



Relatório de
Sustentabilidade **2021**

Unimed 
Amparo

Unimed Amparo
Avenida Saudade, 369 . Centro
CEP 13900-570 . Amparo/SP
www.unimedamparo.coop.br
T. 19 3808.7089

Coordenação Geral
Diretoria Executiva

Diretor-Presidente
Dr. Adalton Rafael de Toledo

Diretor-Vice-Presidente
Dr. José Tadeu de Campos Nóbrega

Diretor-Superintendente
Dr. João Paulo Galiegos Boscolo

Diretor de Recursos Assistenciais
Dr. Roberto Pavani

Coordenação Indicadores GRI
Equipe de Comunicação, Marketing
e Sustentabilidade

Edição
Adilson Jorge – MTB 63.602/SP

Fotos
Equipe de Comunicação, Marketing
e Sustentabilidade

Projeto Gráfico
Nosbielg Pires

Expediente

GRI 102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-53

Responsáveis pelas informações das áreas

Adriano Campos – Jurídico
Angela Claudia Federighi – Contas Médicas
Carla Eduarda Broleze Urbano – Secretária Executiva
Daniela Cristina Pauli Pelinson – Gerente de Mercado
Eliane Pavan – Comercial
Flávia Aparecida Fantini – Jurídico
Flávia Maria Miotti – Qualidade
Flávia Tatiane Luni – Atendimento ao Cliente
Gisele Fernandes – Gerente de Atenção à Saúde
Joeli Aparecida Fazolin de Moraes – Auditoria de Enfermagem
Joseane Bueno de Godoy – Pronto Atendimento
Juliana Cozoli Ferreira Netto – Gerente de Pessoas e Relacionamentos
Juliana Moretto Colombo – Gestão de Pessoas / Relacionamento
Karen A. C. J. Guarizzo – Ouvidoria
Lucas Fornel Barbosa – Comunicação e Marketing
Luciana Lorencini – LGPD
Marcela Guidetti Abbate Vieira – Espaço Viver Bem

Maria Lúcia Gallo – Relacionamento com o cooperado
Mariane Bevilacqua – Farmácia
Mateus Rizzieri Alfiori – Controladoria
Michele Marchi Vido – Gerente de Negócios
Rafaela Pereira de Oliveira Toledo – Gestão de Pessoas
Rodrigo Martins – Suprimentos
Raquel Marini – Tecnologia da Informação
Ricardo Aparecido Coracin – Espaço Saúde
Rosemeire Aparecida Ferreira – Saúde Ocupacional Unimed
Sandra Cristina Pelinson – Gerente de TI e Estratégias Corporativas
Sidnei Jorge Junior – Gerente de Operações
Thaís Bozzer – Sustentabilidade
Thais Helena da Silva – Núcleo Estratégico
Vanessa Arantes Angelino – Rede Credenciada

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

Relatório Anual de Sustentabilidade

Período do Relatório
Janeiro a Dezembro de 2021

Relatório anterior
Janeiro a Dezembro de 2020

Ciclo de Emissão
Anual

Informações, dúvidas ou sugestões
rsa@unimedamparo.coop.br

ANS nº 34.559-8

© 2022 Unimed Amparo
Cooperativa de Trabalho Médico
É proibida a reprodução total ou parcial
desta publicação, para qualquer finalidade,
sem autorização por escrito da Unimed Amparo

Sumário

GRI 102-55

1. Palavra do Presidente 04

2. Conselho de Administração 06

3. Perfil da Organização 09

Missão, Visão, Valores e Propósito	11
Princípios Cooperativistas	12
Recursos Próprios	13
IDSS	15
Selos	16

4. Governança Corporativa 18

Forma de Gestão	19
Conselho de Administração	20
Conselho Fiscal e Conselho Técnico	21
Comissão de Ética Médica	22
Comitê de Especialidades	22
Cooperados com Cargos Administrativos	23
Estrutura de Governança por Área	24

5. Práticas de Relato 25

Metodologia	26
Temas Materiais Levantados	27
Temas Materiais Priorizados por Público	28

6. Relacionamento com os Públicos 30

Ética e Conduta	31
Gestão de Riscos e oportunidades	32
Lei Geral de Proteção de Dados	33
Cooperados	34
Número de cooperados por especialidades	35
Novos cooperados e desligamentos	36
Investimentos em benefícios a cooperados	37
Colaboradores	38
Recrutamento e seleção	42
Benefícios	44
Relações Trabalhistas	46
Saúde e Segurança no Trabalho	47
Acidentes de Trabalho	48
Treinamento e Educação	49
Valorização do Capital Humano	52
Beneficiários	53
Relacionamento com Beneficiário	56
Atenção à Saúde	58
Cadeia de Prestadores Assistenciais	59
Cadeia de Fornecedores	62
Comunicação	67
Investimentos	69
Sociedade	

7. Indicadores Assistenciais 72

Total de Consultas	73
Total de Exames	74
Indicadores Covid-19	74

8. Desempenho Ambiental 75

Água	77
Energia	78
Emissão de Co ₂	79

9. Desempenho Econômico 80

Evolução dos Ingressos	81
Resultados do Exercício	82
Evolução do Patrimônio Líquido	82
Distribuição dos Ingressos	82
Composição Patrimonial	83
Sinistralidade	83
Cotas Patrimoniais e Societárias	84

10. Índice Remissivo 85

11. Anexos 97



Palavra do Presidente

Palavra do Presidente

GRI 102-14 / 102-15 / 203-2

O poeta e dramaturgo italiano Gabriele D'Annunzio (1863–1938), na tragédia “O Navio”, escreveu:

“ *Nunca é tarde para tentar o desconhecido, nunca é tarde para ir mais além.* ”

É a percepção daquilo que persiste, insiste, resiste e busca inaugurar um tempo, que é novo em termos simbólicos, mas que precisa também ser uma prática que traga o que ainda não temos.

A pandemia – apesar de seus reflexos tão doloridos – trouxe uma importante lição: não podemos estar na inércia, o processo de evolução depende sempre de uma postura ativa de compreensão e mudança. A ideia de que “sempre foi assim” não tem mais lugar na plateia e não impacta mais todos os atores.

E quanto aprendemos nesses últimos dois anos! Quantos passos importantes demos. Somente assim, ousando e inovando, juntos e fortalecidos, próximos e com o mesmo Propósito, conseguimos chegar até aqui, superando um dos maiores desafios da nossa cooperativa.

E foram grandes as conquistas deste ano.

Restabelecemos e mantivemos a consulta e repasse aos cooperados e colaboradores e demais stakeholders sem cortes ou deflatores. Criamos sonhos e demos condição de sonhar aos beneficiários que puderam compartilhar de uma nova e maravilhosa maternidade e uma eficiente e resolutiva UTI, ambas através da parceria com o Hospital Beneficência Portuguesa de Amparo e que rende frutos a cada dia. São essas atitudes que pavimentam o caminho para os próximos anos.

Inovar na saúde não é fácil, ainda mais em momentos de crise. Aproveitar momentos adversos, contudo, é o que mostra a maturidade de gestão e garante uma cultura de inovação e sustentabilidade.

Nosso propósito – “Você no centro do nosso Cuidado” – foi seguido à risca e respeitado em todos os dias de 2021.

Agora, 2022 se apresenta com grandes oportunidades para a cooperativa. Todos nós, partes interessadas deste sucesso, temos muito o que esperar para um ano com resultados ainda maiores.

Cito o escritor canadense Robin Sharma para inspirar a todos nós nesta trajetória: “Faça com que a sua fé seja mais ampla do que seus receios e que seus sonhos sejam maiores do que suas dúvidas”.

Convido todos a lerem este Relatório de Sustentabilidade, especialmente elaborado para demonstrar nossos feitos e realizações ao longo de 2021, assim como o caminho de como éramos para o que queremos ser.

Espero que a leitura agrade a todos!

Saudações Cooperativistas,

Dr. Adalton Rafael de Toledo
Diretor-Presidente





Palavra do Conselho de Administração

Palavra do Conselho de Administração

GRI 102-15 / 203-2

1
Palavra do
Presidente

2
Conselho de
Administração

3
Perfil da
Organização

4
Governança
Corporativa

5
Práticas de
Relato

6
Relacionamento
com os Públicos

7
Indicadores
Assistenciais

8
Desempenho
Ambiental

9
Desempenho
Econômico

10
Índice
Remissivo

11
Anexos

A gestão da Unimed Amparo é centrada nas pessoas e no cuidado. Em um ano no qual a pandemia do coronavírus demandou ainda mais esforços, os princípios que regem a cooperativa foram decisivos para que conseguíssemos superar dificuldades sem esquecer a preocupação com a sustentabilidade dos negócios e a saúde das pessoas. Um desafio não apenas da Unimed Amparo, mas que impactou todo o sistema de saúde suplementar.

Tudo só foi possível graças a uma sinergia de pensamentos plurais – essenciais para qualquer debate que busque o fortalecimento de uma organização cooperativista –, mas que têm um mesmo objetivo: a excelência dos processos, do atendimento assistencial e a resposta aos anseios dos diversos stakeholders, sejam eles dos cooperados, dos colaboradores, das empresas contratantes, dos beneficiários, do poder público e suas agências de regulação e da sociedade na qual está inserida.

Para isso, foi necessária uma visão holística que contemplasse a cooperativa como um todo, reconhecendo sua diversidade, uma de suas riquezas.

Durante o ano de 2021, o Conselho de Administração

buscou balizar essas demandas de forma transparente através de importantes decisões que tiveram como eixo central o cuidado com as pessoas e a sustentabilidade da cooperativa em um momento no qual a pandemia impôs uma dinâmica que sobrecarregou os recursos humanos e elevou os financeiros.

Neste contexto, algumas decisões difíceis precisaram ser tomadas, como o fechamento dos escritórios regionais na cidade de Serra Negra/SP e Pedreira/SP, que tiveram suas demandas absorvidas de forma plena e rápida pelas áreas administrativas e pelo uso do atendimento on-line, como os aplicativos de conversa pelo celular, notadamente da assistente virtual.

As dificuldades assistenciais possibilitaram avanços no Espaço Saúde, como a implantação de um novo software de gestão, que resultou uma melhor inteligência e análise de indicadores, essenciais para tomadas de decisões mais assertivas.

Processos mais apurados contribuíram para uma melhor análise das carteiras de vidas da cooperativa, em especial dos contratos deficitários, que têm uma sinistralidade alta, ou seja, quando as despesas assistenciais

ultrapassam 75% do total dos ingressos, como no caso da Prefeitura Municipal de Amparo, que resultou na criação de um comitê específico para sua gestão.

Dominando o mercado, a cooperativa registou um crescimento do número de vidas em todas as cidades, em especial nos contratos empresariais, impulsionado pela manutenção e ampliação do contrato com a Química Amparo Ltda., com sede em Amparo/SP e plantas em diversos estados do país. O aumento representou mais de 2400 novas vidas, resultado da qualidade do atendimento e relacionamento entre as duas empresas em quase 30 anos de parceria.

A cooperativa pôde continuar investindo no relacionamento com a rede credenciada, notadamente com o Hospital Beneficência Portuguesa de Amparo. Durante 2021, a cooperativa implantou uma escala de plantão para melhorias na assistência, ampliou leitos de UTI e Semi-Intensiva e viabilizou o antigo desejo de uma nova e moderna maternidade na instituição. Com centro obstétrico, berçário, posto de enfermagem próprio, seis leitos, sendo quatro suítes, e copa para acompanhantes, a nova maternidade é uma das mais bem estruturadas de toda a região. Por outro lado, manteve diálogo com as

Palavra do Conselho de Administração

1
Palavra do
Presidente

2
Conselho de
Administração

3
Perfil da
Organização

4
Governança
Corporativa

5
Práticas de
Relato

6
Relacionamento
com os Públicos

7
Indicadores
Assistenciais

8
Desempenho
Ambiental

9
Desempenho
Econômico

10
Índice
Remissivo

11
Anexos

demais instituições para viabilizar outros projetos.

Outro importante investimento viabilizado foi a mudança do Núcleo de Atenção Primária à Saúde e a criação do Centro de Terapias Especiais – Criar, que juntos formam o Espaço Viver Bem.

É notório que os investimentos feitos nessa nova estrutura irão contribuir para a garantia de acesso e qualidade do atendimento e maior controle dos dispêndios, visto que a estratégia de verticalização proposta – o que inclui o projeto do Laboratório Unimed – busca a garantia da qualidade e gestão dos serviços. Nesta direção, o aumento das receitas não relacionadas às contraprestações do plano de saúde em 2021 pela Ótica e Farmácia Privativa também tem destaque.

Garantindo a segurança financeira dos cooperados, as ações do Conselho de Administração mostraram de forma muito clara as vantagens no enfrentamento da crise para médicos que atuam dentro de um sistema cooperativista. Através dos seus sete princípios, é evidente a importância do trabalho coletivo, que também requer assumir responsabilidades individuais para a construção comum.

Neste cenário, para 2022, o Projeto Minha Unimed contribuirá para um estreitamento maior dos cooperados com a própria cooperativa em questões que visem sempre a qualidade assistencial que todos prezam.

Orientados pelo planejamento estratégico e iluminados pela missão, pelos valores, pela visão e pelo propósito da cooperativa, o Conselho de Administração não medirá esforços para continuar a fazer da Unimed Amparo o melhor plano de saúde da sua área de ação, referência para todo o sistema de saúde, seja ele privado ou público, e uma verdadeira fusão dos sonhos de seus cooperados.



Perfil da Organização



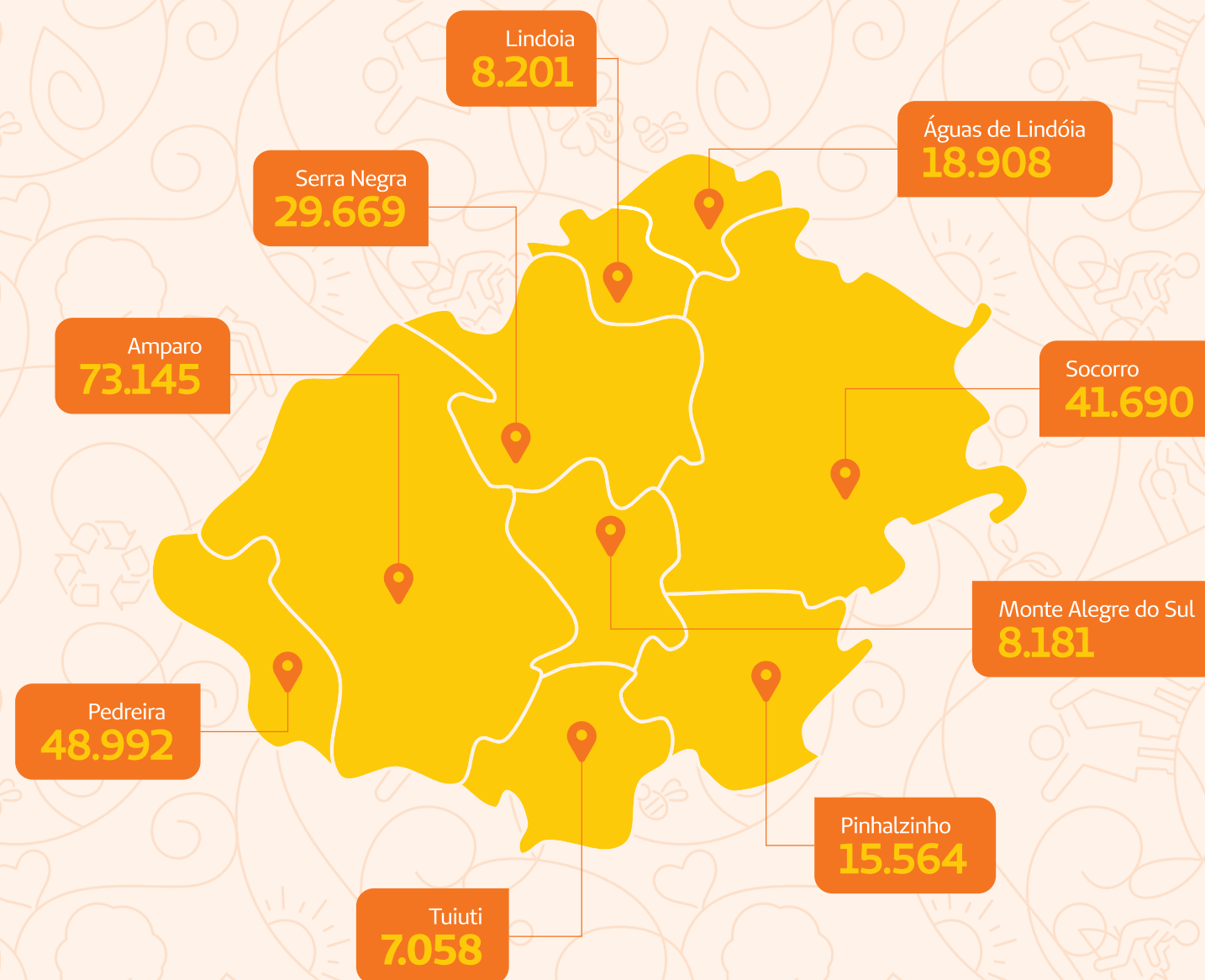
Perfil da Organização

GRI 102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-5 / 102-6 / 102-7 / 102-13

A Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico é uma sociedade simples de responsabilidade limitada de estatuto e regulamentações próprios e independentes. Fundada em 28 de setembro de 1990, a organização se caracteriza por ser uma cooperativa na qual os médicos cooperados são os sócios, todos com os mesmos direitos e deveres. Ela faz parte do Sistema Unimed, maior sistema cooperativista de trabalho médico no mundo.

Sua atividade compreende a operação de planos de saúde, sendo regulada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Os serviços comercializados englobam planos para pessoas físicas e jurídicas. Desde 2020, a cooperativa é acreditada pela RN nº 277 da agência.

A sede administrativa fica no município de Amparo/SP, Capital Histórica do Circuito das Águas Paulista, e sua área de ação compreende as cidades de Amparo, Pedreira, Serra Negra, Monte Alegre do Sul, Socorro, Tuiuti, Pinhalzinho, Lindoia e Águas de Lindóia. Segundo estimativas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2021, esses municípios somam uma população de 251.408 habitantes com uma área de 1.707,354 km².



Fonte: IBGE 2021

Missão, Visão, Valores e Propósito

GRI 102-16



Nossa Missão

Promover a atenção integral em saúde aos clientes e a valorização dos médicos cooperados, colaboradores e demais parceiros estratégicos, dedicando a todos esforços e recursos na busca da sustentabilidade da cooperativa.



Nossa Visão

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

Nosso Propósito

Você no centro do nosso cuidado.

Nossos Valores

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



Princípios Cooperativistas

A Unimed Amparo se orgulha em fazer parte do maior sistema cooperativista médico do mundo, hoje composto por mais de 350 cooperativas, entre elas singulares, federações e sociedades auxiliares. Cotidianamente, através das suas diversas atuações, a organização coloca em prática os sete princípios do cooperativismo.

Fonte: Organização das Cooperativas do estado de São Paulo – Ocesp



Recursos próprios

GRI 102-4



Ambulatório de Socorro

Atendimento médico em diversas especialidades, autorizações e serviços administrativos

Av. Dr. Renato Silva, 129
Centro . Socorro/SP



Escritório Regional de Socorro

Atendimento ao cliente, vendas de plano e serviços administrativos

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



Espaço Viver Bem

Espaço com Núcleo de Atenção Primária à Saúde, programas de prevenção e promoção à saúde, Centro de Terapias Especiais e Fisioterapia

Av. Bernardino de Campos, 887 . Centro . Amparo/SP



Ótica Unimed

Análise técnica de receitas oftálmicas e variedade de óculos de grifes (sol e grau) com preços especiais e facilidade no pagamento

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



Farmácia Privativa Unimed

Medicamentos, perfumaria e dermocosméticos a preços acessíveis com entrega delivery gratuita.

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



Sede Administrativa

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

Av. da Saudade, 369
Centro . Amparo/SP

Recursos próprios



Pronto Atendimento 24h Espaço Saúde

Atendimento de urgência e emergência 24 horas, adulto e infantil

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



UTI - Unidade de Terapia Intensiva

Em parceria com o Hospital Beneficência Portuguesa de Amparo, possui 10 leitos

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



SOU - Saúde Ocupacional Unimed

Serviços em saúde ocupacional que auxiliam empresas no atendimento das legislações relativas à saúde e segurança do trabalho

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



Maternidade Unimed

Em parceria com o Hospital Beneficência Portuguesa de Amparo, possui 06 leitos, centro obstétrico, berçário e posto de enfermagem próprio.

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



Unidade Assistencial Espaço Saúde

Atendimento médico ambulatorial em diversas especialidades, exames laboratoriais e de imagem com a Central de Diagnose

Central de Diagnose Espaço Saúde

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



Unimed Pleno Espaço Saúde

Unidade de atendimento com base no modelo de atenção primária à saúde com equipe multidisciplinar



Av. Saudade, 329 Centro . Amparo/SP

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

GRI 103-3

Dividido em quatro dimensões, o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) traduz os resultados das avaliações das operadoras de planos de saúde. Feito pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), ele é calculado com base nos dados dos sistemas de informações da própria agência ou coletados nos sistemas nacionais de informações em saúde.

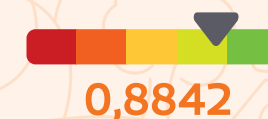
Este índice é constituído por indicadores que compõem uma nota de 0 (pior) a 1 (melhor). Ele permite a comparação das operadoras pelo mercado e é utilizado no Programa de Qualificação das Operadoras de Saúde.



Dimensões

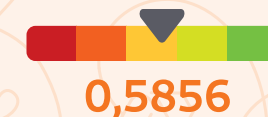
1. IDQS – Qualidade em Atenção à Saúde

Avaliação do conjunto de ações em saúde que contribuem para o atendimento das necessidades de saúde dos beneficiários, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada.



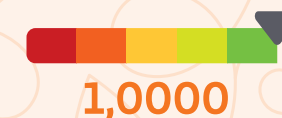
2. IDGA – Garantia de acesso

Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores.



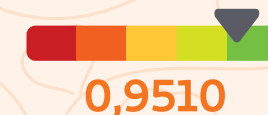
3. IDSM – Sustentabilidade no mercado

Monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores.



4. IDGR – Gestão de processos e regulação

Entre outros indicadores, essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.



Selos

GRI 102-12 / 102-13



O Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção foi lançado no dia 22 de junho de 2006, por iniciativa do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, UniEthos – Formação e Desenvolvimento da Gestão Socialmente Responsável, Patri Relações Governamentais & Políticas Públicas, Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud), Escritório das Nações Unidas Contra Drogas e Crime (UNODC) e Comitê Brasileiro do Pacto Global. O texto final contém um conjunto de diretrizes e procedimentos que deverão ser adotados pelas empresas e entidades signatárias no relacionamento com os poderes públicos e que serão divulgados amplamente para o mercado utilizar como referência no trato com as empresas. Seus princípios estão baseados na Carta de Princípios de Responsabilidade Social, na Convenção da ONU contra a Corrupção, no 10º princípio do Pacto Global e nas diretrizes da OCDE.



O Selo faz parte da Política Nacional de Sustentabilidade Unimed e é um incentivo para que todas as cooperativas contribuam para uma sociedade mais justa, ética e comprometida com o desenvolvimento sustentável. Ele identifica aquelas que promovem ações socialmente responsáveis em sua gestão e é um importante diferencial para todo o mercado, que reconhece e valoriza as empresas com essa postura.

Desde 2016, a Unimed Amparo é classificada com o Selo Ouro, que atesta que a cooperativa está, segundo definição do selo, “orientada a produzir resultados sustentáveis, por meio de uma gestão eficiente, com processos, normas e critérios estruturados e padronizados, que permitem melhor tomada de decisão. A governança está em constante evolução e é realizada por meio de ações estruturadas”.



Somos o cooperativismo no Brasil

A Unimed Amparo faz parte do movimento nacional SomosCoop, que nasceu para divulgar o cooperativismo e despertar o orgulho cooperativista no país. O principal objetivo do movimento é unir cooperativas, cooperados e conectar pessoas que acreditam que o mundo pode ser mais justo, divulgar os princípios do cooperativismo e as ações das organizações. O movimento foi criado pela Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB Nacional) em 2017 e a Unimed Amparo passou a fazer parte do projeto em 2018.

Selos

GRI 102-12 / 102-13



Pacto Global Rede Brasil

O Pacto Global é resultado de um convite efetuado ao setor privado pelo Secretário Geral das Nações Unidas, Kofi Annan, para que juntamente com algumas agências das Nações Unidas e atores sociais, contribua para avançar a prática da responsabilidade social corporativa na busca de uma economia global mais sustentável e inclusiva. A organização é signatária desde 2007.

Conheça cada objetivo definido pela ONU



Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares.



Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável.



Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades.



Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos.



Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas.



Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos.



Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todos.



Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos.



Construir infraestrutura resiliente, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação.



Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles.



Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis.



Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis.



Tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima e seus impactos.



Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável.



Proteger, restaurar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, evitando a perda da biodiversidade.



Promover a paz para o desenvolvimento sustentável, acesso à justiça e instituições responsáveis e inclusivas a todos os níveis.



Reforçar os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.



Governança Corporativa



Forma de Gestão

GRI 102-18 / 103-3 / 103-2 / 102-3

De forma democrática e plural, a Unimed Amparo busca constantemente novas e efetivas formas de gestão. Hoje, a cooperativa está organizada a partir da Assembleia Geral, Conselho de Administração, Diretoria Executiva, conselhos, comissão e comitês. Esta forma de gestão é avaliada sempre que necessário. Os médicos cooperados são os membros da alta gestão da organização, ocupando diversos cargos administrativos.



Conselho de Administração

Possui principalmente função deliberativa, observando e cumprindo as leis, normas aplicáveis, os princípios cooperativistas, jurídicos, contábeis e da administração durante a execução dos processos de gestão e outras atribuições. Sua eleição acontece pela Assembleia Geral sendo formado exclusivamente por cooperados, com número ímpar de membros, e, entre eles, nenhum vínculo de parentesco até segundo grau. O Conselho tem mandato de quatro anos.

A periodicidade das reuniões definida é duas ao mês de forma fixa, podendo, à critério da cooperativa, outras reuniões extraordinárias conforme necessidades eventuais. Todo seu trabalho é registrado em atas e os assuntos de interesse aos cooperados divulgados através de circulares, ofícios e do boletim mensal Momento CA.

Diretoria Executiva em 2021

82 Reuniões Ordinárias

2 Reuniões Extraordinárias

Conselho de Administração em 2021

24 Reuniões Ordinárias

3 Reuniões Extraordinárias

Gestão 2020/2024

De 17/03/2020 até 2024



Dr. Adalton Rafael de Toledo
Diretor-Presidente



Dr. José Tadeu de Campos Nóbrega
Diretor-Vice-Presidente



Dr. João Paulo Galiego Boscolo
Diretor-Superintendente



Dr. Roberto Pavani
Diretor de Recursos Assistenciais

Vogais



Dr. Benedito Angelo de Arruda Lo Re
Vogal



Dr. Fernando Cesar de Carvalho
Vogal



Dr. José Olimpio Henriques
Vogal



Dr. Luis Wanderley Camilotti Júnior
Vogal



Dr. Luiz Estanislau do Amaral Neto
Vogal



Dra. Patrícia Dias Gomes Braz
Vogal



Dr. Sérgio Antonio Godoy Pozzebon
Vogal

Conselho Fiscal

É constituído por seis membros, sendo três efetivos e três suplentes. Seus membros são eleitos pela Assembleia Geral. Tem como responsabilidade examinar os dados contábeis e certificar-se da realização das reuniões dos Conselhos de Administração e Técnico, além de averiguar questionamentos dos médicos cooperados. O Conselho tem reunião fixa mensal, podendo se reunir de forma extraordinária quando há necessidade específica, com registro de suas atividades em atas. Seu mandato é de um ano.

12 Reuniões Ordinárias

2 Reuniões Extraordinárias

Gestão 2020/2021

De 17/03/2020 até 23/03/2021

Titulares



Dr. Pio Baptista Simoncello



Dr. Arnaldo José de Moraes



Dr. Archimedes Tadeu Nasi

Suplentes



Dr. Wagner Bento Pupin Filho



Dr. Hugo Henriques Watté



Dra. Sonia Escolástica C. T. Giacomasso

Gestão 2021/2022

De 23/03/2021 até 03/2022

Titulares



Dr. Archimedes Tadeu Nasi



Dr. Hugo Henriques Watté



Dra. Silvana Turato Miotta Simoncello

Suplentes



Dr. Celso Augusto Saad Abujamra



Dr. Roberto Yasuo Nishida



Dr. Sérgio Luis Marson

Conselho Técnico

Tem função consultiva apresentando pareceres técnicos sobre admissão de novos cooperados, assessorar o Conselho de Administração quanto às normas técnicas e administrativas, coordenar o desenvolvimento de normatizações e protocolos médicos. É formado por seis membros escolhidos em Assembleia Geral, sendo três efetivos e três suplentes, e tem mandato de quatro anos.

12 Reuniões Ordinárias

1 Reunião Extraordinária

Gestão 2020/2024

De 17/03/2020 até 2024

Titulares



Dr. Cláudio Muniz



Dr. Rodrigo Carvalho Nascimento



Dr. Patrícia Braga Renó

Suplentes



Dr. Décio Pinheiro



Dra. Marlice Fernandes Andrade



Dr. José Geraldo Mendes

Comissão de Ética Médica

GRI 102-16 / 102-17

Tem função opinativa, educativa e fiscalizadora do desempenho dos médicos cooperados tendo como base o Código de Ética Médica (Resolução CFM nº 1.931, de 17 de setembro de 2009), Estatuto e Regimento Interno e Código de Conduta da própria organização.

4 Reuniões Ordinárias

Gestão 2020/2022

De 18/10/2020 até 18/10/2022

Titulares



Dr. José Roberto de Oliveira



Dra. Patrícia Braga Renó



Dra. Maria Yara Oliva de Souza

Suplentes



Dr. José Eduardo Petri



Dr. José Luiz Cataldo



Dra. Tânia de Sá Lossavaro

Comitê de Especialidades

Faz assessoria ao Conselho Técnico a partir de cada especialidade médica, emitindo pareceres sobre procedimentos e subsidiando a área de análise técnica, Ouvidoria e Comissão de Ética Médica. É formado por seis membros mais duas indicações do Conselho de Administração e tem mandato de quatro anos.

5 Reuniões Ordinárias

Gestão 2020/2024

De 16/06/2020 até 2024

Titulares



Dra. Fábria Fernandez
Clínica Médica



Dr. Luiz Antônio Pupo Delgado
Clínica Cirúrgica



Dr. José Carlos de Oliveira
Pediatria e G.O.

Suplentes



Dra. Patrícia Braga Renó
Clínica Médica



Dra. Flávia Mara Zeni de O. Nascimento
Clínica Cirúrgica



Dr. José Roberto de Oliveira
Pediatria e G.O.

