



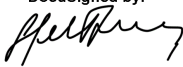
São Paulo, 30 de agosto de 2022.

À
Equipe do Pacto Global da ONU

Tenho o prazer de confirmar que a UNIMED SEGURADORA S/A, inscrita no CNPJ nº 92.863.505/0001-06 reafirma seu apoio aos Dez Princípios do Pacto Global da ONU nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção.

Nesta Comunicação de Progresso anual, descrevemos nossas ações para melhorar continuamente a integração do Pacto Global da ONU e seus princípios em nossa estratégia de negócios, cultura e operações diárias. Também nos comprometemos a compartilhar essas informações com nossos stakeholders usando nossos principais canais de comunicação.

Atenciosamente,

DocuSigned by:


EA6FC98506BA4EB...

Helton Freitas

Presidente

Unimed Seguradora S/A



Relatório Sustentabilidade 2021



Sumário

03

A SEGURADORA

- 04** Mensagem da Diretoria
- 07** Nossa História
- 11** Perfil da empresa
- 13** Governança corporativa
- 28** Desempenho econômico-financeiro
- 35** Premiações e reconhecimentos

37

COLABORADORES E PARCEIROS

- 38** Nossos colaboradores
- 62** Parceiros de negócios
- 64** Fornecedores
- 67** Órgãos reguladores e entidades setoriais

68

ESPECIALISTAS EM CUIDAR

- 70** Atendimento ao cliente
- 77** Promoção da saúde
- 79** Produtos

84

INOVAÇÃO

- 85** Transformação digital
- 88** Programa de governança de dados
- 88** O que vem por aí

90

SUSTENTABILIDADE

- 91** Nossa estratégia
- 94** Cuidar do Planeta
- 98** Cuidar das Pessoas
- 101** Cuidar do Futuro

103

ESTE RELATÓRIO

- 104** Sobre este relatório
- 105** Sumário GRI

A portrait of a smiling man with a beard, wearing a dark suit, white shirt, and dark tie. The portrait is framed by a white rectangular border. The background is a solid light gray color.

A Seguradora

Mensagem da Diretoria

GRI 102-14

Transformação em meio aos desafios

Começamos 2021 encarando desafios que não estavam previstos. Passado um ano da pandemia de Covid-19, tínhamos a expectativa de melhora para o próximo ano, apesar do esperado aumento da demanda de consultas e cirurgias eletivas, represadas durante 2020.

Fomos surpreendidos com uma segunda onda forte de contaminação da Covid-19, acrescida da preocupante situação em Manaus (AM), com a falta de respiradores e famílias acessando nossos serviços para remoção de pacientes. Esse cenário exigiu de todos nós da Seguros Unimed agilidade e mobilização para não deixar ninguém sem atendimento.

Superamos esse primeiro obstáculo do ano e nos mantivemos firmes em nosso propósito de colaborar para transformar e viabilizar um futuro saudável para as pessoas, as instituições e o Brasil. Continuamos investindo em projetos de melhorias em nossas plataformas digitais e inovando em estratégias comerciais, como a venda conjunta de planos de saúde e odontológico, fruto de parcerias importantes com o Sistema Unimed. Nossas carteiras de saúde e odonto, por exemplo, chegaram ao número de 1,2 milhão de clientes.

Outro destaque em nossa atuação foi a manutenção do compromisso de ampliar a cobertura dos seguros de vida e de renda temporária (Serit) para casos de Covid-19. Superamos a marca dos R\$ 200 milhões em indenizações e mais de 13 mil segurados contemplados, sendo que 35% são médicos que atuam na linha de frente.



O zelo pela vida dos nossos clientes se reflete no cuidado com os nossos colaboradores.

Nesse período, expandimos alguns benefícios, como o atendimento na área da saúde mental aos familiares de nossas equipes. Além disso, o retorno às atividades presenciais tem sido gradativo e adotamos o sistema híbrido de trabalho.

O que nos deixa orgulhosos é sermos reconhecidos nessas iniciativas. A Seguros Unimed foi eleita campeã entre os Lugares Incríveis para Trabalhar em 2021, iniciativa do UOL e da Fundação Instituto de Administração (FIA) que destaca as empresas brasileiras com os mais altos níveis de satisfação entre os colaboradores a partir da pesquisa FIA Employee Experience (FEEEx) A companhia também venceu na categoria Educação Corporativa, com o trabalho realizado na trilha de treinamento, autodesenvolvimento e gestão da carreira com os seus 1,5 mil colaboradores.

Pelo terceiro ano consecutivo, a Seguros Unimed figura com nota máxima (1,0000) no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). O resultado, publicado em 6 de janeiro de 2022 pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), tem como base os indicadores de 2020. Este é o sexto ano em que a empresa se destaca na faixa de excelência da avaliação oficial do setor.

Conquistamos a nota máxima no índice Sustentabilidade de Mercado, que avalia equilíbrio econômico-financeiro, satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores, e nos destacamos no indicador Gestão de Processos e Regulação, que afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.

Entre as dez operadoras com o melhor desempenho no IDSS 2021, nove são Unimed. Ao todo, 263 operadoras do Sistema Unimed e a Seguradora foram avaliadas.

A operadora de odontologia do Sistema Unimed sob gestão da Seguros Unimed, a Unimed Odonto, obteve nota 0,8352, permanecendo na faixa de excelência.

Entre as dimensões avaliadas, a companhia conquistou pontuação máxima em Sustentabilidade de Mercado e em Qualidade da Atenção à Saúde. Nesta última dimensão, a ANS analisa o conjunto de ações que contribuem para atender às necessidades de saúde dos beneficiários.

Consolidando nosso modelo de gestão, nosso Programa de Integridade e nossas práticas de governança corporativa, conquistamos o Selo Pró-Ética, iniciativa da Controladoria Geral da União (CGU) que chancela companhias por suas boas práticas, transparência e combate à fraude e à corrupção, tornando a Seguros Unimed a primeira seguradora do Brasil a obter tal conquista. Ao obter o Pró-Ética, a Seguros Unimed se destaca no mercado segurador e passa a fazer parte de um grupo seletivo, composto por empresas de diversos setores da economia nacional reconhecidamente comprometidas com parâmetros baseados na Lei Anticorrupção.

Ainda nesse âmbito de governança, vivemos a mudança da diretoria para o ciclo 2021-2025 e contamos com a chegada de dois profissionais do mercado como conselheiros externos: Ana Fontes e Aod Cunha. Queremos fortalecer as bases da nossa governança, possibilitando uma gestão ainda mais transparente, inovadora e sustentável.

Outra novidade, anunciada em janeiro de 2022, foi a criação da Integra Unimed, empresa de gestão compartilhada com a Central Nacional Unimed. A expectativa é que nossos processos assistenciais sejam mais ágeis, simples e eficientes, facilitando a vida do cliente, criando mais sinergia no nosso trabalho, assim como a otimização de custos e recursos, e reforçando o cooperativismo no Sistema Unimed.

Encerramos o ano de 2021 com resultados positivos, porém muito impactados pelo aumento da sinistralidade, especialmente nos ramos Saúde e Vida. Alcançamos um faturamento de R\$ 4,3 bilhões, um crescimento de 6,8% em relação a 2020.

O faturamento avançou

16,6% nos Ramos Elementares
10,5% em Odonto
7,4% em Vida
7,2% em Saúde

Patrimônio

O patrimônio líquido consolidado dos fundos de previdência ultrapassou **R\$ 3,1 bilhões.**

Lucro Líquido

O lucro líquido consolidado atingiu **R\$ 93,8 milhões**, o que representa um retorno sobre o patrimônio médio (ROAE) de **5,89%** - equivalente a **134%** da Selic média do ano.

Manteremos em 2022 o olhar estratégico na inovação digital e na atuação sinérgica com o Sistema Unimed, em linha com a nossa essência cooperativista. As decisões na gestão nos últimos anos nos deram condições para fazer a travessia segura da crise, com confiança, ética e integridade. Além disso, o próprio modelo cooperativo tem a resiliência como uma de suas características. Seguimos firmes em nosso propósito de cuidar para transformar.

Helton Freitas
Presidente da Seguros Unimed

Nossa história

GRI 102-1

A história da Seguros Unimed teve início em 1989, quando o Sistema Unimed incorporou o Montepio Cooperativista do Brasil (Montecooper). A proposta era comercializar planos de previdência complementar aos médicos cooperados, porém, ao longo de 32 anos, a companhia cresceu e ampliou sua atuação, incluindo as modalidades de seguros

Vida, Saúde, Odontológico, Patrimoniais e de Responsabilidade Civil Profissional; e atendendo, além dos participantes do Sistema Unimed, ao mercado em geral.

Os desafios da pandemia de Covid-19 reforçaram os compromissos fundamentais da companhia com a saúde e a segurança dos colaboradores; com a proteção dos empregos; com a garantia da assistência aos segurados e clientes em todo o país; com a sustentabilidade e a continuidade do

negócio, além da colaboração com a sociedade, ao ampliar projetos sociais e ambientais.

Rumo ao objetivo estratégico de se tornar uma das dez maiores empresas de seguros do Brasil, a Seguros Unimed avança em inovação e vem consolidando seu posicionamento como a seguradora de referência para o Sistema Unimed, as cooperativas e toda a área da saúde.

Visite [aqui](#) o Portal Memória de Valor da Seguros Unimed.



2021 – Conquista do Selo Pró-Ética



2021 – planejamento que levou à Integra Unimed, cuja operação começou em janeiro de 2022



2021 – eleita o lugar mais incrível para se trabalhar

Visite aqui o Portal Memória de Valor da Seguros Unimed.



2021: Eleição da nova diretoria para o mandato 2021-2025.



2019 – A InvestCoop Asset Management, gestora de recursos financeiros do Sistema Unimed, inicia suas operações



2019 – Seguros Unimed é a melhor empresa para se trabalhar no segmento de serviços financeiros



2018 – Seguradora apresenta novo posicionamento da marca Cuidar para Transformar



2018 – Companhia recebe certificação da ISO 9001 2015 e acreditação da Resolução Normativa 277, da ANS



2018 – Seguros Unimed lança a InvestCoop Asset Management



2017 – Inauguração do Auditório
Dr. João Eduardo Oliveira Irion



2017 – Criação da Stormia, célula de
inovação da Seguros Unimed



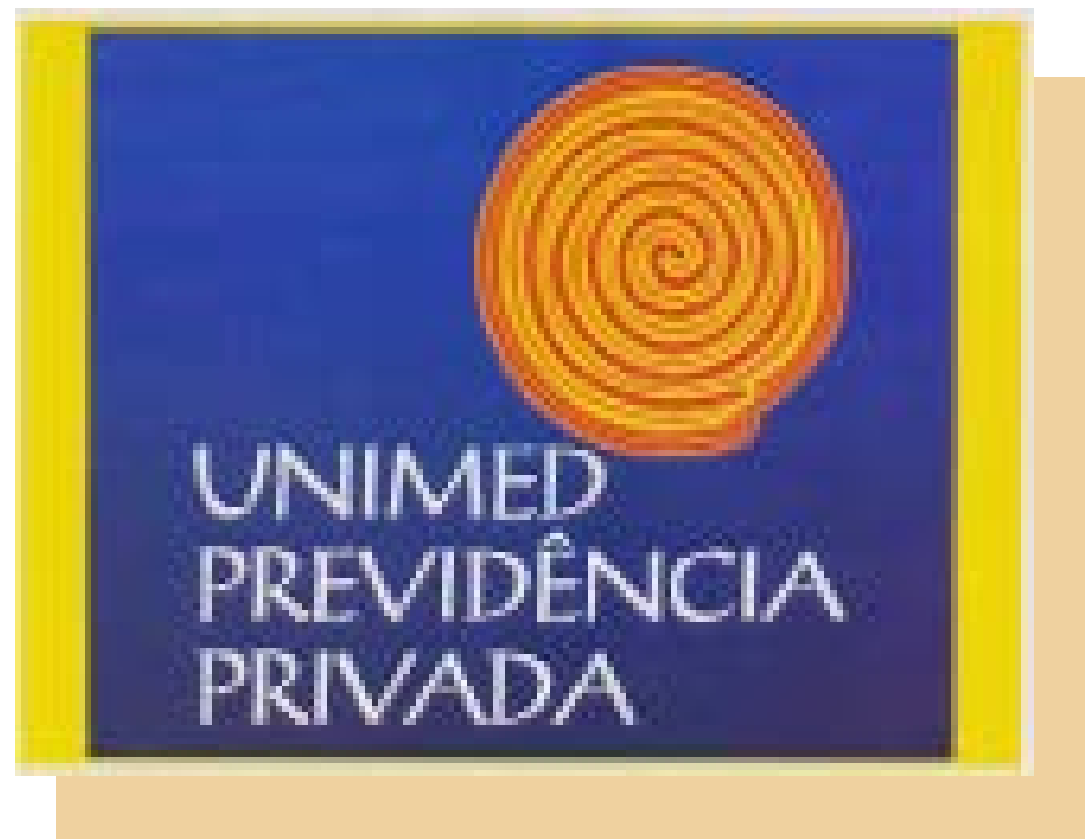
2008: Seguros Unimed promove
reposicionamento da marca



2006 – Seguradora muda-se
para o atual endereço



2010 – Criação da Unimed Odonto,
marcando a entrada da Companhia nesse ramo



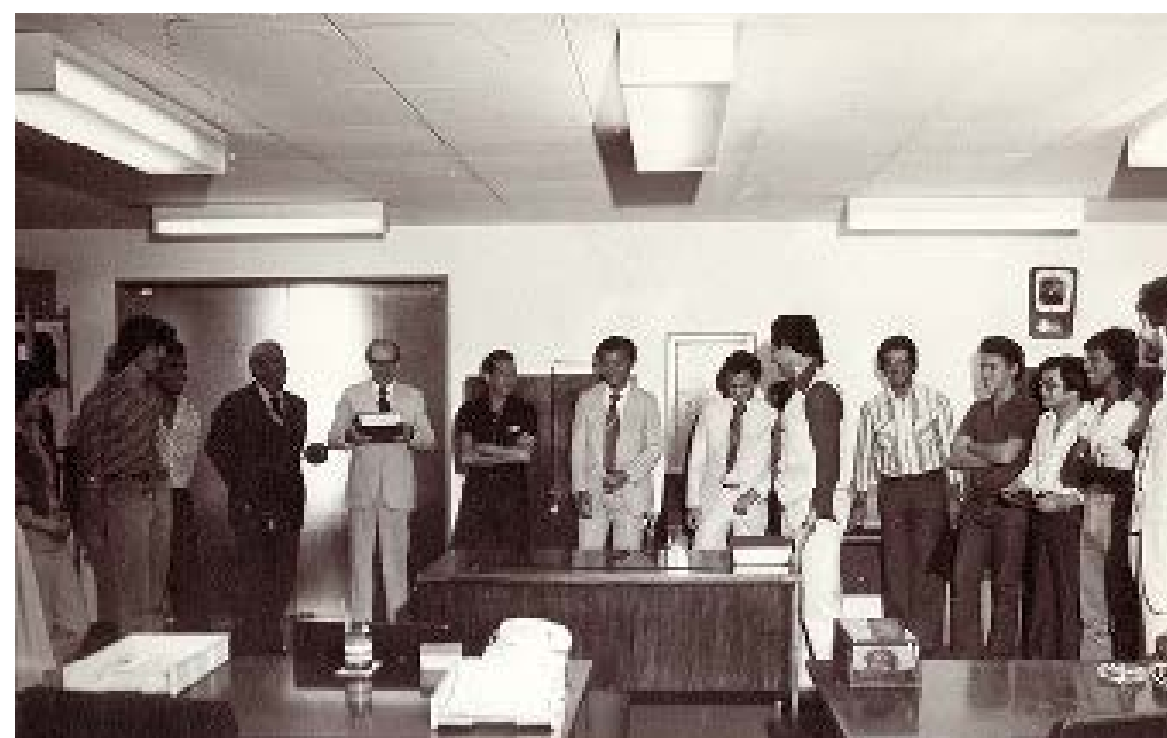
1995 – Início da comercialização nacional de planos de Previdência Privada



1992 – Mudança de sede e ampliação da atuação para o ramo Saúde



Em 1989, a Seguradora elegeu a sua primeira diretoria



1964 – Escritório do Montepio Cooperativista do Brasil – Montecooper



1964 – Posse do novo Conselho Consultivo do Montecooper



1989 – Primeira sede da Companhia, na rua Genebra – Bela Vista

Perfil da empresa

GRI 102-3, 102-4, 102-6

A Seguros Unimed é o grupo segurador e braço financeiro do Sistema Unimed, rede de cooperativas médicas presente em 84% do território brasileiro. Além do ramo Saúde, atua nos segmentos Odontologia (Unimed Odonto), Vida, Previdência (aberta e fechada) e Ramos Elementares (seguros Patrimoniais e de Responsabilidade Civil Profissional). Tem ainda uma gestora de recursos financeiros, a InvestCoop Asset Management e, em 2021, iniciou a gestão compartilhada junto à Central Nacional Unimed, da Integra Unimed, nova empresa do Sistema Unimed.

Atualmente, mais de 6 milhões de clientes confiam à companhia o cuidado com a sua saúde e a proteção de seu patrimônio.



Apenas nos segmentos de saúde e planos odontológicos, a Seguros Unimed chegou, em 2021, ao marco de 1,2 milhão de beneficiários. O grupo conta com 1,5 mil colaboradores na matriz, situada na capital paulista, e na Central de Relacionamento, além de atuar nacionalmente com o apoio de 22 escritórios regionais espalhados pelo Brasil.

A companhia mantém nível máximo de excelência (nota 1,000) no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), ano-base 2021, e é a primeira seguradora do país a conquistar o Selo Pró-Ética da Controladoria Geral da União (CGU).

Definições Estratégicas de 2021

Cooperação

Juntos, e somente juntos, podemos ser uma empresa cada vez mais contemporânea, inovadora, competitiva e melhor para os nossos clientes, que proporcionará experiências cada vez mais significativas aos nossos colaboradores e melhores retornos aos nossos acionistas.

Inovação

Para continuarmos tendo sucesso na travessia da crise pandêmica de Covid-19, precisaremos inovar, simplificar, melhorar sempre e lidar com o desconforto de mudar comportamentos, modelos e práticas que já não fazem sentido.

Confiança

Nos nossos fundamentos e estratégias; na nossa liderança e em todo o nosso time; no valor social do nosso negócio; na força do sistema de que fazemos parte. Devemos pactuar e reafirmar nossa confiança no futuro e na ideia de que podemos transformá-lo a partir do cuidado, da cooperação e da inovação, para fazê-lo mais saudável.

Princípios Norteadores

GRI 102-16

A companhia mantém um conjunto de formulações de negócio, propósito, visão e posicionamento de marca que constituem seus Princípios Norteadores. Para 2022, está prevista a atualização da missão, visão e propósito, com a divulgação dos novos compromissos da empresa.

