato Casanova. Transmitido ao vivo em 7 de agosto de 2020, com mais de 5 mil visualizações.
- *A Geladeira Mágica* / teatro infantil: transmitido ao vivo em 10 de outubro de 2020, com mais de 3 mil visualizações.



*A Dança das Emoções* / teatro infantil: transmitido ao vivo em 17 de outubro de 2020, com mais de 3 mil visualizações.

- *Macakids – o Musical* / teatro infantil: transmitido ao vivo em 31 de outubro de 2020, com mais de 2 mil visualizações.





# Sobre este Relatório



GRI 102-45, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54.

Este Relatório de Sustentabilidade cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020 e é elaborado de acordo com a norma da Global Reporting Initiative (GRI), opção Essencial. Trata-se de um documento que retrata as atividades e os resultados da Seguros Unimed nos aspectos sociais, ambientais e econômicos.

O relato detalha como a companhia atuou em cada um de seus segmentos de negócios e se relacionou com seus públicos de interesse: clientes, acionistas, colaboradores, corretores, prestadores de serviços, fornecedores, governos e órgãos reguladores, grupos setoriais, comunidades e o Sistema Unimed. Reporta também as ações e os impactos provocados pela pandemia de Covid-19. Traz ainda os recursos investidos em treinamentos, infraestrutura e inovação e os resultados gerados para acionistas, clientes e a comunidade.

A Seguros Unimed promoveu, no segundo semestre de 2020, uma revisão de sua Matriz de Materialidade, de forma a se adequar ao novo cenário condicionado pela pandemia de Covid-19 e suas consequências econômicas, sociais e humanitárias. Uma revisão completa será realizada no próximo ciclo, a partir do novo planejamento estratégico da companhia.

No início de 2021, a Matriz passou por análise e foi aprovada pela diretoria da empresa. Este relatório já foi elaborado de acordo com a nova proposta. A produção deste relato é coordenada pelas áreas de Sustentabilidade e Comunicação Corporativa, com o apoio dos diversos núcleos de trabalho da Seguradora.

## Outras edições

- [Relatório de Sustentabilidade 2019](#)
- [Relatório de Sustentabilidade 2018](#)
- [Relatório de Sustentabilidade 2017](#)
- [Relatório de Sustentabilidade 2016](#)
- [Relatório de Sustentabilidade 2014](#)
- [Relatório de Sustentabilidade 2013](#)
- [Relatório de Sustentabilidade 2012](#)
- [Relatório de Sustentabilidade 2011](#)



Site Seguros Unimed



Acompanhe-nos no Facebook



Siga-nos no Twitter



Acesse nosso Blog



São Paulo, 17 de junho de 2021.

À  
Equipe do Pacto Global da ONU,

Tenho o prazer de confirmar que *Unimed Seguradora S/A*, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 92.863.505/0001-06 reafirma, por meio desta, seu apoio aos 10 (dez) princípios do Pacto Global das Nações Unidas sobre direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

Através desta comunicação de progresso anual, descrevemos nossas ações, que visam melhorar continuamente a integração do Pacto Global e seus princípios em nossa estratégia de negócios, cultura e operações diárias. Nos comprometemos, ainda, a compartilhar tais informações com nossas partes interessadas, usando nossos principais canais de comunicação.

Atenciosamente,

DocuSigned by:  
  
EA6FC98506BA4EB...  
Dr. Helton Freitas  
Presidente

DS  
CKM

DS  
GMS

DS  
MAPF