Indicação do Conselho de Administração



Dra. Camila Teixeira B. Cals de Oliveira
Clínica Cirúrgica



Dra. Valéria Morandi Zicari da Costa
Clínica Cirúrgica

Cooperados com cargos administrativos



Coordenador da escala de regulação
Dr. Luis Wanderley Camilotti Junior



Coordenador da nova área de ação
Dr. Fernando Cesar de Carvalho



Coordenador de Auditoria Médica
Dr. Benedito Angelo de Arruda Lo Re



Coordenador de Saúde Ocupacional
Dr. Ronaldo Recchia



Ouvidora
Dra. Maria Carolina M. de Azevedo Gouveia



Coordenadora do Núcleo de Atenção Primária à Saúde
Dra. Patrícia Dias Gomes Braz



Diretor-Técnico no Espaço Saúde
Dr. Luiz Estanislau do Amaral Neto



Diretor-Técnico no Núcleo de Saúde Mental
Dr. Maurício Alfieri Ramos



Diretor-Clínico no Espaço Saúde
Dr. José Carlos de Oliveira



Vice Diretor-Clínico no Espaço Saúde
Dr. Alexandre Ribeiro Dessimoni

Comitê Grupo Covid-19



Cooperados

Dr. José Carlos de Oliveira
Dr. Roberto Pavani
Dra. Maria Carolina M. A. Gouveia
Dra. Patrícia Dias Gomes Braz
Dra. Tânia de Sá Lossavaro
Dr. João Paulo Galiegos Boscolo
Dr. Adalton Rafael de Toledo
Dr. Luiz Estanislau do A. Neto

Dr. Luiz Estanislau do A. Neto
Dr. Luis Wanderley C. Júnior
Dr. José Tadeu de C. Nóbrega
Dr. Fernando César de Carvalho

Colaboradores

Ricardo Aparecido Coracin
Sandra Cristina Pelinson
Gisele Fernandes
Sidnei Jorge Júnior

Médicos auditores

Dr. Luis Wanderley Camilotti Jr.
Dr. Luiz Antonio Pupo Delgado
Dra. Marlice Fernandes Andrade
Dra. Tânia de Sá Lossavaro
Dra. Valéria Morandi Z. da Costa
Dra. Camila Teixeira B. C. de Oliveira

Médicos reguladores

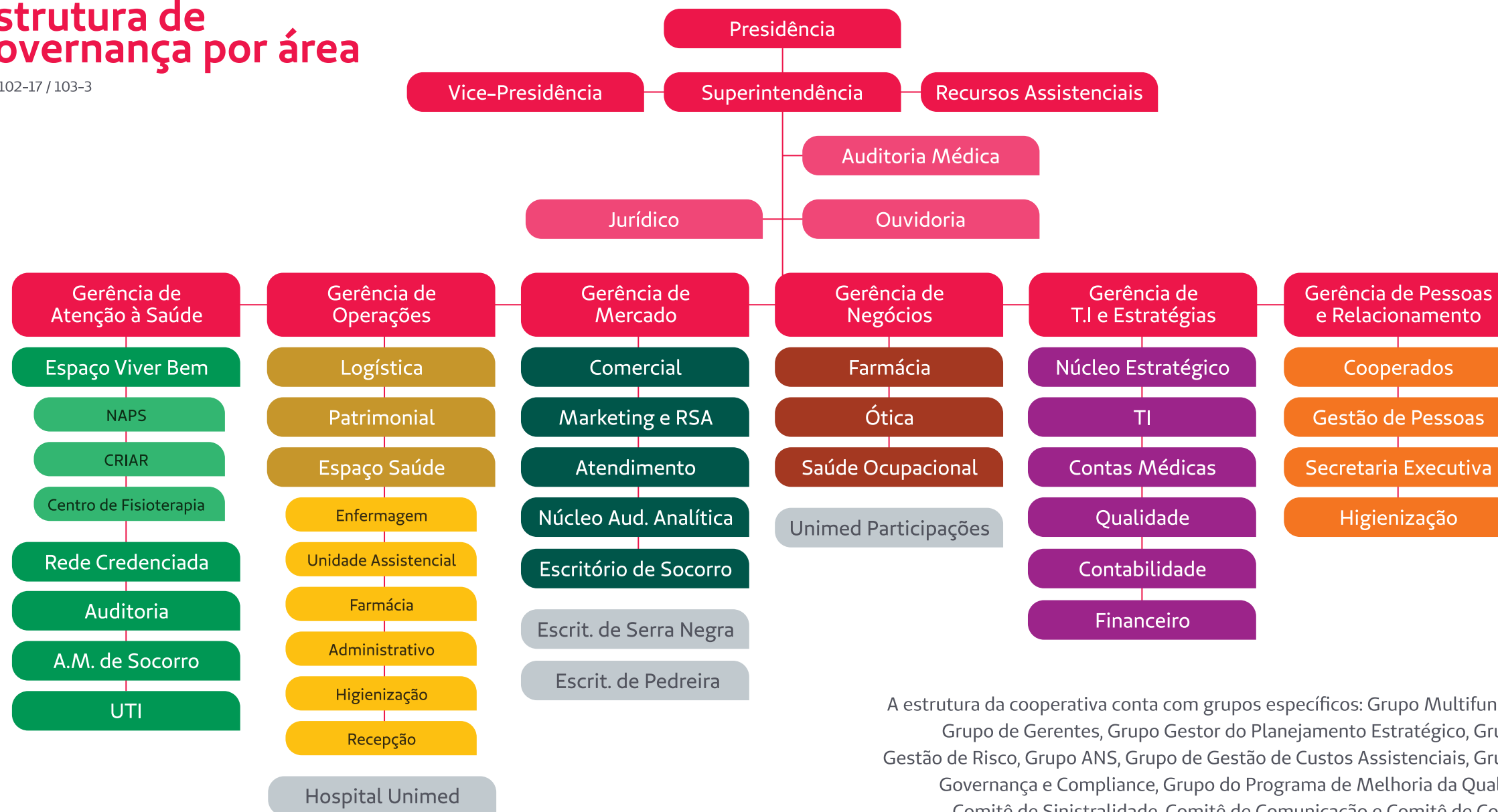
Dr. Kao Chien Hui
Dra. Léa Aparecida S. S. V. da Silva
Dr. Luiz Carlos Marques
Dra. Patricia Braga Renó
Dr. Pollo Felipe Alvim C. Tavares
Dra. Sonia E. C. T. Giacomasso

Entrevista qualificada

Dr. Éder Reis
Dr. José Tadeu de C. Nóbrega
Dr. Hércules Moura Martins

Estrutura de governança por área

GRI 102-17 / 103-3



A estrutura da cooperativa conta com grupos específicos: Grupo Multifuncional, Grupo de Gerentes, Grupo Gestor do Planejamento Estratégico, Grupo de Gestão de Risco, Grupo ANS, Grupo de Gestão de Custos Assistenciais, Grupo de Governança e Compliance, Grupo do Programa de Melhoria da Qualidade, Comitê de Sinistralidade, Comitê de Comunicação e Comitê de Conduta.

5

Práticas de Relato



Metodologia

GRI 102-40 / 102-42 / 102-43 / 102-44 / 102-46 / 102-48 / 102-49 / 102-54 / 102-56 / 103-1



Há 13 anos, a Unimed Amparo utiliza para o Relatório Anual de Sustentabilidade a metodologia Global Reporting Initiative (GRI). Considerando suas atividades e perfil organizacional, ele é feito na opção “De acordo – Essencial”.

Para este relatório, a organização refez sua Matriz de Materialidade com o objetivo de atualizá-la para que represente os interesses de seus stakeholders. Para isso, a área de Comunicação, Marketing e Sustentabilidade estudou e adaptou os temas de interesses a partir da última matriz e inspirada em pesquisas dentro do Sistema Unimed e de empresas parceiras que também têm a prática.

Após a elaboração dessa lista de temas, foi construído um formulário on-line e enviado através de mailing list para os stakeholders, que escolheram quatro temas de um total de dez listados, sem critério de hierarquia entre eles.

Com um total de 288 respostas, todos os dados foram

compilados para a construção de uma nova Matriz de Materialidade. Neste relatório, como forma de potencializar os temas, eles foram relacionados aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) do Pacto Global da Organização das Nações Unidas, do qual a cooperativa é signatária.

A abordagem e os indicadores de destaque no relatório foram selecionados a partir da Matriz de Materialidade visto que ela traz o grau de importância de cada tema para os stakeholders.

Além dessa matriz, os temas contemplados são resultado de uma análise da alta gestão (Presidência, Diretoria Executiva e Conselho de Administração) a partir de critérios como posicionamento estratégico e pautado pela transparência organizacional, princípio importante defendido pela cooperativa.

O Relatório de Sustentabilidade não é submetido à verificação externa, contudo, os dados relativos aos balanços social e patrimonial passam por auditoria independente, como pode-se observar nos documentos anexos. Os demais dados apresentados no relatório são passíveis de auditoria conforme os requisitos normativos da ANS.

- 1 Palavra do Presidente
- 2 Conselho de Administração
- 3 Perfil da Organização
- 4 Governança Corporativa
- 5 Práticas de Relato
- 6 Relacionamento com os Públicos
- 7 Indicadores Assistenciais
- 8 Desempenho Ambiental
- 9 Desempenho Econômico
- 10 Índice Remissivo
- 11 Anexos

Temas materiais levantados



Saúde e Segurança do Cliente – Ações que visam a saúde, segurança do cliente, foco do negócio Unimed



Responsabilidade Social – Compromisso com a comunidade na qual está inserida a partir de ações concretas para a transformação social



Treinamento e Educação – Programas de educação, gestão de competências, avaliação e desenvolvimento de colaboradores



Investimentos – Frentes de inovação dos serviços, produtos ofertados pela cooperativa, infraestrutura e em formas de gestão



Comunicação – Ações de comunicação da cooperativa com seus diversos públicos, transparência e divulgação de informações considerando seus públicos internos e externos



Mercado – Presença de mercado e competitividade da cooperativa em sua área de atuação



Desempenho Econômico – Valores de investimento da cooperativa na estrutura financeira da organização



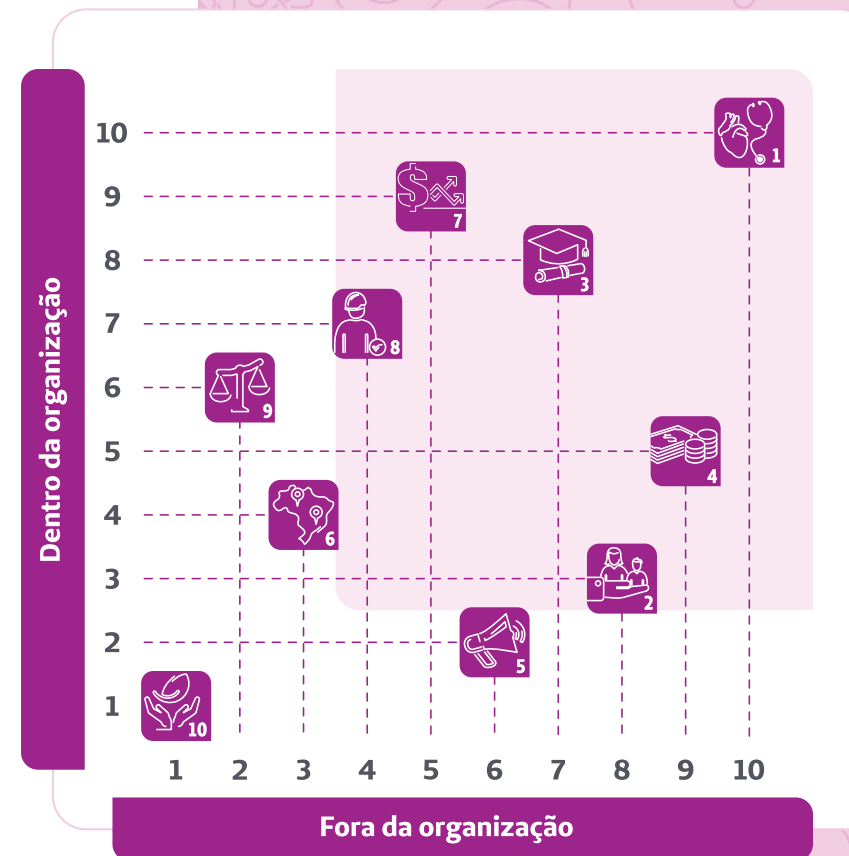
Emprego – Geração de emprego, renda, benefícios concedidos a colaboradores e compromissos aos direitos e valores do capital humano da cooperativa



Ética e combate à Corrupção – Integralidade das ações, conduta e conflito de interesses, valores, compliance e combate à fraudes



Desempenho Ambiental – Formas de consumo consciente e responsabilidade no uso de energia, água, emissão de resíduos e transportes



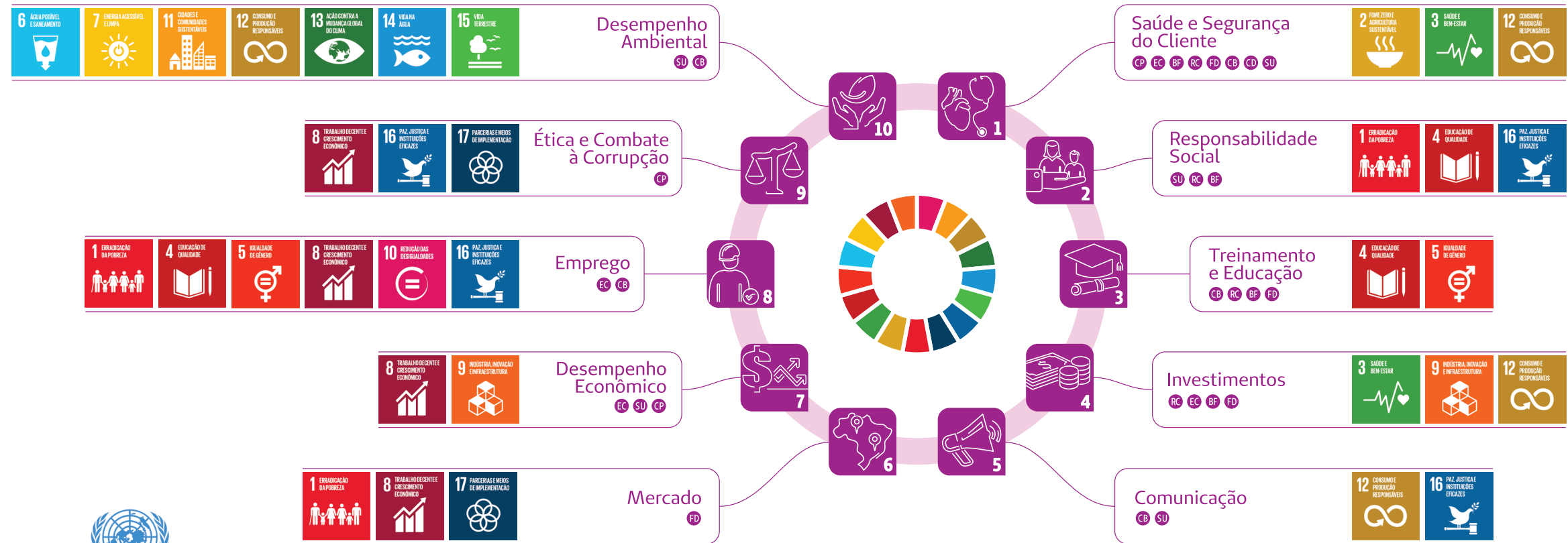
Temas materiais priorizados por público

	Cooperados	Colaboradores	Sistema Unimed	Rede Credenciada	Empresas Contratantes	Beneficiários	Fornecedores	ODS Pacto Global
01. Saúde e Segurança do Cliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2 3 12
02. Responsabilidade Social			✓	✓		✓		1 4 16
03. Treinamento e Educação		✓		✓		✓	✓	4 5
04. Investimentos				✓	✓	✓	✓	3 9 12
05. Comunicação		✓	✓					12 16
06. Mercado							✓	1 8 17
07. Desempenho Econômico	✓		✓		✓			8 9
08. Emprego		✓			✓			1 4 5 8 10 16
09. Ética e combate à Corrupção	✓							8 16 17
10. Desempenho Ambiental		✓	✓					6 7 11 12 13 14 15
	CP	CB	SU	RC	EC	BF	FD	

Stakeholders

- CP Cooperados
- CB Colaboradores
- SU Sistema Unimed
- RC Rede Credenciada
- EC Empresas Contratantes
- BF Beneficiários
- FD Fornecedores
- CD Comunidade

Temas materiais priorizados por público





6

Relacionamento com os públicos

Ética e conduta

GRI 102-13 / 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3 / 206-1 / 406-1 / 410-1 / 412-1 / 412-2 / 415-1

A cada ano, a Unimed Amparo busca aprimorar orientações e práticas de mecanismos de aconselhamento, processos e padrões que visem seus valores, princípios e normas éticas.

Para isso, a cooperativa conta, desde 2016, com um Comitê de Conduta, que hoje é formado por colaboradores com diferentes cargos hierárquicos e uma médica cooperada. O seu objetivo é acompanhar os casos de denúncia, refletir sobre as normas e processos relativos ao tema e a pulverização do conteúdo do Código de Conduta, que traz direcionamentos que visam nortear o dia a dia das pessoas que estão inseridas, de forma direta ou indireta, no universo da cooperativa, elevando o nível de confiança e relacionamento entre elas.

Este Código é constantemente revisado e atualizado conforme a realidade da organização. Em 2021, foram atualizados Missão, Visão, Valores e Propósito, além da inclusão de conteúdos sobre Prevenção aos Crimes de Lavagem de Dinheiro (PLD) e Financiamento ao Terrorismo (CFT). O documento está disponível no site institucional da cooperativa e no site interno Intranet, sendo de fácil acesso a todos os stakeholders.

O Comitê de Conduta tem reunião mensal com registro em ata e a participação de seus membros está

condicionada à assinatura do termo de sigilo. Em 2021, como objetivo de dar mais dinâmica e restringir ainda mais o acesso às informações tratadas, foi feita uma redução do número de participantes, passando de 7 para 4.

Em razão da continuidade da pandemia a reunião para reflexão sobre os temas foi realizada de forma online. No dia 12 de agosto, celebrando também o aniversário de implantação do Código de Conduta, colaboradores e médicos cooperados participaram de uma palestra com o tema Empatia e Ética. O objetivo foi relacionar o momento de crise, que pode, em razão do desgaste mental, resultar em condutas inadequadas.

Além de encontros específicos, os temas do Código de Conduta estão presentes no cotidiano da cooperativa desde o ingresso do novo colaborador, que recebe o documento no momento da integração e, desde maio de 2021, faz um curso on-line pela Faculdade Unimed. Assim, o recém-contratado tem a oportunidade de entender as diretrizes do Código e no final responde um questionário para avaliar o nível de conhecimento assimilado.

O conteúdo do manual é periodicamente divulgado nos veículos internos de comunicação, como o quinzenal Expressão Online, direcionado aos colaboradores, e o Ponto Doc, mensal e destinado aos médicos cooperados.

No caso dos médicos cooperados em especial, existe ainda a Comissão de Ética Médica. Ele tem função opinativa, educativa e fiscalizadora do desempenho profissional tendo como base o Código de Ética Médica, Estatuto e Regimento Interno da cooperativa e o próprio Código de Conduta da organização.

Os canais de denúncia utilizados pela organização são a “Caixa de Denúncia”, presente em alguns banheiros da cooperativa, e-mail, diretamente com o gestor da área, contato com um membro do Comitê e, desde 2020, um canal on-line para denúncias anônimas ou não, contratado. A adesão a este último proporcionou um importante passo para maior profissionalismo do trabalho realizado pelo comitê.

Em 2021, a cooperativa recebeu denúncias, que foram conduzidas de acordo com os princípios estabelecidos no fluxograma de manifestações, sempre prezando pela ética para que as tratativas ocorram em fatos fundamentados, assegurando que o processo seja feito com seriedade e evitando que o Comitê trate questões subjetivas e de interesse particular.

No período deste relatório, o Comitê não recebeu denúncias relativas à discriminação – como também violação dos direitos de povos ou grupos minoritários –, casos de corrupção ou ações judiciais, o que inclui temas

como concorrência desleal, práticas de truste ou monopólio.

Com relação aos profissionais cuja atuação possa exigir o uso de força física, como no caso dos seguranças patrimoniais, a cooperativa se preocupa para que não haja, em nenhuma hipótese, uso excessivo de força e/ou desrespeito à dignidade humana. Na organização, esses profissionais são terceirizados, cabendo à contratada o treinamento específico para o tema.

Mantendo-se apartidária e sem receber nenhum tipo de vantagem indevida nas relações com o poder público, a cooperativa faz parte de diversos acordos nacionais e internacionais de combate à corrupção, como o “Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção”, iniciativa do Instituto Ethos de Empresa e Responsabilidade Social, UniEthos – Formação e Desenvolvimento da Gestão Socialmente Responsável, Patri Relações Governamentais & Políticas Públicas, Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, Escritório das Nações Unidas Contra Drogas e Crime (UNODC) e Comitê Brasileiro de Pacto Global.

Gestão de Riscos e Oportunidades

GRI 102-11 / 103-2 / 103-3 / 201-2

Para a Unimed Amparo, a análise de riscos e oportunidades é um exercício permanente e que envolve cooperados e colaboradores. O gerenciamento estabelece estratégias de mapeamento e identificação de potenciais eventos que são capazes de afetar a organização.

Na Cooperativa, o Comitê de Riscos fortaleceu essa gestão, de acordo com os requisitos estabelecidos pela RN nº 443/19 da Agência Nacional de Saúde Suplementar, contemplando em sua Matriz os seguintes riscos:

Risco de Subscrição

Risco oriundo de uma situação econômica adversa que contraria tanto as expectativas da sociedade no momento da elaboração de sua política de subscrição quanto as incertezas relacionadas à estimação das provisões técnicas. Também envolve a probabilidade dos eventos a serem pagos pela Operadora de Planos de Saúde, em um período futuro, ultrapassarem o montante de contraprestações a ser recebido.

Risco de Crédito

Medida de incerteza relacionada à probabilidade da

contraparte de uma operação, ou de um emissor de dívida, não honrar, total ou parcialmente, seus compromissos financeiros.

Risco de Mercado

Medida de incerteza relacionada aos retornos esperados de seus ativos e passivos, em decorrência de variações em fatores como taxas de juros, taxas de câmbio, índices de inflação, preços de imóveis e cotações de ações, ou seja, o comportamento verificado no preço de um bem dia a dia.

Risco Legal

Medida de incerteza relacionada aos retornos de uma Operadora de Planos de Saúde por falta de um completo embasamento legal de suas operações. Envolve o não-cumprimento de leis, regras, regulamentações, acordos, práticas vigentes ou padrões éticos aplicáveis, considerando, inclusive, o risco de que a natureza do produto/serviço prestado possa tornar a instituição particularmente vulnerável a litígios.

Risco Operacional

Compreendem os demais riscos enfrentados pela Operadora de Planos de Saúde, relacionados aos

procedimentos internos, tais como risco de perda resultante de inadequações ou falhas em processos internos, pessoas e sistemas, ou seja, é qualquer possibilidade de perda originada por falhas na estrutura organizacional, seja ela oriunda de sistemas, procedimentos, recursos humanos ou tecnológicos ou pela perda dos valores éticos e corporativos que unem os diferentes elementos.

Ainda em 2021, a Cooperativa iniciou um trabalho de revisão dos riscos mapeados nas áreas corporativas, identificando a oportunidade de trazer para a matriz os riscos de Tecnologia da Informação (relacionados a infraestrutura, gestão e segurança da informação), bem como os riscos ligados à LGPD.

Fonte das descrições dos riscos: Manual de Orientação ao Sistema Unimed sobre a RN nº443/19 – Unimed do Brasil

Lei Geral de Proteção de Dados

Desde sua publicação, a Unimed Amparo caminha na adequação à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018). Em 2021, diversos foram os passos para introduzir de forma efetiva a lei nos processos da cooperativa. Os principais foram:

Fevereiro – Foi realizado o primeiro encontro do Comitê LGPD, criado com um representante de cada área da organização. O objetivo foi realizar um mapeamento dos processos que tratam dados pessoais. Neste momento, os integrantes do grupo participaram de uma formação com a área jurídica da cooperativa.

Março – Os membros do Comitê LGPD participaram de um treinamento on-line realizado pelo SESCOOP.

Abril a Novembro – Mapeamento dos processos através da plataforma DPONET com a identificação de 115 processos críticos.

Setembro – Realização da palestra "Segurança da Informação e LGPD" com os colaboradores, realizada pela área jurídica e de tecnologia da informação.

Outubro – Aprovação da Política de Privacidade pelo Conselho de Administração.

Dezembro – Apresentação do Relatório de Impacto e cronograma para registro de melhorias contínuas.

2022 – Construção do plano de ação de cada área e monitoramento constante.



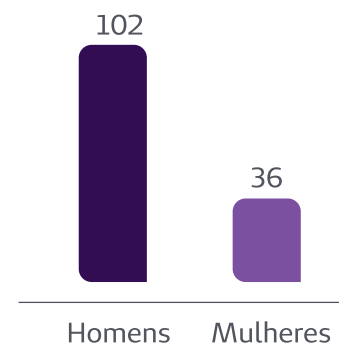
Cooperados

Os médicos cooperados são os próprios sócios da Unimed Amparo. Iguais em direitos e deveres, são profissionais que atuam de forma coerente com os objetivos da organização a partir da fidelidade individual, institucional e corporativa. Em dezembro de 2021, a Unimed Amparo contava com 138 médicos cooperados.

Eles são os responsáveis pelas tomadas de decisões de alta gerência da organização a partir da participação em diversos cargos administrativos – como diretores e coordenadores –, assim como membros de conselhos e comitês.

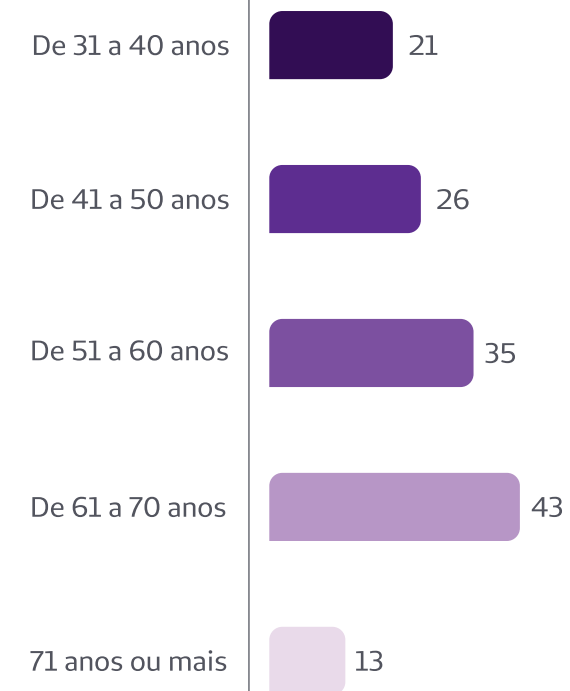
A mais importante participação coletiva é através da Assembleia Geral, realizada de forma ordinária anualmente e de forma extraordinária quando há necessidade. No entanto, os médicos cooperados também se reúnem, em média, nove vezes ao ano em reuniões de sócios para receber e trocar informações e promover discussões de temas pertinentes à cooperativa.

Cooperados por gênero



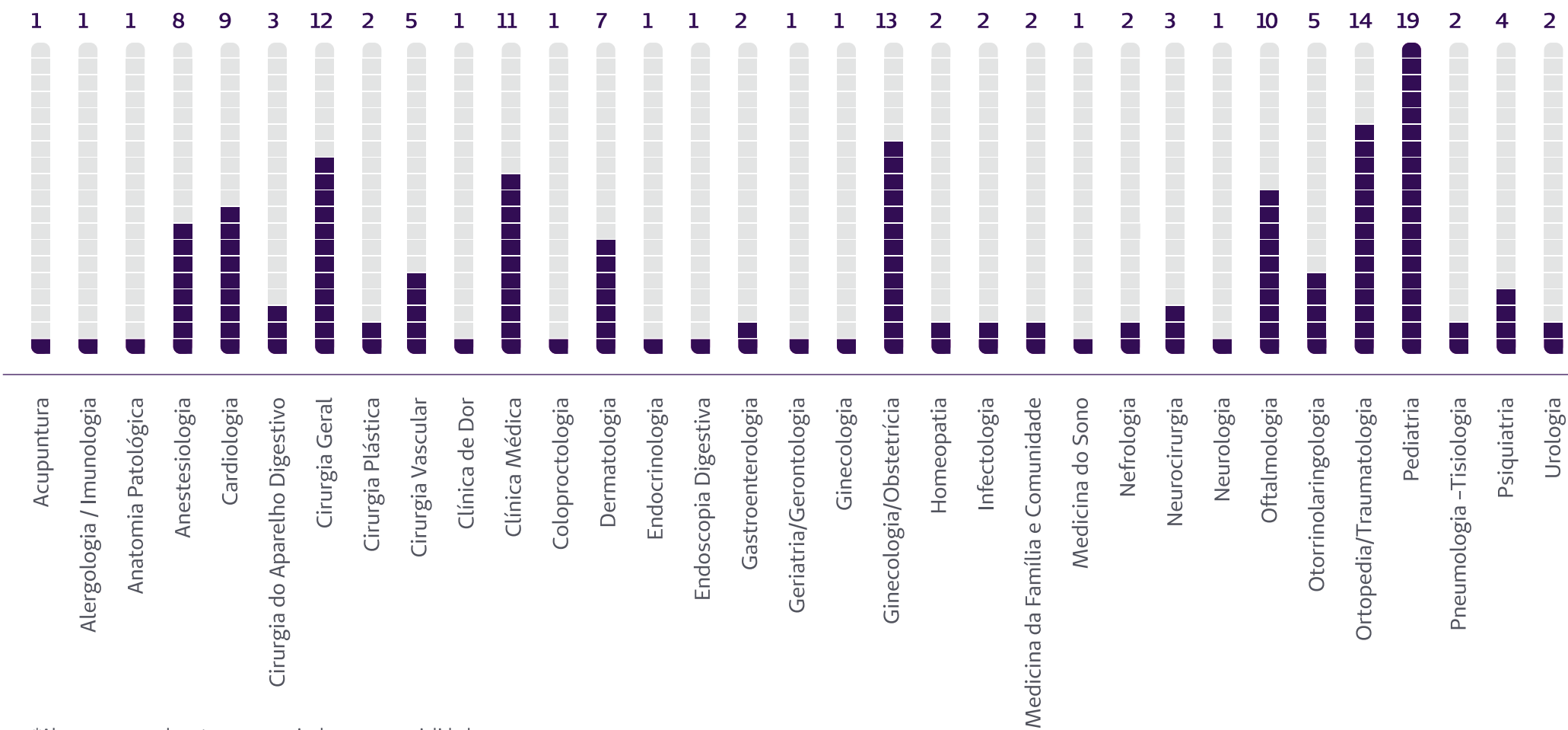
Total de cooperados: 138

Cooperados por faixa etária



Média de idade: 56 anos

Número de médicos cooperados por especialidade em 2021



Total:
150 atuações em
33 especialidades*

*Alguns cooperados atuam em mais de uma especialidade

Novos cooperados em 2021



Dr. Rafael Mulatti Brigato
Ortopedia e Traumatologia, em 02/06/2021



Dra. Paula Abreu Ducceschi de Almeida
Pediatria, em 04/08/2021



Dra. Thamara Pereira David Sarmiento
Medicina da Família e Comunidade, em 04/08/2021

Desligamentos de cooperados 2021

Dra. Briana Rachid Dias Vieira
Endocrinologia, em 30/09/2021

Dr. Koichi Nitahara
Otorrinolaringologia, em 27/08/2021



1

Palavra do
Presidente

2

Conselho de
Administração

3

Perfil da
Organização

4

Governança
Corporativa

5

Práticas de
Relato

6

Relacionamento
com os Públicos

7

Indicadores
Assistenciais

8

Desempenho
Ambiental

9

Desempenho
Econômico

10

Índice
Remissivo

11

Anexos

Investimentos em benefícios a médicos cooperados

*GRI 201.3

Garantia Funeral	R\$ 9.912,00
Programa Participação Pontuada	R\$ 22.002,00
Pós-graduação	R\$ 319,43
Fates	R\$ 32.834,70
Auxílio Pacih	R\$ 96.895,30
Previdência Privada *	R\$ 307.960,29
Trimestralidade APM	R\$ 217.198,80
Plano de Saúde Cooperados (subsídio)	R\$ 13.129.308,72
Plano de Saúde das secretárias (subsídio)	R\$ 131.109,11
Férias com Produção	R\$ 2.604.782,98
Serit Grupo 11.405	R\$ 492.191,40
Despesa com consultórios	R\$ 1.478.815,00
Seguro Jurídico (Guardmed)	R\$ 245.624,24
Total	R\$ 18.768.953,97

Valor médio investido em benefícios por cooperado**

Os benefícios oferecidos aos médicos cooperados podem ser classificados como um acréscimo de 40% na produção média, como um repasse de consulta a R\$ 140,00, por exemplo.

Média Mensal	R\$ 11.333,91
Média Anual	R\$ 136.006,91

**Considerando 138 médicos cooperados

Colaboradores

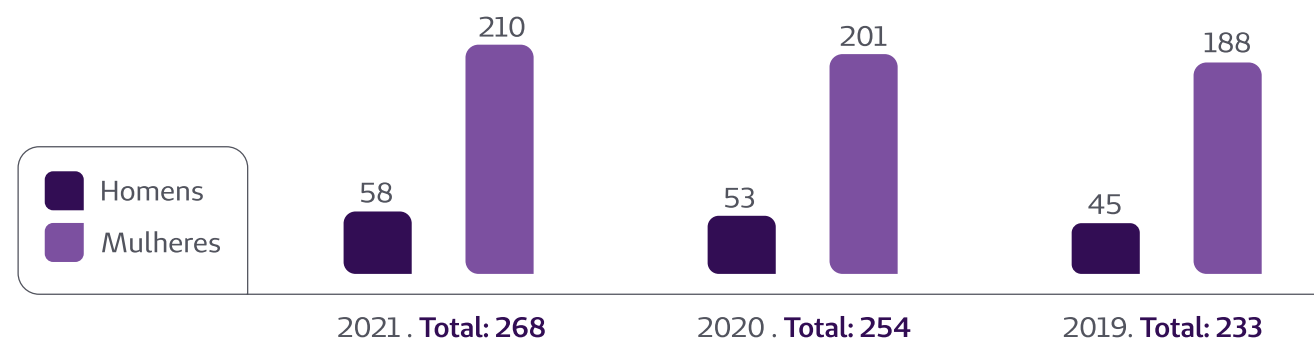
GRI 102-8 / 102-41

Diversos em conhecimento e nas formas de pensar e ver o mundo, os colaboradores representam um grande valor humano para a Unimed Amparo, que acredita na sua importância e assume um papel de destaque no mercado de trabalho local, sendo considerada, em diversas ocasiões, uma empresa destaque na qualidade da sua gestão de pessoas.