Propósito

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

Missão

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

Visão

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

Valores

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

Posicionamento

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

Assinatura
Cuidar para Transformar

Governança corporativa

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

Como uma empresa que cuida da saúde, do patrimônio e do futuro das pessoas e das instituições, a ética e a integridade são valores corporativos essenciais para direcionar todos os dias as relações e estratégias de negócios e de sustentabilidade da Seguros Unimed.

A seguradora segue uma série de normas e é reconhecida pela transparência e seriedade de sua atuação. O nível ouro da certificação ISO 31000 e a recertificação 9001, atualizados em 2021, e a obtenção do Selo Pró-Ética reafirmam o comprometimento da seguradora com padrões internacionais de qualidade, governança, gestão de riscos e compliance

Estrutura da governança

GRI 102-5, 102-18, 102-40, 102-42

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

Conselho de Administração

É responsável pela orientação geral dos negócios da empresa, pela aprovação orçamentária, pela eleição e pela fiscalização dos membros da Diretoria Executiva.

O conselho é composto de nove integrantes, sendo dois conselheiros independentes. O prazo de mandato é de dois anos, com possibilidade de reeleição.

As reuniões ordinárias são realizadas a cada dois meses. O presidente e o vice-presidente do Conselho são eleitos pelos integrantes para mandatos de um ano, podendo ser reeleitos. [Conheça aqui](#) o Conselho de Administração.



Novos conselheiros

Comprometida em manter sua governança corporativa e a qualidade da gestão, a Seguros Unimed anunciou em 2021 a chegada de dois novos conselheiros externos. Passaram a integrar o Conselho de Administração da companhia a fundadora da Rede Mulher Empreendedora, Ana Fontes, e o ex-secretário de Finanças do Governo do Rio Grande do Sul, Aod Cunha. Os dois profissionais reforçam competências de empreendedorismo feminino e finanças no ecossistema do grupo.

Diretoria

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

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



Nova diretoria

Em 2021, a Seguros Unimed elegeu a nova diretoria para o mandato 2021-2023.

O médico sanitarista Helton Freitas, que lidera a companhia desde 2015, segue na presidência.



Helton Freitas,
Diretor-Presidente (reeleito)



Agenor Ferreira da Silva Filho,
Diretor de Operações (reeleito)



Antônio Abrão Nohra Neto,
Diretor de Finanças e Administração



Elias Bezerra Leite, Diretor Comercial,
Produtos e Marketing



Márcio de Oliveira Almeida, Diretor de
Gestão do Cliente, Técnico e Atuarial

Superintendências

Exercidas por executivos que assessoram a Diretoria na gestão dos negócios e no cumprimento das metas acordadas. A companhia encerrou 2021 com as superintendências:

- Pessoas, Estratégia, Processos e Projetos
- Jurídica, Governança e Relações Institucionais
- Tecnologia e Inovação
- Novos Negócios
- Marketing
- Gestão do Cliente
- Provimento – Saúde, Vida, Previdência e Ramos Elementares
- Comercial e Produtos Susep
- Comercial e Produtos ANS
- Comercial PME e Adesão
- Técnica e Atuarial
- Financeira e Administrativa

Estruturas de apoio

A Seguros Unimed conta com cinco estruturas de apoio para dar suporte às boas práticas de governança corporativa:

• Auditoria independente

monitora a eficiência do ambiente de controles internos da companhia e analisa as demonstrações financeiras.

• Ouvidoria

tem por objetivo atender os clientes que não obtiveram sucesso em outros canais de relacionamento da companhia.

• Auditoria interna

responsável por monitorar e avaliar a adequação do ambiente de controles internos e das normas estabelecidas pela gestão.

• Governança, Riscos e Compliance

de forma integrada, essas áreas asseguram a confiabilidade do ambiente de controles da companhia e seu fortalecimento diante dos *stakeholders*.

• Relação com os acionistas

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

[Acesse o portal de relacionamento para mais informações](#)

Comitês e comissões

Uma das boas práticas de governança é manter comitês de assessoramento à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração. São constituídos pelos integrantes da Diretoria Executiva, superintendentes e conselheiro independente, além de convidados de áreas específicas. Já as comissões são grupos multidisciplinares para estudos de cunho operacional, possibilitando ampla discussão do tema abordado.

A Seguros Unimed conta com os seguintes comitês e comissões:

- Comitê de Produtos e Clientes
- Comitê de Investimento, Governança, Riscos e *Compliance*
- Comitê de Conduta Ética e Auditoria

- Comissão de Controle e Recuperação de Crédito,
- Comissão de Gerenciamento de Crises
- Comissão de Prevenção a Fraudes
- Comissão de Conduta Ética
- Comissão de Governança de Dados
- Comissão de Diversidade e Inclusão

Pactos Global e Empresarial

GRI 102-12



Pacto Global
Rede Brasil

A Seguros Unimed é signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra

a Corrupção, do Instituto Ethos, assumindo o compromisso de atuar em conformidade com os princípios universais de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção e promover um mercado íntegro e ético.

Cadeia de valor

GRI 102-40

A Seguros Unimed se relaciona com diversos públicos para operar com qualidade e eficiência:

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

DNA cooperativista

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

Faz parte da estratégia de negócio da Seguros Unimed estreitar relacionamento com as cooperativas, os médicos e outros integrantes do Sistema Unimed, do qual é parte.

O sistema é composto de 341 cooperativas médicas, reúne mais de 118 mil médicos e presta serviços a 18 milhões de beneficiários em todo o país.

É considerado pela Aliança Cooperativa Internacional o maior modelo de cooperativismo de assistência à saúde do mundo. Sobre a posição da Unimed no panorama do cooperativismo internacional, consulte o [World Cooperative Monitor](#)

Em 2021, a marca Unimed foi reconhecida pelo WCM como liderança global entre as cooperativas do setor de Educação, Saúde e Assistência Social, além de ocupar a quarta posição em volume de negócios/PIB per capita e o 28º lugar entre as 300 maiores cooperativas por faturamento.

A seguradora atua de forma complementar às Singulares e às Federações Unimed, provendo soluções adequadas às estratégias de cada cooperativa no relacionamento com clientes, médicos, colaboradores e a rede assistencial, além de oferecer produtos que protegem o patrimônio das cooperativas e de seus dirigentes e cooperados. As relações entre a Seguros Unimed e o Sistema Unimed são abrangentes – as cooperativas podem atuar, ao mesmo tempo, como principais acionistas, clientes, prestadoras de serviços de saúde e, ainda, canais de distribuição de produtos. A distribuição de lucro é realizada para todos os acionistas,

independentemente da relação comercial que eles tenham com a companhia.

Eventos de relacionamento

A Seguros Unimed participa de eventos nacionais e regionais do Sistema Unimed como forma de aprofundar seu relacionamento com o Sistema, as cooperativas e as empresas do setor de Saúde. Em 2021, mesclando os formatos híbridos e a distância, a seguradora manteve sua presença em encontros como o Congresso da Longevidade Seguros Unimed.

Estratégia 2019-2021

A Seguros Unimed tinha a meta de chegar ao final de 2021 entre as dez maiores empresas de seguros do Brasil. Trabalhamos fortemente para alcançarmos nossa meta, com comprometimento, dedicação e garra, mas o cenário de pandemia da Covid-19 trouxe muitos desafios e incertezas nos últimos dois anos.

Tivemos que mudar o nosso formato de trabalho para home office, repensar o modelo de atendimento de nossos clientes para respeitar o distanciamento social, redirecionar recursos para saúde, vida e previdência, a fim de dar conta das demandas que surgiram com a Covid-19. E, além de tudo isso, a economia entrou em aguda depressão.

Diante de todo esse cenário, chegamos ao fim de 2021 como a 13ª maior seguradora. Não desistimos do Top 10, mas fomos obrigados a fazer uma escolha. Tínhamos que decidir se nosso foco seria o resultado ou o cuidado com as pessoas. E escolhemos o cuidar.

Flexibilizamos a cláusula padrão dos contratos que exclui a cobertura dos seguros de vida e de renda temporária (Serit) em casos de pandemia e epidemia. Foram mais de R\$ 200 milhões pagos em indenizações, para mais de 13 mil segurados, sendo 35% deles médicos que atuam na linha de frente do combate à pandemia.

Continuamos em busca de crescimento e, para orientar esse avanço, a companhia desenvolveu um planejamento estratégico composto de 618 estratégias, desdobradas em 73 projetos e 165 planos de ação. O percentual de execução desse planejamento atingiu 66% em 2021.

Semana da Governança

De 21 a 25 de junho de 2021, a Seguros Unimed promoveu, pela primeira vez, uma semana completa de painéis com especialistas sobre o tema Governança Corporativa, que contou com 2.232 participantes.

As palestras abordaram temas como governança corporativa, riscos corporativos, Lei Anticorrupção, segurança da informação e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e também houve uma apresentação teatral sobre assédio moral.

A iniciativa teve como objetivo trazer conhecimento a respeito do assunto para os colaboradores, Superintendentes, Diretores, Conselheiros e membros importantes do Sistema Unimed, mostrando como as boas

práticas de governança são essenciais para nos diferenciar no mercado, atuando como força motriz para a condução e o crescimento sustentável da nossa companhia.

Programa de Integridade

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 415-1

Reúne procedimentos internos que garantem a ética e a integridade nas relações de negócios e trabalho, oferecendo mecanismos capazes de detectar e sanar desvios de conduta, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública.

Em 2021, a Seguros Unimed foi a primeira seguradora do País a conquistar o Selo Pró-Ética, iniciativa da Controladoria Geral da União (CGU) que chancela companhias por suas boas práticas, transparência e combate à fraude e à corrupção.

Outorgado a cada dois anos, o selo é concedido depois de um período de extensa auditoria realizada pela Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC) da GCU.

Ao obter o Pró-Ética, a Seguros Unimed se destaca no mercado segurador e passa a fazer parte de um seleto grupo, composto por empresas de diversos setores da economia nacional, reconhecidamente comprometidas com parâmetros baseados na Lei Anticorrupção. Essa conquista em 2021 consolidou um modelo de gestão que vinha sendo implementado na seguradora desde 2015. O selo é uma rubrica importante para a empresa, que tem 14% do faturamento composto por licitações.

Em 2021, a Seguros Unimed não realizou nenhuma contribuição política.

Programa de Treinamento e Integridade

GRI 102-16

A cada ano, os colaboradores são treinados em temas relacionados a governança corporativa, gerenciamento de riscos, ética e integridade.

Em 2021, foram realizados os seguintes treinamentos:

- Programa de Integridade / Código de Conduta Ética – 1.377 colaboradores
- Integridade Corporativa e Monitoramento – 155 participantes
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro – Conheça seu Cliente – 138 participantes
- Programa de Integridade – 215 participantes
- Palestra via Youtube pelo Dia Internacional de Combate à Corrupção

Canal de Orientações e Denúncias

GRI 205-3

Canal de comunicação exclusivo para relatar desvios de comportamento ético que envolvam a companhia e seus profissionais, sendo garantidos ao denunciante o anonimato e a não retaliação. É gerenciado por uma empresa contratada, de forma a evitar conflitos de interesse, eliminar o risco de retaliações e garantir a confidencialidade das reclamações apresentadas. Funciona 24 horas por dia, 7 dias na semana. O Comitê de Conduta Ética é o órgão responsável pela gestão, apoiado pela Comissão de Ética, formada pelas áreas de Ouvidoria, *Compliance* e RH.

Em 2021

o canal recebeu **144** ocorrências, sendo que:

- 96% foram analisadas, com o processo de apuração concluído em 2021, conforme políticas e procedimentos estabelecidos pelo Programa de Integridade. As demais ocorrências (4%) terão o processo de tratativas finalizado no próximo exercício.
- Em 77% houve a identificação do denunciante, e 23% das ocorrências foram registradas de forma anônima.

- 68% se referem a reclamações de clientes / segurados e foram tratadas pela Ouvidoria da Seguros Unimed por serem temas do escopo dessa instância.
- 32% se referem a denúncias e 6%, a solicitação de informações.

Para os casos em que foram identificados indícios de desvio de comportamento, medidas disciplinares foram aplicadas conforme determina o Código de Conduta Ética da Seguros Unimed. No ano de 2021, não recebemos ocorrências referentes a corrupção, lavagem de dinheiro ou fraude a licitações.

Código de Conduta Ética e políticas específicas

GRI 102-16

Lançado em março de 2020, o Código de Conduta Ética consolida as diretrizes que orientam o comportamento esperado de todos os colaboradores e administradores da companhia, independentemente de cargo ou função exercida, estabelecendo os princípios, os valores e as normas que devem reger as relações da Seguros Unimed com os diversos públicos que interagem com o seu negócio.

Como complementação do seu Código de Conduta Ética, a Seguros Unimed mantém atualizadas políticas específicas vinculadas ao Programa de Integridade com foco em fornecedores e parceiros de negócios:

- Política Anticorrupção
- Política de Relacionamento com Agentes Públicos
- Política de Conflito de Interesse
- Política de Conduta Profissional
- Política de Brindes, Presentes, Hospitalidade e Entretenimento
- Política de Doações e Patrocínios
- Política de Relacionamento com Terceiros e *Due Diligence* de Integridade
- Política de Recepção e Tratamento de Ocorrências no Canal de Orientações e Denúncias
- Política de Gestão e Documentação do Programa de Integridade
- Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro
- Política de Licitações

Com o objetivo de estabelecer diretrizes nos relacionamentos com fornecedores e parceiros comerciais, a Seguros Unimed disponibiliza o **Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros Comerciais**, ferramenta que visa apresentar os pilares do Programa de Integridade, bem como os princípios, as normas e os valores que devem orientar os relacionamentos com esse público

Também alinhado aos pilares do Programa de Integridade, foi lançado em 2021 o **Código de Conduta do Corretor de Seguros**, que estabelece princípios, valores e normas que regem a relação da Seguros Unimed com esses parceiros de negócio. O código traz os princípios de relacionamento, envolvendo o respeito às leis, aos direitos humanos, à diversidade, ao meio ambiente, ao cliente, aos concorrentes, à confiabilidade, à proteção do sigilo de dados pessoais e informações e condutas esperadas.

CÓDIGO DE CONDUTA Corretores



Plataforma Sigas

A plataforma Sigas, que foi lançada em 2020, permite à Seguros Unimed fazer a venda direta de seus produtos aos associados de cooperativas de crédito, que são parceiras potenciais da Seguros Unimed no universo cooperativista.

Por meio do programa Digital+, toda a operação é realizada dentro do sistema da própria cooperativa, em uma transação sem papel, inteiramente eletrônica e, conseqüentemente, bastante ágil. É um novo canal de relacionamento e negócios com as cooperativas parceiras da Seguros Unimed, que demonstra a importância que a seguradora atribui ao sistema cooperativista e ao atendimento de suas necessidades.

Segurança da Informação e Privacidade de Dados

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

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) foi sancionada em 2020 e a Seguros Unimed faz constantes adequações para ampliar a segurança de seus dados e continuar atendendo às regras da nova legislação. Isso inclui a revisão de processos, contratos atualizados e implantação de novos sistemas digitais de proteção.

Além disso, os colaboradores têm acesso a um treinamento na plataforma EAD para que possam conhecer e aplicar as determinações da LGPD, assim como um Guia da LGPD para consulta a qualquer momento.

Outra medida foi a criação de uma comissão técnica de segurança da informação, formada pelas áreas de Infraestrutura, Segurança da Informação e Governança de Dados, atuando em cada situação que envolva qualquer risco aos dados da companhia, dos colaboradores e clientes. Em 2021, não tivemos nenhum incidente relacionado a dados na Seguros Unimed.

InvestCoop Asset Management

É a gestora de recursos do Sistema Unimed. Trata-se de um segmento de atuação distinto do portfólio da companhia, que começou a operar oficialmente em 2019. Sua acionista majoritária é a Unimed Seguradora S.A., que detém 99% das ações, ficando a Unimed Participações S.A., *holding* do grupo, com 1% das ações.

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

Atualmente, a InvestCoop possui 61 cotistas e R\$ 1,5 bilhão em patrimônio nos fundos oferecidos ao Sistema Unimed que, somados ao volume das carteiras administradas do grupo Seguros Unimed, totalizam R\$ 2,97 bilhões sob gestão:

- Fundos Dedicados para o Setor da Saúde Suplementar
- Fundos de Investimento em Cotas (FIC)
- Fundos de Investimento Imobiliário (FII)

MultiCoop Fundo de Pensão Multipatrocinado

É um fundo de previdência associativa fechada da Seguros Unimed, voltado para o sistema de cooperativas brasileiras, que, em 2021, atingiu a marca de R\$ 3 bilhões em patrimônios dos fundos abertos e fechados, com participantes ligados às Unimed, cooperativas de crédito e instituições do Sistema OCB/Sescoop.



Desempenho econômico-financeiro

O ano de 2021 ainda foi marcado pela incerteza e pela volatilidade decorrentes da pandemia de Covid-19. Mesmo assim, a Seguros Unimed fechou o ano com resultados positivos, sustentados por uma gestão financeira sólida e por um resultado operacional alavancado pela eficiência operacional e pela capacidade da seguradora de enfrentar com serenidade a situação desafiadora que o ano trouxe, solidamente ancorada na evolução dos processos e nas tecnologias de gestão nos últimos anos.

Resultado operacional

GRI 102-7

O resultado operacional de R\$ 42 milhões em 2021 foi impactado diretamente pelo cenário imposto pela pandemia de Covid-19, especialmente no ramo Vida. Nesse período tão delicado, garantimos a cobertura para nossos segurados, com mais de R\$ 200 milhões pagos em indenizações, o que impactou o nosso resultado operacional, porém evidenciando o nosso maior propósito, que é o de cuidar das pessoas.