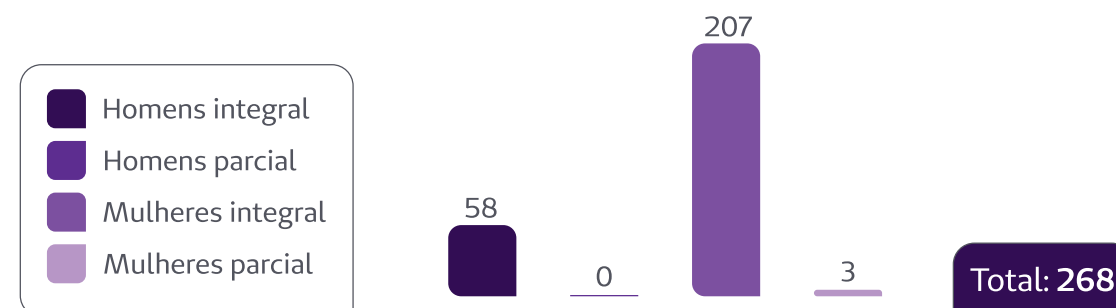
A maior parte de seu quadro de colaboradores é contratada em regime da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) em caráter permanente e coberta pela Convenção Coletiva de Trabalho. Outra parte, menor em número total, são profissionais terceirizados, especialmente os alocados em funções de higienização, seguranças patrimoniais, estagiários e jovens aprendizes em funções administrativas.

Os dados apresentados neste relatório são extraídos do sistema de folha de pagamento e gestão de ponto Senior, utilizado de forma terceirizada pela Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) e planilhas eletrônicas de controle e processos no Microsoft Office Excel. Para gestão de Recursos Humanos, o que inclui treinamentos e outras iniciativas de desenvolvimento pessoal e profissional, a cooperativa utiliza a plataforma JoinRH.

Colaboradores por gênero



Colaboradores por turno 2021



Colaboradores

Dispersão dos colaboradores por gerência

■ Gerência de Atenção à Saúde

Núcleo de Atenção Primária à Saúde, Centro de Terapias Especiais – Criar, Centro de Fisioterapia, Rede Credenciada, Auditoria, Ambulatório de Socorro e Unidade de Tratamento Intensivo

■ Gerência de Operações

Logística, Patrimonial, Espaço Saúde (Farmácia, Higienização, Enfermagem, Unidade Assistencial, Central de Diagnose, Administração, Laboratório e Recepção)

■ Gerência de Mercado

Comercial, Marketing, Comunicação e Sustentabilidade, Atendimento, Núcleo de Auditoria Analítica e Escritório Regional de Socorro

■ Gerência de Negócios

Farmácia Privativa, Ótica e Saúde Ocupacional

■ Gerência de TI e Estratégias

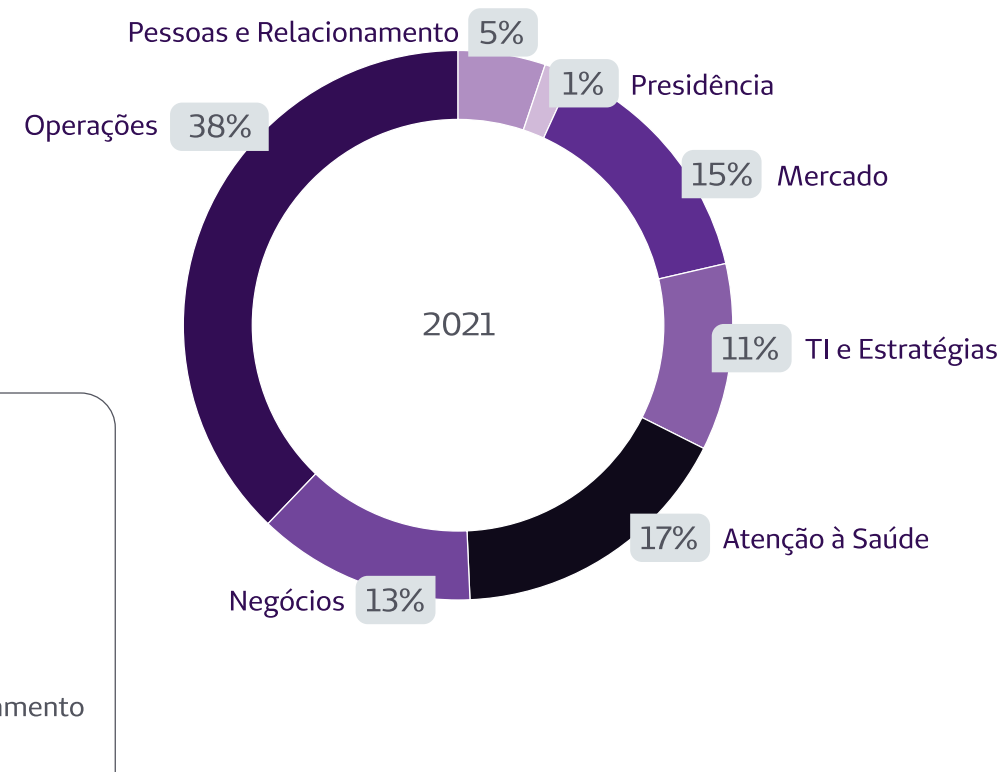
Núcleo Estratégico, Tecnologia de Informação, Contas Médicas, Qualidade, Contabilidade e Financeiro

■ Gerência de Pessoas e Relacionamento

Gestão de Pessoas, Secretaria Executiva, Higienização Sede Administrativa e Relacionamento com Cooperados

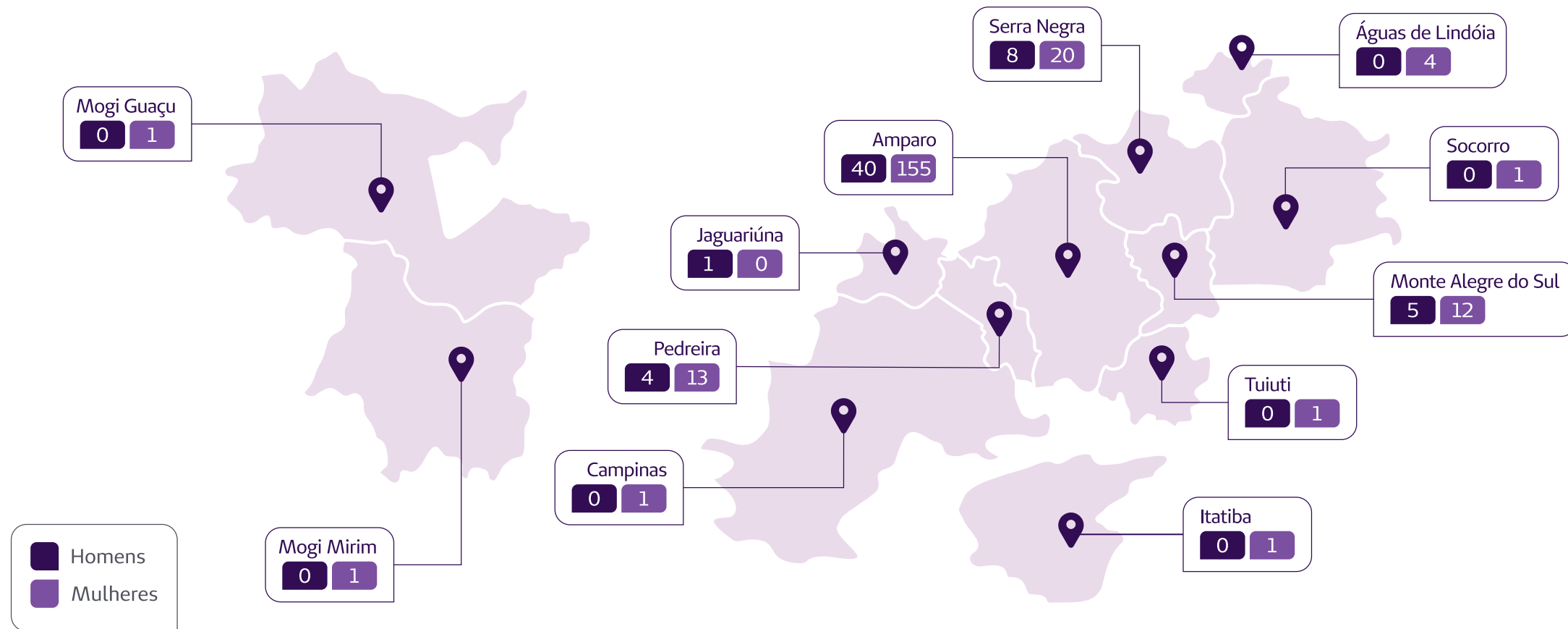
■ Presidência

Jurídico e Ouvidoria



Colaboradores

Total de colaboradores por gênero e cidade de residência



- 1 Palavra do Presidente
- 2 Conselho de Administração
- 3 Perfil da Organização
- 4 Governança Corporativa
- 5 Práticas de Relato
- 6 Relacionamento com os Públicos
- 7 Indicadores Assistenciais
- 8 Desempenho Ambiental
- 9 Desempenho Econômico
- 10 Índice Remissivo
- 11 Anexos

Colaboradores

GRI 202-2

Colaboradores por faixa etária, gênero e cargo

GRI 405-1



Licenças e retorno de colaboradores Maternidade-Paternidade

GRI 401-3

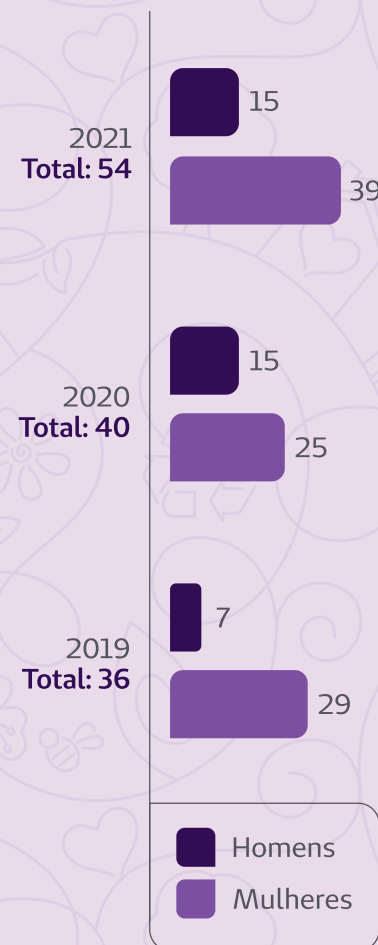


Das licenças, duas colaboradoras pediram desligamento da cooperativa após o retorno ao trabalho, o que representa uma taxa de retenção de **81,82%**.

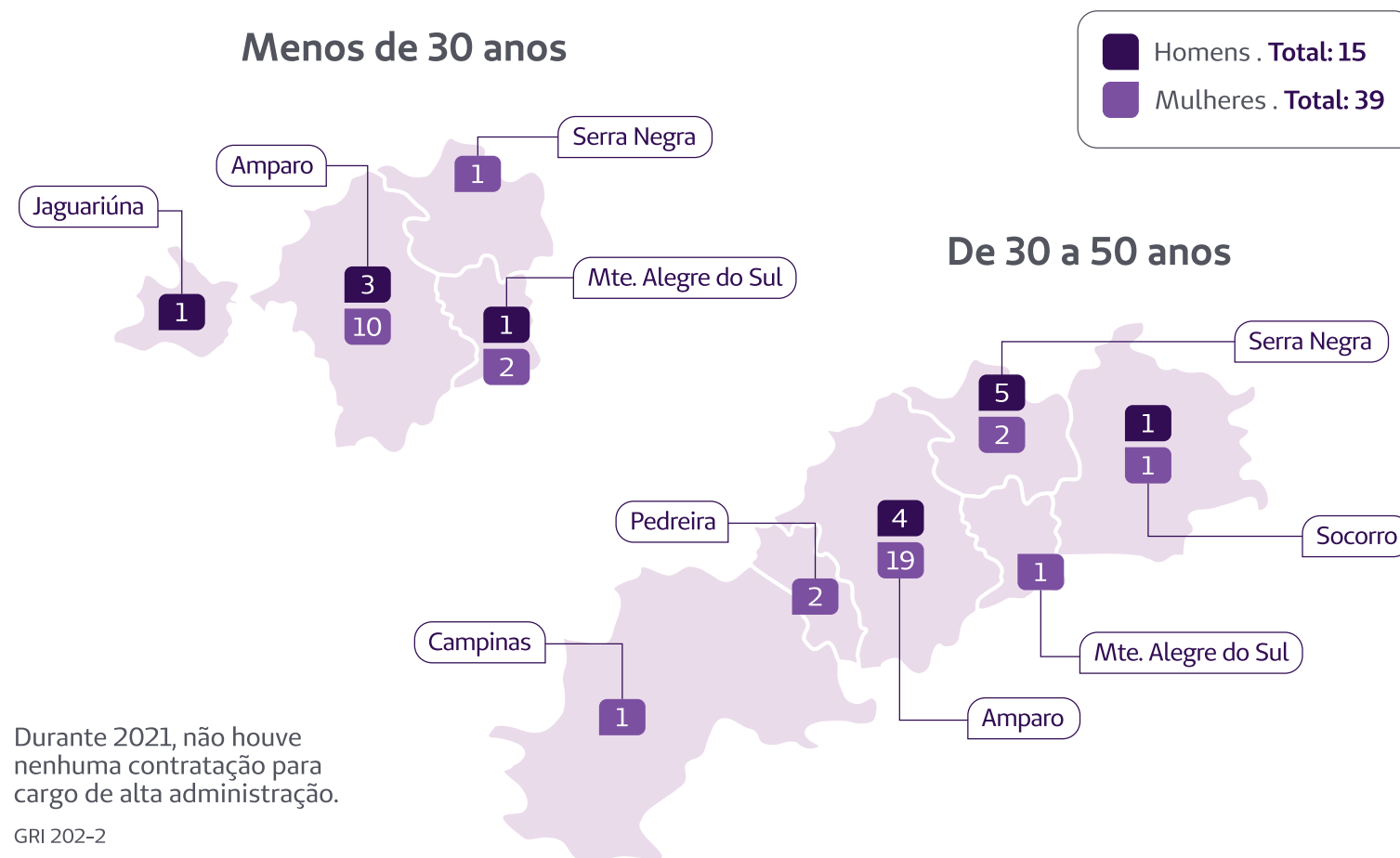
Recrutamento e seleção

GRI 401-1

Contratados por gênero

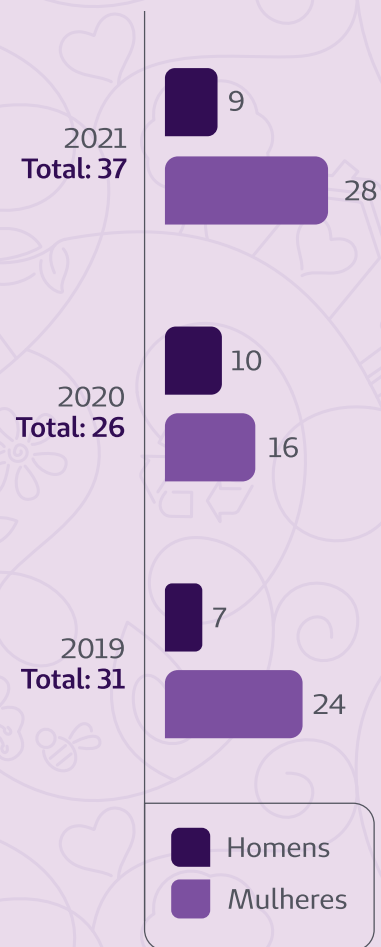


Colaboradores contratados em 2021 por faixa etária, gênero e cidade

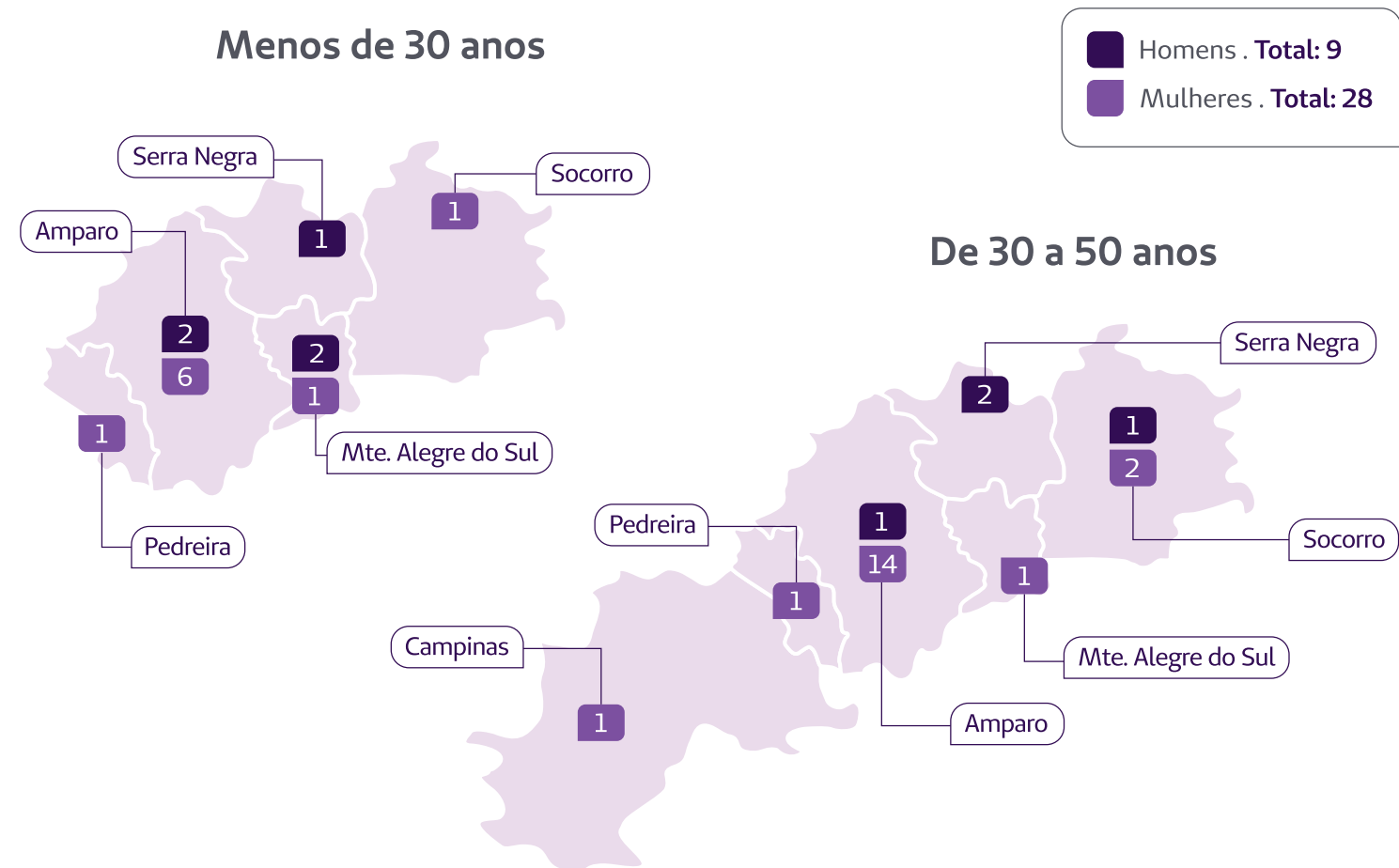


Recrutamento e seleção

Desligamento por gênero



Desligamentos em 2021 por faixa etária, gênero e cidade



Benefícios

GRI 201-3 / 401-2 / 401-3 / 401-3A / 401-3B / 401-3C / 403-4

Oferecidos a todos os colaboradores contratados no regime CLT, a cooperativa acredita na importância de proporcionar benefícios que contribuam para a saúde, bem-estar, educação e projetos de vida. Alguns dos benefícios, ainda, são extensivos aos dependentes.

Plano de saúde

O plano oferecido contempla colaboradores e dependentes com internação em acomodação apartamento, coparticipação apenas a partir da quarta consulta anual em qualquer especialidade. Os pais do colaborador ainda têm um desconto de 30% na mensalidade do plano pessoa física.

Plano odontológico

É um benefício optativo com valor descontado na folha de pagamento, podendo ser estendido aos dependentes e outros familiares.

Uniforme

É entregue sem custos para todos os colaboradores contratados no regime CLT. Inclusive aos que estão no período de experiência é disponibilizada uma camisa.

Programa de apoio educacional – PAE

É um incentivo para que o colaborador possa buscar

formação acadêmica e atualização profissional. O auxílio consiste em uma ajuda mensal para os que cursam graduação ou especialização dentro dos temas relacionados à sua atuação dentro da cooperativa. Em 2021, o auxílio contemplou 30% para as renovações e 20% para novas inscrições, totalizando uma ajuda a 23 colaboradores.

Auxílio-creche

Oferecido às colaboradoras, consiste em valores e períodos determinados de acordo com cada sindicato.

Seguro de vida e funeral

Benefício com valor estipulado em caso de morte do colaborador, incluindo a cobertura das despesas com o funeral.

Previdência privada

É um valor depositado mensalmente, sendo variável conforme o cargo. É possível, ainda, que o colaborador agregue de forma pessoal maior valor.

Participação nos lucros e resultados – PLR

É um valor variável conforme desempenho da cooperativa no exercício do ano e calculado pela área contábil. Este benefício não se estende apenas aos

colaboradores do Sindicato dos Empregados das Cooperativas Médicas do Estado de São Paulo.

FATES

É o Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social. É disponibilizado aos colaboradores visando atender necessidades nos âmbitos de educação relacionadas às áreas de atuação na cooperativa. Todos os pedidos são analisados pelo Conselho de Administração. Em 2021, a cooperativa teve a oportunidade de contribuir com 12 colaboradores.

Vale alimentação

Valor mensal creditado através de um cartão que pode ser utilizado em estabelecimentos de alimentação, como supermercados e correlatos, variável conforme o cargo.

Bonificação por tempo de casa

É uma valorização pelo tempo de casa de cada colaborador. Os valores são estipulados pela faixa de 10 a 14 anos e 11 meses, de 15 a 19 anos e 11 meses, de 20 a 24 anos e 11 meses e acima de 25 anos. Em 2021, 18 colaboradores foram contemplados e os valores pagos em 2022.

Benefícios

Licença maternidade e paternidade

Todos os colaboradores contratados pelo regime CLT têm direito à licença estabelecida por lei. A cooperativa, ainda, aderiu ao Programa Empresa Cidadã da Receita Federal – Lei nº 11.770/2008 regulamentada pelo Decreto nº 7.052/2009, prorrogando por mais 60 dias a licença maternidade e mais 15 dias a licença paternidade.

Carga-horária

Desde fevereiro de 2019, os colaboradores têm uma redução de 40 minutos na carga-horária diária sem prejuízo de salário. O objetivo é proporcionar maior tempo para lazer, bem-estar e família.

Vale transporte

É um subsídio para despesas de deslocamento entre a residência do colaborador e o posto de trabalho quando utilizado o sistema de transporte público.

Plano de saúde	R\$ 1.520.823,86
Auxílio-Creche	R\$ 41.549,78
Vale Alimentação	R\$ 1.816.232,00
FATES	R\$ 20.488,39
Previdência Privada	R\$ 146.893,38
PAE	R\$ 28.518,65
Plano Odontológico	R\$ 95.861,27
Seguro de Vida	R\$ 89.094,20
PLR – Participação nos Resultados	R\$ 127.535,51
Vale Transporte	R\$ 1.005,98
Bonificação por tempo de casa	R\$ 16.723,20
Total	R\$ 3.904.726,22

Valor médio investido em benefícios por colaborador*

Média Mensal

R\$ 1.214,16

Média Anual

R\$ 14.569,87

*Considerando 268 colaboradores

Relações trabalhistas e igualdade de oportunidade

GRI 202-1 / 405-1 / 405-2 / 411-1

A Unimed Amparo acredita que a diversidade é um valor importante para a organização. Por isso, pautada pelo Código de Conduta e leis, não compactua com nenhuma forma de discriminação, seja de gênero, orientação sexual, idade, cor, deficiência física ou mental, estado civil ou qualquer outro fator que possa gerar segregação. Essa postura está presente no cotidiano da cooperativa de forma a estimular a diversidade entre seus diferentes stakeholders.

Como ação contínua e oficial, a cooperativa tem o Programa Ser Plural, lançado em 2020. Ele visa reforçar a cultura de inclusão através de materiais informativos veiculados no periódico interno Expressão Online, além de atividades como palestras sobre os temas relacionados.

Essa preocupação em ser uma empresa que combate qualquer prática de discriminação acompanha diversos processos dentro da cooperativa, como a contratação de novos colaboradores. A dinâmica de recrutamento e seleção tem como linha central as competências pessoais e profissionais necessárias ao cargo, nunca sendo consideradas questões subjetivas que possam gerar dúvidas quanto à transparência e legalidade dos processos. A própria divulgação das vagas – seja de

forma externa ou interna – não prevê qualquer requisito que esteja fora dos critérios inerentes à vaga.

A discriminação de gênero é combatida pela organização também em questões relacionadas à remuneração. Como forma de ilustração, os menores salários praticados pela cooperativa em 2021 foram idênticos para homens e mulheres com o mesmo cargo, R\$ 7,30/hora para carga-horária de 150h mensais. Importante ressaltar que este valor está acima do salário-mínimo então vigente, R\$ 5,00/h.

Carga-horária e valor por hora de trabalho

Comparação de salários para os mesmos cargos que têm a mesma carga-horária para diferentes gêneros considerando duas importantes estruturas da cooperativa, a Sede Administrativa, local no qual se concentra parcela significativa dos colaboradores, e o Espaço Viver Bem, nova estrutura inaugurada em 2021.

Espaço Viver Bem	150h	R\$ 21,73	150h	R\$ 21,73
	200h	R\$ 10,88	200h	R\$ 10,88
Sede Administrativa				
	Homem		Mulher	

Saúde e segurança no trabalho

GRI 403-1 / 403-3 / 403-4

Com comitês e comissões formais de saúde e segurança formados por colaboradores de diversas áreas e níveis hierárquicos, a Unimed Amparo preza por seguir normas e leis, sendo a segurança um item inegociável.

A partir de determinações legais e sindicais (SEESP e Sin-saúde), a cooperativa faz o pagamento da insalubridade para os colaboradores do Espaço Saúde, recurso próprio de atendimento assistencial. Este valor corresponde a 40% do salário-mínimo aos profissionais que atuam em funções de higienização e de 20% aos demais cargos conforme análise do profissional de Segurança de Trabalho.

Todos os colaboradores do Espaço Saúde têm educação contínua do uso correto de equipamentos de proteção individual (EPI) e treinamentos conforme o Código de Utilização. Essas ações são devidamente registradas com lista de participação, do recebimento dos materiais e anuência. Não há, contudo, nenhum colaborador que seja qualificado como de alta incidência ou alto risco, apenas de grau médio, como no caso dos profissionais de higienização.

Comitê interno de prevenção de acidentes

É composto por um representante de cada estabelecimento da organização e favorece as demandas de cada local.

Brigada de incêndio

Composta por colaboradores de diferentes áreas e estabelecimentos, tem a representatividade de 3,57% cargos de coordenação, 75% administrativos, 14% técnicos e 11% de nível operacional.

Comissão interna de prevenção de acidentes de trabalho (CIPA)

Seguindo as determinações da norma regulatória NR-5, há um total de 12 colaboradores, o que representa 4,46% do quadro funcional da cooperativa. Ela está presente em dois dos estabelecimentos: Pronto Atendimento e Núcleo de Atenção Primária à Saúde (NAPS). A comissão tem como objetivo observar as condições de risco nos ambientes de trabalho e buscar medidas que os reduzem, buscando preservar a saúde e integridade física dos trabalhadores e prestadores de serviço.

Participação na comissão pelo total de colaboradores de cada estabelecimento:

- Pronto Atendimento: 8 colaboradores, 11% do quadro.
- NAPS: 4 colaboradores, sendo 17% do quadro.

Comitê de gerenciamento de resíduos de saúde

Está presente no Espaço Saúde, local de atendimento ambulatorial, e conta com a participação de 20 colaboradores, sendo 2 de nível administrativo, 1 enfermeiro e 17 auxiliares de higienização. Este comitê tem como objetivo observar a aplicação correta das normas de descarte dos resíduos conforme a legalidade ambiental.



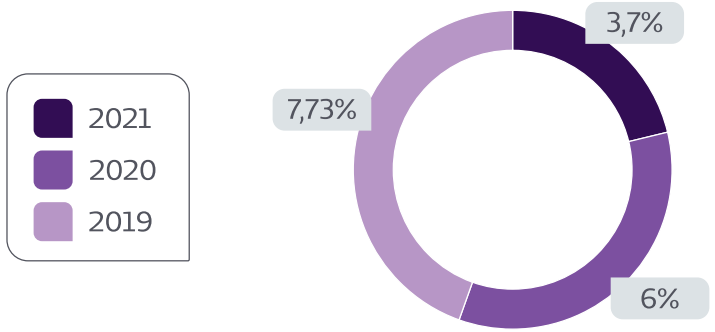
Acidentes de trabalho

GRI 403-2

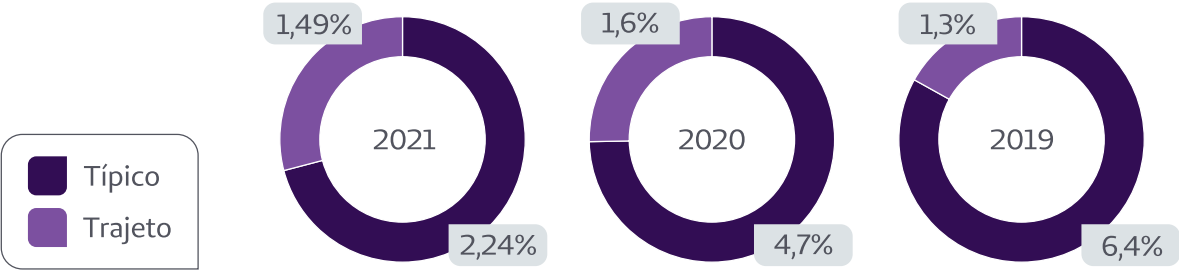
Em 2021, a Unimed Amparo registrou 10 tipos de lesões, valor 58,8% menor do que o registrado em 2020. Os incidentes são controlados pela área de Gestão de Pessoas através de uma planilha eletrônica do Microsoft Office Excel conforme padrão previsto pela Norma Regulamentadora NR-4 item 4.12. Não ocorreu, no período, nenhum óbito relacionado ao trabalho.

		Total de Colaboradores	Dias Perdidos	% dias Corridos Perdidos	Horas Absenteísmo	% do número de acidentes
Mulher	Doença Infecto Contagiosa	1	10	2,73%	80	10%
	Luxação	1	0	0%	4	10%
	Ferimento Superficial	3	0	0%	11	30%
	Distensão / Torção	1	1	0,27%	8	10%
	Queimadura	1	0	0%	24	10%
Homem	Distensão / Torção	1	10	2,73%	80	10%
	Ferimento Superficial	2	3	0,82%	27	20%
Total		10	24	6,56%	234h	100%

Total de acidentes por total de colaboradores (%)



Total de acidentes por tipo e total de colaboradores (%)



Treinamento e educação

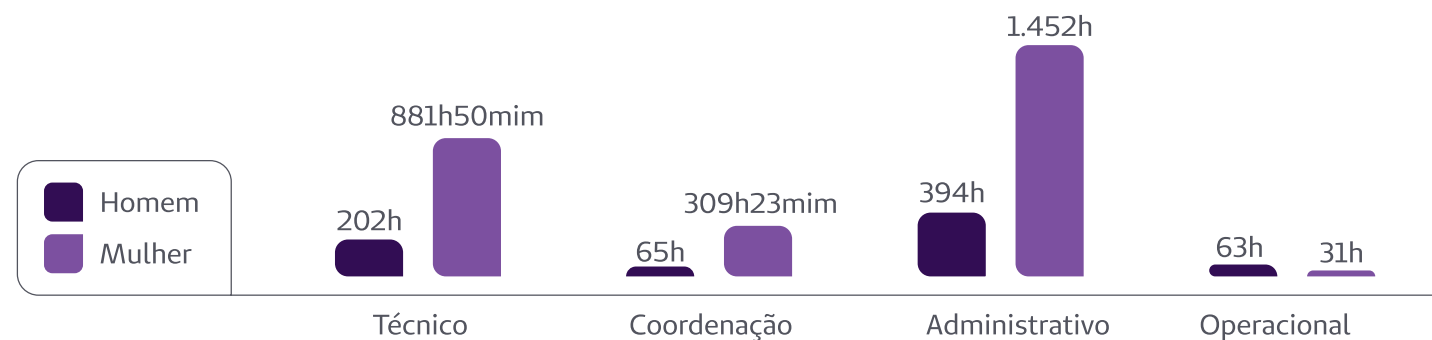
GRI 404-1 / 404-2

A Unimed Amparo acredita na importância de uma formação sólida e contínua. Para isso, promove diversas ações de treinamento e incentivo à educação. Em 2021, ainda por razão da pandemia, a maior parte desses encontros aconteceu de forma virtual.