Apesar de todas as incertezas, a seguradora enfrentou os desafios com agilidade, solidez e profissionalismo, o que nos conduziu ao lucro líquido nominal de R\$ 93,8 milhões. Este resultado potencializa o retorno dos

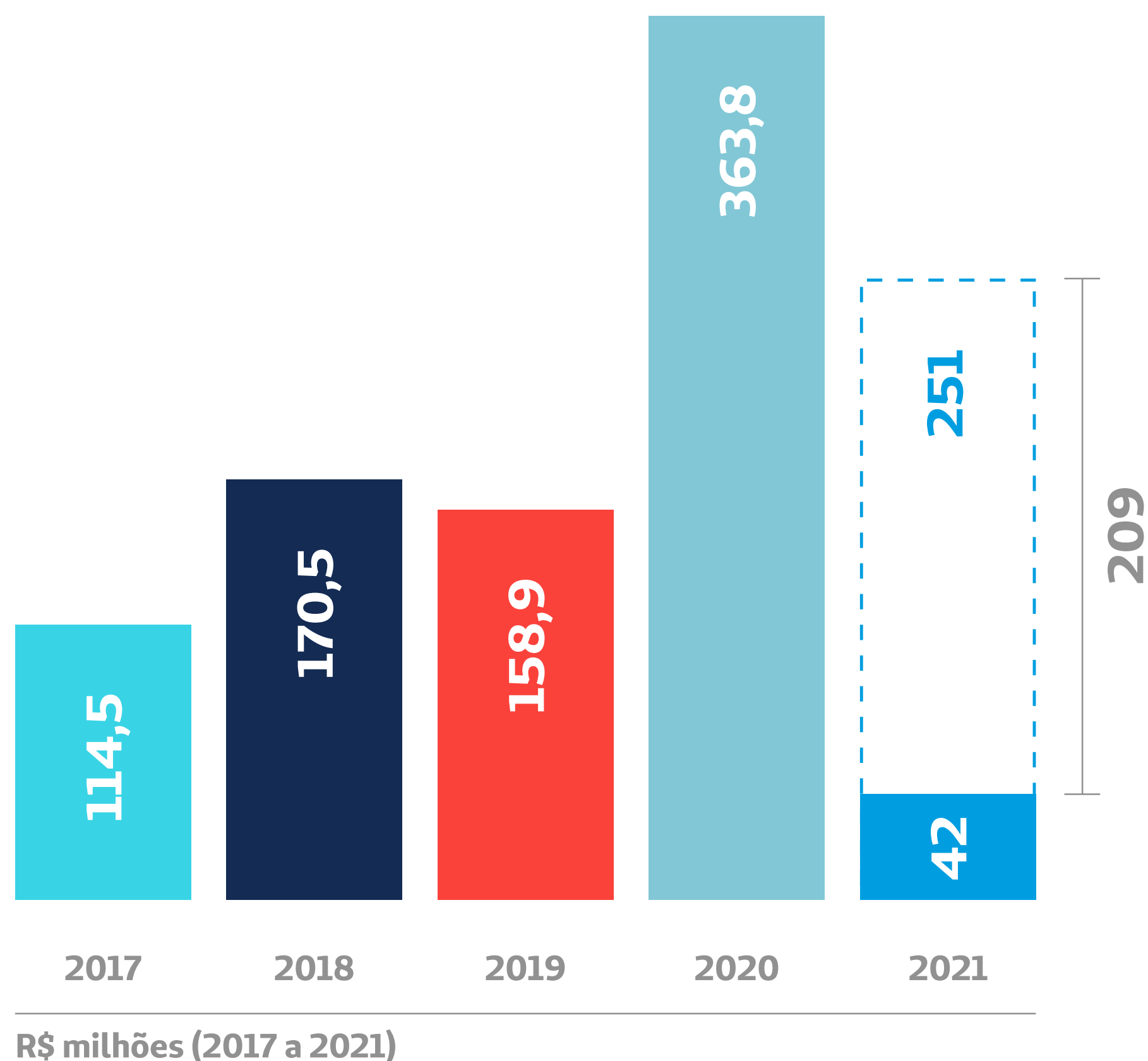
investimentos aos acionistas do Sistema Unimed, valorizando as ações da seguradora e fortalecendo sua sustentabilidade econômica no médio e longo prazos.

Faturamento:
R\$ 4,3 bi (+6,8%)

Todos os segmentos registraram crescimento

Sinistralidade consolidada:
78,9%

Resultado Operacional



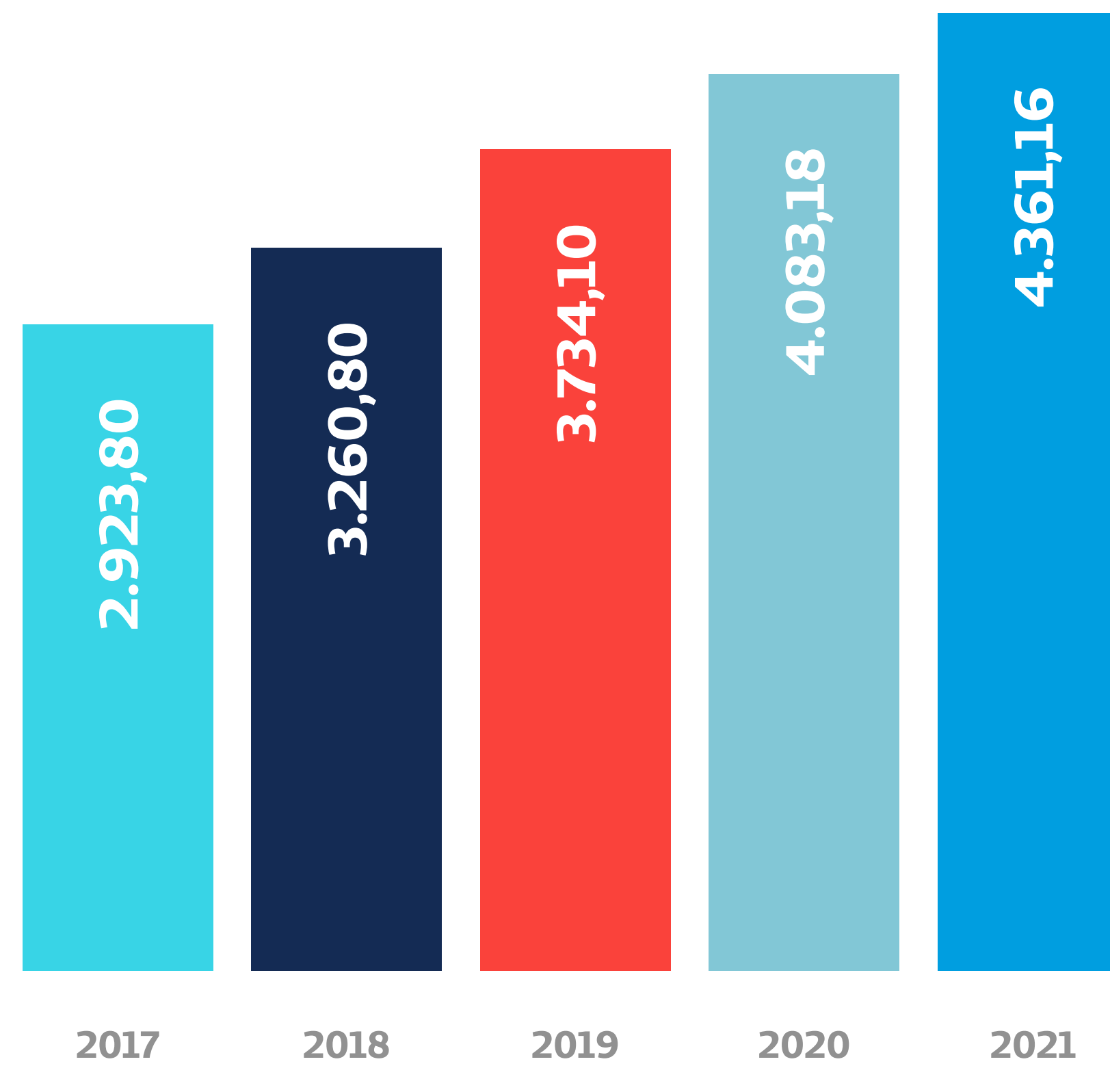
Evolução do resultado operacional consolidado

209mi

foi o impacto da Covid-19 no sinistro de Vida em 2021

O resultado operacional foi impactado em 2021 pela alta sinistralidade nos segmentos de Saúde, em função da demanda reprimida em 2020, e de Vida, pelo crescimento de mortes em função da Covid-19.

Faturamento



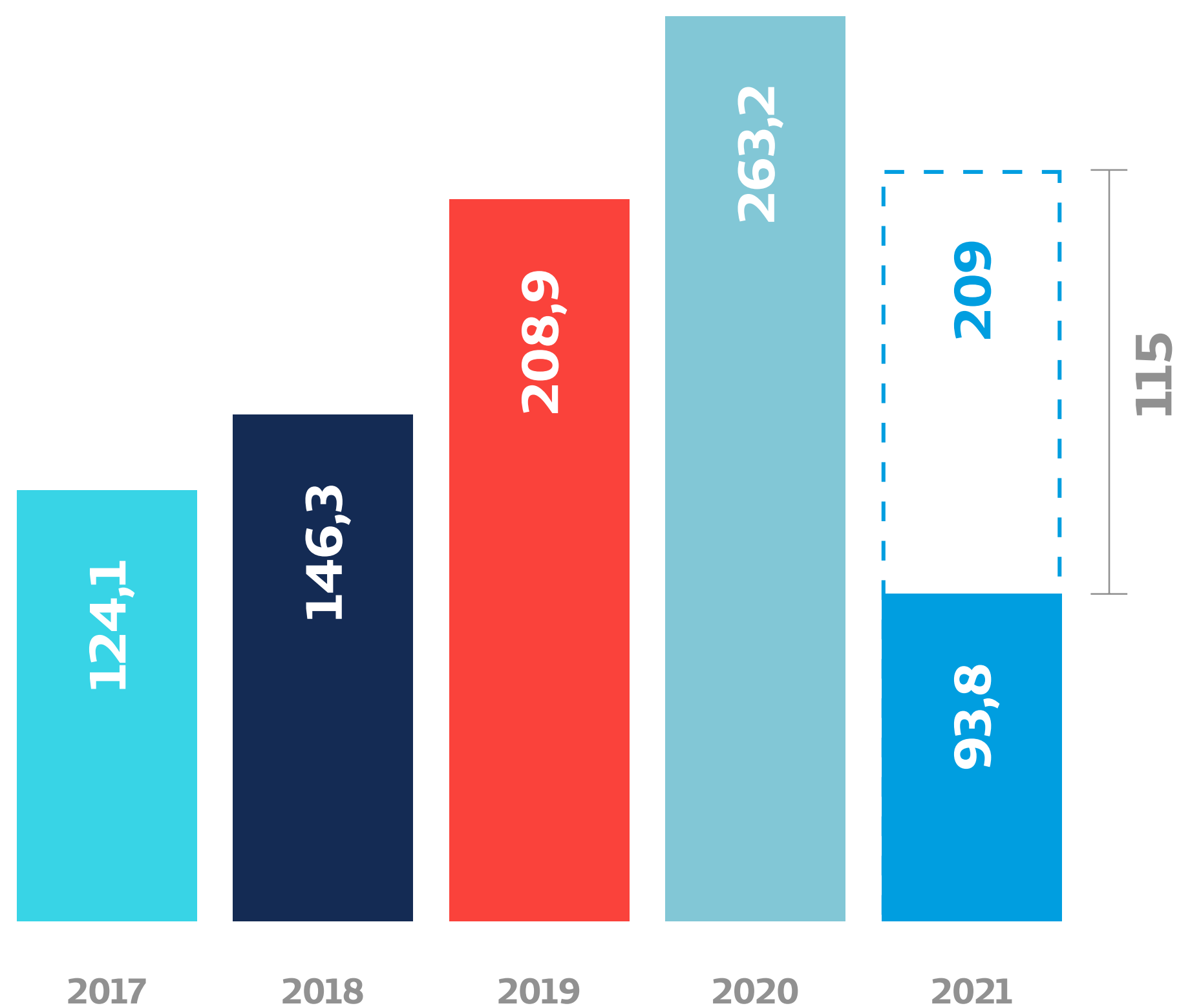
R\$ milhões (2017 a 2021)

Evolução do faturamento consolidado e contribuições

45,7%
crescimento
desde 2017

Desde 2017, com o saneamento da carteira de clientes, o faturamento cresce de forma contínua e sustentada. Em 2021, apesar da crise, foi registrado crescimento de 6,8%.

Lucro Líquido



R\$ milhões (2017 a 2021)

Evolução do lucro líquido consolidado

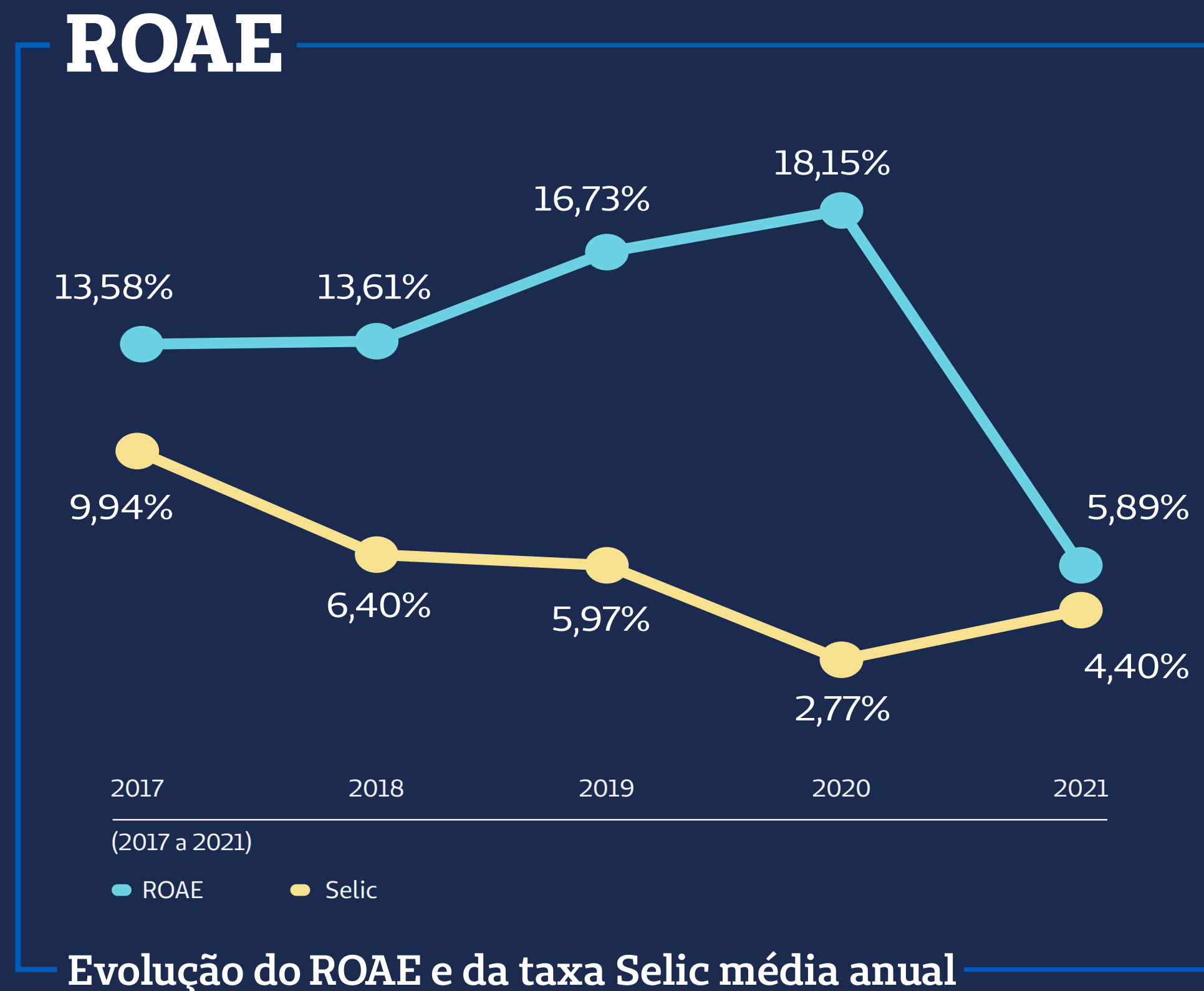
115mi

é o impacto da Covid-19 no lucro líquido de Vida em 2021

Em 2021, o lucro líquido consolidado foi impactado pelos efeitos da Covid-19 na carteira de Vida.

Retorno ao acionista (ROAE)

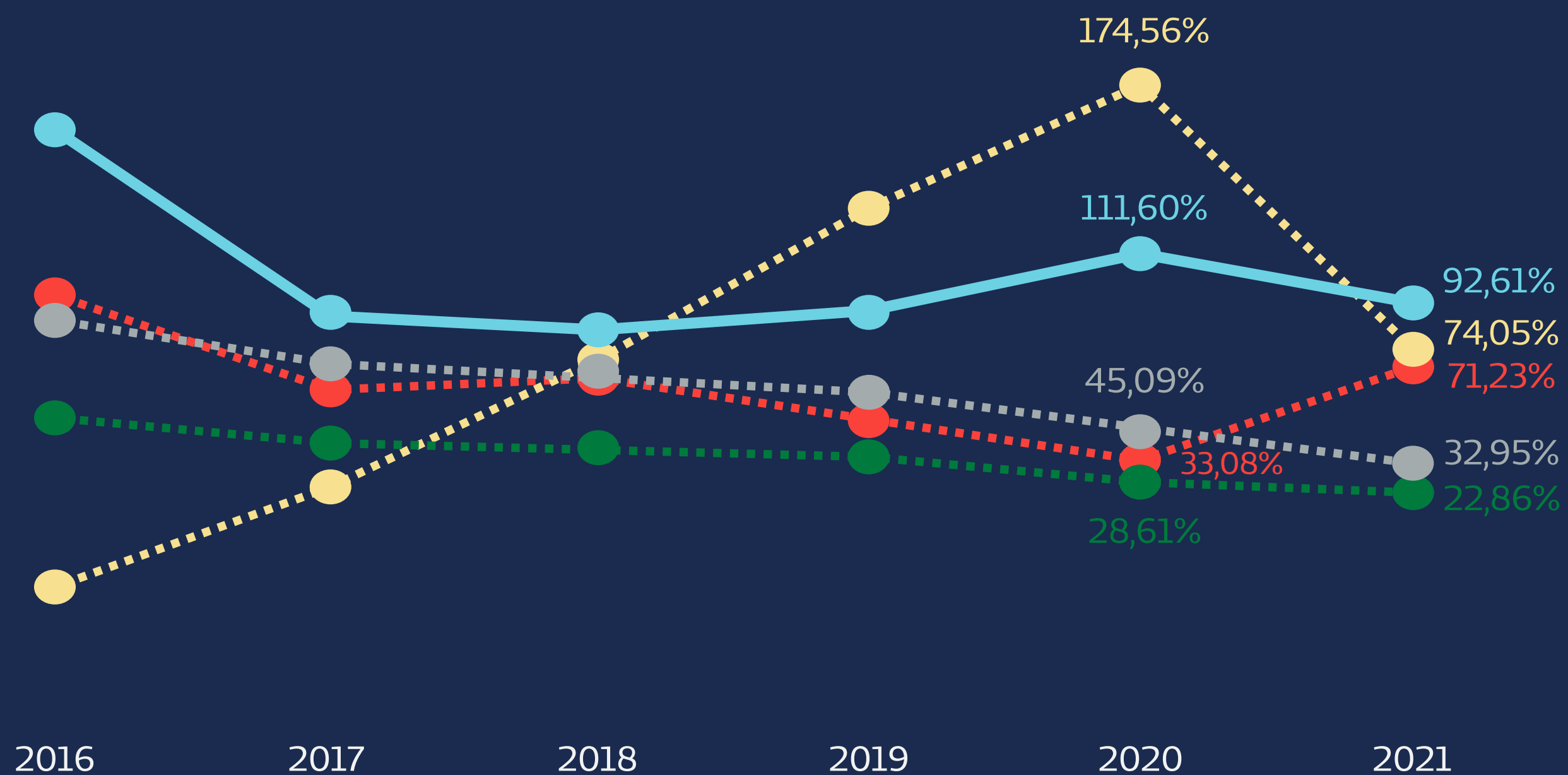
Em 2021, o Retorno ao Acionista (ROAE) da companhia atingiu 5,89%, sendo 134% da Selic média anual.



134%
da taxa Selic
média em 2021

O indicador mede a relação entre lucro líquido e patrimônio investido na companhia. Mesmo com a Selic caindo ao seu mínimo histórico e com os impactos da pandemia, houve retorno acima da media da taxa.

Ações da Seguros Unimed



(2016 a 2021)

● Seguros Unimed (retorno total) ● CDI ● Poupança ● Ibovespa ● Dólar

Fontes: Banco Central e BM&F Bovespa. A valorização das ações considera dividendos e juros sobre capital próprio. Rentabilidade passada não garante desempenho futuro.

Valorização acumulada frente aos indicadores de mercado

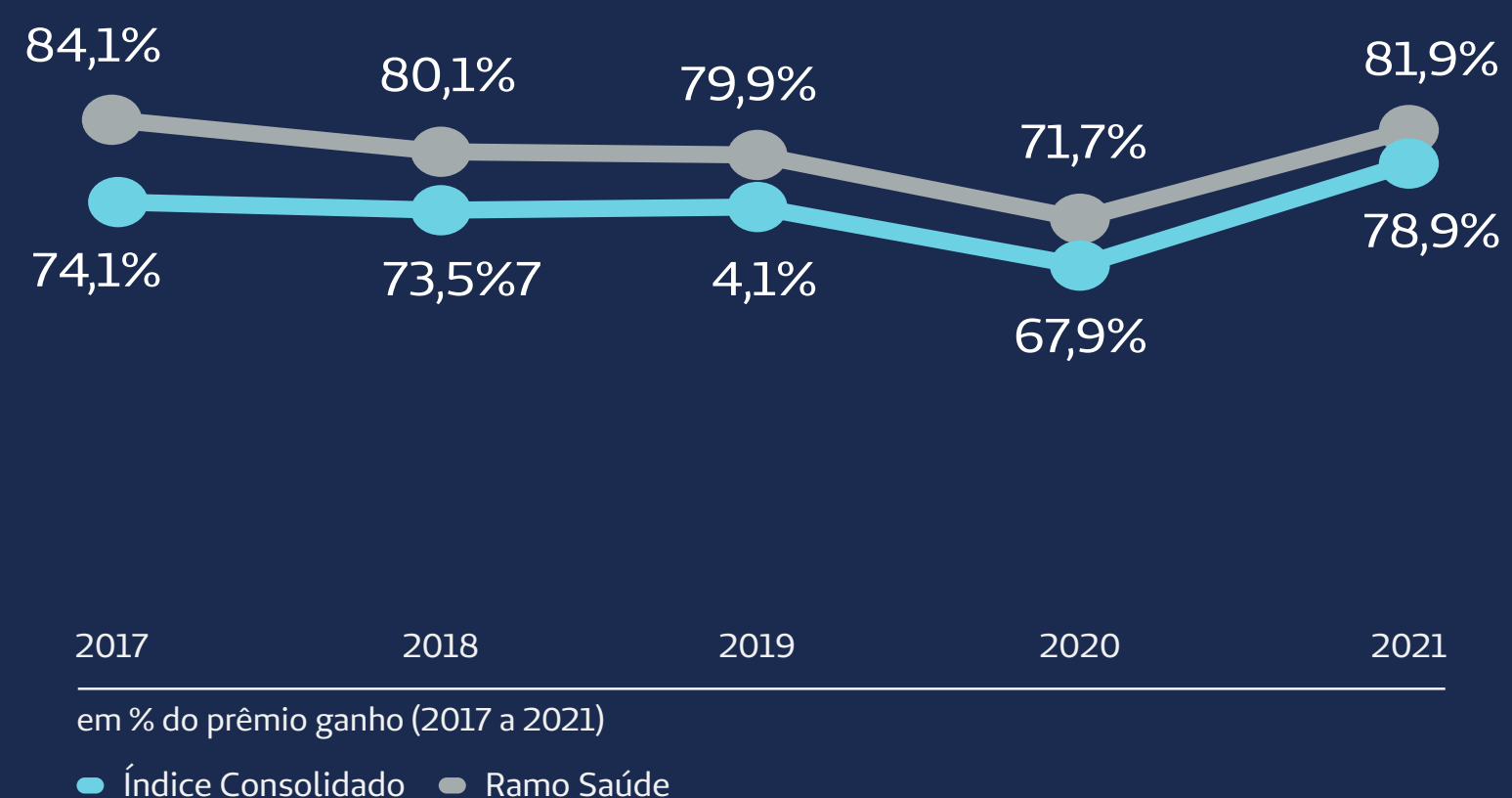
R\$
309,77
lote de mil ações
no fechamento
de 2021

As ações da Seguros Unimed propiciaram aos acionistas do Sistema Unimed remuneração total de 8,1% em 2021, considerando dividendos pagos e juros ao capital. São seis anos de valorização consistente.

Sinistralidade

O índice de sinistralidade consolidado teve aumento de 11 pontos percentuais em comparação a 2020. A sinistralidade consolidada em todos os ramos foi de 78,9% em 2021, puxada para cima pela retomada das demandas eletivas no período, que haviam ficado represadas em 2020 por conta da pandemia de Covid-19 e também pelas indenizações do ramo Vida.

Sinistralidade



Evolução da sinistralidade consolidada e no ramo Saúde

11 p.p.
aumentou entre
2020 e 2021

A sinistralidade estava em queda há quatro exercícios, impactada pelo aumento da eficiência assistencial no ramo Saúde. Em 2021, o aumento era previsto por conta da pandemia da Covid-19.

Premiações e reconhecimentos

Em 2021, a Seguros Unimed foi destaque em uma série de prêmios e rankings, reconhecendo sua excelência no mercado de seguros e saúde suplementar, além das boas práticas de gestão de pessoas e de negócios.

Líderes da Saúde

A seguradora venceu o prêmio Líderes da Saúde 2021 na categoria Saúde Suplementar (Seguradora). A premiação é organizada pelo Grupo Mídia e sua plataforma Healthcare Management.

Empresa Pró-Ética

Seguros Unimed é a primeira seguradora do país a conquistar o selo concedido pela Controladoria Geral da União (CGU). Para alcançar a certificação, as empresas devem passar por um

processo rígido de avaliação de suas práticas e condutas que, comprovadamente, devem estar dentro dos padrões exigidos pelo órgão, ou seja, comprometidas com as boas práticas de transparência e combate à corrupção e à fraude nos negócios.

Valor 1000

O anuário promovido pelo jornal Valor Econômico lista a companhia, junto a outras 31 Unimeds, entre os 50 maiores planos de saúde do Brasil. Além disso, a empresa está entre as top 20 no ranking das seguradoras de Vida e Previdência.

Lugares Incríveis para Trabalhar

Segundo pesquisa do portal UOL, em parceria com a FIA Business School, a Seguros Unimed é o Lugar Mais Incrível para Trabalhar na categoria Empresas de Médio Porte, no setor de Seguradoras e também em Educação Corporativa.

Estadão Finanças Mais

Seguros Unimed é eleita pelo anuário Estadão Finanças Mais a melhor seguradora de saúde do País. É o quinto ano consecutivo em que a companhia é destaque no anuário, tendo atingido sua melhor marca em 2021, superando o ano anterior, quando havia ficado na terceira colocação. Além do seguro-saúde, a empresa subiu uma posição com seguros patrimoniais, passando de quinto para quarto lugar, e também uma posição com previdência, ocupando o 12º posto.

Época Negócios 360º

Pelo terceiro ano consecutivo, a Seguros Unimed é campeã entre as seguradoras independentes do Época Negócios 360º e está em terceiro lugar entre todas as empresas do setor do país. Também foi destaque em outras categorias: 3ª colocada em Desempenho Financeiro e em Pessoas; 5ª em Governança Corporativa e em Sustentabilidade. Por fim, ficou no 71º lugar entre todas as grandes empresas do país.

As Melhores da Dinheiro

Segundo o ranking organizado pela revista IstoÉ Dinheiro, a companhia está entre as três melhores empresas do setor do Brasil. De acordo com a publicação, a Seguros Unimed também está na segunda colocação da categoria Responsabilidade Social e na terceira em Inovação e Qualidade.

100 Mais Influentes da Saúde na Década

O diretor-presidente da Seguros Unimed, Dr. Helton Freitas, foi eleito um dos 100 Mais Influentes da Saúde na Década, premiação considerada o “Oscar da Saúde”. A premiação destacou outros nomes do Sistema Unimed, como o presidente da Unimed do Brasil, Dr. Omar Abujamra Junior.

100+ Inovadoras no Uso de TI

A Seguros Unimed está entre as 100+ Inovadoras no Uso de TI 2021, premiação da IT Mídia, maior companhia de mídias de negócios

do Brasil, que reconhece os melhores projetos de inovação de empresas em 21 categorias. A empresa venceu com o Super App, aplicativo de serviços, relacionamento e bem-estar, destacando-se entre as seguradoras brasileiras.

[Clique aqui](#) para mais informações sobre os reconhecimentos da Seguros Unimed.



100
MAIS INFLUENTES DA SAÚDE
100
DA DÉCADA



Colaboradores e Parceiros

Nossos colaboradores

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

O cuidado com as pessoas é a razão de ser da Seguros Unimed. E proporcionar um ambiente de trabalho de segurança e de satisfação aos colaboradores faz parte do cuidar para transformar. Não é à toa que a seguradora foi eleita em 2021 o Lugar Mais Incrível para Trabalhar e a Mais Incrível em Educação Corporativa, segundo pesquisa do portal UOL em parceria com a FIA Business School.

Além disso, a Pesquisa de Clima Organizacional 2021, conduzida pela FIA Employee Experience (FEEEx), rendeu à Seguros Unimed o Certificado de Qualidade do Ambiente de Trabalho, reconhecendo o esforço dos dirigentes, da área de RH, dos gestores e demais colaboradores em construir um ambiente agradável para trabalhar,

com atmosfera harmoniosa, que favorece a construção de equipes unidas e produtivas.

A pandemia de Covid-19 não acabou em 2021, os desafios continuaram e a busca pela melhor maneira de trabalhar para a sustentabilidade dos negócios foi uma premissa. O formato híbrido começou a ser adotado oficialmente e as mudanças necessárias estão sendo incorporadas de acordo com os diferentes contextos das áreas e dos perfis dos colaboradores.

Em 2021

1.503 colaboradores

(dezembro de 2021)
atuaram espalhados pelo Brasil, entre a matriz, na capital paulista, e os

22 escritórios regionais.



Nosso jeito de cuidar do nosso time ao longo de 2021

- **1,3 mil atendimentos**
médicos e de enfermagem – ocupacional e assistencial
- **+ 5 mil atendimentos**
para colaboradores na plataforma de apoio à saúde emocional disponibilizada desde o início da pandemia (benefício estendido aos familiares)
- **Atendimento em Atenção Primária à Saúde**
Parceria com o Sírio Libanês
- **637 atendimentos**
no Serviço Social
- **WhatsApp de Saúde e Bem-Estar**
- **Programa de *Home Office***
e avanço no modelo híbrido de trabalho, em agosto de 2021
- **#sextolive**

1.601 doses

de vacina contra a gripe aplicadas em colaboradores, familiares e terceiros

Clínica Financeira

palestras, lives e atendimento aos colaboradores, redução no empréstimo consignado

Em 2021

1.503 colaboradores (dezembro de 2021) atuaram espalhados pelo Brasil, entre a matriz, na capital paulista, e os 22 escritórios regionais.

Aplicativo apoia no cuidado

Na segunda metade de 2020, entrou no ar o aplicativo da Conexão RH (plataforma online que permite a gestores e colaboradores o acesso às ações e aos processos de gestão de pessoas da companhia), usado diariamente pelos colaboradores que deixaram o regime de *home office* total e voltaram a conviver com os colegas nos ambientes de trabalho. O aplicativo continuou sendo utilizado ao longo de 2021.

Todos os dias, antes de sair de casa, o colaborador preenche um formulário sobre sua saúde, com perguntas que identificam se houve contato recente com pessoas que apresentavam sintomas de Covid-19 ou se o próprio colaborador estava com algum sintoma.

Dependendo das respostas, a pessoa é orientada por mensagem a continuar trabalhando em casa e a mandar mensagem para o WhatsApp de Saúde e Bem-Estar da seguradora, por meio do qual recebe mais orientações.



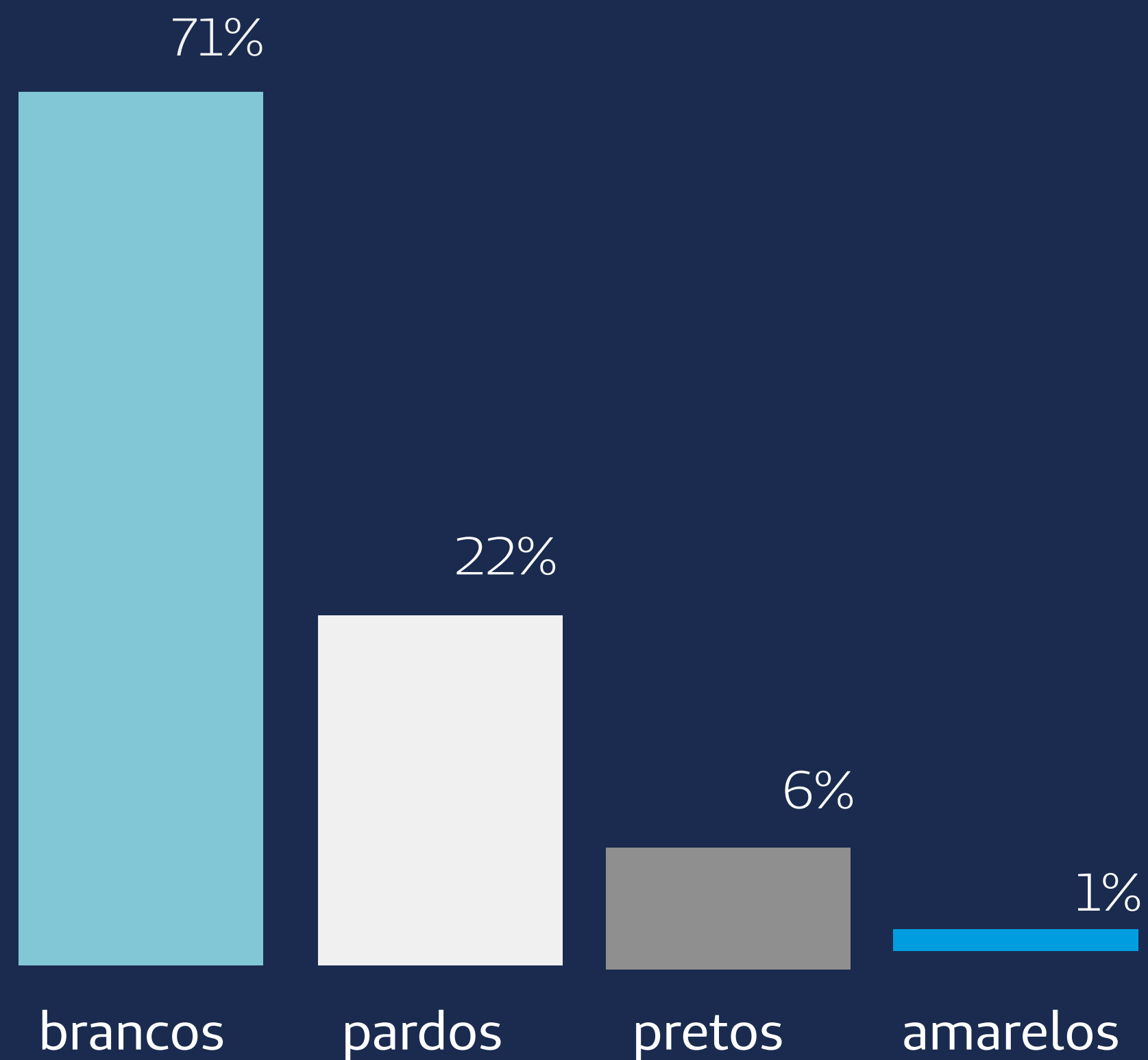
Perfil dos profissionais

GRI 102-41, 102-8, 405-1

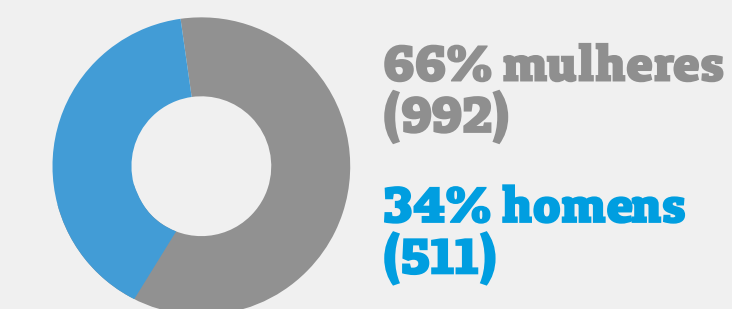
Encerramos 2021 com 1.503 colaboradores, sendo 97% contratados por tempo indeterminado. Do total, 66% eram mulheres e 34% homens. A parcela mais significativa de nossos colaboradores (92%) está concentrada na região Sudeste, seguida pelas regiões Centro-Oeste, Sul e Nordeste. Em 2021, 100% dos colaboradores da Seguros Unimed estavam cobertos por acordos de negociação coletiva.