Para a organização, o colaborador deve ser protagonista de sua carreira. Como empregadora, disponibiliza recursos financeiros e humanos para o crescimento pessoal e profissional, muitos relacionados ao Programa de Desenvolvimento Individual (PDI) e ciclo da Política de Feedback.

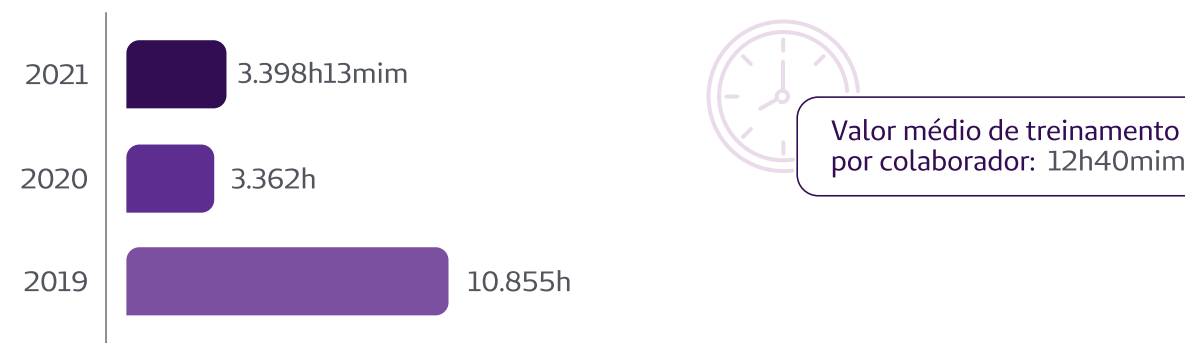
Comparado ao ano anterior, 2020, o total de horas de treinamento teve um aumento de 1,08%.

Horas de curso/treinamento 2021



Comparativo do total com os anos anteriores

+ 1,08% no ano



Treinamento e educação

Programa Pro-Sênior GRI 404-2

Implantado em 2020, o programa busca contribuir com os colaboradores que tenham mais de 45 anos e/ou estão prestes a se aposentar. Na cooperativa, em 2021, esse público representava 45 colaboradores. Durante o ano, foram realizadas ações como matérias sobre temas relacionados ao programa no informativo Expressão Online e lives sobre aspectos emocionais, importância da atividade física, carreira e finanças pessoais.

Academia de líderes

Favorecendo o desenvolvimento de competências, a Unimed Amparo criou a Academia de Líderes com o objetivo de capacitar ainda mais o quadro de colaboradores com função de liderança, sejam eles gerentes, coordenadores entre outros. Em 2021, os integrantes da academia apresentaram seus trabalhos e concluíram o período de formação.

Com consultoria da empresa Wiabiliza, foram meses com diversas ações visando aprofundar competências como o

trabalho em equipe, empatia, autoconhecimento, resiliência, sinergia e inteligência emocional.

Trajetória do projeto

O início das atividades aconteceu em outubro de 2020 com treinamentos para desenvolvimento de conhecimentos técnicos e comportamentais. Foi nesta ocasião que aconteceu também a participação em atividades de Escape Room, uma dinâmica que usa a modalidade de jogo no qual grupos de pessoas precisam trabalhar diversas competências para solucionar enigmas e poder sair de uma sala. Sempre ao final da experiência, os líderes participavam de uma reflexão sobre a atividade, as posturas, sucesso ou insucesso do grupo. O mesmo formato de atividades aconteceu ainda nos meses de novembro e dezembro.

Em 2021, os participantes tiveram encontros virtuais individuais como forma de mentoria para compreender melhor seus pontos fortes e fracos e melhorar a performance frente aos desafios do cotidiano da cooperativa.

Avaliação de Desempenho/Feedback GRI 404-3

Todos os colaboradores participam regularmente de avaliações de desempenho que ajudam a contribuir com o crescimento pessoal e profissional alinhados ao da cooperativa. Essa política, realizada pela área de Gestão de Pessoas, visa a elaboração do Plano de Desempenho Individual (PDI).

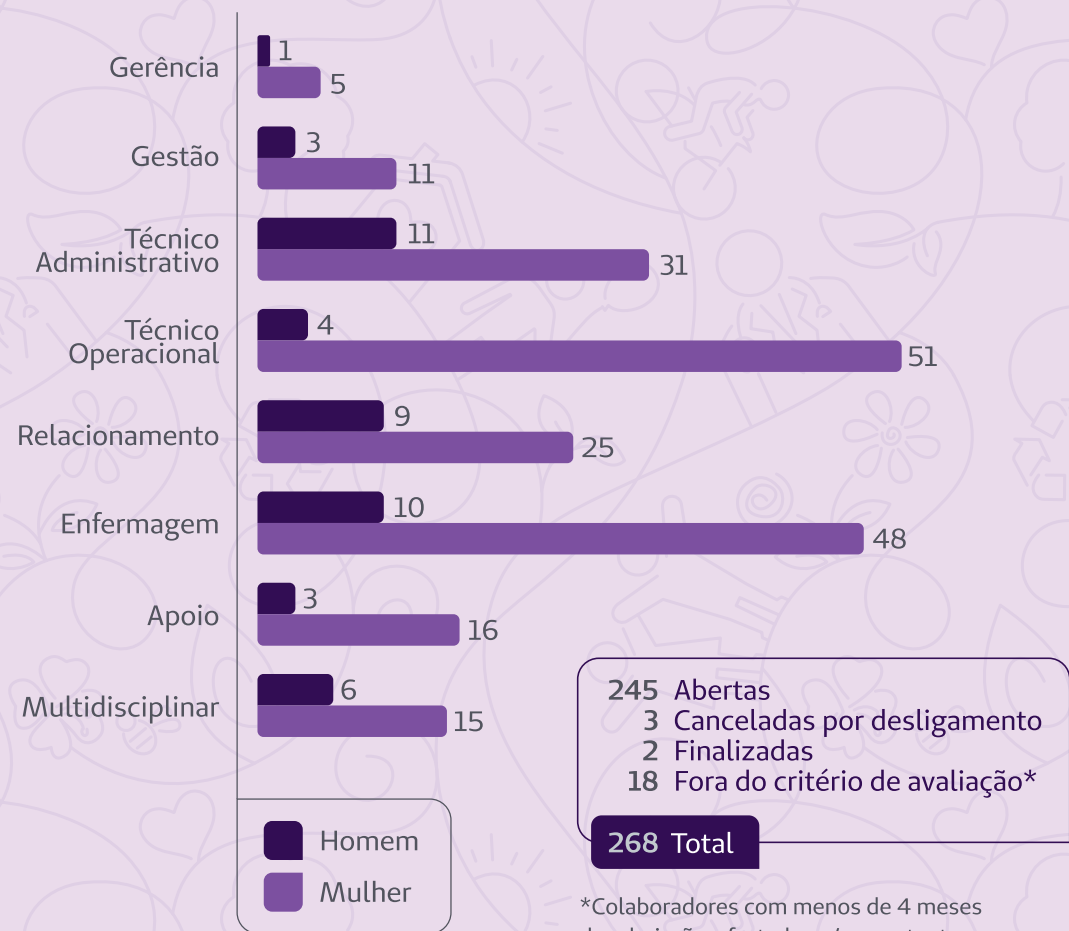
No ano de 2021, o período de avaliação foi estendido por seis meses. O objetivo foi atender a demanda da cooperativa por tempo hábil para a realização de todas as avaliações. O processo tem previsão de conclusão até março de 2022.

As avaliações realizadas pela organização são:

- Avaliação de 45 dias após a contratação
- Avaliação de 90 dias após a contratação
- Avaliação de Desempenho por Competência realizada anualmente
- Política de Feedback

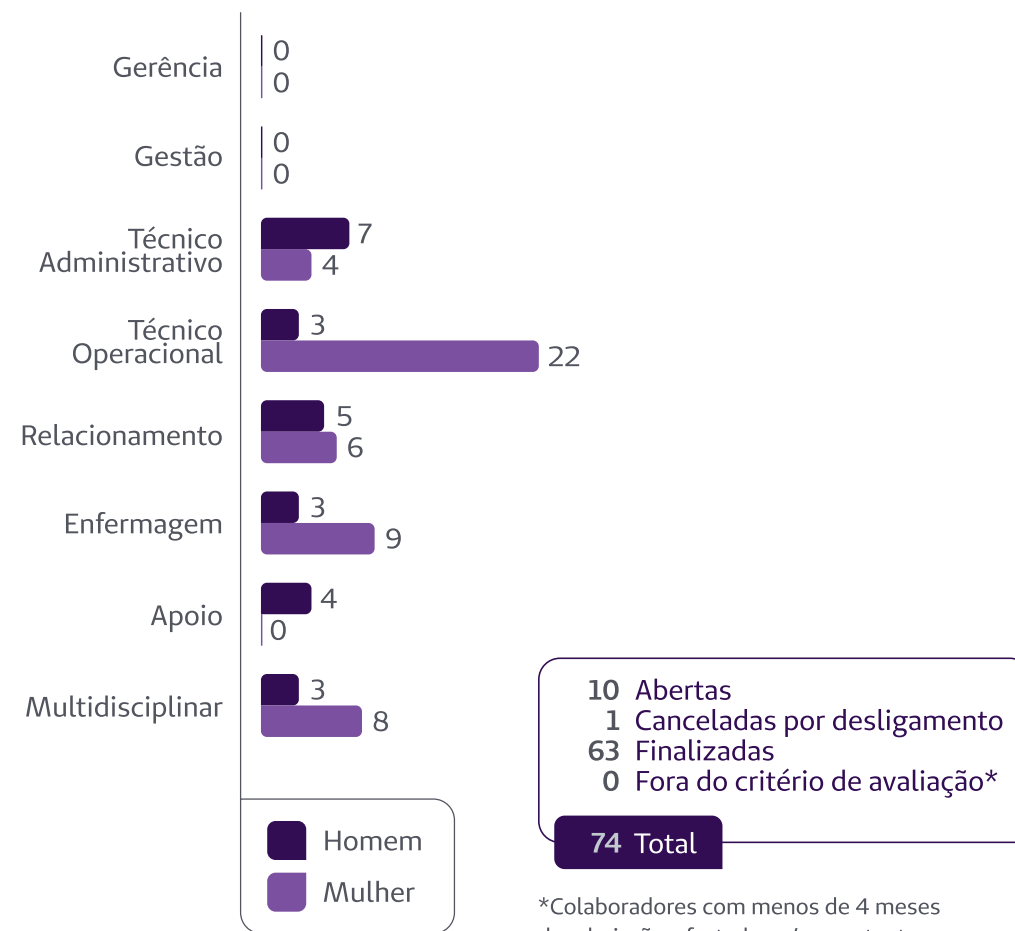
Treinamento e educação

Avaliação de Desempenho/Feedback



*Colaboradores com menos de 4 meses de admissão, afastados e/ou gestantes

Avaliação de Experiência 45/90 dias



*Colaboradores com menos de 4 meses de admissão, afastados e/ou gestantes

Valorização do capital humano

Durante todo o ano de 2021, a Unimed Amparo promoveu ações com os colaboradores em diversas datas festivas e de conscientização.

Surpresa de Aniversário

Na data de aniversário, todos os colaboradores receberam um presente: uma caixa com chocolates e mensagens personalizadas.

Live Dia da Mulher

Celebrando o Dia Internacional da Mulher, todas as colaboradoras ganharam um cosmético. Para elas e toda a comunidade, a cooperativa organizou ainda uma live com a Dra. Patrícia Mantovani, médica dermatologista cooperada, que conversou sobre cuidados com a pele.

Páscoa

Entrega de um coelho de chocolate para todos os colaboradores.

Empatia em Prática

Com o objetivo de incentivar e promover a solidariedade entre os colaboradores, o projeto, iniciado em 2020, consiste na arrecadação e retirada de forma anônima de itens alimentícios, de higiene pessoal e itens de limpeza.

Programa Ativamente – Saúde da Mulher

Em outubro, mês de conscientização contra o câncer de mama, as colaboradoras participaram de uma live promovida em parceria com o Unimed Pleno, com o tema “A mulher e o ciclo vital”.

Programa Ativamente – Saúde do Homem

Com o tema “Do que os homens morrem”, os colaboradores da cooperativa tiveram uma live durante novembro, mês de conscientização sobre a saúde do homem. O bate-papo foi uma parceria com o Unimed Pleno.

Unimed Kids

Mesmo de forma on-line, a cooperativa celebrou o Dia das Crianças. Filhos dos colaboradores ganharam de presente um baralho infantil com truques de magia e participaram de uma live com magia.

Aniversário Unimed Amparo 31 anos

Celebrando mais um aniversário da cooperativa, os colaboradores e cooperados curtiram duas lives musicais transmitidas pelo YouTube e ganharam bolos e presentes.

Cuidar de quem cuida

Em parceria com a área de Saúde Mental do Núcleo de Atenção Primária à Saúde (NAPS), profissionais da psicologia ofereceram atendimento aos colaboradores, em especial os afetados pela pandemia.

Plantar a esperança

Ação direcionada a todos os colaboradores, prestadores, parceiros e médicos cooperados, consistiu na entrega de uma caneca feita com fibra de coco reciclada e uma flor de chocolate com cappuccino. Na caneca, uma mensagem de esperança: “Fazer florir a esperança é acreditar no amanhã. #TudoVaiDarCerto”.

Programa Ativamente – Ação frutas

Com o objetivo de incentivar os colaboradores a adotar hábitos saudáveis de vida, a área de Gestão de Pessoas distribuiu frutas a todos e promoveu uma palestra sobre nutrição em parceria com o SESCOOP.

Dia dos Pais

Em celebração ao Dia dos Pais, os colaboradores com filhos receberam uma caixa com chocolates de presente.

1
Palavra do
Presidente

2
Conselho de
Administração

3
Perfil da
Organização

4
Governança
Corporativa

5
Práticas de
Relato

6
Relacionamento
com os Públicos

7
Indicadores
Assistenciais

8
Desempenho
Ambiental

9
Desempenho
Econômico

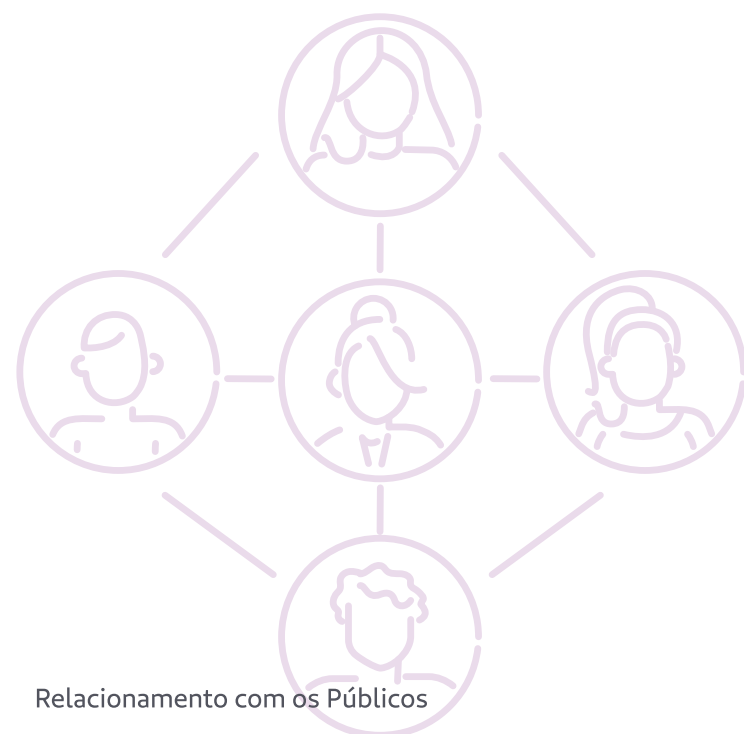
10
Índice
Remissivo

11
Anexos

Beneficiários

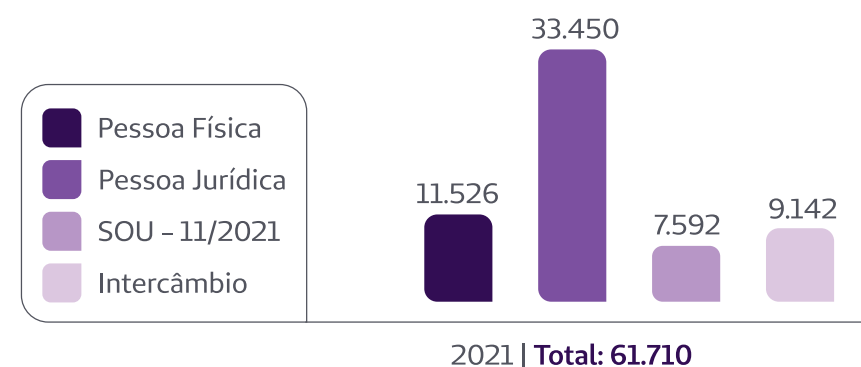
GRI 102-06

A Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico tem como principal atuação a comercialização e operação de planos de saúde para pessoa física (planos individuais e familiares) e para pessoa jurídica (planos empresariais coletivos ou por adesão). Esses planos são regulamentados pela Lei 9.656/1998 da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar. Contudo, como a cooperativa já atuava antes da implantação da lei, alguns beneficiários optaram em não atualizar o plano para as novas diretrizes da agência. Hoje, são 420 beneficiários nestes planos, sendo 93 no plano nacional e 326 no regional.

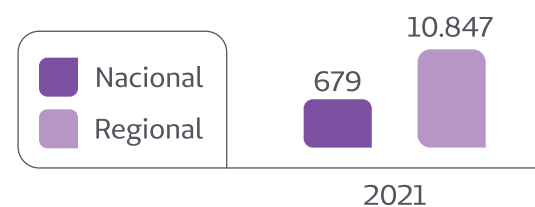


Relacionamento com os Públicos

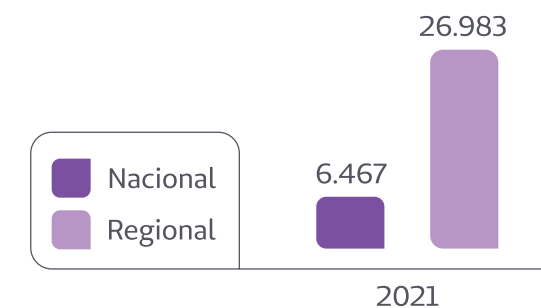
Beneficiários



Pessoa Física



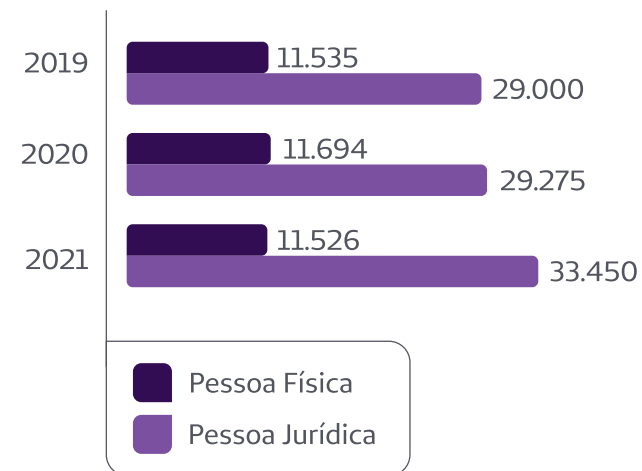
Pessoa Jurídica



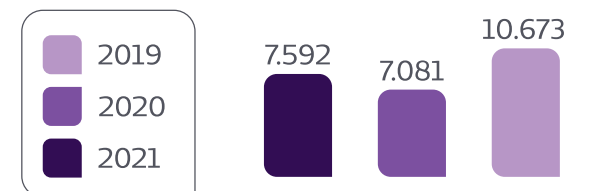
Beneficiários

GRI 102-06

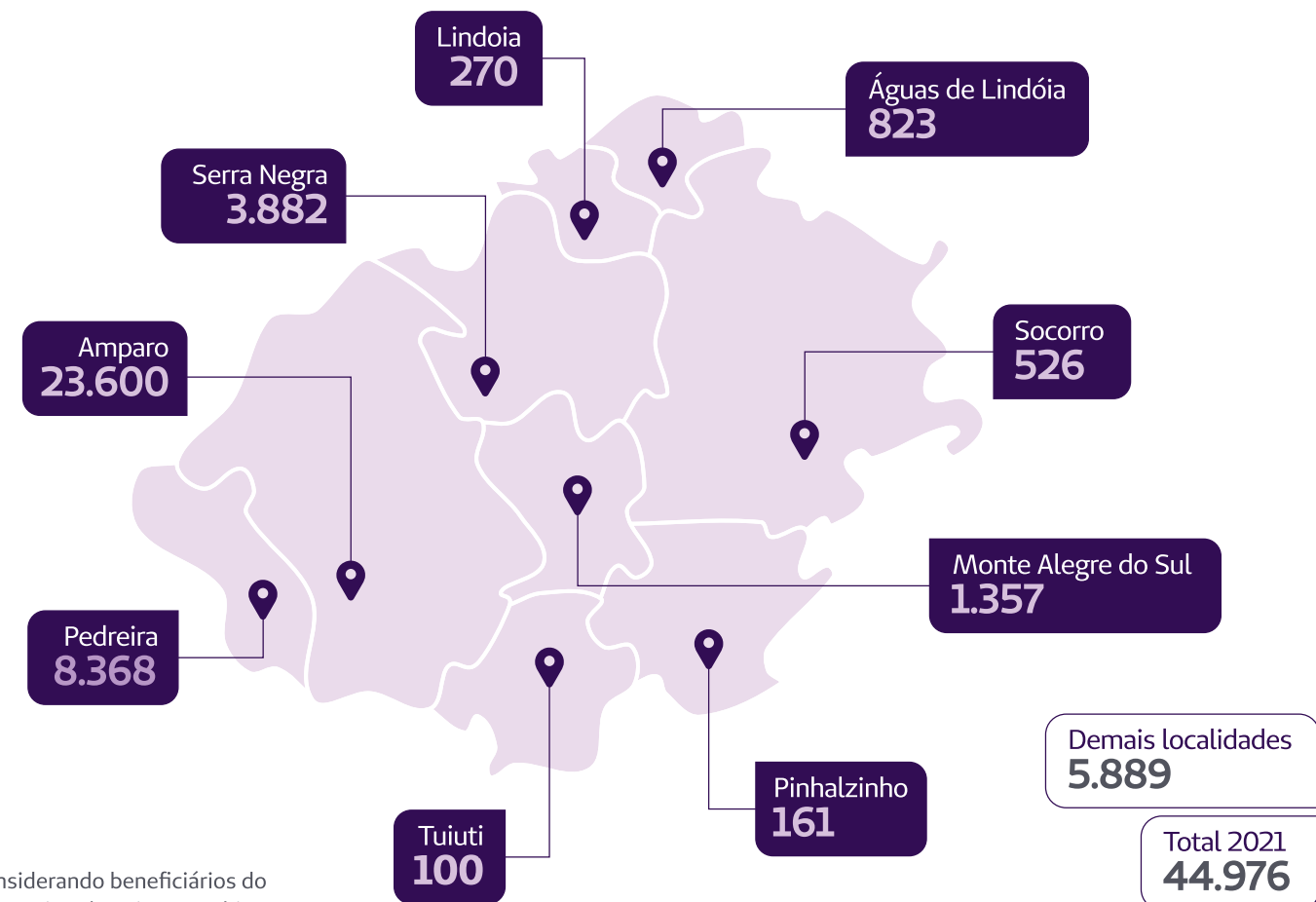
Beneficiários Assistenciais



Beneficiários SOU



Beneficiários Assistenciais por cidade 2021*



*Desconsiderando beneficiários do Sistema Unimed em intercâmbio

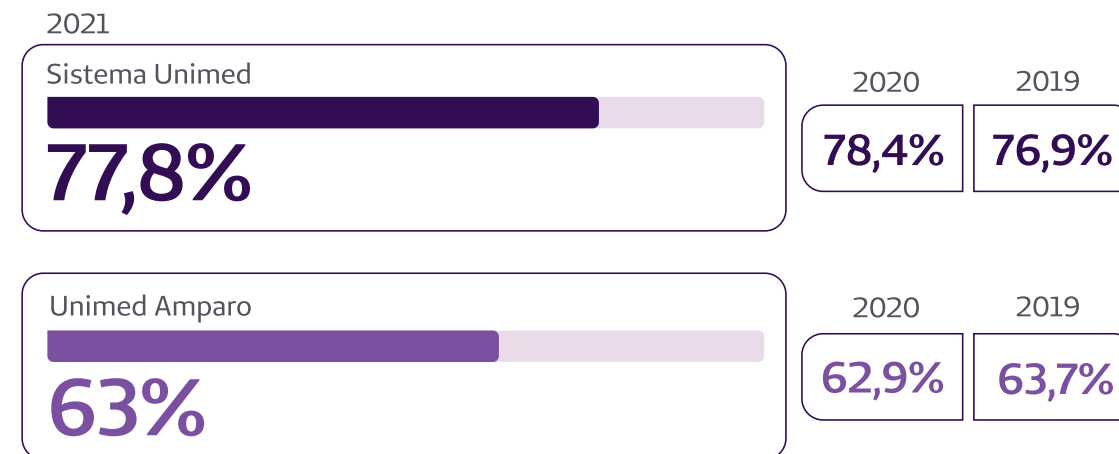
Beneficiários

GRI 102-06

Presença de mercado – Market Share

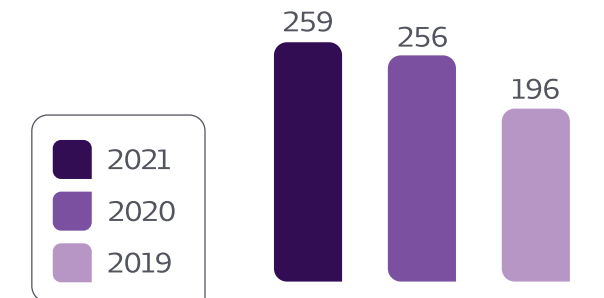
GRI 202-6

Pertencente ao Sistema Unimed, o maior sistema cooperativista na área de saúde no mundo, a Unimed Amparo tem domínio de mercado em sua área de ação, sendo referência e líder de mercado. De acordo com dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) o Market Share da área de ação da cooperativa corresponde a:



Fonte: Caderno 2.0 – Sala de Situação ANS – Dezembro de 2021

Novos contratos Pessoa Jurídica



Relacionamento com o beneficiário

Atendimento e Ouvidoria

GRI 102-44 / 416-1 / 416-2 / 418-1

Com os desafios da pandemia, o que incluiu o fechamento do atendimento presencial durante alguns períodos do ano de 2021, a Unimed Amparo investiu em canais de comunicação on-line com seus diversos públicos. Notadamente, o investimento mais importante foi o lançamento de uma assistente virtual denominada Leda, que teve início em março.

De forma simples e automatizada, o atendimento pela assistente virtual começou através do WhatsApp, com o qual os beneficiários podiam solicitar autorização de guias, renovar guias vencidas, acompanhar o andamento da autorização, suporte de agendamento, emitir a 2ª via do boleto, gerar o demonstrativo para Imposto de Renda, vendas e acesso ao Guia Médico.

Após a implantação do novo site institucional da cooperativa, a assistente virtual também foi incorporada a ele, trazendo mais uma forma de atendimento aos beneficiários pelo chat.

Em pouco tempo, a assistente virtual já representava a forma mais rápida e utilizada pelos beneficiários e contribuiu para diminuir a circulação de pessoas na sede administrativa. Analisando os dados de junho de 2020 a

dezembro de 2021, a média diária de atendimento presencial diminuiu de 110 para 24.

De março a dezembro, foram 28.499 atendimentos realizados através da nova assistente virtual. O investimento de implantação e manutenção da ferramenta representou R\$ 25.264,36 à cooperativa.

Outra preocupação constante da área é o tratamento dos dados dos beneficiários, sempre pautado pela ética, discricção e pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Em 2021, a cooperativa não recebeu nenhuma queixa relativa à violação de privacidade e perda de dados dos clientes.

Como forma de adequação à LGPD, nos contratos de prestação de serviços médicos e hospitalares foram acrescentadas cláusulas que o contratante autoriza a cooperativa a realizar o tratamento dos dados do histórico de utilização, considerados dados pessoais sensíveis pela lei, e que possuem a finalidade de propiciar ao cliente a participação como beneficiário, autorizando, também, que esses dados sejam compartilhados com as demais Unimeds do Sistema e entre os médicos cooperados da Unimed Amparo.

Em janeiro de 2021, a cooperativa realizou mais uma Pesquisa de Satisfação de Beneficiários, que apurou a opinião de clientes (beneficiários) sobre os serviços oferecidos. Foram 400 beneficiários entrevistados, maiores de 18 anos, com plano de saúde e telefone registrado no cadastro da cooperativa.

As perguntas do estudo e os critérios para sua condução foram embasados no documento técnico da Agência Nacional de Saúde Suplementar para a realização de pesquisa de satisfação de beneficiários, publicado em 2020, para compor o Programa de Qualificação das Operadoras (PQO). A investigação abrangeu os temas:

- **Bloco Atenção à Saúde:** cuidados de saúde, atenção imediata, comunicação, atenção à saúde recebida e lista de médicos (acesso aos prestadores);
- **Bloco Canais de Atendimento:** atendimento multicanal, resolutividade e documentos e formulários;
- **Bloco Satisfação Geral:** avaliação geral e recomendação.

Relacionamento com o beneficiário

Os entrevistados foram selecionados aleatoriamente, ponderados por sexo e faixa etária, para representarem na amostra o perfil da população total de beneficiários do plano de saúde. A coleta das respostas foi feita por telefone por uma empresa terceirizada, com planejamento e análise dos resultados realizados por profissional formado em estatística e avaliados por auditores independentes.

O resultado da pesquisa trouxe que:

92,4%

avaliaram com menções positivas o acesso aos cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos)

85,5%

avaliaram o plano como Muito Bom ou Bom

96,8%

de menções positivas ao acesso de cuidado imediato (casos de urgência ou emergência)

83%

recomendariam o plano para amigos ou familiares

80,4%

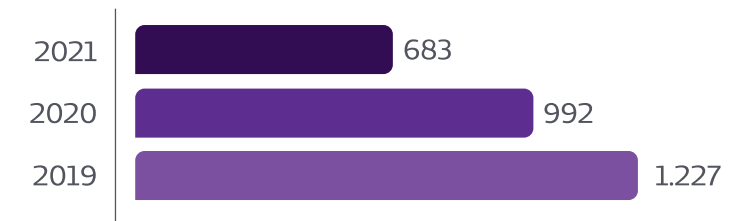
avaliaram positivamente o acesso às informações dos prestadores de serviços credenciados (médicos, laboratórios, hospitais, profissionais credenciados entre outros)

85,5%

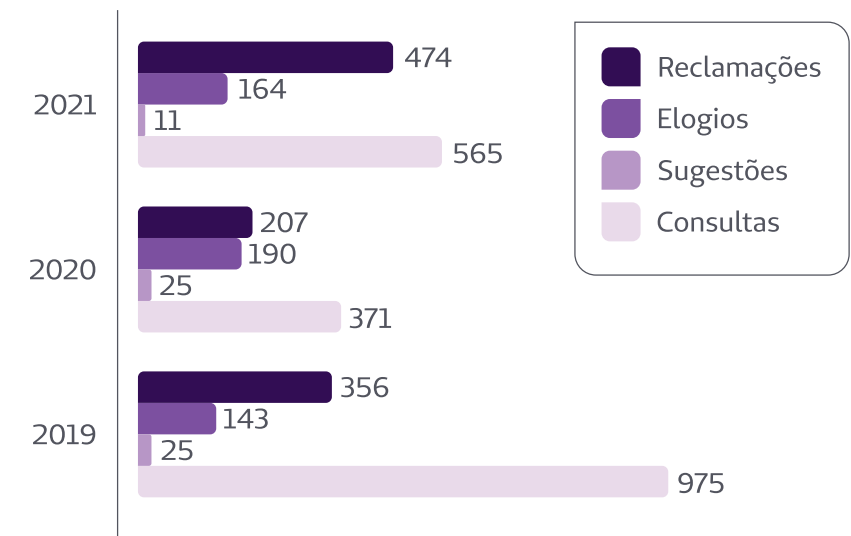
avaliaram como Muito Bom ou Bom o acesso e atendimento através dos meios oficiais da cooperativa (presencial, digital, Ouvidoria entre outros)

Suporte de Agendamento

- 31% no ano



Atendimento Ouvidoria



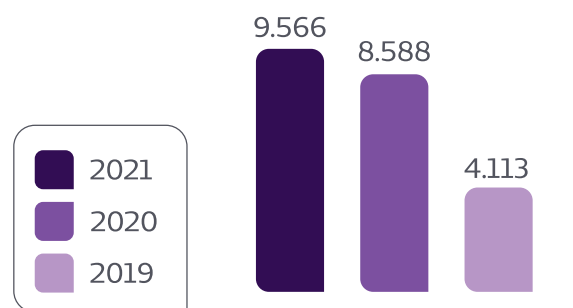
Atenção à saúde

Através do Núcleo de Atenção Primária à Saúde (NAPS), a Unimed Amparo oferece diversos projetos e programas que visam um maior protagonismo de cada beneficiário em relação à sua saúde, contribuindo para um melhor estilo de vida e acompanhamento de doenças crônicas.