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

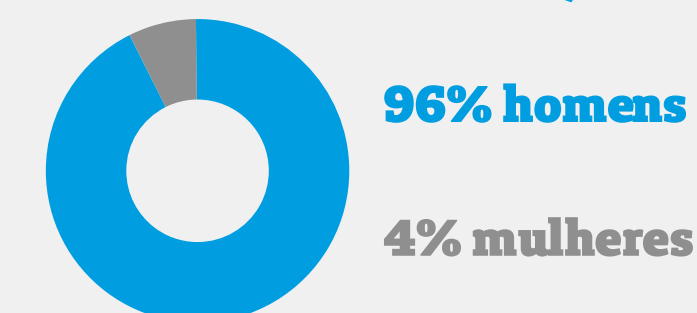
Perfil dos colaboradores em 2021:



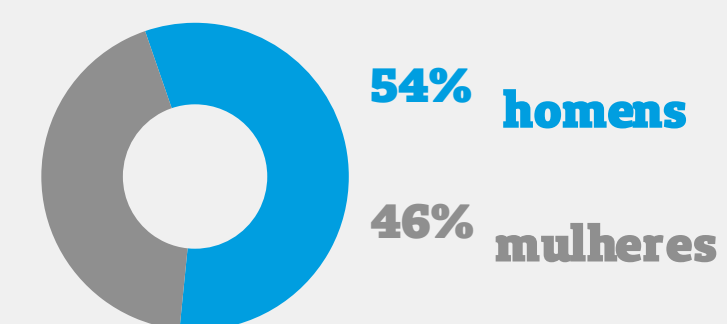
Total de colaboradores (2021): 1.503



Na alta gestão (superintendentes e diretores):



Na gestão:



Perfil dos colaboradores

Colaboradores por tipo de contrato de trabalho e gênero GRI 102-8

Tipo de Contrato	2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Tempo Determinado	16	36	52	33	62	85	19	27	76
Tempo Indeterminado	470	875	1.345	444	899	1.343	491	966	1.457
Total	486	911	1.397	477	951	1.428	510	993	1.503

Colaboradores por categoria funcional

Categoria funcional	2019	2020	2021
Diretores	5	5	5
Gestores	148	160	162
Especialistas	85	97	99
Administrativo/técnico	791	812	870
Operacional	310	335	321
Aprendizes	36	13	38
Estagiários	22	6	8
Total	1.397	1.428	1.503

Colaboradores por faixa etária

Faixa etária	2019	2020	2021
Abaixo de 30 anos	260	221	324
Entre 30 e 50 anos	1.005	1.065	1.082
Acima de 50 anos	132	142	97
Total	1.397	1.428	1.503

Colaboradores por categoria funcional e gênero GRI 405-1

Gênero		2019			2020			2021		
		Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores	Número	5	0	5	5	0	5	5	0	5
	Percentual	100%	0	100%	100%	0	100%	100%	0	100%
Gestores	Número	72	76	148	76	84	160	91	82	173
	Percentual	48,65%	51,35%	100%	47,50%	52,50%	100%	52,60%	47,40%	100%
Especialistas	Número	40	45	85	48	49	97	59	46	105
	Percentual	47,06%	52,94%	100%	49,48%	50,52%	100%	56,19%	43,81%	100%
Administrativo/técnico	Número	273	518	791	270	542	812	290	532	822
	Percentual	34,51%	65,49%	100%	33,25%	66,75%	100%	35,28%	64,72%	100%
Operacional	Número	71	239	310	70	265	335	71	281	352
	Percentual	22,90%	77,10%	100%	20,90%	79,10%	100%	20,17%	79,83%	100%
Aprendizes	Número	16	20	36	4	9	13	16	22	38
	Percentual	44,44%	55,56%	100%	30,77%	69,23%	100%	42,11%	57,89%	100%
Estagiários	Número	10	12	22	4	2	6	3	5	8
	Percentual	45,45%	54,55%	100%	66,67%	33,33%	100%	37,50%	62,50%	100%
Total	Número	487	910	1.397	477	951	1.428	535	968	1.503
	Percentual	34,86%	65,14%	100%	33,40%	66,60%	100%	35,60%	64,40%	100%

Colaboradores por categoria funcional e faixa etária GRI 405-1

Gênero		2019				2020				2021			
		< 30 anos	30-50	> 50 anos	Total	< 30 anos	30-50	> 50 anos	Total	< 30 anos	30-50	> 50 anos	Total
Diretores	Número	0	0	4	4	0	1	4	5	0	1	4	5
	Percentual	0%	0%	100%	100%	0%	20%	80%	100%	0%	20%	80%	100%
Gestores	Número	1	120	27	148	2	128	30	160	8	139	15	162
	Percentual	0,68%	81,08%	18,24%	100%	1,25%	80%	18,75%	100%	4,94%	85,80%	9,26%	100%
Especialistas	Número	1	54	30	85	2	64	31	97	4	70	25	99
	Percentual	1,18%	63,53%	35,29%	100%	2,06%	65,98%	31,96%	100%	4,04%	70,71%	25,25%	100%
Administrativo/técnico	Número	128	621	42	791	115	650	47	812	179	659	32	870
	Percentual	16,18%	78,51%	5,31%	100%	14,16%	80,05%	5,79%	100%	20,57%	75,75%	3,68%	100%
Operacional	Número	73	209	28	310	83	223	29	335	87	214	20	321
	Percentual	23,55%	67,42%	9,03%	100%	24,78%	66,57%	8,66%	100%	27,10%	66,67%	6,23%	100%
Aprendizes	Número	36	0	0	36	13	0	0	13	38	0	0	38
	Percentual	100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	100%
Estagiários	Número	21	1	0	22	6	0	0	6	8	0	0	8
	Percentual	95,45%	4,55%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	100%
Total	Número	260	1.005	132	1.397	221	1.065	142	1.428	324	1.082	97	1.503
	Percentual	18,61%	71,94%	9,45%	100%	15,78%	74,58%	9,94%	100%	21,56%	71,99%	6,45%	100%

Colaboradores por tipo de contrato de trabalho e região GRI 102-8

Região	2019			2020			2021		
	Tempo determinado	Tempo indeterminado	Total	Tempo determinado	Tempo indeterminado	Total	Tempo determinado	Tempo indeterminado	Total
Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nordeste	2	27	29	0	27	27	0	26	26
Centro-Oeste	2	14	16	0	25	25	2	54	56
Sudeste	47	1.263	1.310	66	1.276	1.342	43	1.344	1.387
Sul	1	41	42	0	34	34	1	33	34
Total	52	1.345	1.397	66	1.362	1.428	46	1.457	1.503

Porcentagem de empregados negros ¹ , por categoria funcional e gênero GRI 405-1		2019			2020			2021		
		Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Percentual	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Gestores	Número	8	14	22	13	12	25	16	12	28
	Percentual	11%	18%	15%	17%	14%	16%	18%	15%	16%
Especialistas	Número	5	4	9	9	7	16	13	5	18
	Percentual	13%	9%	11%	19%	14%	16%	22%	11%	17%
Administrativo/técnico	Número	72	95	167	81	111	192	83	118	201
	Percentual	26%	18%	21%	30%	20%	24%	29%	22%	24%
Operacional	Número	28	93	121	33	111	144	28	114	142
	Percentual	39%	39%	39%	47%	42%	43%	39%	41%	40%
Aprendizes	Número	13	12	25	4	6	7	4	7	11
	Percentual	81%	60%	69%	25%	67%	54%	25%	32%	29%
Estagiários	Número	4	3	7	2	1	3	2	0	2
	Percentual	40%	25%	32%	50%	50%	50%	67%	0%	25%
Total	Número	130	221	351	139	248	387	146	256	402
	Percentual	27%	24%	25%	29%	26%	27%	27%	26%	27%

1. Negros são aqueles colaboradores que se autodeclararam pretos e pardos.

Porcentagem de empregados com deficiência (PCD), por categoria funcional e gênero GRI 405-1		2019			2020			2021		
		Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Percentual	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Gestores	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Percentual	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Especialistas	Número	0	1	1	0	1	1	0	0	0
	Percentual	0%	2,22%	1,18%	0%	2,04%	1,03%	0%	0%	0%
Administrativo/técnico	Número	9	7	16	10	7	17	11	5	16
	Percentual	3,30%	1,35%	2,02%	3,70%	1,29%	2,09%	3,79%	0,94%	1,95%
Operacional	Número	9	12	21	8	13	21	4	11	15
	Percentual	12,68%	5,02%	6,77%	11,43%	4,91%	6,27%	5,63%	3,91%	4,26%
Aprendizes	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Percentual	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Estagiários	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Percentual	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	Número	18	20	38	18	21	39	15	16	31
	Percentual	3,70%	2,20%	2,72%	3,77%	2,21%	2,73%	2,80%	1,65%	2,06%

Novos colaboradores e rotatividade

GRI 401-1

Em 2021, a Seguros Unimed contratou 261 pessoas e teve uma taxa de novas contratações de 17,36%. Já a taxa de rotatividade foi de 14,90% e 224 colaboradores deixaram a empresa no período.

Número total e taxa de novas contratações¹, por faixa etária GRI 401-1

Faixa etária	2019		2020		2021	
	Número total	Taxa (%)	Número total	Taxa (%)	Número total	Taxa (%)
Abaixo de 30 anos	112	43,08	82	37,10	99	6,58
Entre 30 e 50 anos	195	19,40	108	10,14	151	10,04
Acima de 50 anos	12	9,09	11	8,46	11	0,73
Total	319	22,83	201	14,08	261	17,36

Número total e taxa de novas contratações¹, por gênero GRI 401-1

Gênero	2019		2020		2021	
	Número total	Taxa (%)	Número total	Taxa (%)	Número total	Taxa (%)
Homens	113	23,20	69	14,47	109	7,25
Mulheres	206	22,64	132	13,88	152	10,11
Total	319	22,83	201	14,08	261	17,36

1. A taxa de novas contratações é calculada da seguinte forma: total de pessoas contratadas na categoria/total de colaboradores.

Número total e taxa de novas contratações¹, por região GRI 401-1

Região	2019		2020		2021	
	Número total	Taxa (%)	Número total	Taxa (%)	Número total	Taxa (%)
Região Norte	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Região Nordeste	5	17,24	2	7,41	1	0,01
Região Centro-Oeste	7	43,75	1	4,00	7	0,46
Região Sudeste	303	23,13	196	14,61	250	16,63
Região Sul	4	9,52	2	5,88	3	0,19
Total	319	22,83	201	14,08	261	17,36

1. A taxa de novas contratações é calculada da seguinte forma: total de pessoas contratadas na categoria/total de colaboradores.

Número total de empregados desligados e taxa de rotatividade¹, por faixa etária GRI 401-1

Faixa etária	2019		2020		2021	
	Número total	Taxa (%)	Número total	Taxa (%)	Número total	Taxa (%)
Abaixo de 30 anos	64	24,62	82	37,10	43	2,86
Entre 30 e 50 anos	101	10,05	75	7,04	155	10,31
Acima de 50 anos	11	8,33	13	9,15	26	2,39
Total	176	12,60	170	11,90	224	14,90

1. A taxa de rotatividade é calculada da seguinte forma: total de pessoas desligadas na categoria/total de colaboradores.

Número total de empregados desligados e taxa de rotatividade¹, por gênero GRI 401-1

Gênero	2019		2020		2021	
	Número total	Taxa (%)	Número total	Taxa (%)	Número total	Taxa (%)
Homens	63	12,94	79	16,56	91	6,05
Mulheres	113	12,42	91	9,57	133	8,84
Total	176	12,60	170	11,90	224	14,90

1. A taxa de rotatividade é calculada da seguinte forma: total de pessoas desligadas na categoria/total de colaboradores.

Número total de empregados desligados e taxa de rotatividade¹, por região GRI 401-1

Região	2019		2020		2021	
	Número total	Taxa (%)	Número total	Taxa (%)	Número total	Taxa (%)
Região Norte	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Região Nordeste	2	6,90	4	14,81	3	0,19
Região Centro-Oeste	4	25,00	0	0,00	6	0,40
Região Sudeste	167	12,75	164	12,22	212	14,10
Região Sul	3	7,14	2	5,88	3	0,20
Total	176	12,60	170	11,90	224	14,90

1. A taxa de rotatividade é calculada da seguinte forma: total de pessoas desligadas na categoria/total de colaboradores.

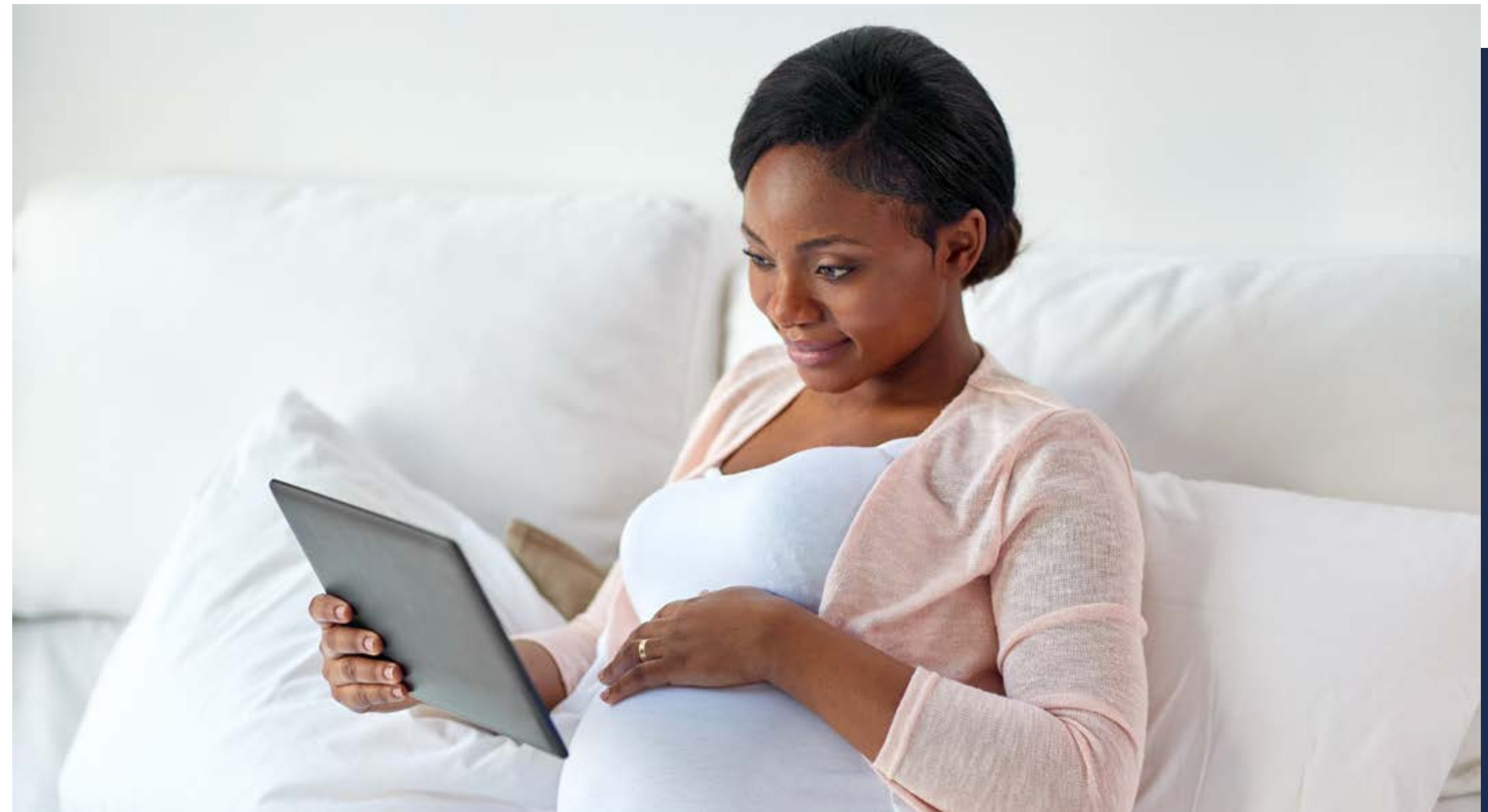
Cuidando das novas gerações

GRI 401-3

A Seguros Unimed é uma das empresas no estado de São Paulo que têm programas de amamentação direcionados às colaboradoras. A companhia possui em sua matriz uma sala de aleitamento materno com a certificação Empresa Apoiadora, no projeto Mulher Trabalhadora que Amamenta, emitida pelo Ministério da Saúde.

Em 2021, 39 colaboradores (28 mulheres e 11 homens) tiveram direito à licença-maternidade ou paternidade, e todos usufruíram desse direito. Nesse ano, a taxa de retorno ao trabalho após a licença manteve-se em 100%. Já a taxa de retenção diminuiu para as mulheres em relação

ao ano de 2020 (de 96% para 93%). Para os homens, a taxa de retenção foi 0% porque o único colaborador que tirou licença em 2020 saiu da companhia antes de completar 12 meses após o retorno.



Gestação Segura

GRI 403-6

Este programa auxilia as gestantes nesse momento tão singular de suas vidas com palestras sobre os mais variados temas. Em 2021, por conta das restrições sanitárias impostas pela Covid-19, foram realizadas 11 palestras em formato online, com 36 participantes conectadas.

As futuras mães também receberam em suas casas o kit contendo bolsa, fraldas, lenços umedecidos, sabonete líquido, pomada, termômetro, escova e tesoura.

Licença maternidade e paternidade ¹ GRI 401-3		2019	2020 ²	2021
Colaboradores que tiveram direito a usufruir de licença maternidade e paternidade	Homens	6	1	11
	Mulheres	46	26	28
Colaboradores que tiraram a licença maternidade e paternidade	Homens	6	1	11
	Mulheres	46	26	28
Colaboradores que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença	Homens	6	1	11
	Mulheres	46	27	28
Colaboradores que voltaram a trabalhar após a licença e que estavam empregados 12 meses após o retorno	Homens	4	5	0
	Mulheres	42	44	25
Taxa de retorno	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	100%	104% ³	100%
Taxa de retenção	Homens	100%	83%	0% ⁴
	Mulheres	89%	96%	93%

1. A taxa de retorno é calculada com o total de colaboradores que retornaram ao trabalho após o término da licença / total de colaboradores na categoria que tiraram a licença. Já a taxa de retenção é calculada pelo total de colaboradores na categoria que voltaram a trabalhar após a licença e que ainda estiveram empregados 12 meses após o retorno ao trabalho / total de colaboradores que retornaram ao trabalho após o término da licença.

2. Os dados de 2020 para a licença-maternidade foram revistos para nos alinharmos à metodologia da GRI.

3. Visto que a licença pode começar num ano e terminar em outro, a taxa de retorno pode ficar acima de 100%, como em 2020.

4. O único colaborador que tirou licença-paternidade em 2020 saiu da companhia antes de completar 12 meses após o retorno, de forma que a taxa ficou em 0%.

Iniciativas para o bem-estar

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

A Seguros Unimed continuou com seus programas de saúde e bem-estar para os colaboradores em 2021, devidamente adaptados à realidade imposta pela pandemia de Covid-19 e pelo trabalho remoto. Conheça a seguir algumas das nossas iniciativas.

Campanha de vacinação contra a gripe:

instrumento de promoção da saúde para os colaboradores que, em 2021, imunizou 1.601 pessoas no posto montado na matriz da seguradora, em São Paulo (SP). Os familiares e dependentes também tiveram acesso ao benefício com o pagamento de uma taxa com desconto na folha de pagamento. Já as equipes dos escritórios regionais puderam tomar a vacina em suas cidades e solicitar o reembolso.



Educação financeira:

o propósito do programa, que existe desde 2019, é incentivar a prática de hábitos financeiros saudáveis, garantindo o equilíbrio e a harmonia na vida dos colaboradores. Por meio do Serviço Social, a seguradora oferece suporte técnico e apoio personalizado individual, além de cursos na plataforma EAD, como o \$O\$ Minhas Finanças, do qual participaram 491 colaboradores.