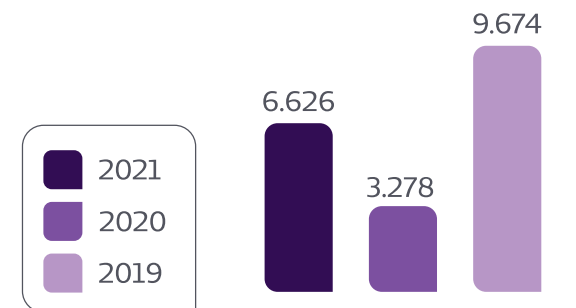
Em 2021, além das iniciativas próprias da cooperativa, a organização atuou em ações com empresas contratantes, levando informações sobre diversos temas aos colaboradores. No período, as principais ações foram relacionadas ao mês de combate ao câncer de mama, mês de conscientização sobre a saúde do homem, campanha de combate ao câncer de intestino, Setembro Amarelo – mês de prevenção ao suicídio entre outros temas.

Outro importante trabalho desenvolvido pelo NAPS foi o de teleconsulta. Durante o período, foram 1845 consultas remotas realizadas, trazendo mais agilidade e segurança aos beneficiários.

Beneficiários ativos NAPS



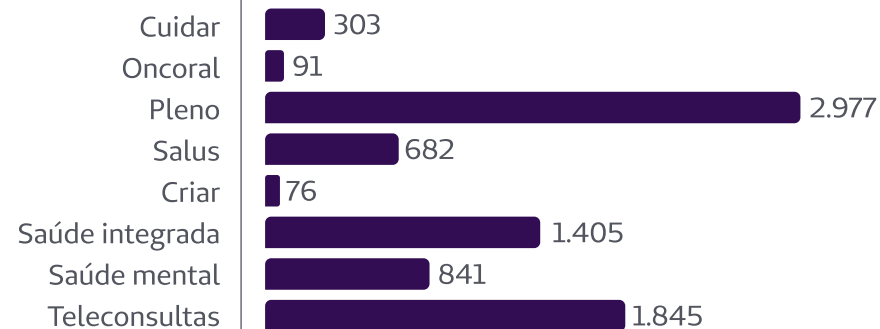
Beneficiários em ações com empresas contratantes



Beneficiários por programa



Beneficiários ativos em 2021



Cadeia de prestadores assistenciais

GRI 102-9 / 102-10 / 203-1 / 203-2 / 204-1 / 308-1 / 308-2 / 407-1 / 408-1 / 409-1 / 412-3 / 414-1 / 414-2

Considera-se como Rede Credenciada todos os profissionais e empresas que fazem atendimento assistencial aos beneficiários. São hospitais, clínicas, laboratórios, médicos não cooperados, fonoaudiólogos, psicólogos, nutricionistas, terapeutas ocupacionais entre outros.

Por sua natureza assistencial, ela foi impactada pela demanda da pandemia, impulsionada pelo alto custo da internação de pacientes em Unidades de Terapia Intensiva (UTI) dentro e fora da área de ação da cooperativa.

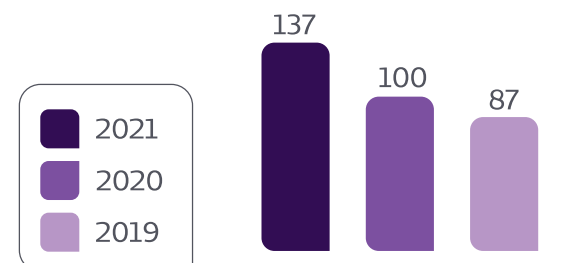
Outro acontecimento importante foi o aumento da rede de Terapias Especiais, notadamente a contratação de profissionais para o Criar, estrutura inaugurada em 2021 pela Unimed Amparo e voltada ao tratamento de Transtorno do Espectro Autista (TEA). Apenas em Amparo/SP, a Rede Credenciada teve um crescimento de 54% no número de profissionais.

Um aumento de destaque foi o número de prestadores nas cidades que mais recentemente entraram para a área de ação da cooperativa – Socorro/SP, Tuiuti/SP e Pinhalzinho/SP. Como forma de fazer crescer a participação de mercado e qualificar a rede prestadora aos beneficiários, o aumento do número de prestadores nessa região foi de 44%.

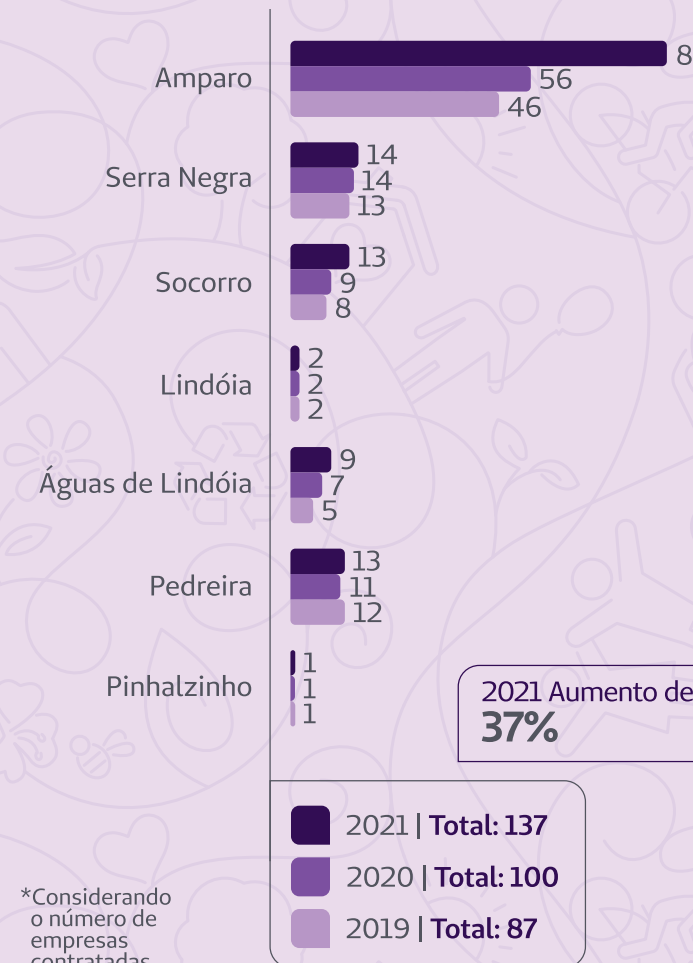
O ano de 2021 apresentou um aumento importante no faturamento da Rede Credenciada em relação a 2020, sendo 45% no atendimento aos beneficiários da Unimed Amparo e 100% nos realizados aos beneficiários de outras Unimeds atendidos pela singular.

Esse aumento é resultado de fatores como a ampliação do número de profissionais, crescimento da demanda hospitalar ocasionada pela pandemia (o que inclui, por exemplo, internações e remoções), e a evolução do número de procedimentos antes realizados pelo intercâmbio e que foram efetivados na área de ação.

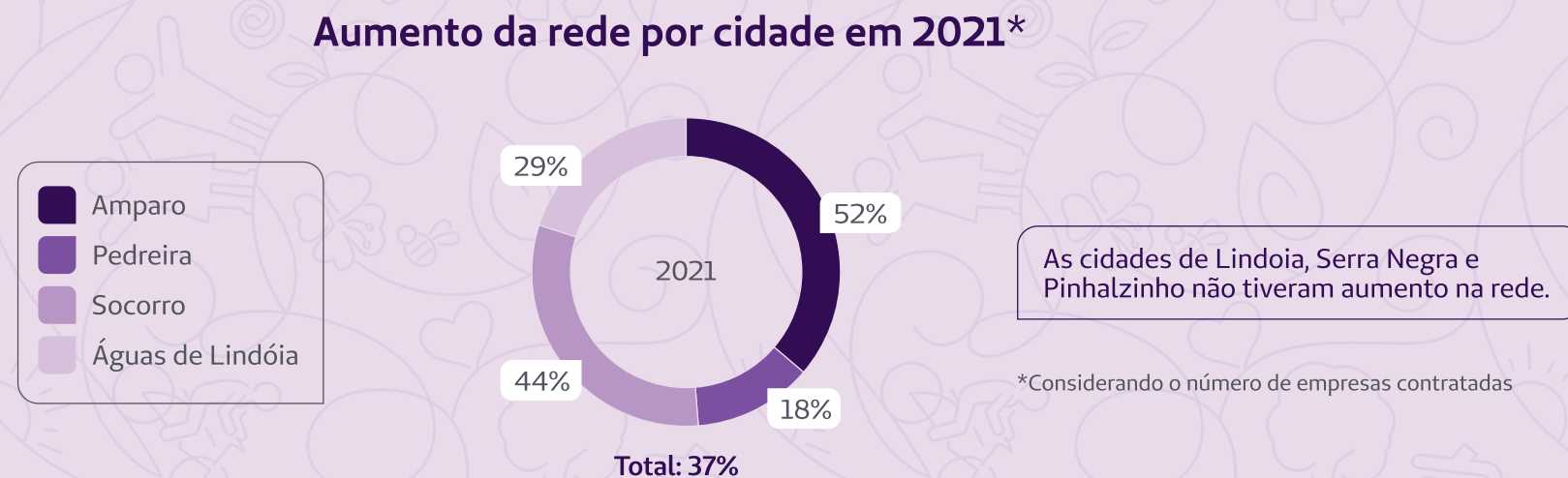
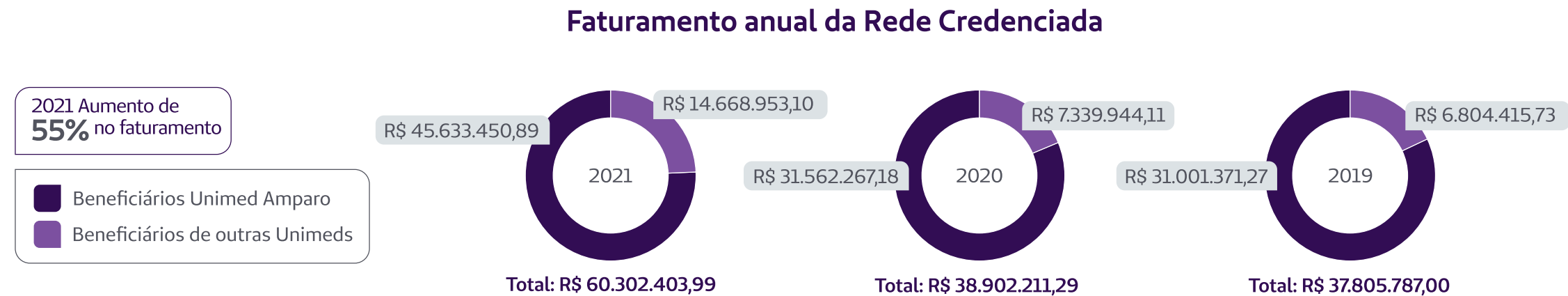
Total de prestadores da Rede Credenciada



Prestadores por cidade de atuação*



Cadeia de prestadores assistenciais



Cadeia de prestadores assistenciais

Dispersão dos prestadores por cidade e especialidade - 2021*

- 1 Palavra do Presidente
- 2 Conselho de Administração
- 3 Perfil da Organização
- 4 Governança Corporativa
- 5 Práticas de Relato
- 6 Relacionamento com os Públicos
- 7 Indicadores Assistenciais
- 8 Desempenho Ambiental
- 9 Desempenho Econômico
- 10 Índice Remissivo
- 11 Anexos

	Ambulância (remoção)	Anestesiologia	Buco Maxilo	Cardiologia	Cirurgia Geral	Dermatologia	Diagnóstico por imagem	Endocrinologia	Endoscopia / Colonoscopia	Ginecologia	Hemodialise	Hospitais	Hospitais Psiquiátricos	Laboratórios	Medicina da família	Médico Generalista	Mastologia	Neurologia	Neurocirurgia	Neuropediatria	Oftalmologia	Oncologia / Radioterapia	Ortopedia e Traumatologia	Pediatria	Pronto Socorro	Psiquiatria	Rede de terapia**	Urologia	Total	
Amparo	1	1	2	0	4	0	4	1	1	1	1	2	1	5	1	1	2	0	2	1	0	1	5	3	0	1	45	0	86	Amparo
Serra Negra	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	10	0	15	Serra Negra
Socorro	0	0	0	2	1	0	2	1	0	2	0	1	0	2	0	3	0	1	0	0	1	0	2	0	0	1	5	2	26	Socorro
Lindoia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	Lindoia
Águas de Lindóia	0	0	0	2	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	11	Águas de Lindóia
Pedreira	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	9	0	13	Pedreira
Pinhalzinho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Pinhalzinho
																													154	

* Considerando que um mesmo prestador pode prestar serviços em mais de uma especialidade
 ** Rede de terapia contempla os profissionais de fonoaudiologia, psicologia, audiologia, psicoterapia, terapia ocupacional, nutrição e fisioterapia

Cadeia de fornecedores

Diversos fornecedores de produtos e serviços contribuem para as necessidades de atuação da cooperativa. Eles comercializam insumos – como material para atendimento médico nos recursos próprios –, serviços, mão de obra especializada para atendimento médico (plantonistas do Pronto Atendimento 24h, por exemplo), higienização, aprendizes e seguranças.

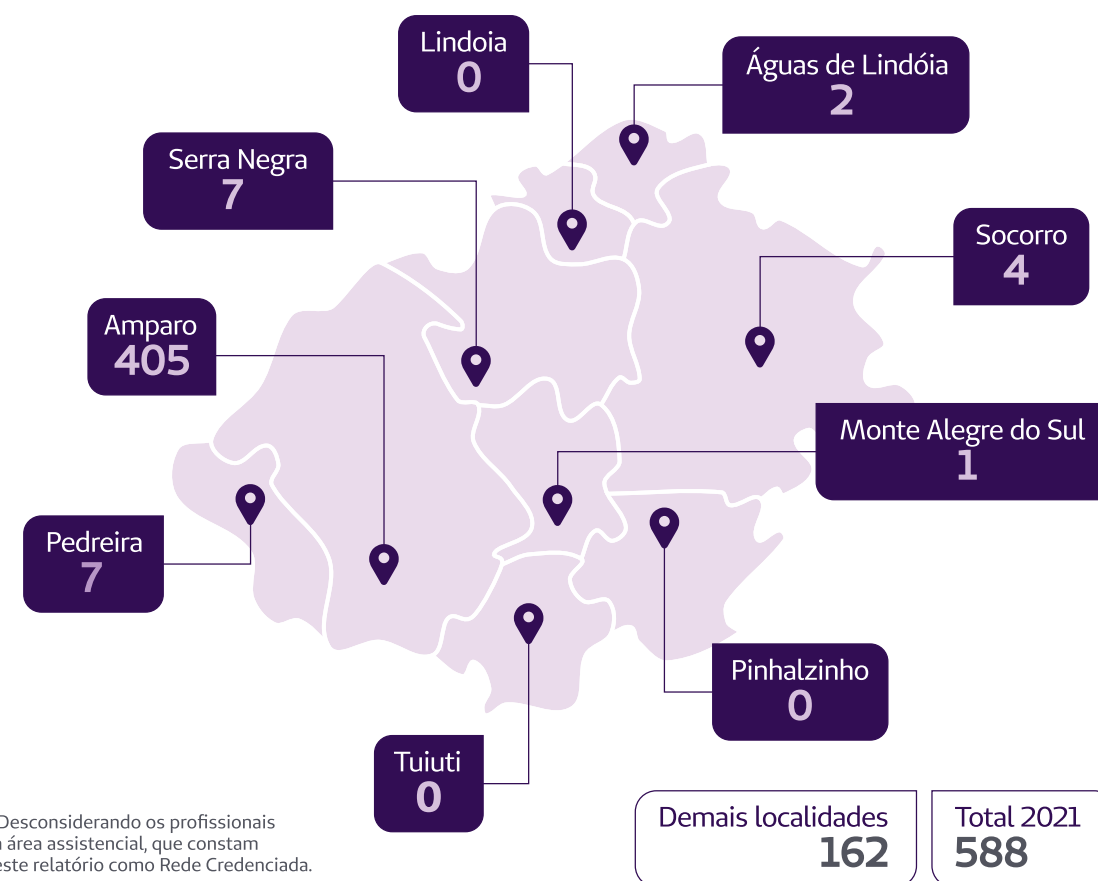
Como forma de agilizar processos, em 2021, a cooperativa adotou o uso de um novo software de gerenciamento para compras, o Soul MV.

No período de abrangência deste relatório, o sistema contou com 588 diferentes empresas. Considerando o endereço de registro delas, 72,4% delas são das nove cidades da área de ação da cooperativa. Apesar de não ser um critério para aquisição ou contratação o local sede da fornecedora, como também critérios sociais e/ou ambientais, o número mostra a pré-disposição da cooperativa em fazer negócios com fornecedores locais. A proporção de gastos, contudo, não é mensurada.

Durante 2021, não aconteceu nenhum caso de operação com fornecedores com risco ou casos de trabalho infantil e/ou forçado, assim como com que tenham colocado em risco o direito à liberdade de associação ou negociação coletiva.

O Código de Conduta da organização prevê a proibição de qualquer relação comercial com fornecedores que, comprovadamente, tenham cometido qualquer tipo de crime ou postura antiética. Não aconteceram, também, acordos e contratos de investimento significativos que tenham incluído cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliações de direitos humanos.

Quantidade de fornecedores por cidade*



Comunicação

GRI 417-1 / 417-2 / 417-3

Para a Unimed Amparo, a comunicação é um importante mecanismo de transparência institucional, o que fortalece sua imagem e agrega valor às atividades da cooperativa. A área de Comunicação, Marketing e Sustentabilidade é a responsável pela organização dos canais oficiais, utilizados de acordo com os objetivos traçados no planejamento estratégico. A diversidade dos canais de comunicação considera as necessidades e especificidades de cada stakeholder.

A comunicação da cooperativa é realizada seguindo as diretrizes da marca Unimed e do Sistema Unimed, o que inclui o uso dos documentos: Guia de Uso da Marca, Manual de Redação do Sistema Unimed, Diretriz Nacional de Comunicação do Sistema Unimed, Diretriz Nacional de Endomarketing do Sistema Unimed, Diretriz Nacional de Patrocínio do Sistema Unimed, Manual de Implementação dos Indicadores Nacionais de Comunicação e do Manual de Prevenção e Gerenciamento de Crises do Sistema Unimed.

Outros importantes direcionamentos de comunicação são dados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que padroniza tanto requisitos para informações de rotulagem dos serviços e obrigações, como a aplicação do número de registro da cooperativa na agência reguladora.

No ano de 2021, não ocorreu nenhum caso de não conformidade relativo às atividades de comunicação da cooperativa.

Os principais canais por stakeholder são:

■ Cooperados

Ponto Doc, Lead, App Unimed SP Cooperado, Momento CA, Boletim de Governança, Minuto Unimed e Grupo WhatsApp

■ Colaboradores

Expressão Online, Intranet e Grupo WhatsApp

■ Beneficiários

Revista Vivendo e App Unimed SP Cliente

■ Sistema Unimed

Radar Unimed – Em Pauta

■ Empresas contratantes

Direto e e-mail marketing

■ Sociedade em geral (incluindo todos os stakeholders)

Site institucional e Redes Sociais (Facebook, Instagram, YouTube e LinkedIn)

Relacionamento com a Imprensa

A cooperativa alimenta um estreito relacionamento com a imprensa regional, compreendendo a importância dos veículos como formadores de opinião. No caso de mídia televisiva, mantém contrato fixo para veiculação de material publicitário e de reportagens. Já na mídia impressa, desde 2020, a área de comunicação envia releases periódicos sobre pautas institucionais e de conteúdo de saúde, contribuindo para que a Unimed tenha imagem de referência dos assuntos de saúde e bem-estar. Deste material impresso e on-line noticioso, a equipe realiza o clipping e mensuração dos resultados. Durante 2021, foram enviados 32 releases.

Relacionamento com as empresas contratantes

Como forma de dar apoio às empresas contratantes dos planos empresariais, foi lançado em novembro um drive de acesso a materiais sobre temas relacionados à saúde e bem-estar para que sejam utilizados com os colaboradores, como vídeos, wallpapers, panfletos, assinaturas de e-mail, cartazes e e-mail marketing. Para algumas ações específicas e demandadas pelas empresas, são criados materiais personalizados, como aconteceu nos meses de outubro sobre saúde da mulher e novembro, mês de conscientização da saúde do homem.

Comunicação

Novo site institucional

Pensando em modernizar e dar mais dinâmica à comunicação institucional, a Unimed Amparo lançou em março de 2021 um novo site. Usando a estrutura e tecnologia da Unimed Brasil, o portal foi redesenhado para suprir as demandas da cooperativa, incluindo informações, simulador de orçamentos de planos, notícias, relatórios e espaços exclusivos para beneficiários e empresas contratantes.

Reconhecimento

Em 2021, a cooperativa ganhou dois importantes prêmios de comunicação dentro do Sistema Unimed. Na categoria “Relacionamento com o cooperado” para singulares de médio porte, a Unimed Amparo conquistou o primeiro lugar do Prêmio Nacional Unimed de Comunicação e Marketing com o livro “Construindo Histórias – 30 anos de Unimed Amparo e Cooperativismo Médico”. A publicação foi realizada em 2020 e teve lançamento em janeiro de 2021, celebrando as três décadas de história da cooperativa. O projeto envolveu os então 138 médicos cooperados e



Relacionamento com os Públicos

o livro foi entregue gratuitamente para diversos stakeholders, incluindo bibliotecas das nove cidades da área de ação. A premiação aconteceu em novembro com transmissão on-line.

Também em novembro, a cooperativa conquistou duas colocações no Prêmio Unimed Melhores Práticas em Comunicação da Intrafederativa Unimed Centro Paulista: 3º lugar na categoria Mídia On-line com a série de vídeos “Superar este momento juntos”, e o 1º lugar na categoria Mídia Off-line com a ação de endomarketing “Cuidadologia”.

Principais campanhas de 2021

- Salvar Vidas
- Coronavírus
- Teleconsulta
- Nossas famílias cuidando da sua
- Setembro Amarelo
- Outubro – Saúde da Mulher
- Novembro – Saúde do Homem
- Valorização Interna
- Doação de Sangue
- Campanha do Agasalho



Comunicação interna

A Unimed Amparo acredita no papel da comunicação como importante mecanismo de gestão. Para isso, a divulgação das informações para o público interno é feita de forma dinâmica e transparente através de veículos com publicações periódicas e outros sob demanda.

Com isso, a comunicação, em especial de mudanças significativas, apesar de não ter um prazo mínimo, é feita de forma a ter um tempo hábil para que todos os públicos interessados possam ter conhecimento e contribuir com os processos.

Meios de comunicação com os colaboradores:

Expressão On-line

Informativo quinzenal produzido pelas áreas de Gestão de Pessoas e Comunicação. Conta com seções fixas, como o de conteúdo do Código de Conduta, e traz as principais notícias sobre a cooperativa. Em 2021, o informativo começou a ser enviado a partir de uma plataforma de e-mail, contribuindo para a diagramação e mensuração dos resultados. Mesmo sendo on-line, o

informativo é impresso para os colaboradores que não têm e-mail corporativo, como no caso da higienização.

Intranet

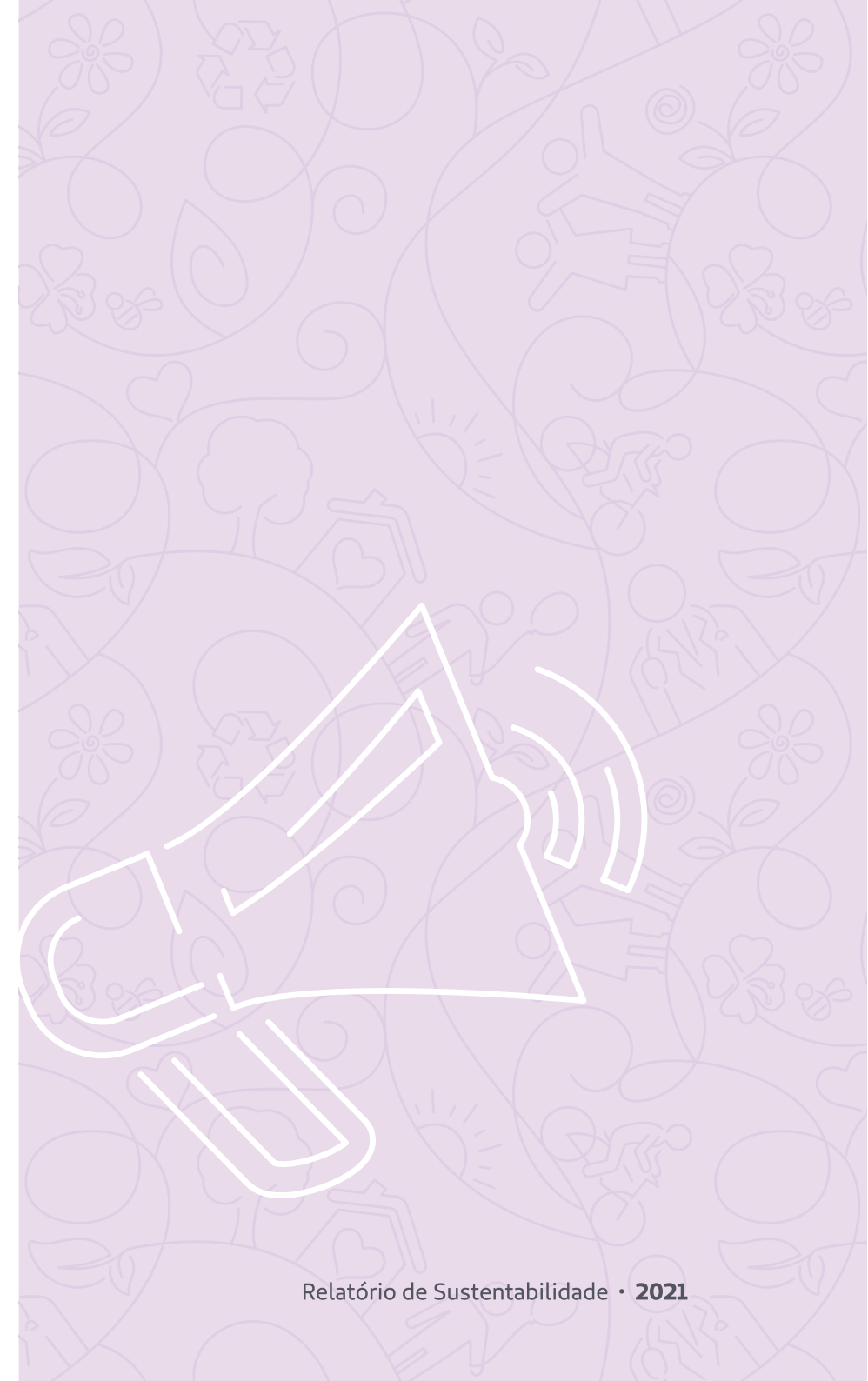
É o grupo de e-mail com todos os colaboradores e diretores. É utilizado por todas as áreas para envio de mensagens e avisos de relevância para o cotidiano da cooperativa.

WhatsApp

Foi criado por conta da necessidade de comunicação mais rápida durante o tempo de pandemia. É utilizado para avisos de relevância, sendo o envio de mensagens apenas permitido para membros específicos. Durante o ano de 2021, aproximadamente 96% do quadro de colaboradores fez parte do grupo.

Reunião Multifuncional

Com participação dos gestores das áreas, a reunião acontece semanalmente. Após o encontro, cada gestor é responsável em retransmitir os assuntos pertinentes às suas equipes.



Comunicação interna

GRI 402-1

Meios de comunicação com os cooperados

Na Unimed Amparo, diversos são os veículos direcionados aos médicos cooperados. Com objetivos específicos, cada um deles tem processos próprios como forma, periodicidade e pautas. Esses canais oficiais são importantes formas de manter esse público atualizado quanto aos assuntos da cooperativa.

Ponto Doc

Informativo mensal enviado por e-mail. Veicula notícias da cooperativa, do Sistema Unimed, além de atualizações sobre o mercado de atuação entre outros. Durante o ano de 2021, foram enviadas 12 edições. A partir de abril, a diagramação começou a ser feita a partir de uma plataforma de disparo de e-mail, o que possibilitou, além de maior agilidade, acompanhar as métricas de envio.

Boletim de Governança

Bimestral, divulga informações econômicas e de governança da cooperativa, tais como investimentos em intercâmbio, evolução do faturamento, sinistralidade, despesas administrativas entre outros dados. As informações são retiradas do Balanced Scorecard (BSC).

O boletim é enviado por e-mail e através do grupo dos cooperados pelo WhatsApp. Durante o ano de 2021, foram 7 edições.

Aplicativo Unimed SP Cooperado

O aplicativo específico para os médicos cooperados utiliza uma plataforma disponibilizada pela Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp). Através dele, o cooperado pode consultar sua produção médica, benefícios, entre outras funções.

E-mail, SMS, WhatsApp e Malote

Além dos veículos formais de comunicação, a Unimed Amparo se comunica com seus cooperados por meio de ofícios e circulares enviados via e-mail e malote aos consultórios médicos. Também se utiliza o envio de mensagens via celular.

Minuto Unimed

Com o objetivo de uma comunicação mais humanizada, o Minuto Unimed compreende pequenas mensagens em vídeos com os diretores ou membros do Conselho de Administração. Ele é enviado, sem periodicidade fixa e sobre demanda, através do grupo dos cooperados no WhatsApp.

Lead

Boletim semanal, traz um assunto de destaque sobre a cooperativa ou mercado, possibilitando uma leitura mais rápida e dinâmica. Criado em 2021, contou com 26 edições, sempre enviado através do grupo do WhatsApp.

Momento CA

De periodicidade mensal, foi criado para veicular assuntos pontuais discutidos nas reuniões do Conselho de Administração. Enviado através do grupo do WhatsApp, contou com 5 edições em 2021.

Números de edições das publicações oficiais

■ Direto	12
■ Ponto Doc	12
■ Expressão Online	24
■ Lead	26
■ Momento CA	05
■ Boletim de Governança	07
■ Revista Vivendo	01
■ Minuto Unimed	12

Total:
99 publicações

Investimentos

GRI 203-1

Mesmo diante de uma crise que demandou grandes esforços da cooperativa, a Unimed Amparo trilhou um caminho de investimento, em especial em seus recursos próprios. O objetivo foi verticalizar suas operações a fim de um maior controle em algumas áreas de atuação, ao mesmo tempo que possibilitou o crescimento de sua rede credenciada.

Espaço Viver Bem

O investimento de maior impacto na assistência aos beneficiários foi a instalação do Espaço Viver Bem, uma estrutura nova com 951,36 m² que passou a abrigar o Núcleo de Atenção Primária à Saúde (NAPS), o Reabilitar – um centro de fisioterapia e atividades físicas –, e o CRIAR – Centro de Terapias Especiais. O início das operações no novo prédio aconteceu em setembro de 2021.