Também foram realizadas 4 *lives* com temas como A Reforma da Previdência e os Desafios do Futuro; Bolso Saudável; Como Investir Bem o seu Dinheiro; Inovação do Século; Criptomoedas, entre outros.

Saúde emocional:

os profissionais da Seguros Unimed cuidam da saúde dos clientes, mas também precisam ser cuidados. A seguradora se mobilizou para acolher colaboradores e familiares por meio de atendimento psicológico individual e em

grupo, consulta com médico de família e terapia em plataforma online realizada pela empresa Conexa.

Em 2021, foram realizados mais de 5 mil atendimentos. Há ainda planos de ampliar essa iniciativa em 2022 e capacitar toda a liderança em segurança psicológica, oferecer uma trilha específica para o tema na plataforma EAD e materiais educativos no Super App Seguros Unimed.

Hábitos saudáveis:

o Programa Peso Saudável (de apoio às pessoas obesas e com sobrepeso) passou por uma reestruturação em 2021 para alcançar mais participantes. Foi disponibilizado para colaboradores e também seus familiares, com o objetivo de apoiar as pessoas a desenvolverem hábitos que melhorem sua saúde e qualidade de vida. Em 2021, contou com 155 participantes e 311 consultas com nutricionista foram realizadas pela plataforma Conexa.

Programa de Gerenciamento de Crônicos:

central telefônica composta por equipe multidisciplinar que atende individualmente às necessidades de saúde dos clientes e colaboradores, com foco em controle clínico, auxílio no percurso pela rede credenciada e a educação em saúde, incentivando a adoção de hábitos saudáveis, proporcionando controle das doenças e melhor qualidade de vida. Atendeu mais de 12 mil clientes em 2021.

Segurança no trabalho:

pela primeira vez, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho 2021 – SIPAT foi realizada junto à Central Nacional Unimed e abordou o tema Equilibre a Mente e Movimento o Corpo. Como uma empresa do segmento de serviços, a Seguros Unimed não apresenta os riscos de um ambiente industrial, porém promove anualmente o evento, organizado pelos colaboradores da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), com

atividades que possam atualizar as equipes sobre assuntos que promovam a saúde e a segurança individual e coletiva. Na programação de 2021, foram realizadas seis lives pela plataforma Zoom ou vídeo com os temas Saúde Emocional na Educação Infantil; Mais Saúde no seu Prato; Contos Terapêuticos: o Poder da Palavra; Plantar Saúde em Casa; Momento de Pausa: Aprenda a Controlar a Ansiedade; e Gerenciando o Estresse. A participação na semana contou com 1.642 pessoas conectadas nas seis atividades. Houve ainda o concurso cultural de fotografia sob o tema Quero Mais Momentos Como Este na Minha Vida, engajando os colaboradores na semana.

Postura saudável:

o programa, lançado em 2019, passou por algumas mudanças e ampliações no último ano. Além de atendimento da fisioterapeuta in company e blitz postural, a equipe realiza avaliação ergonômica e tem acompanhado

os colaboradores no trabalho remoto. Em 2020, foi criado um comitê de ergonomia e consultoria para atendimento online, que continuou em 2021. Como reforço ao cuidado com as condições físicas de trabalho das pessoas, um dos treinamentos mandatórios do ciclo de Gestão do Desempenho 2021 foi o de Ergonomia.

Riscos relacionados ao trabalho:

GRI 403-9, 403-10

para eliminar riscos relacionados ao trabalho são realizadas ações de melhoria em ergonomia, como o Programa Postura Saudável, focado na prevenção de problemas com a postura, no conforto e no bem-estar do colaborador. O cuidado com a segurança dos colaboradores continuou sendo uma das prioridades da empresa, e os resultados comprovam. Não houve problemas de saúde nem óbitos ou lesões de colaboradores relacionados ao trabalho reportados em 2021.

Novos aprendizes:

a recepção dos 38 jovens aprendizes para início de um novo ciclo de contratação em 2021 foi feita online. Os selecionados passaram por um mês de integração prévia, com o objetivo de prepará-los para o período de 15 meses. Outra novidade foi a contratação de cinco aprendizes dos projetos sociais da União Brasileiro-Israelita do Bem-estar (Unibes), da qual a Seguros Unimed é apoiadora. O objetivo foi promover mais inclusão nos processos seletivos e fortalecer a diversidade de pessoas.

Academia de vendas:

os cursos, lives e campanhas da Academia de Vendas da Seguros Unimed, oferecidos a colaboradores, corretores, cooperativas de crédito e outros parceiros comerciais, alcançou em 2021 um público de mais de 3 mil pessoas. Lançada em 2018, a iniciativa funciona como uma escola de formação e desenvolvimento de profissionais qualificados para a área comercial. A diferença dos números de 2020 para 2021 se dá pelo fato de que, em 2020, com o isolamento social, foi incentivada a participação nos treinamentos online.

Ano	Curso / Fórum / Treinamento	Carga horária (hora/homem)	Participantes
2021	84	5396:00:00	3.174
2020	109	13025:00:00	7.043
2019	33	5992:40:00	649

Treinamentos internos:

GRI 404-1

continuaram no formato remoto em 2021, destacando os temas Inovação e Foco no Cliente. Esses temas permearam toda a organização por meio de treinamentos formais, palestras e games, contando com profissionais de mercado e também com a participação de nosso público interno na disseminação de conceitos. Os treinamentos também focaram o desenvolvimento da liderança, a fim de promover um ambiente reflexivo, de integração, negociação e busca de simplicidade. Em 2021, devido ao programa de educação da Seguros Unimed, o EAD Seguros, lançado em 2020, houve exponencial aumento da média de horas de treinamento por colaborador, que correspondeu a 36 horas.

Média de horas de treinamento que empregados realizaram durante o período de relato por gênero GRI 404-1			
Gênero	2019	2020	2021
Homens	02:27	03:44	43:81
Mulheres	02:03	03:58	32:01
Total	02:11	03:53	36:07

Média de horas de treinamento que empregados realizaram durante o período de relato por categoria funcional GRI 404-1			
Categoria funcional	2019	2020	2021
Diretoria	03:50	06:23	63:60
Gerência	03:42	07:08	26:90
Chefia/coordenação	02:36	02:71	74:39
Técnica/supervisão	02:05	03:46	31:54
Administrativo	01:35	02:17	33:28
Operacional	01:15	04:42	64:97
Trainees	02:08	03:65	28:50
Total	02:11	03:53	36:07

Avaliação de desempenho

GRI 404-3

Em 2021, 97% dos colaboradores da Seguros Unimed receberam avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira, sendo que o número sobe para 99% quando se trata da categoria funcional de gestores.

Percentual do total de empregados, discriminados por gênero e categoria funcional, que receberam avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira GRI 404-3									
Categoria funcional	2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Gestores	100%	100%	99%	96%	95%	96%	100%	100%	100%
Especialistas	98%	96%	96%	92%	100%	96%	100%	100%	100%
Administrativo/Técnico	96%	96%	96%	91%	93%	92%	100%	100%	100%
Operacional	97%	94%	95%	84%	88%	87%	100%	100%	100%
Aprendizes	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Estagiários	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	98%	97%	97%	88%	91%	90%	96%	97%	97%

Assistência na transição

GRI 404-2

Zelando pelo desligamento responsável de seus colaboradores, a Seguros Unimed tem um programa de apoio em situações de desligamento, considerando o tempo e a posição ocupada. As iniciativas podem ser:

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

Diversidade e inclusão

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

Em 2021, o programa de Diversidade e Inclusão da Seguros Unimed passou por uma série de melhorias, com destaque para a estruturação da governança do grupo Nós por Todos, com atribuição de responsabilidades, papéis, estrutura geral, perfil, constituição e atividades.

O grupo de colaboradores voluntários, criado em 2020, continuou desenvolvendo ações nos pilares Equidade nas Diferenças, Raízes, Todos por Elas, Muito Além do Gênero e Experiência que Acolhe o Novo.

O planejamento do ano foi utilizado como base na estratégia de conscientização, posicionamento e diretrizes sobre o tema,



contemplando revisão de políticas internas e aperfeiçoamento do comitê de diversidade, incluindo novas áreas estratégicas.

Eventos abrangendo as questões de diversidade e inclusão foram proporcionados aos líderes e colaboradores e também foi feita a atualização cadastral dos colaboradores da Seguros Unimed, para sabermos exatamente o cenário em que nos encontramos.

Em 2021, as principais ações focadas nessa temática foram:

- Campanha de atualização cadastral com o objetivo de conhecer o real cenário da Seguros Unimed em relação ao tema (como raça, sexo, nome social), atingindo cerca de 52% dos colaboradores.
- Lives comemorativas: Dia da Mulher, trazendo como tema a carreira e principais obstáculos encontrados por elas; Dia da

Família, ressaltando suas diversas formas e constituições; Dia do Deficiente Físico, de conscientização sobre essa realidade.

- Live de conscientização e contextualização histórica do Dia da Consciência Negra, com matérias nos veículos de comunicação interna trazendo uma personagem negra histórica uma vez ao mês.
- Matérias de conscientização sobre diversos temas e datas comemorativas nos veículos de comunicação interna da empresa.

Parceiros de negócios

A principal força de vendas da Seguros Unimed são os corretores. Durante a pandemia, a seguradora implementou projetos e novas tecnologias a fim de oferecer ferramentas de trabalho remoto para esses que são os principais parceiros de negócios da empresa.

Além do e-commerce, os corretores têm à disposição a **E-Agência 2.0**, desenhada em 2020 para apoiar a atuação em ambiente digital.

A plataforma web reúne material de divulgação dos produtos de todos os segmentos do mercado em que a Seguros Unimed atua (Saúde, Vida, Odontologia, Ramos Elementares e Previdência).

Para dar mais agilidade ao trabalho de prospecção do corretor, ele também tem acesso a um material digital atualizado para impulsionar as vendas, como modelos para *e-mail marketing*, vídeos explicativos, lâminas institucionais e conteúdos dirigidos para as redes sociais Facebook, LinkedIn, Instagram e WhatsApp.

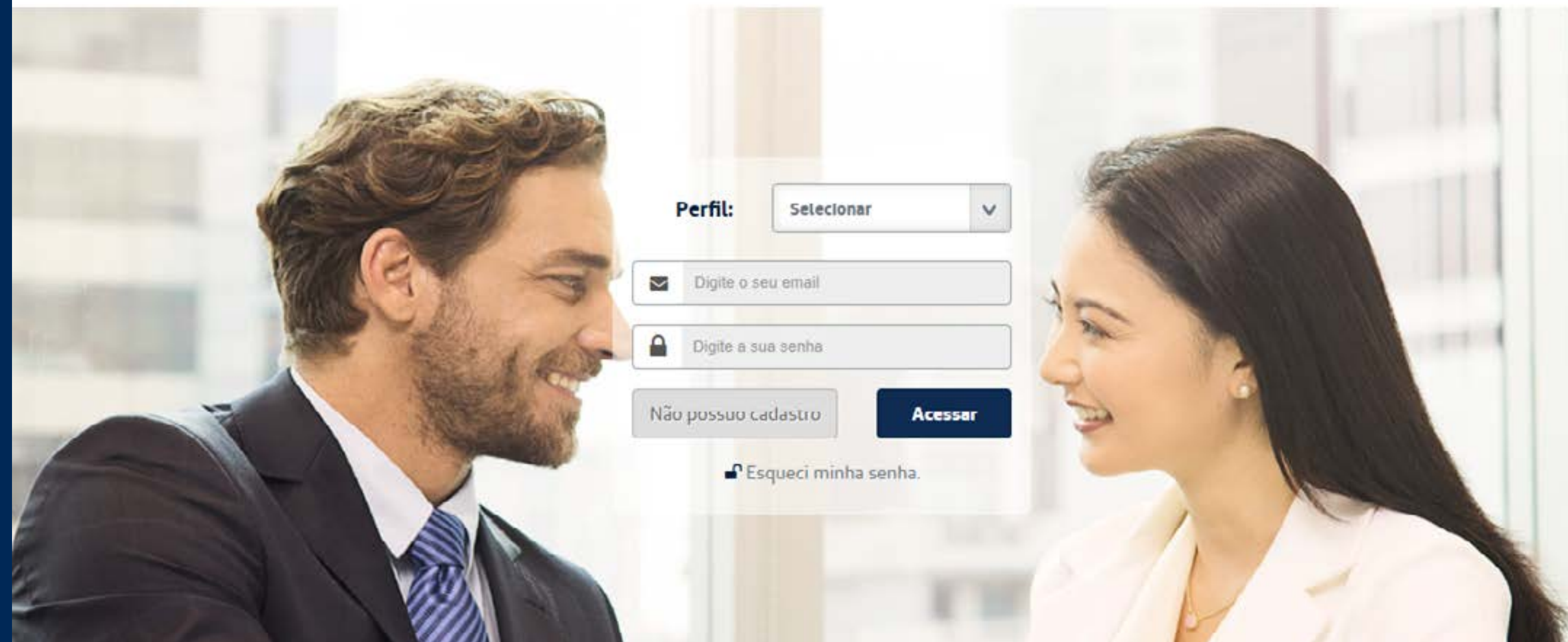
O **Portal do Corretor**, no qual são publicadas notícias do setor, e o **Canal do Corretor**, uma linha exclusiva da central de atendimento para receber suas demandas, são outros recursos disponíveis para ampliar a comunicação. A Seguros Unimed ainda investe em eventos e campanhas para estreitar o relacionamento com esse público, tais como a campanha **Carteira Recheada**, que incentiva os corretores a comercializar os produtos da seguradora. A cada venda feita, o corretor acumula pontos, que podem ser trocados por prêmios.

Em 2021, foi lançado o **Código de Conduta do Corretor de Seguros**, que estabelece princípios, valores e normas que regem a relação da Seguros Unimed com esses parceiros de negócio. O código, alinhado ao Programa de Integridade, traz os princípios de relacionamento, envolvendo o respeito às leis, aos direitos humanos, à diversidade, ao meio ambiente, ao cliente, aos concorrentes, à confiabilidade, à proteção do sigilo de dados pessoais e informações e condutas esperadas.





Bem-Vindo, faça seu [login](#) ou [cadastre-se!](#)



Fornecedores

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

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

A seguradora deu início, em 2020, ao **Projeto de Eficiência Organizacional**, iniciativa que atua desde a primeira contratação do fornecedor com o objetivo de criar uma cultura de gestão de contrato para estabelecer uma relação de verdadeira parceria, com mais envolvimento e *feedbacks*.

A seguradora tem um **Código de Conduta** específico para fornecedores e terceiros, e os

contratos incorporam cláusulas referentes a questões de responsabilidade social. Essa prática visa disseminar, ao longo da cadeia de valor, os princípios de ética e *compliance* considerados essenciais pela companhia. Com finalidade semelhante, os princípios organizacionais da empresa também fazem parte das condições gerais.

Os protocolos de relacionamento com fornecedores incluem:

- Sistema Simplesmente USE: centraliza os processos ligados aos fornecedores, como avaliações, contratos e documentação de apoio.
- Sistema GEM: ferramenta do sistema de compras que facilita os processos de pagamento.

Durante o ano de 2021, o processo de gerenciamento de fornecedores e parceiros de

negócios foi aperfeiçoado, sendo estabelecido um processo de avaliação preventiva e contínua de riscos de corrupção, reputação e integridade nos relacionamentos da Seguros Unimed com fornecedores, prestadores de serviços, parceiros de negócios e corretores de seguros.

Entre as diretrizes estabelecidas pelo processo de gestão de fornecedores e parceiros de negócios, destacamos:

- Complementação das diretrizes do Código de Conduta Ética e do Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros Comerciais
- Atendimento à Lei nº 12.846/2013, ao Decreto-lei nº 8.420/2015 e à Circular Susep nº 612/2020
- Adequada diligência na identificação de fornecedores e corretores de seguros
- Validação das informações cadastrais
- Estabelecimento de critérios para classificação de risco para aceitação de fornecedores e corretores de seguros

- Disseminação do conceito Conheça seu Fornecedor e diretrizes que visam assegurar um eficaz conhecimento dos fornecedores e corretores de seguros e de suas atividades.

O processo de avaliação preventiva e contínua de riscos é realizado em três fases:

- **Fase 1 – Novos entrantes:** análise de riscos realizada durante o processo de homologação de fornecedores, corretores de seguros e parceiros de negócios com consultas específicas ao portal da transparência e preenchimento do formulário de *due diligence* de integridade por fornecedores e parceiros comerciais.
- **Fase 2 – Avaliação periódica:** reavaliação da base de fornecedores e parceiros de negócios ativos, com o objetivo de verificar a aderência dos fornecedores e parceiros de negócios aos graus de riscos de integridade identificados durante a fase de homologação.

■ **Fase 3 – Monitoramento contínuo e**

automatizado: feito por meio de plataforma eletrônica, visando o acompanhamento de fornecedores considerados com risco alto e médio.

As avaliações de riscos de integridade durante o relacionamento com fornecedores, parceiros de negócios, prestadores de seguros e corretores de seguros utilizam listas de integridade públicas como CEIS, CEPIM, CNEP, CNJ, PEP e Trabalho Escravo.

Em 2021, foram gastos R\$ 24.234,43 com fornecedores locais, em compras diretamente relacionadas ao consumo e à operacionalização da matriz. Em 2021, assim como em 2020, houve redução dos gastos, o que coincide com o período da pandemia causada pela Covid-19. Em 2022, uma das metas é identificar potenciais fornecedores ME, microempreendedores locais.

191 fornecedores/ corretores de seguros durante a avaliação periódica

155 novos entrantes

1.382 fornecedores monitorados de forma contínua e automatizada

Orçamento de compras utilizado em unidades operacionais importantes, gastos em fornecedores locais <small>GRI 204-1</small>	2019	2020	2021
Valor total do orçamento para fornecedores (R\$)	R\$ 126.222.188,30	R\$ 118.060.979,28	R\$ 87.306.704,58
Valor total do gasto com fornecedores locais (R\$)	R\$ 49.448,47	R\$ 25.702,71	R\$ 24.234,43
Percentual do orçamento gasto com fornecedores locais	0,04%	0,02%	0,03%

Órgãos reguladores e entidades setoriais

GRI 102-13

É importante para a Seguros Unimed participar do debate de questões políticas, legislativas e regulatórias que afetam sua atividade, por isso ela mantém relação com agências públicas, instâncias de governo e organizações setoriais.

Governo e órgãos reguladores

- Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)
- Superintendência de Seguros Privados (Susep)
- Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP)
- Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc)

- Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima)
- Comissão de Valores Mobiliários (CVM)

Entidades setoriais

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



Especialistas em Cuidar

Um dos destaques de 2021 da Seguros Unimed foi a criação da **Integra Unimed** – com gestão compartilhada entre a Seguros Unimed e a Central Nacional Unimed, em um projeto apoiado pela Unimed do Brasil. A proposta é unificar processos visando maior eficiência em entregas de alto impacto em ambas as companhias.

Serviços como credenciamento e gestão de rede, regulação e auditoria, atenção à saúde, operações de contas, sinistros e intercâmbio já estão sob responsabilidade da nova empresa.

Essa transformação está alinhada ao compromisso da companhia de ter uma visão sistêmica de mais sinergia e complementaridade. A ideia é proporcionar mais agilidade e simplicidade no atendimento aos clientes, reforçando a intercooperação e os diferenciais do Sistema Unimed frente aos desafios do mercado.



O projeto de integração entre a seguradora e a Central Nacional Unimed começou em junho de 2021, por meio de 12 squads – pequenos grupos multidisciplinares – para aproveitar as melhores oportunidades e ações desenvolvidas em cada empresa e chegar a um modelo de trabalho unificado.

A partir de janeiro de 2022, os 1.016 colaboradores vindos das duas empresas iniciaram o trabalho em equipes unificadas, que foram transferidas para a Integra Unimed.

A governança da nova empresa é assegurada por um Comitê Gestor, composto pela Central Nacional Unimed, Seguros Unimed e Unimed do Brasil.

As atividades-meio (administrativas, financeiras, de gestão de pessoas, tecnologia e outras) são compartilhadas entre a Central Nacional Unimed.

Benefícios da integração:

- Melhorias no atendimento à carteira de clientes das duas empresas e do intercâmbio
- Otimização de funções e ganho de escala nas operações
- Padronização de procedimentos e protocolos
- União de experiências na gestão da prestação de serviços de saúde e na execução de regulação e auditoria

- Ampliação da capacidade de análise, automação e uso de tecnologias, como *machine learning* e inteligência artificial
- Avanço na transformação digital das operações ponta a ponta, gerando resultados e possibilitando operações simplificadas para atender ao mercado
- Aumento da representatividade da marca Unimed junto à rede credenciada nas praças da Grande São Paulo, do Distrito Federal, da Bahia e de São Luís (MA)
- 12% de redução de custos no primeiro ano
- 1.016 colaboradores

A seguir, as ações e dados de atendimento ao cliente e atenção à saúde desenvolvidos durante o ano de 2021 e sob a gestão total da Seguros Unimed.

Atendimento ao cliente

A equipe de atendimento ao cliente da Seguros Unimed está empenhada em oferecer as melhores soluções aos segurados e, para isso, investe em treinamentos periódicos dos colaboradores e atualização de práticas de gestão. O investimento na área em 2021 resultou do avanço do projeto Front Omni, seguido da atuação em três atividades principais:

1. Implantação, emissão e faturamento

A área é responsável por todas as movimentações provenientes da entrada de vendas, como a emissão do documento que firma a pactuação entre segurado e seguradora, que pode ser eletrônico, como um certificado de previdência ou uma apólice de seguro, ou tangível, como uma carteirinha do seguro-saúde. É ainda responsável, reportando à Agência

Nacional de Saúde (ANS), pelos dados ativos dos clientes. Atualmente, mais de 90% dos cadastros têm qualidade de informação, baseada em atualização cadastral periódica.

A área assumiu o desafio para 2022 de transformar as carteirinhas plásticas dos seguros-saúde e do plano odontológico em digitais, que poderão ser acessadas via o Super App da Seguros Unimed no celular.

O trabalho teve início em 2021, com a definição de um detalhado planejamento de ações que prevê campanha de comunicação com 10 mil corretores e a atuação em parceria com os mais de 20 escritórios espalhados pelo Brasil.

Essa transformação envolve mais do que otimização de custos relacionados à emissão das carteirinhas, do kit com envelope, carta, adesivo e da postagem, mas revela a preocupação em diminuir a geração de resíduos. Os novos clientes já terão a carteirinha digital como padrão.

2. Central de Atendimento

Todos os 220 colaboradores da Central de Atendimento são contratados da Seguros Unimed, o que permite um trabalho mais próximo das equipes, assim como seu desenvolvimento e escuta de suas necessidades e expectativas.

Após uma transição em tempo recorde de dez dias do presencial para o trabalho remoto, devido às medidas de isolamento social impostas pela pandemia de Covid-19 em 2020, a Central de Relacionamento foi a primeira unidade da seguradora a receber aprovação para realização

de teletrabalho definitivo para parte da equipe. No primeiro momento, cerca de 50% da equipe da Central de Relacionamento passou a atuar em regime de trabalho totalmente remoto, após avaliações de performance e infraestrutura para a realização da jornada de trabalho em casa, podendo chegar a 70% dos colaboradores nesse modelo de trabalho.

Em 2021, a Central de Atendimento respondeu a 970 mil chamadas de clientes, parceiros, corretores e estipulantes (profissionais de RH das empresas que contratam o serviço da seguradora), por todos os canais de comunicação disponíveis: telefone, WhatsApp, chat, Fale Conosco, redes sociais, Super App, loja e site.

Para engajar a equipe, que atende esse alto número de solicitações diariamente, das mais diversas naturezas, foi criado o programa **Você Faz a Diferença**, com o propósito de mostrar a importância do trabalho não só para os negócios

da Seguros Unimed, mas para a resolução das questões dos clientes. Os elogios que os atendentes dos clientes recebem são mapeados e, para mostrar que eles fizeram a diferença na vida daquele segurado, é realizado um encontro virtual para que eles sejam reconhecidos pela alta diretoria.

Em 2021, foram:

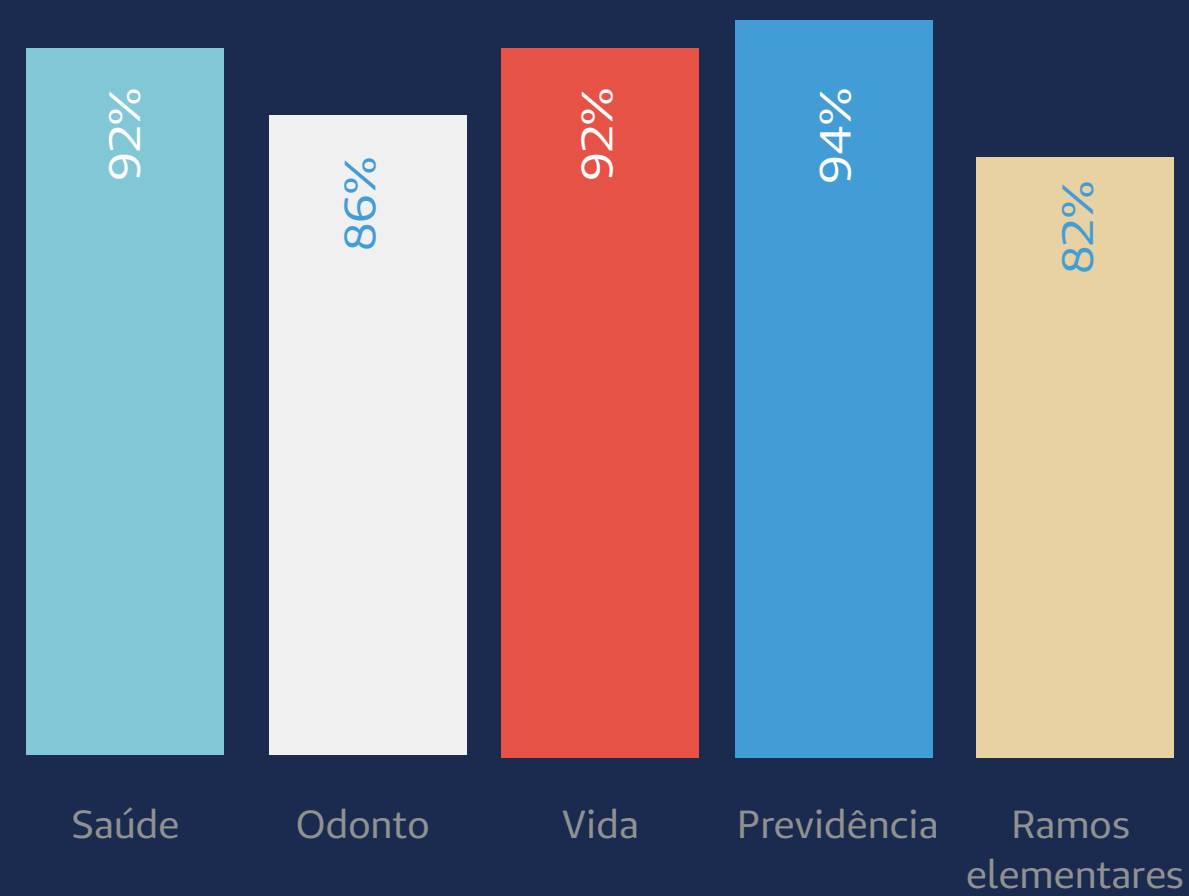
542 elogios contabilizados
com uma média de 45 elogios
por mês (mais de um por dia).

As equipes também têm acesso a atendimento psicológico e são realizados grupos de conversa online para descontrair e integrar, uma simulação da sala de descompressão que antes funcionava presencialmente.

O profissionalismo que marca o atendimento ao cliente da Seguros Unimed é monitorado por diferentes indicadores e pesquisas. Um deles é o conceito First Call Resolution (FCR), que avalia a capacidade de uma organização resolver uma demanda ou necessidade do cliente na primeira ligação. Em 2021, a avaliação foi de no mínimo 85% em todos os segmentos, com avaliação superior a 90% nos segmentos Saúde, Odonto e Previdência.

A pesquisa realizada pela própria Central de Atendimento é outro termômetro para o grau de satisfação e registro de elogios. Em 2021, mantivemos o patamar de satisfação em relação aos atendimentos prestados pelos agentes/operadores acima de 92%.

FCR – First Call Resolution 2021



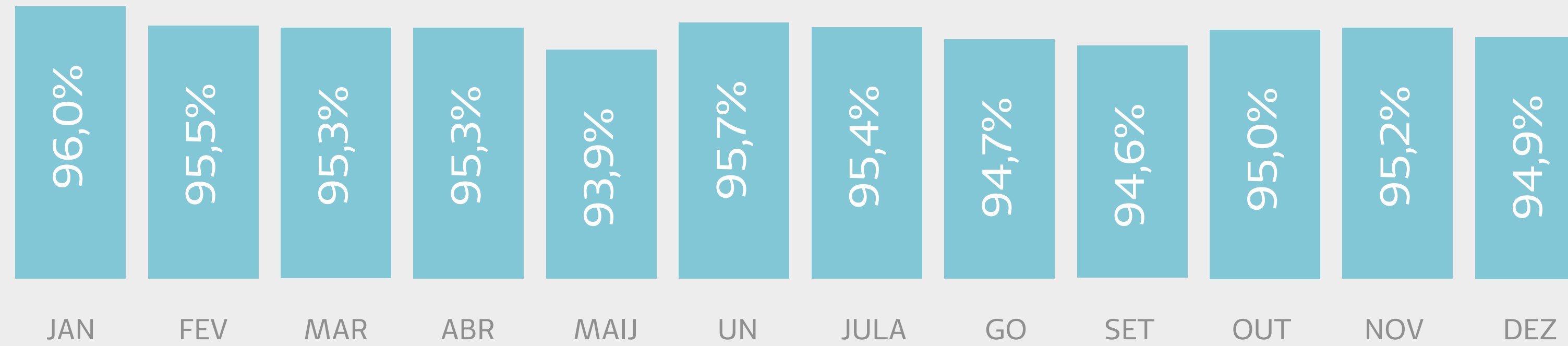
81%

Média do mercado de seguros, previdência e capitalização

89%

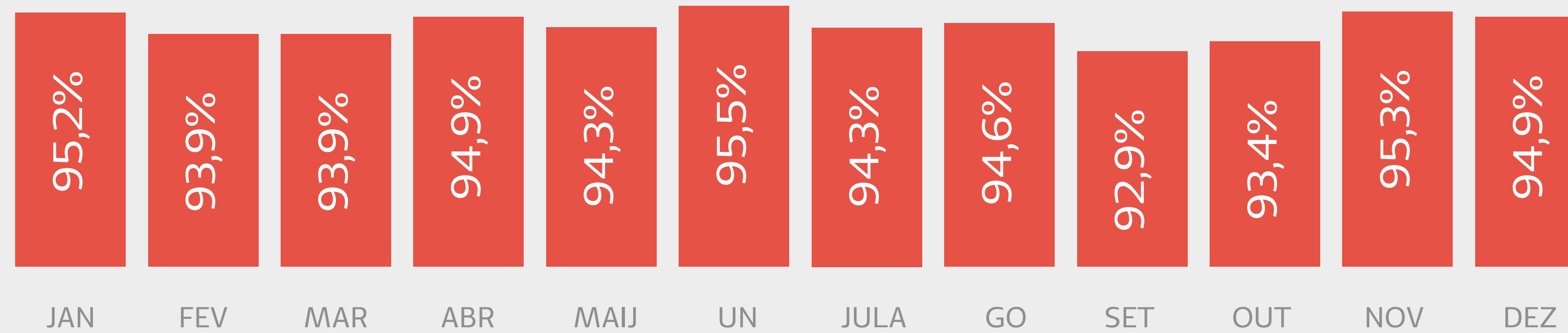
Média do mercado de seguros,

Saúde



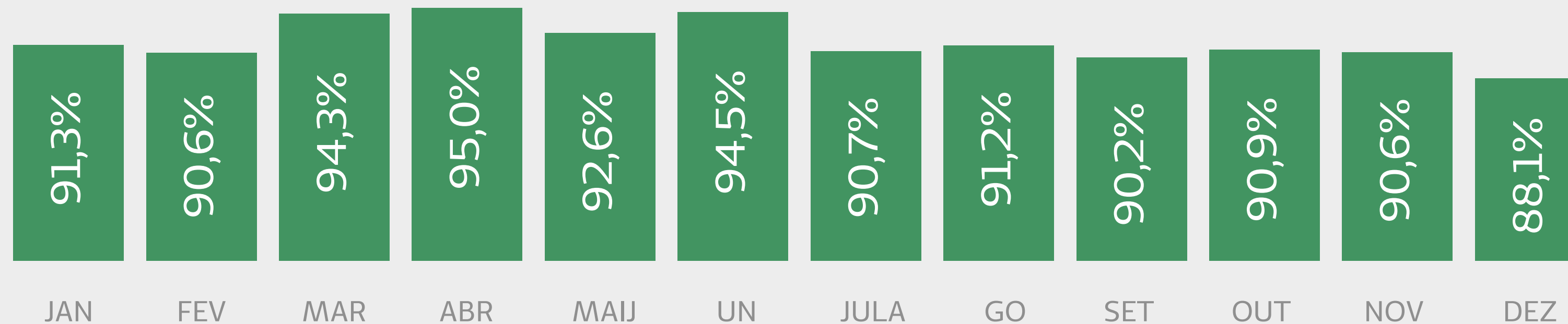
Média
95%

Vida



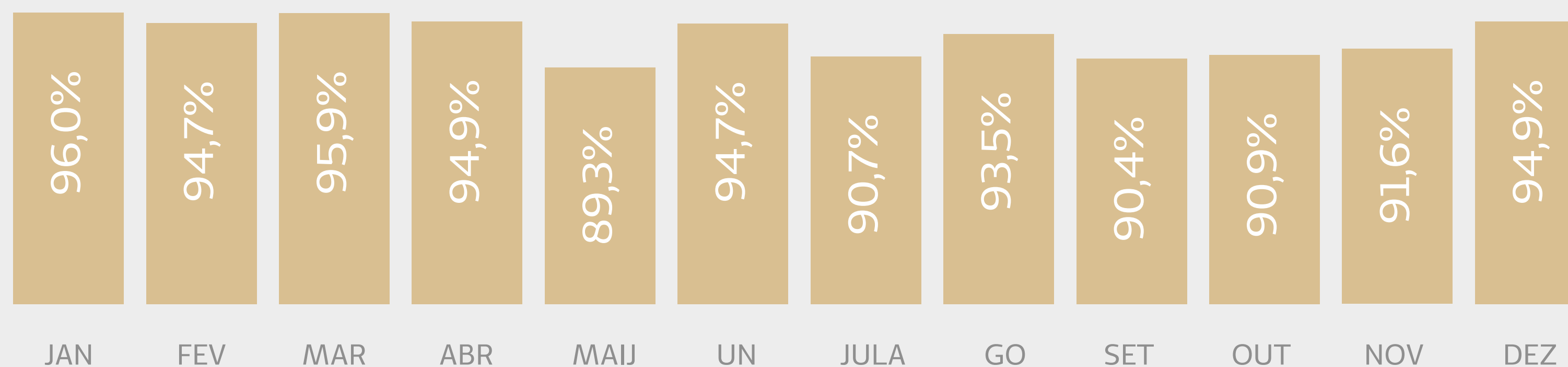
Média
94%

Odonto



Média
92%

Previdência



Média
93%

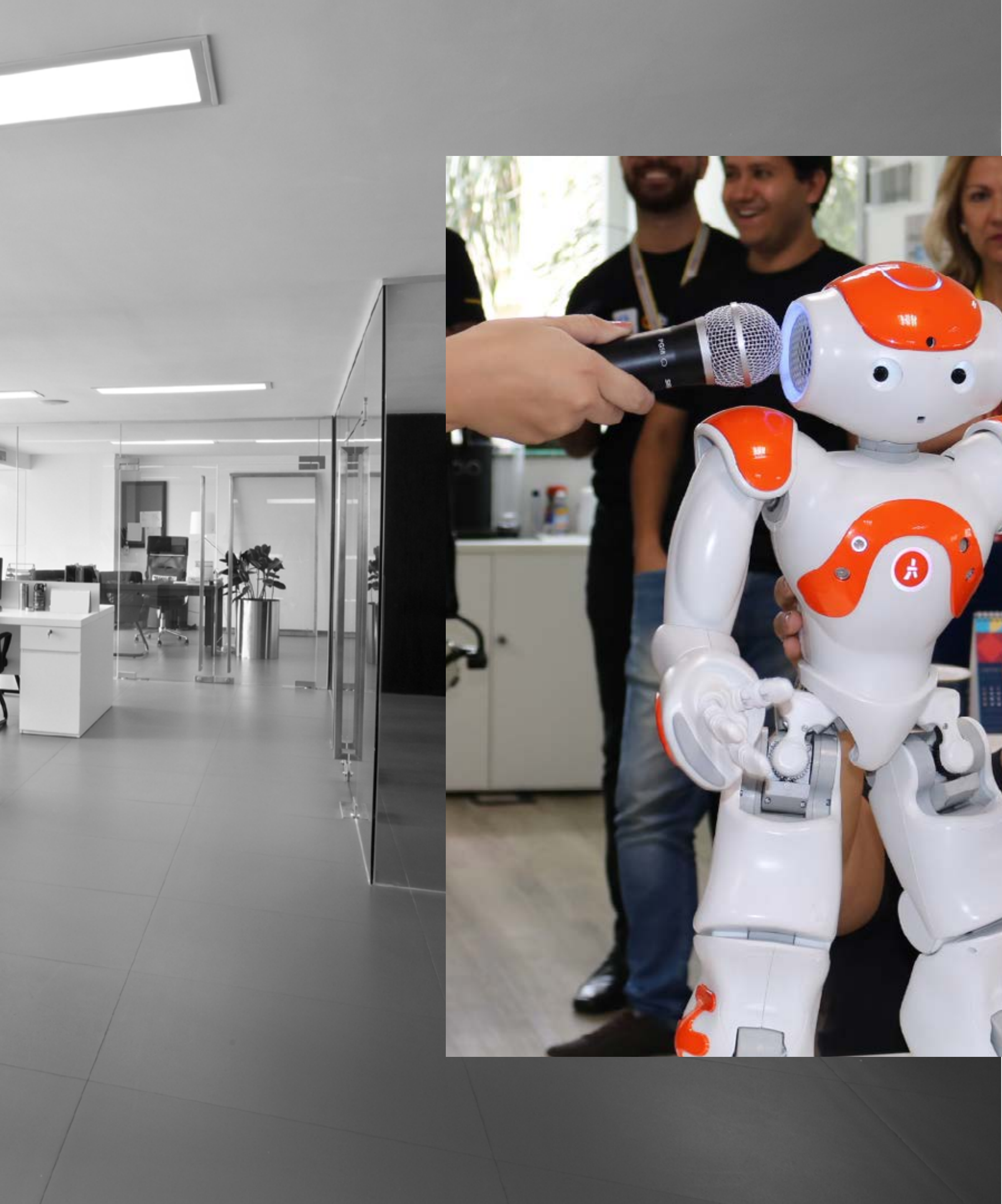
Nina

A assistente virtual da Seguros Unimed

Uma ferramenta que vem ganhando notoriedade no atendimento ao cliente é o WhatsApp. A Seguradora tem aperfeiçoado esse canal de comunicação, cada dia mais presente na vida dos brasileiros, porém com o cuidado de oferecer sempre uma opção de atendimento humano.