Situado no centro de Amparo/SP, o Espaço Viver Bem recebeu um investimento de **R\$ 852.664,58**, o que incluiu adaptação física do local para a demanda de atendimento, fachada, acessibilidade e comunicação visual.

Dentro da nova estrutura, destaca-se o Centro de Terapias Especiais – CRIAR, recurso próprio especializado no atendimento de crianças e adolescentes diagnosticados com Transtorno do Espectro Autista (TEA). Com espaço acolhedor, moderno e adaptado para pessoas com

deficiência (com elevador e rampas), o CRIAR é composto por uma equipe especializada e multidisciplinar das áreas de psicologia, pedagogia, psicopedagogia, neuropediatria, fonoaudiologia, assistência social e terapia ocupacional. Tudo é pensado e executado com o objetivo de oferecer um atendimento diferenciado, inovador e de acordo com a necessidade de cada beneficiário.

O TEA se define como uma série de condições caracterizadas por algum grau de comprometimento na comunicação e linguagem, no comportamento social, em interesses restritos ou limitantes e atividades realizadas de forma repetitiva, que podem prejudicar o desenvolvimento saudável da criança e do adolescente.

O serviço oferecido busca o desenvolvimento das habilidades comportamentais e socioemocionais, tidas como pré-requisitos para o estímulo da independência do indivíduo, com base nos fundamentos da ciência da Análise do Comportamento Aplicada. Assim, é possível desenvolver intervenções que sejam motivadoras para as crianças e adolescentes, proporcionando momentos felizes e de aprendizagem, capazes de trazerem novos repertórios para a vida.

O CRIAR utiliza a ciência ABA – Análise do Comportamento Aplicada –, que proporciona uma melhor qualidade de vida ao desenvolver e aplicar habilidades

aprendidas em todo contexto que vivência. Por isso, a terapia é planejada com base na avaliação inicial, estruturada através dos objetivos terapêuticos e marcos do desenvolvimento, que embasam todo o Plano de Intervenção.

Os atendimentos são individualizados para cada beneficiário, de acordo com as necessidades avaliadas pelos profissionais, acompanhando, assim, a evolução de cada criança ou adolescente.

O cuidado em números

- Prédio com 951,36m², sendo aproximadamente 240m² apenas do CRIAR
- 5 consultórios para atendimento individual
- 1 sala de reunião e/ou treinamento
- 10 salas de aplicação
- Recepção exclusiva para o CRIAR
- 1 espaço de convívio e espera para acompanhantes e beneficiários, com café, água, suco e bolachas doces e salgadas
- Equipe exclusiva formada por 17 profissionais

Investimentos

Laboratório do Espaço Saúde

A organização inaugurará, no primeiro trimestre de 2022, o novo Laboratório de Análises Clínicas do Espaço Saúde. Desde a inauguração da estrutura, em 2017, ele vem sendo administrado de forma terceirizada. A partir do próximo ano, a cooperativa assumirá o laboratório como mais um recurso próprio. Já em 2021, a cooperativa fez investimentos para o processo de aquisição do espaço investindo em compra de equipamentos e na contratação de colaboradores qualificados para os serviços.

Esta nova aquisição faz parte do plano estratégico de verticalização das operações da cooperativa, buscando um aumento do poder de mercado e, com isso, uma maior integração e autonomia na prestação de serviços tanto aos beneficiários como para os atendimentos particulares.

O novo recurso, no entanto, não afetará a importante prestação de serviços da Rede Credenciada. Ele vem para somar e possibilitar a cooperativa assumir – com a qualidade que a caracteriza – mais uma frente de suas operações.

Soul MV: Novo sistema

Durante 2021, a Unimed Amparo implantou um novo sistema de gerenciamento operacional. O objetivo foi

aumentar a agilidade na execução e otimização de processos, além de uma maior abrangência de indicadores para tomadas de decisões, auditorias e cumprimento das exigências legais junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O software escolhido foi o Soul MV, que após análise e benchmarking com outras operadoras, melhor respondia às expectativas da organização.

O investimento foi de **R\$ 824.511,64** e a implantação teve início no atendimento do Pronto Atendimento 24h e na área de Suprimentos, responsável na cooperativa pela aquisição de insumos e serviços necessários para a operação da cooperativa.

Cuidado patrimonial

Compreendendo a importância da manutenção de seus recursos próprios, em especial do patrimônio imóvel, a cooperativa realizou a pintura da Sede Administrativa. O valor do investimento foi de **R\$ 48.193,10**.

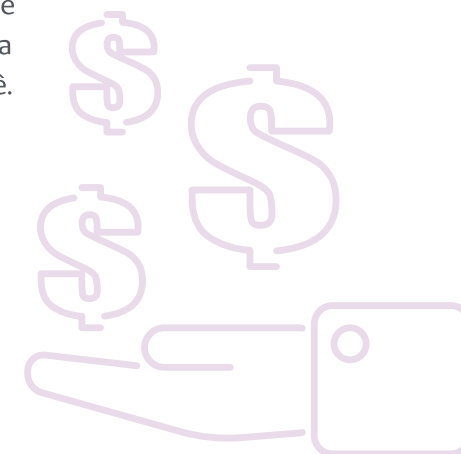
Parcerias: Nova maternidade BPA

Em 2021, como resposta ao Planejamento Estratégico que prevê o fortalecimento das parcerias da cooperativa, a Unimed Amparo viabilizou a instalação de uma maternidade no Hospital Beneficência Portuguesa de

Amparo, estrutura de referência para o atendimento hospitalar para os beneficiários. A parceria foi estabelecida na forma de uma antecipação monetária de **R\$ 550.000,00**, posteriormente compensada pelo uso do recurso.

Com início de atividades em 2 de agosto de 2021, a maternidade possui centro obstétrico, berçário, posto de enfermagem próprio, seis leitos, sendo quatro suítes, e copa para acompanhantes. Com equipamentos de última geração, a maternidade é uma das mais bem estruturadas de toda a região, oferecendo aos pacientes e profissionais um ambiente confortável e prático.

Todos os quartos contam com sistema de som e iluminação cromoterápica conectados com o celular, podendo a gestante escolher o que mais lhe agrada, além de ar-condicionado, frigobar e decoração especialmente inspirada nos sentimentos da mãe e do bebê. Uma suíte, ainda, conta com uma banheira. Quando a mamãe é internada, recebe um kit de bolsas personalizadas pelo hospital e Unimed.



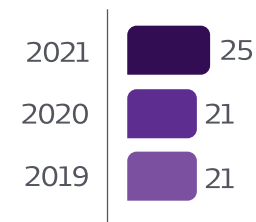
Sociedade

GRI 413-1 / 413-2

A Unimed Amparo promove e incentiva ações de responsabilidade socioambiental através de diversas formas de ajudas, entre elas a monetária. Durante o ano de 2021, as ações internas e externas foram:

Adoção compartilhada

O programa, existente desde 2008, consiste em um incentivo à adoção, oferecendo o plano de saúde gratuito até os 17 anos e 11 meses às crianças e jovens adotados por beneficiários. O número de atendidos:



Associação Mulher Unimed (AMU)

Importante organização filantrópica, a AMU foi fundada em 2000 e é um braço social da cooperativa com gestão própria. Entre as suas ações, destaca-se o trabalho realizado com pessoas com deficiência visual, oferecendo alfabetização em braille, atividades para maior qualidade de vida e independência. Em 2021, a entidade recebeu ajuda financeira da Unimed Amparo de **R\$ 54.199,44** e

um repasse direto dos cooperados através da produção médica de **R\$ 35.040,00**.

Programa de Atendimento Médico Voluntário (PAV)

Com o objetivo de proporcionar atendimentos médicos aos assistidos por projetos de entidades filantrópicas da área de ação da cooperativa, o programa conta com 58 médicos cooperados, 4 prestadores de serviços e 6 laboratórios/clínicas de exames. As entidades que fazem parte do programa são: Ação Social de Amparo (ASA), Associação Amparense de Judô, Associação Guarda Mirim de Amparo, Associação Mulher Unimed, Centro de Acolhimento do Menor de Pedreira, Projeto Bem Bolado e Serviço Espírita de Proteção à Infância (SEPI). Em 2021, foram realizadas:

46 consultas
53 exames
1 procedimento

Associação Amparense de Judô

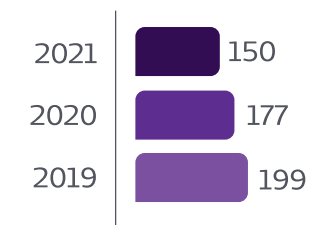
Considerando a importância do esporte como uma ferramenta de transformação social, a Unimed Amparo apoia o projeto com valor monetário mensal para ajudar

nas despesas com as crianças e adolescentes assistidos. Em 2021, 55 participaram do projeto.

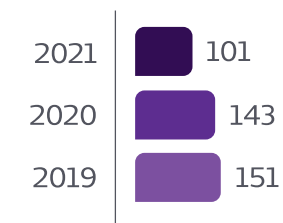
Campanha de Doação de Sangue

Realizada em parceria com o Hemocentro da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), a campanha foi realizada no dia 8 de setembro de 2021 no Espaço Saúde da cooperativa. Os resultados das últimas campanhas foram:

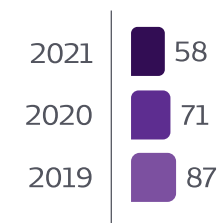
Candidatos cadastrados



Bolsas coletadas



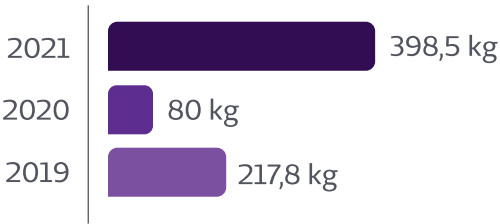
Doadores pela 1ª vez



Sociedade

Eu Ajudo na Lata GRI 301-2

Projeto implantado em todo Sistema Unimed, consiste na arrecadação de lacres de alumínio e tampas de plásticos que são vendidos e a renda revertida para a compra de itens de acessibilidade para doação para entidades assistenciais. Foram arrecadados 43Kg de lacres e 355,5 Kg de tampinhas, que geraram uma receita de **R\$ 596,50**. Como forma de incentivo, o valor foi dobrado pela própria cooperativa. Os itens doados foram duas cadeiras de rodas e uma cadeira de banho.



Campanha do Agasalho

Em dois meses, de 01 de junho a 31 de julho, a Campanha do Agasalho arrecadou **6.635 itens** entre roupas, calçados, acessórios e itens de cama e banho em 32 pontos de arrecadação. Com este total, foi possível ajudar 15 entidades assistenciais da região.

Duas novidades da campanha foram a arrecadação em dois dias de drive thru e a criação do Varal Solidário com

a participação de 20 colaboradores voluntários. Na área externa da sede administrativa, itens foram colocados à disposição dos interessados, que retiravam conforme a necessidade.

Entidades ajudadas:

- **Amparo**
 - Orfanato Lar Escola
 - Paróquia São João Batista
 - Albergue Paulo de Tarso
 - Conferência Vicentina do São Dimas
 - Serviço Espírita de Proteção à Infância – SEPI
 - Ação Social de Amparo – ASA
 - Movimento de Ação Rural do Pantaleão – MARP
- **Pedreira**
 - Orfanato Lar Doce Lar
 - APAE
 - Lar dos Velhos Flaminio Mauricio
- **Serra Negra**
 - Lar dos Velhinhos São Francisco de Assis
 - Orfanato Educandário Nossa Senhora Aparecida
- **Socorro**
 - Asilo José Franco Craveiro
 - Orfanato Dom Bosco
 - Fundo Social

Festival de Inverno de Amparo

Através do Programa Nacional de Apoio à Cultura de renúncia fiscal (Lei Rouanet), a cooperativa destina um valor para a captação de recursos para o Festival de Inverno de Amparo, evento promovido pela Prefeitura Municipal de Amparo com programação gratuita. O valor destinado em 2021 foi de **R\$ 18.120,71**, totalizando um montante de **R\$ 41.489,62**.

Caixa Solidária

Unimed Amparo tem instalada na recepção da Sede Administrativa e na Unidade Assistencial a Caixa Sustentável, idealizada pela Unimed Santa Bárbara D'Oeste e Americana. O objetivo é arrecadar materiais recicláveis/descartáveis e encaminhar ao destino correto, assim como receber doações para beneficiar entidades assistenciais da área de ação. Em 2021, foram arrecadados:



Sociedade

Conscientização da saúde da mulher e do homem

Durante os meses de outubro e novembro, a cooperativa realizou ações em parceria com algumas empresas contratantes. Foram distribuídos dez mil panfletos informativos e lacinhos.

Campanha de Material Escolar

Através da doação dos colaboradores, 131 itens de material escolar foram doados ao Marp para uso com as crianças assistidas pela entidade.

Campanha de Itens de Higiene Pessoal

Doados pelos colaboradores, foram destinados 144 itens de higiene pessoal para o Albergue Casa do Caminho Paulo de Tarso de Amparo.

Doações Diversas

- **18 computadores usados** para Hospital Santa Casa de Misericórdia de Socorro, Apae de Socorro, Hospital Santa Rosa de Lima Serra Negra, Instituto Nuvem de Serra Negra, AMU, Hospital Beneficência Portuguesa de Amparo, Marp, Ação Social de Amparo, Lar Escola Amparo, Apae de Amparo, Lar dos Velhos de Pedreira, Lar Doce Lar de Pedreira e Samuca de Pedreira.

- **10 frascos de álcool em gel 70%** para a Ação Social de Amparo.

- **35 pacotes de fraldas geriátricas** para o Lar dos Velhos de Amparo através da Festa Junina Beneficente da Academia ProCorpo.

- **Doação de uma armação de óculos** para aluno da Apae de Amparo.

- **Doação de um óculos completo** para aluno da Guarda Mirim de Amparo.

- **Doação de 30 pacotes de 5kg de arroz** para a Campanha Amparo em Ação Solidária

Natal Solidário

Em parceria com o Fundo Municipal de Solidariedade de Amparo e a Associação Comercial de Socorro, a Unimed contribuiu com a arrecadação de brinquedos e de valores monetários para presentear crianças carentes das duas cidades. Em Amparo/SP, a cooperativa realizou uma ação em parceria com o Movimento de Ação Rural do Pantaleão (MARP), adquirindo presentes para mais de 100 crianças assistidas pela entidade e que foram entregues em um evento com brincadeiras e comidas. Os valores para a ação com o MARP foram viabilizados através da doação pessoal dos médicos cooperados.

Liga Solidária

Fazer o bem ao próximo também é uma forma de cuidar, a nossa vocação. Durante seus 31 anos, ações de responsabilidade socioambiental sempre fizeram parte do cotidiano da Unimed Amparo, seja em apoiar projetos de terceiros como também idealizados pela cooperativa. Com o passar dos anos, muitos projetos foram desenvolvidos, alguns de forma pontual e outros com regularidade. Para muitas dessas ações, o trabalho voluntário dos colaboradores é fundamental, seja na organização ou mesmo na participação.

Como forma de incentivar esse sim generoso dos colaboradores voluntários, a área de Comunicação, Marketing e Sustentabilidade lançou a “Liga Solidária” e o “Passaporte Solidário” em setembro de 2021.

A ideia é que, de forma lúdica, a generosidade dos voluntários seja reconhecida e registrada. A cada ação, o voluntário recebe um selo no passaporte, atestando sua participação.

Durante 2021, **67 colaboradores** fizeram parte da Liga Solidária.

Total investido em Sustentabilidade em 2021:

R\$ 139.241,10

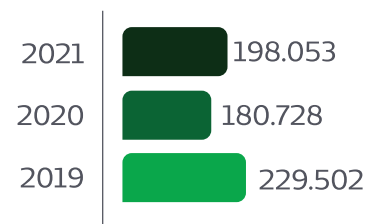
Indicadores Assistenciais



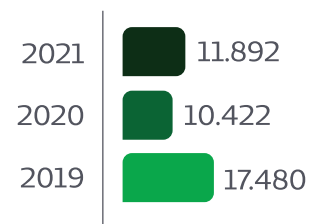
Indicadores Assistenciais

Total de consultas dentro da área de ação

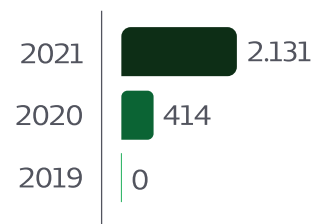
Cooperados + 9,6% no ano



Rede Credenciada + 14% no ano

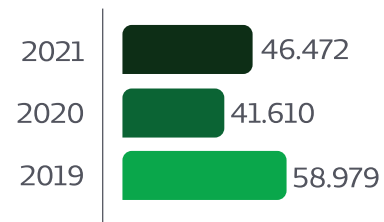


Teleconsultas + 414,7% no ano

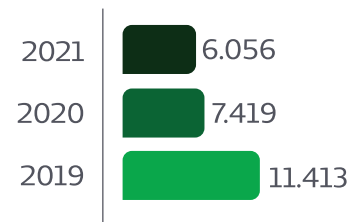


Total de consultas Pronto Socorro dentro da área de ação

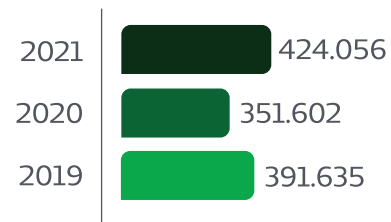
PA 24h Espaço Saúde + 11,7% no ano



Rede Credenciada - 18,4% no ano

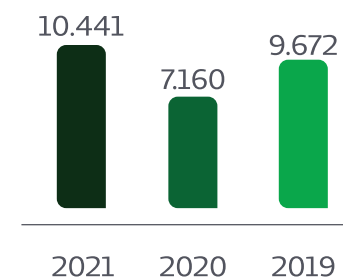


Guias Autorizadas + 8% no ano

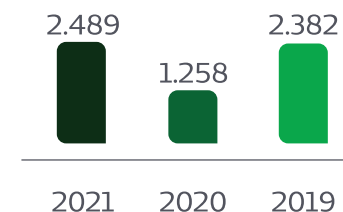


Intercâmbio – Beneficiários Unimed Amparo fora da área de ação

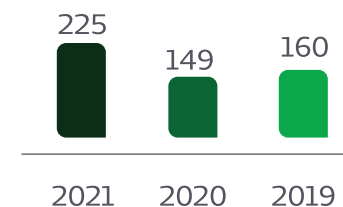
Consultório + 46% no ano



Pronto Socorro + 98% no ano



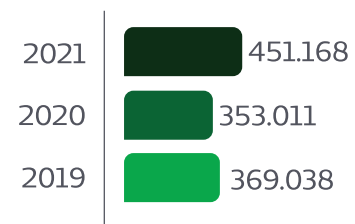
Demais Consultas + 51% no ano



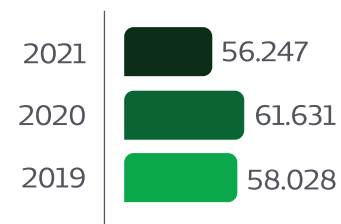
Indicadores Assistenciais

Total de exames laboratoriais

Área de ação
+ 27,8% no ano

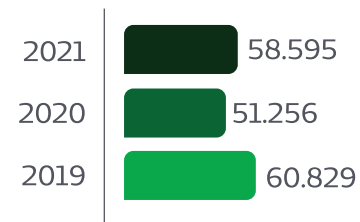


Intercâmbio
- 8,7% no ano

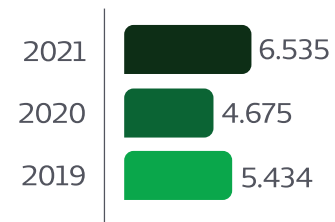


Total de exames de imagem

Área de ação
+ 14,3% no ano



Intercâmbio
+ 39,8% no ano



Indicadores Covid-19

	2020	2021	
Altas Hospitalares	210	610	+ 290,5% no ano
Óbitos Confirmados	13	105	+ 807,7% no ano
Colaboradores Casos Confirmados	22	26	+ 118,2% no ano
Colaboradores Casos Descartados	58	27	+ 46,6% no ano
Cooperados Casos Confirmados	19	4	+ 21,1% no ano
Cooperados Casos Descartados	20	2	+ 10,0% no ano
Plantonistas Pronto Atendimento	1	1	+ 100% no ano
Total de Beneficiários Confirmados	769	1.949	+ 253,4% no ano

Monitoramento Covid-19 NAPS

	2020	2021	
Total de Beneficiários incluídos	3.285	7.745	+ 235,8% no ano
Total de Beneficiários com alta	2.996	10.736	+ 258,3% no ano

Fonte: Boletim Coronavírus nº 33 de 30/12/2020 e Boletim Coronavírus nº 80 de 28/12/2021



Desempenho Ambiental



Desempenho Ambiental

GRI 102-12 / 102-11 / 102-49 / 301-1 / 301-2 / 301-3 / 304-1 / 304-2 / 304-3 / 304-4
305-1 / 305-2 / 305-3 / 305-4 / 305-5 / 305-6 / 305-7 / 306-2 / 306-4 / 307-1 / 419-1

A Unimed Amparo busca constantemente aprimorar seus processos com o objetivo de ser uma organização cada vez mais responsável ambientalmente. A sustentabilidade de suas operações e o impacto que gera no meio ambiente são pautas importantes do cotidiano da cooperativa e está presente em documentos oficiais, como o Código de Conduta.

A cooperativa incentiva práticas sustentáveis alicerçadas pelos pilares de desenvolvimento sustentável com os seus diversos stakeholders, além de se associar a pactos e modelos de negócios que norteiam o processo de busca desse objetivo. Entre esses acordos, a cooperativa faz parte do Pacto Global com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

A cooperativa tem suas operações no chamado Circuito das Águas Paulista, sendo a cidade de Amparo/SP a que acolhe a maior parte dos recursos próprios. As cidades que abrangem a área de ação estão na Serra da Mantiqueira com predominância da Mata Atlântica, floresta densa com mais de 400 espécies de animais, sendo que 200 estão na Lista Vermelha de Espécies

Ameaçadas de Extinção da União Internacional para a Conservação da Natureza e Recursos Naturais (IUCN). Alguns desses animais são o mico-leão-dourado, onça pintada, tamanduá e o bugio. Já na fauna, as espécies ameaçadas são a palmeira-juçara, pau-brasil, jequitibá-rosa e a peroba.

Pela natureza de suas operações, não há impactos dos serviços na biodiversidade. Não houve, também, em 2021, casos de não conformidade com leis e regulamentos ambientais.

Como forma de mensurar os impactos, a cooperativa usa a Calculadora de Gases do Efeito Estufa, disponibilizada pela Unimed do Brasil. Ela faz o cálculo dos gases CO₂, CH₄ e N₂O. A cooperativa mensura as informações relativas aos Escopos 1 e 2, não controlando nenhum dado referente ao Escopo 3.

A cooperativa não mensura ainda o uso de materiais por peso e volume, como também os que são provenientes de reciclagem.

Total de medicamentos vencidos descartados

212,17 Kg

Total de resíduos hospitalares

Infectante: 10.461,53 kg

Químico: 9,31 kg

Aumento em relação a 2020: 135,95%



Desempenho Ambiental

GRI 303-1 / 303-2 / 303-3 / 306-1 / 306-2 / 306-3 / 306-4 / 306-5

Água

A água consumida pela organização é proveniente do abastecimento público das cidades da sua área de ação. Em Amparo/SP, cidade na qual se concentra a maior parte dos estabelecimentos da cooperativa, a água é fornecida pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto com captação do Rio Camanducaia. Já na cidade de Socorro/SP, onde a cooperativa mantém um escritório e um ambulatório, a água provém do Rio do Peixe e é distribuída pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp). Ambas as cidades contam com uma Estação de Tratamento de Esgoto (ETE).

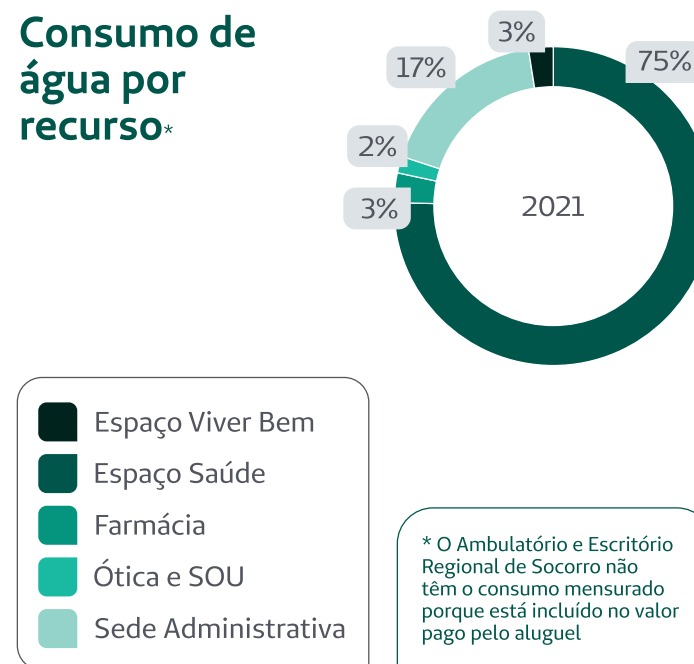
Os valores de consumo e de pagamento são registrados pela área de Suprimentos, excluindo-se os de Socorro/SP, que são incluídos nos valores pagos pelos aluguéis dos locais.

Em 2021, alguns fatores contribuíram para o aumento do consumo de água e, conseqüentemente, do valor pago. No Espaço Saúde Unimed Amparo, maior estrutura da cooperativa, não foi possível utilizar grande volume de água de reuso por conta da crise de falta de chuva durante o ano, além do aumento do número de

atendimentos ambulatoriais e das obras do prédio do Espaço Viver Bem, inaugurado em 2021. Em valores totais, o valor de consumo aumentou 23% e o valor gasto teve uma alta de 26%.

Em 2021, não houve nenhum caso de vazamentos significativo.

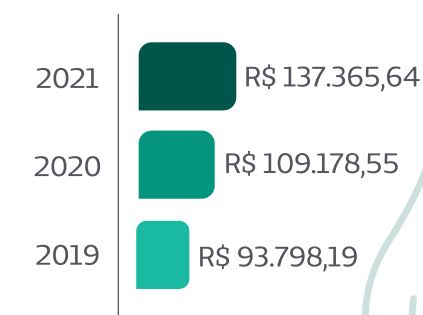
Consumo de água por recurso*



Consumo de água



Valor Pago



Desempenho Ambiental

GRI 302-1 / 302-2 / 302-3 / 302-4 / 302-5

Energia

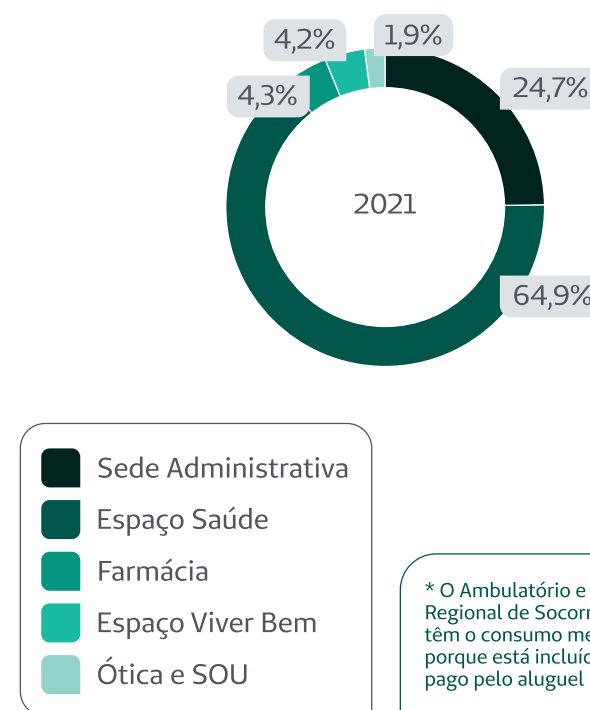
A energia elétrica consumida pela cooperativa tem como fonte a distribuição da Companhia Paulista de Força e Luz (CPFL). O registro do consumo e do valor monetário pago é feito através da área de Suprimentos. A cooperativa conta, ainda, com um gerador no Espaço Saúde, como segurança para o serviço assistencial oferecido no local.

A Unimed Amparo não registra o consumo de energia fora dos seus limites organizacionais e do escritório e ambulatório de Socorro/SP, visto que o valor está incluído no aluguel dos dois espaços.

O consumo de energia em 2021 teve uma pequena alta de 7,1% e representou um aumento de 27% no valor monetário pago. Isso aconteceu devido à mudança da bandeira para vermelha durante alguns meses do período, caracterizados pela crise hídrica na qual o país estava vivenciando. Outro impacto foi a mudança do Núcleo de Atenção Primária à Saúde e o novo recurso próprio Espaço Viver Bem.

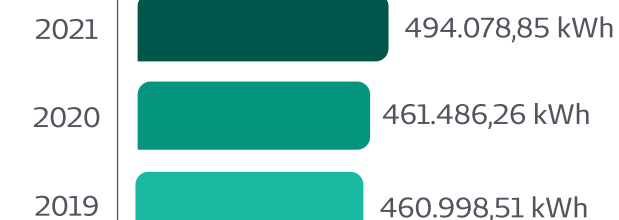
O total de energia mensurado representa um valor de 9,51 kWh/beneficiário/ano.

Consumo de energia por recurso *

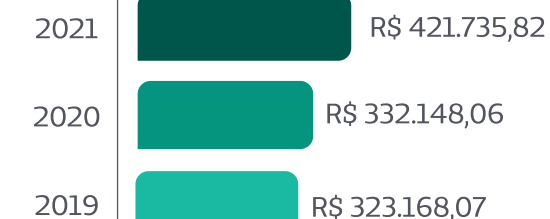


* O Ambulatório e Escritório Regional de Socorro não têm o consumo mensurado porque está incluído no valor pago pelo aluguel

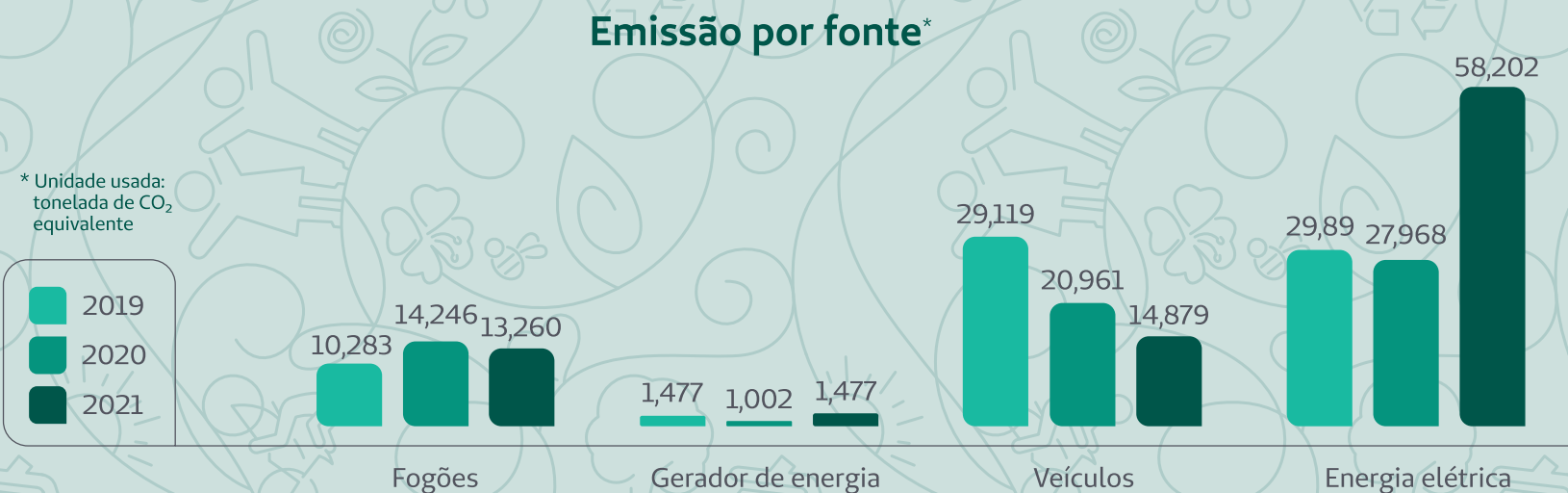
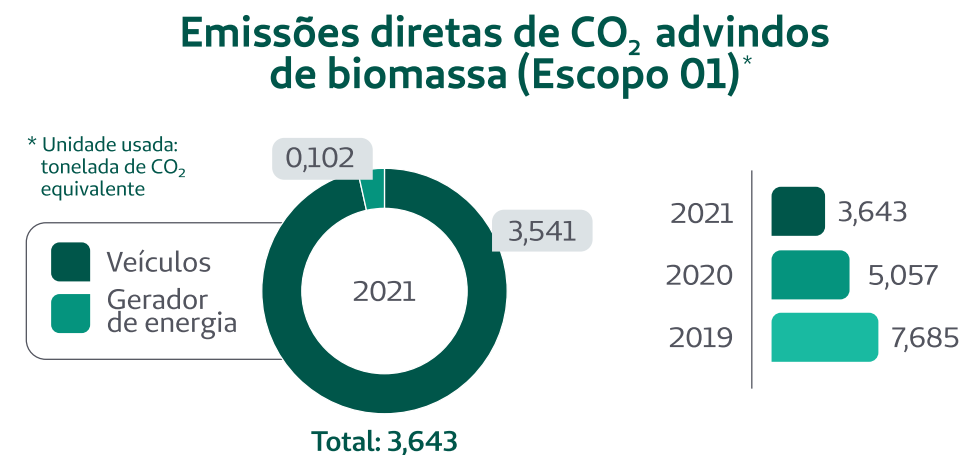
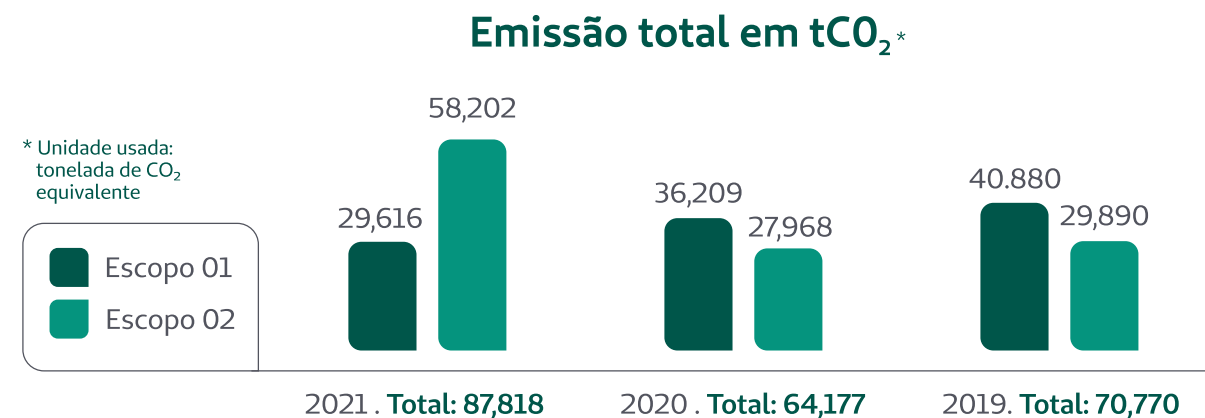
Consumo total de energia em kWh



Valor Pago



Desempenho Ambiental





Desempenho Econômico



Desempenho econômico

GRI 201-1 / 201-2 / 201-4 / 102-13 / 102-45

2021 representou grandes desafios para a Unimed Amparo. Com ondas mais fortes da pandemia do coronavírus, a cooperativa precisou garantir a assistência médica de alta complexidade, como internação nas Unidades de Terapia Intensiva (UTI), utilizando-se de sua própria estrutura no Hospital Beneficência Portuguesa como da Rede Credenciada e do Sistema Unimed. Em alguns meses, o valor dispendido para internações chegou a representar a metade dos gastos assistenciais. Todo este cenário impactou no aumento da sinistralidade, que chegou a 83%.

A retomada da demanda reprimida de procedimentos eletivos – que tiveram grande queda durante 2020 com o objetivo de não ocupar leitos e recursos dos hospitais para o enfrentamento da pandemia – contribuiu para um aumento dos custos, assim como a alta dos valores dos insumos, alguns deles atrelados ao dólar americano, que com a crise política e econômica do país teve cotações elevadas durante todo o ano.

Em julho de 2021, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) definiu que os planos de saúde individuais ou familiares de assistência médico-hospitalar teriam um reajuste negativo de -8,19%. Foi a primeira vez que a agência reguladora determinou um reajuste negativo. A decisão foi resultado da análise dos dados do setor na utilização de serviços ocorrida em 2020. Apesar

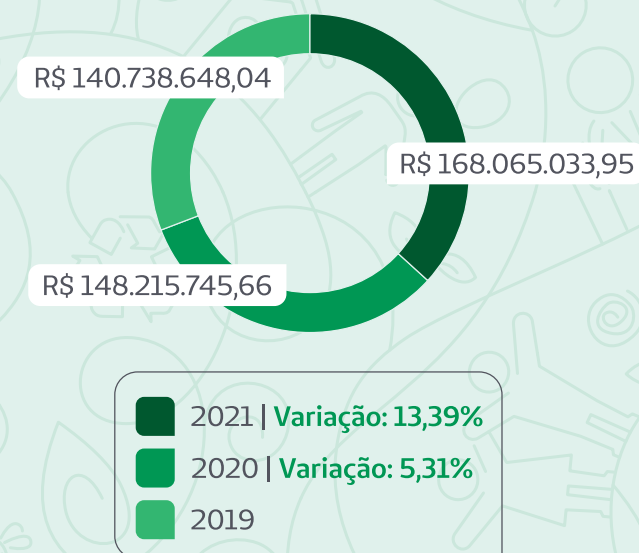
de representar uma menor parcela dos beneficiários da cooperativa (aproximadamente 25% da carteira), esse deflator nos valores representou uma perda mensal nos ingressos. Esse impacto iniciado em 2021 continua no ano seguinte, visto que o período do reajuste negativo termina em abril de 2022, quando a agência indicará o novo reajuste. A expectativa, analisando os dados do setor, é a autorização para um reajuste positivo que possa amenizar as perdas.

Apesar do cenário desfavorável, a cooperativa buscou garantir a segurança financeira dos cooperados, dos prestadores da Rede Credenciada e honrar todos seus compromissos. Além disso, não adiou alguns planos de expansão, notadamente da verticalização de suas operações, o que incluiu os investimentos em novos recursos próprios como o Espaço Viver Bem, o Centro de Terapias Especiais – Criar, a ampliação da Central de Diagnose com um laboratório de análises clínicas e a modernização de processos com um novo software de gestão. Os valores e impactos desses investimentos estão contemplados nesse relatório no capítulo “Relacionamento com os Públicos”.

Em 2022, com a diminuição dos gastos com a pandemia, a aplicação de um reajuste positivo e o controle da sinistralidade, a expectativa da cooperativa é um crescimento no valor dos ingressos, diminuição dos

gastos assistenciais e ainda melhor controle dos gastos administrativos. Essas ações essas contribuirão para que o exercício do ano possa resultar em apuração de sobras financeiras.

Evolução dos ingressos



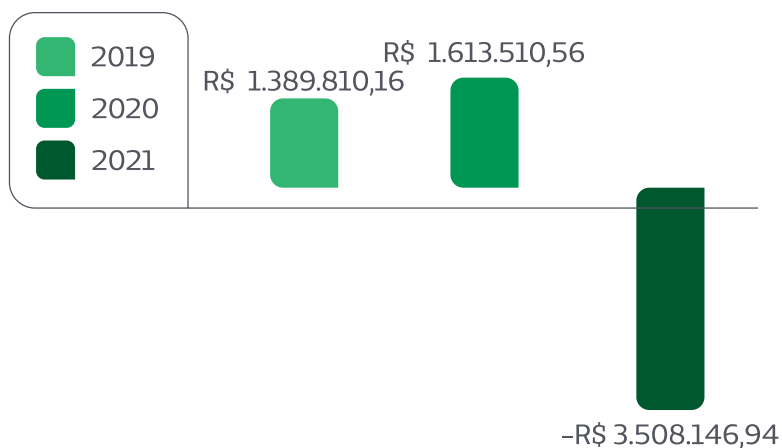
Perda do ato cooperativo

- R\$ 3.508.146,94

Desempenho econômico

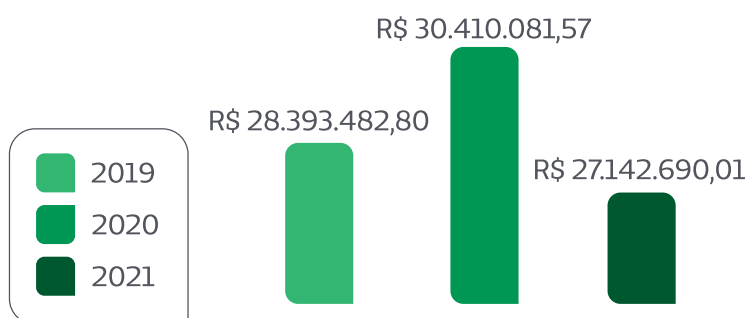
Demonstração do resultado do exercício

- 317,42% no ano

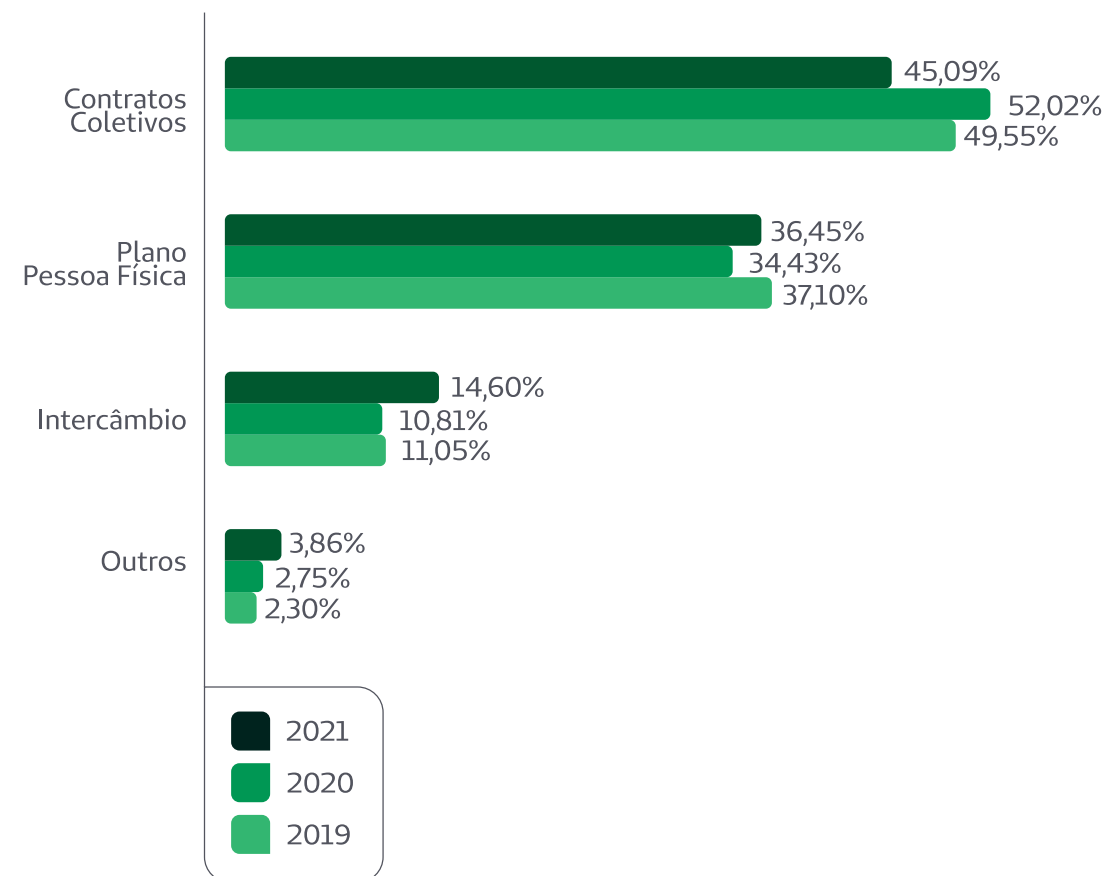


Evolução do patrimônio líquido

- 12,04% no ano

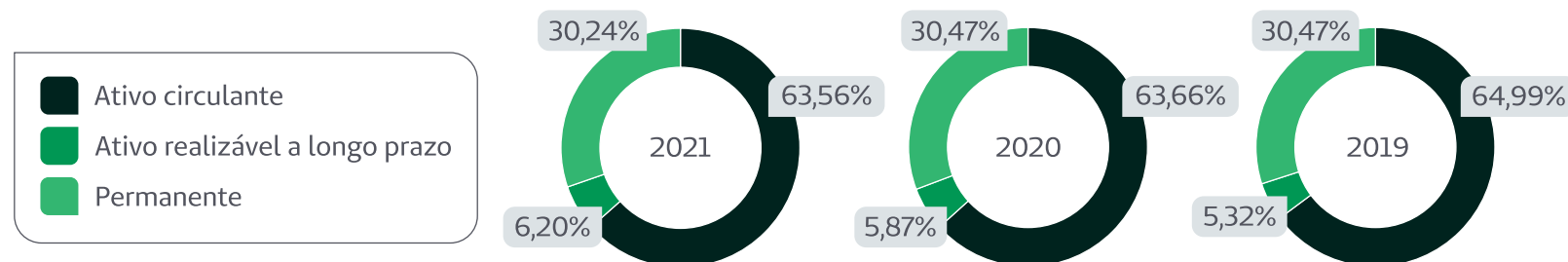


Distribuição dos ingressos

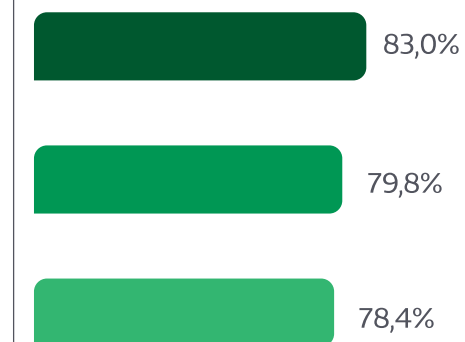


Desempenho econômico

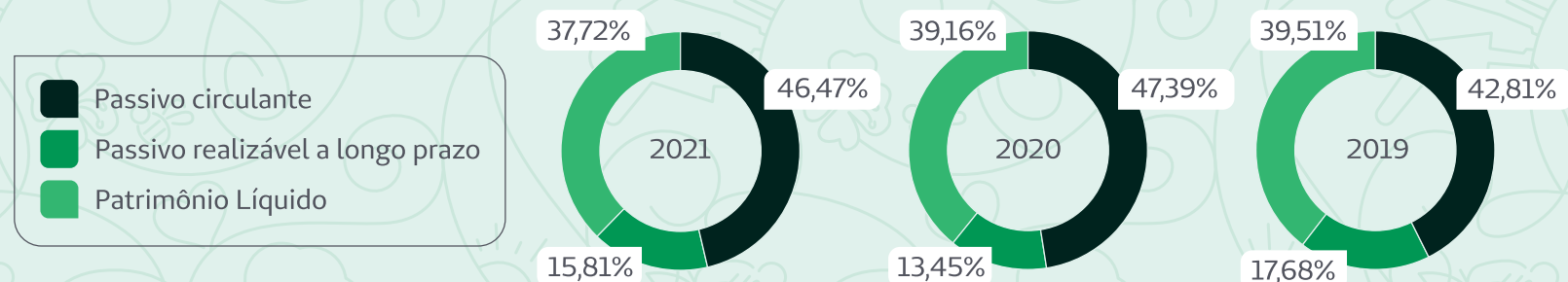
Composição patrimonial – Ativo



Sinistralidade



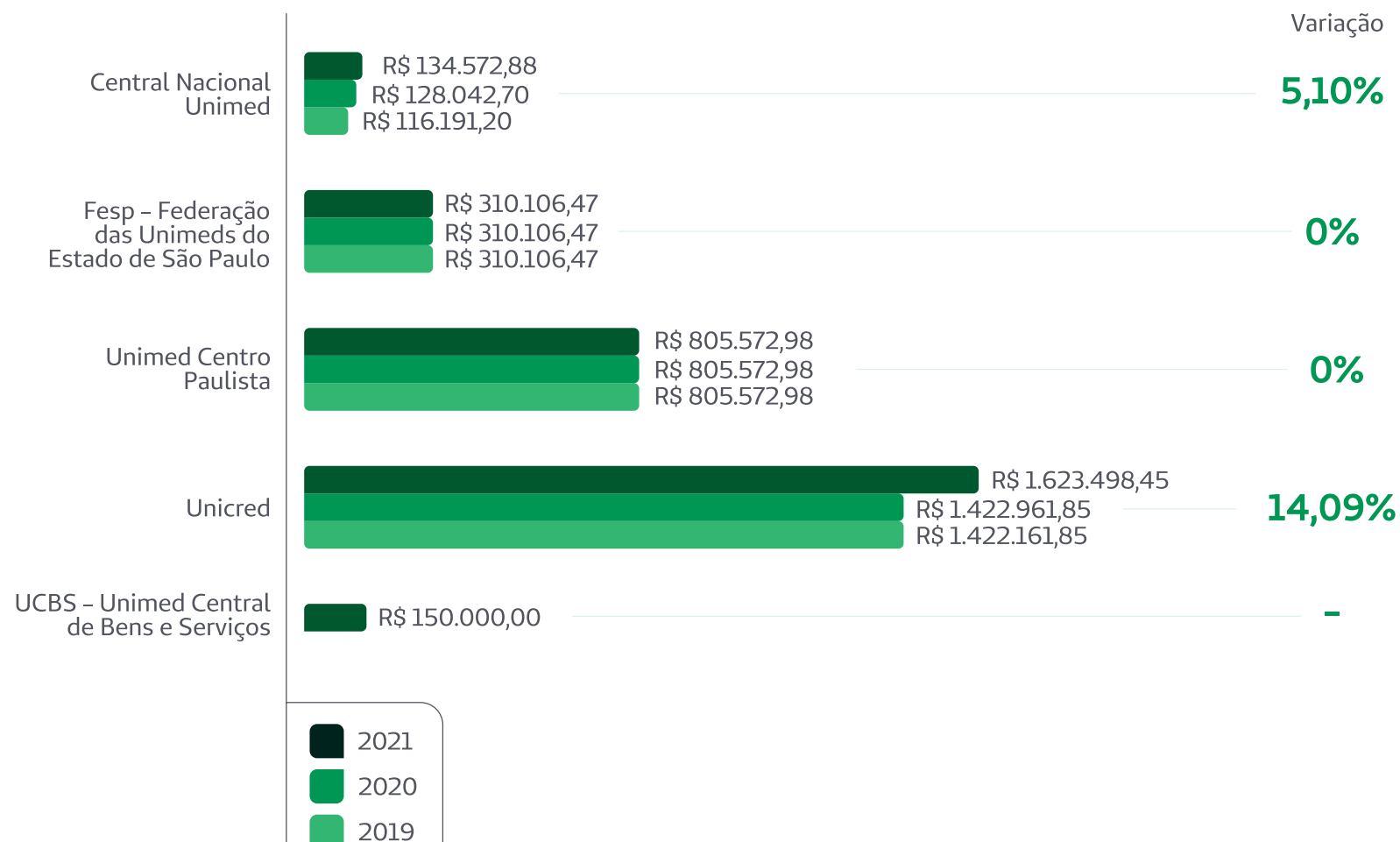
Composição patrimonial – Passivo



Cotas patrimoniais societárias

GRI 102-13

Atuante no Sistema Unimed, a cooperativa possui cotas patrimoniais societárias em cinco organizações. Em 2021, a cooperativa passou a integrar a Unimed Central de Bens e Serviços com um investimento de R\$ 150.000,00. A organização é uma cooperativa regional do Estado de São Paulo, com sede em Capivari/SP, que oferece serviços de excelência para as principais empresas do Sistema Unimed em todo o Brasil. Entre seus serviços estão a guarda e gestão de documentos e auditoria médica especializada. O ingresso societário possibilitou um melhor preço de mercado para as atividades.





Índice Remissivo

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
102-1	Nome da organização	10
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	10 e 53
102-3	Localização da sede	10
102-4	Localização das operações	10
102-5	Propriedade e forma jurídica	10, 13 e 14
102-6	Mercados atendidos	10, 54 e 55
102-7	Porte da organização	10
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	38 a 52
102-9	Cadeia de fornecedores	59
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	59
102-11	Princípio ou abordagem da precaução	32 e 76
102-12	Iniciativas externas	16, 17 e 76
102-13	Participação em associações	10, 16, 17, 31, 81 e 84
102-14	Declaração do Presidente	05
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	05 e 07
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	22, 11 e 31
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	22,24 e 31

GOVERNANÇA

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
102-18	Estrutura de governança	19 a 24
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	26 a 29
103-2	Forma de gestão e seus componentes	32 e 19
103-3	Avaliação da forma de gestão	32, 15, 16, 19 e 24

ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	
102-40	Lista de partes interessadas	26
102-41	Acordos de negociação coletiva	38
102-42	Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	26
102-43	Abordagem para o engajamento das partes interessadas	26
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	26 e 56

PRÁTICAS DE RELATOS		
INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	81
102-46	Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	26
102-47	Lista de tópicos materiais	27
102-48	Reformulação de informações	26
102-49	Alterações em escopo e limites	26 e 76
102-50	Período do Relatório	02
102-51	Relatório anterior	02
102-52	Ciclo de emissão	02
102-53	Informações, dúvidas ou sugestões	02
102-54	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	26
102-55	Sumário de conteúdo GRI	03 e 86
102-56	Verificação externa	26

DESEMPENHO ECONÔMICO

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	81
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	32 e 81
201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	44 e 81
201-4	Assistência financeira recebida do governo	81

PRESENÇA DE MERCADO

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
202-1	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local	46
202-2	Proporção de membros da alta administração contratados na comunidade local	42

IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	59, 67 e 68
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	59

PRÁTICAS DE COMPRAS		
INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	59 e 62
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	59
414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomada	59

ANTICORRUPÇÃO		
INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	31
205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	31
205-3	Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	31
206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	31

DESEMPENHO AMBIENTAL		
INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
301-2	Materiais usados por peso ou volume	76
301-2	Materiais provenientes de reciclagem	70 e 76
301-3	Produtos e seus materiais de embalagem recuperados	76
302-1	Consumo de energia dentro da organização	78
302-2	Consumo de energia fora da organização	78
302-3	Intensidade energética	78
302-4	Redução do consumo de energia	78
302-5	Redução nos requisitos energéticos de produtos e serviços	78
303-1	Consumo de água por fonte	77 e 78
303-2	Fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água	77
303-3	Água reciclada e reutilizada	77
304-1	Unidades operacionais próprias, arrendadas, gerenciadas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	76
304-2	Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre biodiversidade	76
304-3	Habitats protegidos ou restaurados	76
304-4	Espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações da organização	76
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE)	76 e 79
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE)	76 e 79
305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE)	76 e 79

DESEMPENHO AMBIENTAL		
INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
305-1	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	76 e 79
305-5	Redução de emissões de gases do efeito estufa (GEE)	76 e 79
305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	76 e 79
305-7	Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	76 e 79
306-1	Descarte de água por qualidade e destinação	77
306-2	Resíduos por tipo e método de disposição	76
306-3	Vazamentos significativos	76
306-4	Transporte de resíduos perigosos	76 e 77
306-5	Corpos de água afetados por descartes e drenagem de água	77
307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	76
308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	59
308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e ações tomadas	59

EMPREGO

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
401-1	Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	42
401-2	Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	44 e 45
401-3	Licença maternidade/paternidade	41
		45

RELAÇÕES TRABALHISTAS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
402-1	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais	66

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
403-1	Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos	47
403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	48
403-3	Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	47
403-4	Tópicos de saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	44 e 47

TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado	49
404-2	Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	50
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	50 e 51
410-1	Pessoal de segurança treinado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	31

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADE

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	41 e 46
405-2	Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens	46
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	31
407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade de associação e à negociação coletiva possa estar em risco	59
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	59
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório	59

AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
411-1	Casos de violações dos direitos dos povos indígenas ou tradicionais	46
412-1	Operações submetidas a análises ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos	31
412-2	Treinamento de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos	31
412-3	Acordos e contratos de investimento significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliações de direitos humanos	59

COMUNIDADES LOCAIS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
413-1	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	69
413-2	Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais	59, 62 e 69
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	59

POLÍTICAS PÚBLICAS

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
415-1	Contribuições políticas	31

SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
416-1	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	56
416-2	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	56

MARKETING E ROTULAGEM

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	63
417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	63
417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicações de marketing	63

PRIVACIDADE DO CLIENTE

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
418-1	Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	56

CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA

INDICADOR	DEFINIÇÃO	PÁGINA (S)
419-1	Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas social e econômica	76

The background features a light blue floral and recycling pattern on the left and a tan background with a repeating pattern of leaves, hearts, and human figures on the right. A dark brown vertical bar is on the far left.

Anexos

Unimed

Amparo

www.unimedamparo.coop.br

Av. Saudade, 369 - Centro

13900-570 - Amparo - SP

T. (19) 3808-7077

UNIMED AMPARO COOPERATIVA

DE TRABALHO MÉDICO

Relatório dos Auditores Independentes

Demonstrações Financeiras do Exercício Findo

em 31 de dezembro de 2021

coop

Membro da Aliança

Cooperativa Internacional

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

Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8

Unimed

Amparo

www.unimedamparo.coop.br

Av. Saudade, 369 - Centro

13900-570 - Amparo - SP

T. (19) 3808-7077

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Demonstrações financeiras

31 de dezembro de 2021

Sumário

Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras.....02

Demonstrações financeiras

Balanco patrimonial06

Demonstração do resultado08

Demonstração das mutações do patrimônio líquido09

Demonstração dos fluxos de caixa10

Notas explicativas às demonstrações financeiras11

coop

Membro da Aliança

Cooperativa Internacional

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

Roberto Rodrigues

ANS - nº 34.559-8

AF&H Auditoria

Governança, Risco e Compliance

Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras

Aos Diretores, Conselheiros e Cooperados da

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Amparo – SP

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico (Operadora), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2021 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico em 31 de dezembro de 2021, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Base para opinião

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

AF&H Auditores Independentes | Rua Doutor Neto de Araújo, 320, conjunto 1304 | 04111-001 | São Paulo – SP | Fone: (11) 99609-6474

2

98

Outros assuntos

As demonstrações financeiras do exercício anterior, findo em 31 de dezembro de 2020, cujos valores estão apresentados para fins de comparabilidade, foram examinadas por outros auditores, que emitiram relatório em 19 de fevereiro de 2021 com opinião sem modificação.

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

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

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

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

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

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

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

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

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

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

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

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtivemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtivemos entendimento dos controles internos relevantes para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados nas circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia desses controles internos.


- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe uma incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Operadora. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Operadora a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

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

São Paulo, 04 de março de 2022.

AF&H Auditores Independentes
CRC – 2SP038543/O-3


Danilo Soares Avila
Contador – CRC 1SP290567/O-9


Wilson Marcelino de Melo Jr.
Contador – CRC 1SP313471/O-3

1
Palavra do
Presidente

2
Conselho de
Administração

3
Perfil da
Organização

4
Governança
Corporativa

5
Práticas de
Relato

6
Relacionamento
com os Públicos

7
Indicadores
Assistenciais

8
Desempenho
Ambiental

9
Desempenho
Econômico

10
Índice
Remissivo

11
Anexos



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico
Balanços Patrimoniais
Em 31 de dezembro de 2021 e 2020
(em reais)

Ativo	Nota	31/12/2021	31/12/2020
Circulante			
Disponível	4g / 5	233.046	5.460.655
Realizável		50.676.086	49.269.037
Aplicações financeiras	4c / 6	25.806.274	25.228.045
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		14.689.856	10.045.681
Aplicações livres		11.116.418	15.182.364
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	4b / 4d / 7	16.651.373	14.534.030
Contraprestações pecuniárias a receber		14.030.184	12.613.770
Participação de beneficiários em eventos indenizáveis		740.186	
Operadoras de planos de assistência à saúde		1.709.449	307.459
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde		171.554	1.612.801
Créditos de operações de assist. à saúde não relacionados com planos de assist. à saúde da operadora	4e / 8	1.414.500	2.141.178
Créditos tributários e previdenciários	4g / 9	828.244	686.835
Bens e títulos a receber	4f / 10	5.500.191	5.839.523
Despesas antecipadas		379.858	347.670
Conta corrente com cooperados		95.646	491.756
		50.909.132	54.729.692
Não circulante			
Realizável a longo prazo		5.406.212	4.786.823
Depósitos judiciais e fiscais	4g / 11	5.406.212	4.786.823
Investimentos	4h / 12	2.963.751	2.666.684
Participações Societárias pelo método de custo		2.963.751	2.666.684
Imobilizado	4i / 4k/ 13	21.624.991	20.294.032
Imóveis de uso próprio		16.832.533	17.147.787
Imóveis - hospitalares		14.341.355	14.079.116
Imóveis - não hospitalares		2.491.178	3.068.671
Imobilizados de uso próprio		3.735.888	2.954.081
Imobilizado - hospitalares		2.562.099	1.851.866
Imobilizado - não hospitalares		1.173.789	1.102.215
Imobilizações em curso		172.925	100.543
Outras imobilizações		883.645	91.621
Intangível	4j/ 4m / 14	938.466	661.704
		30.933.420	28.409.243
Total do ativo		81.842.552	83.138.935

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras



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

ANS - nº 34.559-8

1



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico
Balanços Patrimoniais
Em 31 de dezembro de 2021 e 2020
(em reais)

Passivo	Nota	31/12/2021	31/12/2020
Circulante			
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	4b / 4l / 15	26.074.785	22.410.012
Provisão de contraprestações		12.179.230	10.937.783
Provisão de contraprestações não ganhas - PCNG		11.796.771	10.674.364
Provisão para remissão		382.459	263.419
Provisão de eventos a liquidar para o SUS		930.399	1.371.434
Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais		8.344.296	6.025.814
Provisão de Eventos Ocorridos e não Avisados (PEONA)		4.620.860	4.074.981
Débitos de operações de assistência à saúde		1.054.505	2.234.121
Operadoras de planos de assistência à saúde		1.054.505	2.234.121
Débitos com operações de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora		539.325	850.409
Tributos e encargos sociais a recolher	4n / 16	3.036.483	2.898.476
Empréstimos e financiamentos	4m / 17	1.694.266	1.677.818
Débitos diversos	4o / 18	5.048.920	5.204.478
Conta-corrente com cooperados		467.639	661.682
		37.915.923	35.936.996
Não circulante			
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	4b / 4l / 15	285.543	218.700
Provisão de contraprestações		285.543	218.700
Provisão para remissão		285.543	218.700
Provisões		3.981.144	3.582.811
Provisões para ações judiciais	4b / 4p / 19	3.981.144	3.582.811
Empréstimos e financiamentos	4m / 17	12.517.252	12.990.347
		16.783.939	16.791.858
Patrimônio líquido	20		
Capital social		8.639.177	7.819.969
Reservas		18.503.513	22.011.660
Reservas de sobras		18.503.513	22.011.660
Resultado		-	578.452
Sobras à disposição da AGO		-	578.452
		27.142.690	30.410.081
Total do passivo e do patrimônio líquido		81.842.552	83.138.935

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras



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

ANS - nº 34.559-8

2



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico
Demonstrações de Resultados dos
Exercícios Findo em 31 de dezembro de 2021 e 2020
(em reais)

	Nota	31/12/2021	31/12/2020
Contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde	4r	142.865.994	126.108.016
Receitas com operações de assistência à saúde		146.036.744	129.851.752
Contraprestações liquidadas	21	146.222.626	130.020.499
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde		(185.882)	(168.747)
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora		(3.170.750)	(3.743.736)
Eventos indenizáveis líquidos	4s	(119.846.887)	(104.285.679)
Eventos conhecidos ou avisados	22	(119.301.008)	(103.737.649)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados		(545.879)	(548.030)
Despesa com resseguro			
Resultado das operações com planos de assistência à saúde		23.019.107	21.822.337
Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde		319.249	210.617
Receitas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da Operadora		32.682.135	25.640.021
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar		17.300.519	15.569.309
Outras receitas operacionais		15.381.616	10.070.712
Outras despesas operacionais com plano de assistência à saúde		(8.214.418)	(3.228.649)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde		(5.116.407)	(368.506)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças		(2.701.212)	(1.954.029)
Provisão para perdas sobre créditos		(396.799)	(906.114)
Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora		(33.203.121)	(22.287.644)
Resultado bruto		14.602.952	22.156.682
Despesas administrativas		(19.824.633)	(21.235.052)
Resultado financeiro líquido		2.267.885	1.332.142
Receitas financeiras		3.255.254	2.035.235
Despesas financeiras		(987.369)	(703.093)
Resultado patrimonial		316.436	196.146
Receitas patrimoniais		316.436	237.127
Despesas patrimoniais		-	(40.981)
Resultado antes dos impostos e participações		(2.637.360)	2.449.918
Imposto de renda	4o	(634.461)	(338.367)
Contribuição social	4o	(236.326)	(126.216)
Participações sobre o lucro		-	(371.824)
Resultado líquido do exercício	4q	(3.508.147)	1.613.511

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras



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

ANS - nº 34.559-8

3

1
Palavra do
Presidente

2
Conselho de
Administração

3
Perfil da
Organização

4
Governança
Corporativa

5
Práticas de
Relato

6
Relacionamento
com os Públicos

7
Indicadores
Assistenciais

8
Desempenho
Ambiental

9
Desempenho
Econômico

10
Índice
Remissivo

11
Anexos



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Demonstrações das Mutações do Patrimônio Líquido Em 31 de dezembro de 2021 e 2020 (em reais)

	Reservas					Reserva manutenção margem de solvência	Reserva assistencial COVID 19	Saldo à disposição da AGO	Total
	Capital social	Fundo de reserva	RATES	Reserva para construção hospitalar	Reserva de contingência				
Saldos em 31 de dezembro de 2019	7.416.882	5.171.690	69.490	3.800.000	10.433.930	-	-	1.501.491	28.393.483
Destinações da AGO	-	-	-	-	1.501.491	-	-	(1.501.491)	-
Constituição de reservas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Movimentação do exercício:									
Integralização de capital	531.502	-	-	-	-	-	-	-	531.502
Baixa de cooperados	(128.415)	-	-	-	-	-	-	-	(128.415)
Utilização do RATES	-	-	(69.490)	-	-	-	-	69.490	-
Resultado do exercício:	-	-	-	-	-	-	-	1.613.511	1.613.511
Sobras do exercício	-	-	-	-	-	-	-	1.613.511	1,613,511
Destinações estatutárias:	-	59.878	-	-	-	-	-	(59.878)	-
Fundo de reserva - 10%	-	-	29.939	-	-	-	-	(29.939)	-
RATES - 5%	-	-	1.014.732	-	-	-	-	(1.014.732)	-
Transferência de sobras (atos não cooperativos)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldos em 31 de dezembro de 2020	7.819.969	5.231.548	1.044.671	3.800.000	11.935.421	-	-	578.452	30.410.061
Destinações da AGO	-	-	-	-	-	-	-	(578.452)	-
Incorporação capital social	578.452	-	-	-	-	-	-	-	578,452
Constituição de reservas	-	-	-	(3.800.000)	(11.935.421)	11.935.421	3.800.000	-	-
Movimentação do exercício:									
Integralização de capital	316.277	-	-	-	-	-	-	-	316,277
Baixa de cooperados	(75.521)	-	-	-	-	-	-	-	(75,521)
Utilização do RATES	-	-	(1.044.671)	-	-	-	-	1.044.671	-
Resultado do exercício:	-	-	-	-	-	-	-	(3.508.147)	(3,508,147)
Perdas do exercício	-	-	-	-	-	-	-	(3.508.147)	-
Absorção reservas:	-	-	-	-	-	-	(2.463.476)	2,463,476	-
Reversão reserva assistencial - COVID19	-	-	-	-	-	-	(2.463.476)	2,463,476	-
Saldos em 31 de dezembro de 2021	8.619.177	5.231.548	-	-	-	11.935.421	1.386.524	-	27.142.690

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



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

4
ANS - nº 34.559-8



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico Demonstrações dos Fluxos de Caixa Em 31 de dezembro de 2021 e 2020 (em reais)

	31/12/2021	31/12/2020
Atividades operacionais		
Recebimento de plano de saúde	178.313.807	153.123.132
Resgate de aplicações financeiras	18.196.468	34.551.017
Outros recebimentos operacionais	22.091.471	17.309.809
Pagamento a fornecedores e prestadores de serviço de saúde	(125.269.746)	(98.471.601)
Pagamento de pessoal	(13.507.685)	(14.313.284)
Pagamento de pró labore	(2.720.719)	(2.602.628)
Pagamento de serviços de terceiros	(5.353.962)	(3.494.091)
Pagamento de tributos	(24.293.971)	(22.766.931)
Pagamento de aluguel	(259.749)	(300.109)
Pagamento de promoção e publicidade	(355.458)	(403.122)
Aplicações financeiras	(16.477.258)	(34.146.622)
Outros pagamentos operacionais	(32.641.078)	(26.156.390)
Caixa líquido das atividades operacionais	(2.277.880)	2.329.180
Atividades de investimento		
Pagamento de aquisição de ativo imobilizado - hospitalar	(13.114)	(2.271.225)
Pagamento de aquisição de ativo imobilizado - outros	(1.310.167)	-
Caixa líquido das atividades de investimento	(1.323.281)	(2.271.225)
Atividades de financiamento		
Integralização de capital em dinheiro	-	-
Outros recebimentos da atividade de financiamento	5.160.222	13.138.532
Pagamento da Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(6.374.314)	(8.015.793)
Outros Pagamentos das Atividades de Financiamento	(412.356)	(425.550)
Caixa líquido das atividades de financiamento	(1.626.448)	4.697.189
Variação de caixa e equivalentes de caixa	(5.227.609)	4.755.144
Caixa - saldo inicial	5.460.655	705.511
Caixa - saldo final	233.046	5.460.655
Aumento (redução) do disponível	(5.227.609)	4.755.144
Ativos livres		
Ativos livres no início do período	20.643.019	15.453.232
Ativos livres no final do período	11.349.464	20.643.019
Aumento (redução) nas aplicações financeiras	(9.293.556)	5.189.787

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras



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

5
ANS - nº 34.559-8



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras (em reais)

1. Contexto operacional

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

Tem como missão formar parcerias e investir em nossa estrutura de atendimento assistencial e preventivo, com o objetivo prioritário de ser uma empresa capaz de atender as necessidades de seus beneficiários em saúde e qualidade de vida, sendo reconhecida como referência em saúde na região. A Unimed Amparo está registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS sob o nº 34.559-8.

2. Principais atividades desenvolvidas

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

Complementando suas atividades, a Unimed Amparo possui Pronto Atendimento próprio para atendimentos de emergência, Central de Diagnose, Núcleo de atenção Primária a Saúde, Programas de Prevenção e Promoção à Saúde, Centro de Terapias Especiais, Fisioterapia, Atendimento Ambulatorial em Diversas Especialidades, Ótica e Farmácia Privativa para fornecimento de medicamentos exclusivamente aos seus usuários de planos de assistência à saúde.

3. Elaboração e apresentação das demonstrações financeiras

As demonstrações financeiras são elaboradas e apresentadas de acordo com o Plano de Contas Padrão instituído pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, estabelecido pela Resolução Normativa RN nº 435 de 23 de novembro de 2018 e Resolução Normativa RN nº 446 de 01 de novembro de 2020 consoante às práticas



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

6
ANS - nº 34.559-8



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras (em reais)

contábeis emanadas da Lei das Sociedades por Ações nº 6.404/76, alterada pela Lei nº 11.638/07 e Lei nº 11.941/09, dos pronunciamentos, orientações e interpretações emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade.

As demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2021, estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2020, de forma a permitir a comparabilidade.

A conclusão e a emissão destas demonstrações financeiras foram aprovadas pela Diretoria da Operadora em 04 de março de 2022.

4. Principais práticas contábeis

a) Regime de escrituração

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

b) Estimativas contábeis

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



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

7
ANS - nº 34.559-8



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras (em reais)

c) Aplicações financeiras

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

d) Créditos de operações com planos de assistência à saúde

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

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

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

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

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



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

8
ANS - nº 34.559-8



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras (em reais)

f) Bens e títulos a receber

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

g) Demais ativos circulantes e não circulantes

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

h) Investimentos

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

i) Imobilizado

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

j) Intangível

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

O pronunciamento CPC 04 - Ativo Intangível tem como objetivo definir o tratamento contábil dos ativos intangíveis que não são abrangidos especificamente em outro pronunciamento. Por sua vez, ele estabelece que uma entidade deva reconhecer um ativo intangível apenas se determinados critérios



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

9
ANS - nº 34.559-8



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras
(em reais)

forem atendidos. Além disso, também especifica como apurar e mensurar o valor contábil dos ativos intangíveis, exigindo divulgações específicas sobre esses ativos (vide nota explicativa nº 14).

k) Avaliação do valor recuperável de ativos ("impairment")

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

l) Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

Calculadas de acordo com as determinações da Resolução Normativa nº 393/2015 e alterações posteriores, com exceção da provisão de eventos a liquidar que é calculada com base nas faturas de prestadores de serviços de assistência à saúde efetivamente recebidas pelas operadoras e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas conforme estabelecido pela RN ANS nº 393/2015 e RN 435/2018 e suas alterações vigentes. (vide nota explicativa nº 15).

m) Empréstimos e financiamentos

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

n) Tributos e encargos sociais a recolher

Calculados com base nos critérios estabelecidos pela legislação vigente, levando à tributação os valores provenientes de atos não cooperativos, considerando os



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras
(em reais)

efeitos tributários demandados pela aplicação das modificações na Lei nº 11.941/09 (vide nota explicativa nº 16).

o) Demais passivos circulantes e não circulantes

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

p) Ativos e passivos contingentes e obrigações legais

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

i) Ativos contingentes são reconhecidos somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado. Os ativos contingentes com êxitos prováveis são apenas divulgados em nota explicativa;

ii) Passivos contingentes são provisionados quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança. Passivos contingentes avaliados como de perda possível não exigem provisão, mas divulgação em nota explicativa, enquanto aqueles avaliados como de perda remota não são provisionados e nem divulgados;

iii) Obrigações legais são registradas como exigíveis, independentemente da avaliação sobre as possibilidades de êxito, quando originadas de processos em que a Operadora questiona a inconstitucionalidade de tributos.

Na constituição das provisões, a Administração leva em conta a opinião dos assessores jurídicos, a natureza das ações, à similaridade com processos



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras
(em reais)

anteriores, a complexidade e o posicionamento dos Tribunais, sempre que a perda for avaliada como provável.

q) Apuração do resultado

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

r) Reconhecimento da receita

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

s) Reconhecimento dos eventos indenizáveis

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

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



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras
(em reais)

t) Informações por segmento

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

u) Normas Internacionais de Contabilidade

A Operadora vem adotando as Normas Internacionais de Contabilidade aprovadas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis, com exceção da CPC 06 (R2) - Arrendamentos, CPC 11 - Seguros, CPC 29 – Ativo Biológico e Produto Agrícola, o CPC 34 – Exploração e Avaliação de Recursos Minerais, CPC 35 – Demonstrações Separadas, CPC 44 – Demonstrações Combinadas, CPC 47 – Receitas, CPC 48 – Instrumentos Financeiros, CPC 49 – Contabilização e Relatório Contábil de Planos de Benefícios de Aposentadoria, CPC PME – Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas e da ICPC-10 do Imobilizado as quais não foram aprovadas pela Agência Nacional de Saúde, portanto não adotadas pelas operadoras de planos de saúde.

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

v) Novos pronunciamentos contábeis, normas e interpretações.

O novo plano de contas padrão da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, instituído pela Resolução Normativa - RN 472/2021, entrará em vigor a partir de 01/01/2022, requer a adoção dos seguintes pronunciamentos:

- CPC 06 (R2) - IFRS 16



Membro da Aliança
Cooperativa Internacional

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

ANS - nº 34.559-8

13



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras
(em reais)

O CPC 06 (R2) - IFRS 16 introduz um modelo de contabilização de arrendamentos no balanço patrimonial para arrendatários. Um arrendatário reconhece um ativo de direito de uso que representa o seu direito de utilizar o ativo arrendado e um passivo de arrendamento que representa a sua obrigação de efetuar pagamentos do arrendamento. Com relação à natureza das despesas relacionadas com estes contratos, a IFRS 16 substitui a despesa linear de arrendamento operacional com a junção do custo de depreciação dos ativos de direito de uso e da despesa de juros sobre os passivos de arrendamentos, passando a registrar em despesas financeiras. A contabilidade do arrendador permanece semelhante à norma atual, isto é, os arrendadores continuam a classificar os arrendamentos em financeiros e operacionais.

CPC 47 - IFRS 15

O CPC 47, conforme descrito no novo Plano de Contas da ANS, diz que o montante da receita proveniente de uma transação é geralmente acordado entre a entidade e o comprador ou usuário do ativo e é mensurado pelo valor justo da contraprestação recebida, deduzida de quaisquer descontos comerciais e/ou bonificações concedidas pela entidade ao comprador.

Em 2022 a Unimed, em atendimento ao novo Plano de Contas, modificará a contabilização da corresponsabilidade cedida, em que a operadora que presta o serviço à operadora de origem do beneficiário, passará a reconhecer a despesa e recuperação de eventos e sinistros a liquidar no mesmo grupo de contas. Desta forma, no grupo de receitas constará apenas a taxa de administração cobrada.



Membro da Aliança
Cooperativa Internacional

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

ANS - nº 34.559-8

14



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras
(em reais)

5. Disponível

	31/12/2021	31/12/2020
Caixa	99.598	69.673
Banco conta movimento	133.103	5.390.982
Aplicações de liquidez imediata	345	-
Total	233.046	5.460.655

6. Aplicações financeiras

		31/12/2021	31/12/2020
Garantidoras de provisões técnicas			
Banco Santander S/A	Fundo FI ANS II RF Cred Priv	5.914.503	5.633.594
Banco Daycoval	CDB / RDB	5.694.008	4.417.502
Banco BNP Paribas Brasil SA - XP Invest	Fundo ANS FIM CP	3.116.523	-
(-) Provisão de IR s/ rendimentos		(35.178)	(5.415)
		14.689.856	10.045.681
Livres			
Unicred Campinas	Aplíc. CDB/RDC/RDB	3.715.428	9.484.358
Banco do Brasil S/A	BB Renda Fixa	-	863
Banco XP Investimentos S/A	Fundos	7.498.004	5.931.986
(-) Provisão de IR s/ rendimentos		(97.014)	(234.843)
		11.116.418	15.182.364
Total		25.806.274	25.228.045



Membro da Aliança
Cooperativa Internacional

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

ANS - nº 34.559-8

15



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras
(em reais)

7. Créditos de operações com planos de assistência à saúde

	31/12/2021	31/12/2020
Contraprestações pecuniária a receber		
Individual	6.395.043	6.651.604
Coletivo	8.867.917	7.019.574
	15.262.960	13.671.178
Provisão para perdas sobre créditos - PPSC		
(-) Individual	(349.944)	(200.756)
(-) Coletivo	(882.832)	(856.652)
	(1.232.776)	(1.057.408)
	14.030.184	12.613.770
Participação de beneficiários em eventos indenizáveis		
Participação de beneficiários em eventos indenizáveis	740.186	-
	740.186	
Operadoras de planos de assistência a saúde		
Operadoras de planos de assistência a saúde	1.709.449	307.459
	1.709.449	307.459
Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		
Reajuste suspenso	171.554	1.612.801
Total	16.651.373	14.534.030

Corresponde a valores a receber dos planos de saúde da Operadora. As provisões para devedores duvidosos estão constituídas em montante considerado suficiente para fazer face às eventuais perdas na realização das contas a receber de acordo com os critérios de avaliação de apropriação contábil e de auditoria descritos no Capítulo I do Anexo I, itens 10.2.3.1 a 10.2.3.5 da Resolução Normativa nº 435/2018 e alterações vigentes da ANS.



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras
(em reais)

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

	31/12/2021	31/12/2020
Intercâmbio a receber - atendimento eventual		
Intercâmbio eventual	2.227.645	1.812.377
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	(813.145)	(813.835)
Intercâmbio a faturar	-	1.142.636
Total	1.414.500	2.141.178

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

9. Créditos tributários e previdenciários

	31/12/2021	31/12/2020
Circulante		
Imposto de renda retido na fonte	73.742	66.840
Imposto de renda sobre aplicação financeira	612.761	564.056
Créditos de PIS e COFINS	43.273	54.567
Outros créditos tributários	98.468	1.372
Total	828.244	686.835

10. Bens e títulos a receber

	31/12/2021	31/12/2020
Estoques	2.613.561	1.957.930
Títulos a receber	82.763	98.655
Outros créditos	2.803.867	3.782.938
Total	5.500.191	5.839.523



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras
(em reais)

11. Depósitos judiciais e fiscais

	31/12/2021	31/12/2020
Depósitos judiciais		
Depósitos judiciais - Eventos	1.357.864	1.305.360
Prefeitura de Pedreira - Execução ISSQN	1.759.262	1.347.293
Outros depósitos	578.507	469.723
Depósitos judiciais - ANS	1.710.579	1.664.447
Total	5.406.212	4.786.823

12. Investimentos

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

	31/12/2021	31/12/2020
Participações societárias pelo método do custo		
Participações em Operadoras		
Unimed do Estado São Paulo - Federação	310.106	310.106
Unimed Centro Paulista Fed.Intraf.Coop.M	805.573	805.573
Central Nacional Unimed	134.574	128.043
Unimed Central de Bens e Serviços	90.000	-
	1.340.253	1.243.722
Participações em Instituições Reguladas		
Unicred Campinas	1.623.498	1.422.962
	1.623.498	1.422.962
Total	2.963.751	2.666.684

1
Palavra do
Presidente

2
Conselho de
Administração

3
Perfil da
Organização

4
Governança
Corporativa

5
Práticas de
Relato

6
Relacionamento
com os Públicos

7
Indicadores
Assistenciais

8
Desempenho
Ambiental

9
Desempenho
Econômico

10
Índice
Remissivo

11
Anexos



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras
(em reais)

13. Imobilizado

		Movimentação		Saldos em
	Vida útil	Saldos em	Custo	31/12/2021
	estimada	31/12/2020		31/12/2021
Imóveis de uso próprio				
Terrenos	-	925.513	-	925.513
Edificações	42	13.153.603	531.611	(269.372)
Subtotal imóveis - hospitalares		14.079.116	531.611	(269.372)
Terrenos	-	2.232.679	-	2.232.679
Edificações	59	835.992	(531.611)	(45.882)
Subtotal imóveis - não hospitalares		3.068.671	(531.611)	(45.882)
Subtotal imóveis de uso próprio		17.147.787	-	(315.254)
Imobilizado de uso próprio				
Instalações	10	15.738	100	(2.567)
Aparelhos e equipamentos	10	1.255.855	687.716	(192.164)
Terminais e periféricos	5	131.067	137.086	(87.085)
Moveis e utensílios	10	396.916	264.892	(68.849)
Veículos	5	52.290	(48)	(28.848)
Subtotal hospitalares		1.851.866	1.089.746	(379.513)
Instalações	10	43.366	(607)	(6.459)
Aparelhos e equipamentos	10	49.820	275	(7.591)
Terminais e periféricos	5	612.583	367.061	(125.981)
Moveis e utensílios	10	197.722	(42.003)	(41.603)
Veículos	5	198.724	(15)	(71.503)
Subtotal não hospitalares		1.102.215	324.711	(253.137)
Subtotal imobilizado de uso próprio		2.954.081	1.414.457	(632.650)
Imobilizações em curso				
Hospitalares / odontológicos	-	100.543	72.382	-
Subtotal imobilizações em curso		100.543	72.382	-
Outras imobilizações				
Benfeitorias em imóveis de terceiros	5	75.085	756.059	36.087
Quadros	-	16.536	(122)	-
Subtotal outras imobilizações		91.621	755.937	36.087
		20.294.032	2.242.776	(911.817)



Membro da Aliança
Cooperativa Internacional

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

ANS - nº 34.559-8

19



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras
(em reais)

14. Intangível

	Vida útil estimada	Saldo em 31/12/2020	Movimentação		Saldo em 31/12/2021
			Custo	Amortização	
Sistemas aplicativos - software	5	661.704	368.039	(91.277)	938.466
		661.704	368.039	(91.277)	938.466

15. Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

	31/12/2021	31/12/2020
Provisões de contraprestações		
Provisão de contraprestação não ganha – PCNG	12.179.230	10.937.783
Provisão para remissão	11.796.771	10.674.364
Provisão de eventos a liquidar para o SUS	382.459	263.419
Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores	930.399	1.371.434
Provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA)	8.344.296	6.025.814
	4.620.860	4.074.981
Circulante	26.074.785	22.410.012
Provisões de contraprestações	285.543	218.700
Provisão para remissão	285.543	218.700
Não circulante	285.543	218.700

Provisão de contraprestação não ganha - PCNG

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

Provisão para remissão

Constituída sobre planos que possuem cláusula de remissão, destinada à cobertura de assistência médico-hospitalar aos dependentes em caso de falecimento do beneficiário titular, a provisão é calculada conforme metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial



Membro da Aliança
Cooperativa Internacional

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

ANS - nº 34.559-8

20



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras
(em reais)

aprovada em outubro de 2006, segundo o Ofício nº 3433/2006/DIR.ADJ. (GEAOP /DIOPE/ANS/MS.

Provisão para eventos a liquidar SUS

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

Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores

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

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

Provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA)

A provisão para eventos ocorridos e não avisados - PEONA constituída com base nos últimos 12 meses dos eventos ocorridos e avisados, está conforme metodologia própria aprovada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, representada em 31 de dezembro de 2021 no montante de R\$ 4.529.147 (quatro milhões, quinhentos e vinte e nove mil, cento e quarenta e sete reais).

A Operadora efetuou até 31 de dezembro de 2021 o cálculo da provisão de eventos ocorridos e não avisados no SUS que representa o montante de R\$ 91.713 (noventa e



Membro da Aliança
Cooperativa Internacional

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

ANS - nº 34.559-8

21

1
Palavra do
Presidente

2
Conselho de
Administração

3
Perfil da
Organização

4
Governança
Corporativa

5
Práticas de
Relato

6
Relacionamento
com os Públicos

7
Indicadores
Assistenciais

8
Desempenho
Ambiental

9
Desempenho
Econômico

10
Índice
Remissivo

11
Anexos



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras
(em reais)

um mil, setecentos e treze reais), apurado por metodologia regulamentada pela RN 393/2015 e alterações vigentes.

16. Tributos e encargos sociais a recolher

	31/12/2021	31/12/2020
IRPJ e CSLL a recolher	24.323	64.760
ISS a recolher	-	150.163
PIS e COFINS a recolher	110.874	101.371
INSS a recolher	366.232	360.845
FGTS a recolher	103.568	109.169
Outros	20.204	13.989
Retenções de impostos e contribuições	2.411.283	2.098.179
Total	3.036.484	2.898.476

17. Empréstimos e financiamentos

	Taxa contratual	Vencimento final	31/12/2021	31/12/2020
Empréstimos				
Banco Santander - limite master	13,99% a.m.	-	335.222	-
Unicredi Campinas	0,27% a.m.	2028	4.967.880	5.298.130
Unicredi Campinas	0,31% a.m.	2027	5.389.304	6.000.000
Banco XP	100% CDI a.m.	2026	3.519.112	3.370.035
			14.211.518	14.668.165
Circulante			1.694.266	1.677.818
Não circulante			12.517.252	12.990.347

18. Débitos diversos

	31/12/2021	31/12/2020
Obrigações com pessoal	2.314.590	2.404.079
Fornecedores	2.514.174	2.546.270
Outros	220.156	254.129
Total	5.048.920	5.204.478



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras
(em reais)

19. Provisões

	31/12/2021	31/12/2020
Não circulante		
Provisões para ações judiciais		
Cíveis	11.000	178.000
Tributárias	2.259.565	1.740.364
Provisão para infrações ANS	1.710.579	1.664.447
Total	3.981.144	3.582.811

Adicionalmente, a Operadora é parte em processos cíveis e trabalhistas ainda em andamento, advindos do curso normal de suas operações, classificados como de risco possível por seus advogados, para os quais não foram constituídas provisões. Tais processos representam o montante de R\$920.082 (novecentos e vinte mil, e oitenta e dois reais), em 31 de dezembro de 2021 (R\$ 3.305.617, em 31 de dezembro de 2020). Desta forma foi optado em não provisionar os processos tendo como base o previsto no NBC TG 25 – Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes.

20. Patrimônio líquido

	31/12/2021	31/12/2020
Capital social	8.639.176	7.819.969
Reservas	18.503.514	22.011.660
RATES	-	1.044.671
Fundo de reserva	5.231.569	5.231.568
Reserva de contingência	-	11.935.421
Reserva manutenção margem de solvência	11.935.421	-
Reserva custo assistencial - COVID 19	1.336.524	-
Reserva para construção do hospital	-	3.800.000
Sobras à disposição da AGO	-	578.452
Total	27.142.690	30.410.081

Capital social

O capital social integralizado em 31 de dezembro de 2021 está representado por R\$8.639.177 (oito milhões, seiscentos e trinta e nove mil, cento e setenta e sete reais),



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras
(em reais)

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

A movimentação de cooperados no decorrer do exercício de 2021 foi a seguinte:

Quantidade de cooperados			
31/12/2021	Admissões	Exclusões	31/12/2020
138	3	(2)	137

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

Reserva de Assistência Técnica Educacional e Social (RATES)

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

No exercício de 2021 foi utilizado do RATES o valor de R\$ 1.044.671 (um milhão, quarenta e quatro mil, seiscentos e setenta e um reais).

Fundo de reserva

Conforme disposto nos artigos 73 e 74 Estatuto Social, o fundo de reserva é constituído no mínimo de 10% (dez por cento) das sobras de cada exercício e destina-se a reparar eventuais perdas de qualquer natureza que a Operadora venha a sofrer, sendo indivisível entre os associados, mesmo no caso de dissolução ou liquidação, perfazendo saldo final em 2021 o montante de R\$ 5.231.568 (cinco milhões, duzentos e trinta e um mil, quinhentos e sessenta e oito reais).

Reserva de contingência

Reserva constituída para garantir a margem de solvência conforme definido na Assembleia Geral Ordinária – AGO, composta pela transferência de sobras de exercícios



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras
(em reais)

anteriores totalizando em 2021 o montante de R\$ 11.935.421 (onze milhões, novecentos e trinta e cinco mil, quatrocentos e vinte e um reais).

Resultado

Perdas líquidas apurada no exercício no valor de R\$ 3.508.147 (três milhões, quinhentos e oito mil, cento e quarenta e sete reais) absorvida pela reserva de custos assistências COVID19 e pela reversão do RATES.

21. Contraprestações líquidas

Registradas no montante de R\$ 146.222.626 (cento e quarenta e seis milhões, duzentos e vinte e dois mil, seiscentos e vinte e seis reais) no exercício de 2021 (R\$ 130.020.499, no exercício de 2020), correspondem às receitas oriundas de mensalidades e faturas de beneficiários de planos de assistência médico-hospitalar individuais e coletivos oferecidos pela Operadora.

22. Eventos conhecidos e avisados

Registrados no montante de R\$ 119.301.008 (cento e dezenove milhões, trezentos e um mil e oito reais) no exercício de 2021 (R\$ 103.737.649, no exercício de 2020), correspondem aos custos dos serviços de assistência médico-hospitalar prestados aos beneficiários da Operadora.

23. Garantias financeiras

Patrimônio mínimo ajustado

Calculado a partir da multiplicação de um fator variável "K", obtido no anexo I da RN nº 451/2021, pelo capital base reajustado pelo IPCA em julho de cada ano. O Capital Social da Cooperativa excede o valor do patrimônio mínimo - PMA exigido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras
(em reais)

Capital Regulatório – Margem de solvência

É uma reserva suplementar às provisões técnicas que a operadora deverá dispor, para suportar oscilações das suas operações advindas de perdas do ativo, mal dimensionamento das provisões técnicas e mudanças que afetem o setor tais como: aumento de sinistralidade e evasão de beneficiários. Em 31/12/2021 a margem de solvência calculada para Unimed Amparo está suficiente conforme demonstramos:

	31/12/2021
Patrimonio líquido ajustado	22.860.614
Margem de Solvência total (exigida em 2022)	31.577.180
Proporcionalidade da Margem de Solvência	75,00%
Margem de Solvência parcial	23.682.885
(-) Ajuste despesas com programas aprovados	1.954.029
Margem de Solvência exigida	21.728.856
Excesso / (insuficiência) margem de solvência	1.131.758
Verificação suficiência margem de solvência	Suficiente

Ativos garantidores

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

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



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

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras
(em reais)

Em 31 de dezembro de 2021 a necessidade de lastro e vínculo da Unimed Amparo está suficiente, conforme resumo da situação dos ativos garantidores que demonstramos abaixo:

	31/12/2021
Total de ativos garantidores	14.689.856
Aplicações garantidoras de provisões técnicas	14.689.856
Vínculo de imóveis assistenciais	-
Necessidade de lastro	12.172.660
Verificação de suficiência de lastro	Suficiente
Necessidade de vínculo	3.712.243
Verificação de suficiência de vínculo	Suficiente

24. Cobertura de seguros

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

25. Conciliação da demonstração dos fluxos de caixa

	31/12/2021	31/12/2020
Resultado líquido	(3.508.147)	1.613.511
Ajustes por:		
Depreciação	1.043.491	849.229
Amortização	238.559	232.879
Juros empréstimos	-	536.619
Ganho em investimentos	(283.321)	(235.627)
Resultado na venda do imobilizado	(1.850)	(1.500)
Provisões técnicas	3.731.616	2.979.323
Saldo ajustado	1.220.348	5.974.433
Variação dos ativos operacionais		
Aplicações Financeiras	(578.229)	(935.862)
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	(2.285.172)	(1.822.467)
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com plano de saúde da Operadora	726.678	(472.852)
Créditos tributários e previdenciários	(141.409)	180.307
Bens e títulos a receber	339.332	(2.198.513)
Despesas antecipadas	(32.188)	(247.502)
Conta corrente com cooperados	396.110	(486.192)
Depósitos judiciais e fiscais	(619.389)	(659.564)
	(2.194.267)	(6.642.645)
Variação dos passivos operacionais		
Débitos de operações de assistência à saúde	(1.179.616)	468.290
Débitos com operações de assistência à saúde não relacionados com plano de saúde da Operadora	(311.084)	814.818
Tributos e encargos sociais a recolher	138.007	50.655
Conta corrente com cooperados	(194.043)	(52.992)
Provisões Judiciais	398.333	662.581
Débitos diversos	(155.558)	1.054.040
	(1.303.961)	2.997.392
Caixa líquido das atividades operacionais	(2.277.880)	2.329.180

26. Instrumentos financeiros

Avaliação de instrumentos financeiros

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

Em 31 de dezembro de 2021 e de 2020 a Operadora não possuía nenhum tipo de instrumento financeiro derivativo.

Fatores de risco

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

a) Risco de crédito

Risco do não recebimento de valores decorrentes da prestação de serviços médico-hospitalares ou da impossibilidade de resgate de aplicações e investimentos mantidos junto a instituições financeiras. Para atenuar esse risco, a Operadora tem por prática o acompanhamento permanente de sua carteira de recebíveis e dos índices de inadimplência, bem como mantém suas aplicações em instituições renomadas e com baixo risco de crédito.

b) Risco de liquidez

Risco da não existência de recursos financeiros suficientes para que a Operadora honre seus compromissos no prazo, em razão do descasamento entre o fluxo de

pagamentos e o fluxo de recebimentos, considerando os diferentes prazos de liquidação de seus direitos e obrigações. Para atenuar esse risco, a Operadora tem por prática o acompanhamento permanente de seu fluxo de caixa, avaliando a adequação dos prazos de recebimentos e pagamentos de operações relativas a plano de saúde, geralmente caracterizadas por prazos de recebimentos e pagamentos consideravelmente curtos.

c) Risco de taxas de juros

Risco de alterações nas taxas de juros que possam trazer impactos significativos sobre os rendimentos dos recursos aplicados ou sobre a remuneração dos recursos captados no mercado financeiro. Para minimizar possíveis impactos de oscilações em taxas de juros, a Operadora tem por prática realizar aplicações financeiras conservadoras em títulos de renda fixa (CDB e Fundos de investimento) junto a bancos de primeira linha, bem como evita a contratação de empréstimos de montante elevado.

d) Risco operacional

Risco de prejuízos diretos ou indiretos decorrentes de diversas causas associadas a processos, pessoal, tecnologia e infraestrutura da Operadora, bem como a fatores externos decorrentes de exigências legais e regulatórias e de padrões geralmente aceitos de comportamento empresarial.

A administração da operadora é responsável pelo contínuo desenvolvimento e implementação de controles para tratar e administrar riscos operacionais, de forma a evitar a ocorrência de prejuízos financeiros e danos à sua reputação. São eles:

- exigências para segregação adequada de funções, incluindo a autorização independente de operações;
- exigências para a reconciliação e monitoramento de operações;
- cumprimento de exigências regulatórias e legais;
- documentação de controle e procedimentos;

Relatório de Sustentabilidade 2021

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



Pacto Global
Rede Brasil