Nina, a assistente virtual da Seguros Unimed, começou a interagir em fevereiro de 2020 com os clientes da seguradora. Até então, ela se comunicava apenas com corretores e prestadores de serviços da Unimed Odonto. Em 2021, as interações com o chatbot totalizaram 59.788 mensagens.





Beedoo **A nossa base de** **conhecimento**

O Beedoo chegou em fevereiro de 2020 como um novo repositório de conhecimentos dos operadores da Central de Relacionamentos da Seguros Unimed. Trata-se de uma ferramenta de base de dados que fornece scripts e instruções de trabalho para os atendentes da Central, o que representou grande ganho operacional no último ano. São 38 artigos em média postados a cada mês, com mais de 5,2 mil acessos mensais.

Experiência do cliente

Entendendo a importância de investir nas equipes e também a necessidade de conhecer o cliente, a Coordenação de Experiência do Cliente liderou um comitê multidisciplinar, com apoio e participação da alta gestão, para desenvolver ações de melhorias, manutenção e correção dos processos e sistema da companhia, por meio de estudos e cruzamentos das respostas das Pesquisas de Satisfação e notas do *Net Promoter Score* (NPS) com os indicadores de reclamação de clientes nos diversos canais de atendimento.

Com isso, já em 2021, foram realizados sete *workshops* com as equipes envolvidas nesse processo, sempre convidando representantes de outras áreas para que pudessem contribuir e participar dessa construção, dando ênfase ao

Programa Cliente no Centro, que tem como premissa disseminar a cultura, incentivar as melhores práticas, projetos e ideias que visem ter a centralidade do cliente, e tornar a experiência do usuário mais satisfatória e completa com a Seguros Unimed.

Em 2021, a equipe do programa se reestruturou e foi produzida uma série com oito episódios de podcast sobre o tema, criado pelo comitê responsável. Além de entrevistas com colegas da própria companhia, convidados externos vieram debater o tema Cliente no Centro no evento Sextou Live e também no Fórum do Conhecimento.

Relacionamento Comercial

Em 2021, a Seguros Unimed também reformulou a estrutura do Relacionamento Comercial, com o objetivo de fornecer um atendimento consultivo

e diferenciado a todos os clientes pessoa jurídica, na busca constante da fidelização e do encantamento de nossos clientes.

Promoção da saúde

As iniciativas da área de Promoção da Saúde e Prevenção, que exigiram mudanças rápidas e capacidade de adaptação para responder aos desafios da pandemia em 2020, seguiram em 2021, aperfeiçoando o cuidado prestado aos clientes e aprimorando a eficiência operacional.

Cuidando de Perto: o programa que reúne ações de prevenção e atenção à saúde aos clientes de seguro-saúde atendeu 5 mil segurados em 2021.

O índice de satisfação dos usuários nesse período foi de 92%, com NPS de 72.

Linha de Cuidado ao Transtorno do Espectro

Autista: direcionada ao cuidado de crianças com autismo por meio de ações de educação em saúde, suporte social e emocional para as famílias, credenciamento de rede de terapias especializadas e liberalidade de quantidade de terapias conforme protocolo.

Em 2021

316
pacientes
foram
atendidos

com custo evitado
estimado de
R\$ 5,9 milhões

Parto Adequado e Nascer Seguro: a linha de Cuidado do Parto junto ao Nascer Seguro é um programa completo de acompanhamento de gestantes e puérperas que oferece uma série de cuidados, do planejamento familiar ao pós-parto.

Há um canal exclusivo de acompanhamento da gestação, cursos online de orientação para gestante, do parto ao puerpério, visita domiciliar no pós-parto e monitoramento remoto e individualizado com uma enfermeira obstetra por meio do app Canguru Gravidez.

Canguru: em 2021, 1.212 gestantes estiveram ativas no aplicativo Canguru, oferecido sem custos pela Seguros Unimed para auxiliar no monitoramento remoto da gravidez, detectando antecipadamente situações que possam representar risco para a mãe ou o bebê.

Linha de Cuidado Oncológico: programa em parceria com o Hospital Oswaldo Cruz e o Centro de Combate ao Câncer e Clínica Davita, que promove acolhimento ao paciente por meio do acompanhamento do tratamento de todas as etapas da doença com uma equipe de enfermeira, nutricionista, psicólogo e farmacêutico. Conta ainda com a plataforma

online Safety4Me, que conecta os pacientes às instituições de saúde, tornando o atendimento mais seguro.

Núcleo de Assistência Farmacêutica: fornece medicamentos de alto custo e assistência farmacêutica aos segurados. Os beneficiários têm contato com farmacêuticos para orientação de armazenamento, manuseio, posologia, eventos adversos e descarte, além de análise de interação medicamentosa e monitoramento de efeitos colaterais e indesejáveis. A compra direta de medicamentos de alto custo resultou em uma economia de R\$ 6 milhões no ano de 2021.

Pacientes Crônicos: o programa oferece telemonitoramento e atendimento completo a pacientes portadores de doenças crônicas, abrangendo todas as condições e necessidades de cuidado. Atendeu a mais de 12 mil clientes em 2021.

Transição de cuidados: orientação e teleconsulta multidisciplinar após a internação hospitalar. Em 2021, a taxa de reinternação dos segurados atendidos pelo programa foi de 1%.

Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente: responsável por monitorar e avaliar os cuidados prestados por fornecedores e parceiros da Seguros Unimed, como clínicas, laboratórios, hospitais, assistência domiciliar e farmacêutica e serviços de remoção, do ponto de vista da segurança e dos riscos para os pacientes.

Isso é feito por um comitê multidisciplinar de médicos, enfermeiros, farmacêuticos e outros profissionais que analisam processos adotados e sugerem ações para mitigação de riscos potenciais ou efetivos, com finalidade educativa. Além da ação preventiva, o núcleo recebe reportes e notificações de incidentes e eventos para análise.

O núcleo conta ainda com a parceria do aplicativo Safety4Me para monitoramento da percepção dos segurados sobre a qualidade do serviço, e da Organização Nacional de Acreditação (ONA), para a implementação do Programa de Boas Práticas, que fomenta a qualidade e a sustentabilidade na rede.

Produtos

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

Nossos produtos continuaram atendendo às necessidades de nossos clientes em 2021, ano em que a persistência da pandemia de Covid-19 acelerou e consolidou novas condições de funcionamento da economia e da sociedade.

Vida

O segmento que já vinha sendo impactado com um volume maior de sinistros em 2020, deparou-se com um cenário não esperado devido à alta de casos de Covid-19 em 2021, agravado com a crise de falta de oxigênio em Manaus (AM)

A sinistralidade superou a previsão e gerou custos inesperados.

Mesmo com esse cenário desafiador

o segmento Vida alcançou
4,3 milhões de clientes na carteira

e um faturamento de R\$ 691,5 milhões
(7,4% maior que 2020).

Indenizações Covid-19

Desde 2020, a Seguros Unimed tomou a decisão de flexibilizar a cláusula padrão dos seus contratos no ramo Vida, que excluía a cobertura em casos de pandemia e epidemia. A medida reafirmou o compromisso da companhia em assegurar proteção à vida de seus clientes, especialmente dos profissionais da saúde, em um momento de crise global. Dessa forma, a seguradora garante as indenizações por morte, funeral, invalidez e renda temporária mediante o diagnóstico confirmado de Covid-19.

A flexibilização das cláusulas contratuais dos seguros de vida e de renda temporária (Serit) beneficiou mais de 13 mil segurados, sendo que 35% são médicos que atuam na linha de frente. Isso equivale a mais de R\$ 200 milhões em indenizações de Covid-19.

Odonto

A Unimed Odonto bateu recorde de faturamento, com crescimento de 35% em dois anos. A carteira de clientes aumentou mais de 20% só em 2021. Os resultados, tanto em quantidade de beneficiários quanto em recursos, foram excelentes, fechando o ano com a marca de 689 mil vidas em sua carteira e um faturamento de R\$ 122,5 milhões (10,5% superior a 2020).

Uma das ações diferenciadas que abriram novas possibilidades de comercialização do seguro odontológico, em 2021, foi a venda casada do seguro saúde com o odontológico. A Unimed Odonto e a Central Nacional Unimed estabeleceram parceria para garantir a oferta complementar do plano odontológico junto ao plano médico-hospitalar, iniciativa que reforça o momento de integração do Sistema Unimed.

Em 2021, Odonto permaneceu na faixa de excelência do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), conquistando a nota 0,8352. Entre as dimensões avaliadas pela Agência Nacional de Saúde (ANS), conquistou pontuação máxima em Sustentabilidade de Mercado e em Qualidade da Atenção à Saúde.

Alguns números e resultados de 2021:

Valor em prêmios Campanha Nacional – Campeões de Vendas

R\$ 49,5 mil

Venda Nova PME Odonto 2021 de janeiro a dezembro de 2021

R\$ 902.811

Saúde

Mais um ano de aprendizados e superação para a área de Saúde. A continuidade da pandemia de Covid-19 em 2021 permitiu descobrir como atuar melhor e de forma diferente, o que rendeu um ano de bons resultados e entregas consistentes.

Chegando a um faturamento de R\$ 3,28 bilhões no ano (7,2% superior a 2020)

e com a carteira de clientes aumentando 11,7% em 2021 no seguro-saúde.

As mudanças na estrutura das Superintendências Comerciais (dividida em duas frentes: Saúde e Odonto; e Vida, Previdência e Ramos Elementares) e da estratégia nacional

contribuíram para estabelecer um novo modelo de trabalho e entregar produtos diferenciados. A sinergia entre a área comercial e a de produtos abriu possibilidades, como a venda conjunta do seguro-saúde e do plano odontológico, o que contribuiu para o bom resultado de ambos os negócios

Novos negócios

Outra experiência bem-sucedida foi a parceria feita com a Vitta Administradora de Benefícios e Serviços de Rede Assistencial, pela qual a Seguros Unimed lançou uma nova linha de produtos destinada a pequenas e médias empresas (PMEs, de 2 a 99 vidas) da capital e região metropolitana de São Paulo.

Essa parceria, além de ampliar a participação de mercado da Seguros Unimed em praças estratégicas, também abre espaço para atuação

da seguradora no modelo de compartilhamento de risco.

O modelo é pautado no cuidado com o beneficiário e na coordenação do percurso assistencial. A Vitta será responsável pela rede ambulatorial, com uma equipe multidisciplinar (com a figura do médico de família) para prestar a atenção primária e o direcionamento adequado. A rede hospitalar será credenciada pela Seguros Unimed, assim como pode haver complementaridade da rede ambulatorial com especialidades e procedimentos ainda não atendidos pela Vitta. Além de produtos com muita eficiência e alta performance, o beneficiário também encontrará alguns diferenciais no programa Vitta Saúde, como concierge, agendamentos pela equipe, histórico de saúde em plataformas automatizadas, enfermeiro pessoal, médico pessoal de saúde e apoio administrativo, entre outros.

Alguns números e resultados de 2021:

Valor em prêmios Campanha Nacional –

Campeões de Vendas: R\$ 105,5 mil

Venda Nova PME Saúde 2021: R\$ 11,49 milhões de janeiro a dezembro de 2021

Ramos Elementares

O segmento de Ramos Elementares (RC) engloba seguros patrimoniais, residenciais ou empresariais, além dos de Responsabilidade Civil Profissional, direcionados a médicos, dentistas e outros profissionais da saúde, com coberturas que respeitam as necessidades específicas no exercício de suas funções, podendo ser individual, coletivo ou institucional. Em 2021, o faturamento foi de R\$ 65,4 milhões (19,6% superior a 2020).

Especialista no mercado de saúde e parte do maior sistema de cooperativas médicas do

mundo, a Seguros Unimed registrou aumento de 37.311 segurados RC em 2020 para 46.293 em 2021, e está entre as três maiores seguradoras de responsabilidade civil no país, segundo o relatório consolidado de mercado 2021, publicado pela Susep. O levantamento leva em consideração os prêmios emitidos líquidos das companhias.

Cientes na carteira

2020: 37.311 segurados

2021: 46.293 segurados

(Fonte: Qlik sense)

Faturamento

2020: R\$ 54,7 milhões

2021: R\$ 65,4 milhões (aumento de 19,6%)

(Fonte: Controladoria)

Unimeds parceiras: 201

Previdência Privada

Em 2021, a Seguros Unimed superou a marca de R\$ 3 bilhões em reservas nos planos de previdência complementar, reafirmando o propósito de cuidar da saúde financeira de seus clientes.

O valor é referente ao patrimônio consolidado da previdência aberta e fechada, com a gestão do Multicoop Fundo de Pensão Multipatrocinado.

Atualmente, são atendidos mais de 166 mil participantes no segmento, sendo que 107 mil pessoas estão ligadas aos planos de previdência aberta. Do total do patrimônio consolidado dos fundos, R\$ 1,7 bilhão refere-se aos planos abertos – nas modalidades PGBL e VGBL – e R\$ 1,3 bilhão está ligado ao fundo de pensão

multipatrocinado, que atende principalmente às cooperativas do Sistema Unimed e às parceiras do ramo de crédito.

A expertise da companhia fez com que o marco passasse do patamar de R\$ 2 bilhões (alcançado em maio de 2018) para R\$ 3 bilhões, o volume gerido pela seguradora registrou aumento de 11,73% frente a um crescimento de 6,53% de todo o setor, segundo dados do relatório setorial publicado pelo Ministério da Economia, consolidando os regimes aberto e fechado.

Um dos pontos de destaque dos planos de previdência da seguradora é contar com parceiros com mais de 25 anos de experiência e gestão internacional, além de serem os melhores gestores de recursos do Brasil: BNP Paribas Asset Management e Claritas Investimentos.

Rede Credenciada

Médicos, hospitais, clínicas especializadas e laboratórios que atendem os clientes da Seguros Unimed em todo o Brasil compõem a Rede Credenciada. As Unimeds Singulares, espalhadas pelo país, compõem a maior parte dessa rede, complementada por outros profissionais e instituições. Em 2021, foram 41 credenciamentos efetivados.

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

Há ainda uma rede de teleatendimento com disponibilidade de médicos, psicólogos, nutricionistas e outros profissionais para atendimentos eletivos e de rotina, além de teleorientação e teleatendimento 24 horas para urgências, emergências e orientações gerais relacionadas à Covid-19.

Teleorientação Médica 24h

169.274
atendimentos
realizados em 2021

99% de efetividade
do canal

Disponível via Super APP



Inovação

Transformação digital

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

Inovação e tecnologia estão no foco de atenção e investimento da Seguros Unimed. A transformação digital na seguradora busca aprimorar as ferramentas tecnológicas, aumentando a conectividade e fluidez de todos os processos.

A empresa tem investido na construção de bases mais eficientes e renovou aceleradamente sua realidade tecnológica com o advento da pandemia para colocar as pessoas trabalhando de casa com o suporte e as ferramentas necessárias. Em 2021, novos passos foram dados, sendo criados indicadores para mapear, entregar e reconhecer o desempenho.

Nos últimos três anos, cerca de R\$ 100 milhões foram investidos em Tecnologia da Informação (TI), sendo R\$ 67,8 milhões somente em 2021, concentrando esforços na criação de sistemas sinérgicos que permitam reduzir custos, eliminar processos duplicados, viabilizar maior velocidade de resposta com os diferentes públicos e estabelecer uma transformação que impacte positivamente o resultado do negócio.

Investimentos em tecnologia

R\$ 136 milhões
de projetos e gastos
de TI em 2021

- > Novos portais Pessoa Física, Pessoa Jurídica e Corretor
- > Toda área de digital da companhia
- > Projeto de Eficiência Organizacional
- > Sales Force
- > Omnichannel

**Previsão 2022 para
TI e novos projetos:
R\$ 149 milhões**

Mais próximo do cliente

Em 2021, a reestruturação da área de tecnologia e inovação colocou o cliente, interno e externo, no foco da atuação. A ideia é mapear oportunidades antes mesmo de serem demandadas, em um papel proativo, pautado pela agilidade e simplicidade da solução, da entrega e da relação, especialmente, do solicitante interno.

Uma das ações nesse sentido foi a adoção de reuniões recorrentes com as áreas de negócios, para praticar a escuta, conhecer necessidades e fazer propostas, além da aproximação com parceiros, como os corretores, para conhecer suas demandas.

Nesse processo, há ainda o desafio de promover ações coordenadas que coloquem rapidamente estruturas ainda mais inteligentes para a força de vendas, sem interromper ou inibir nenhuma melhoria já conquistada.

Para isso, uma análise de todos os processos que envolvem vendas está sendo conduzida. Além do que está sendo entregue, como novas aplicações e melhorias de infraestrutura tecnológica, o que está sendo construído nesse movimento de parceria será importante para dar suporte ao trabalho cada vez mais digitalizado do futuro.

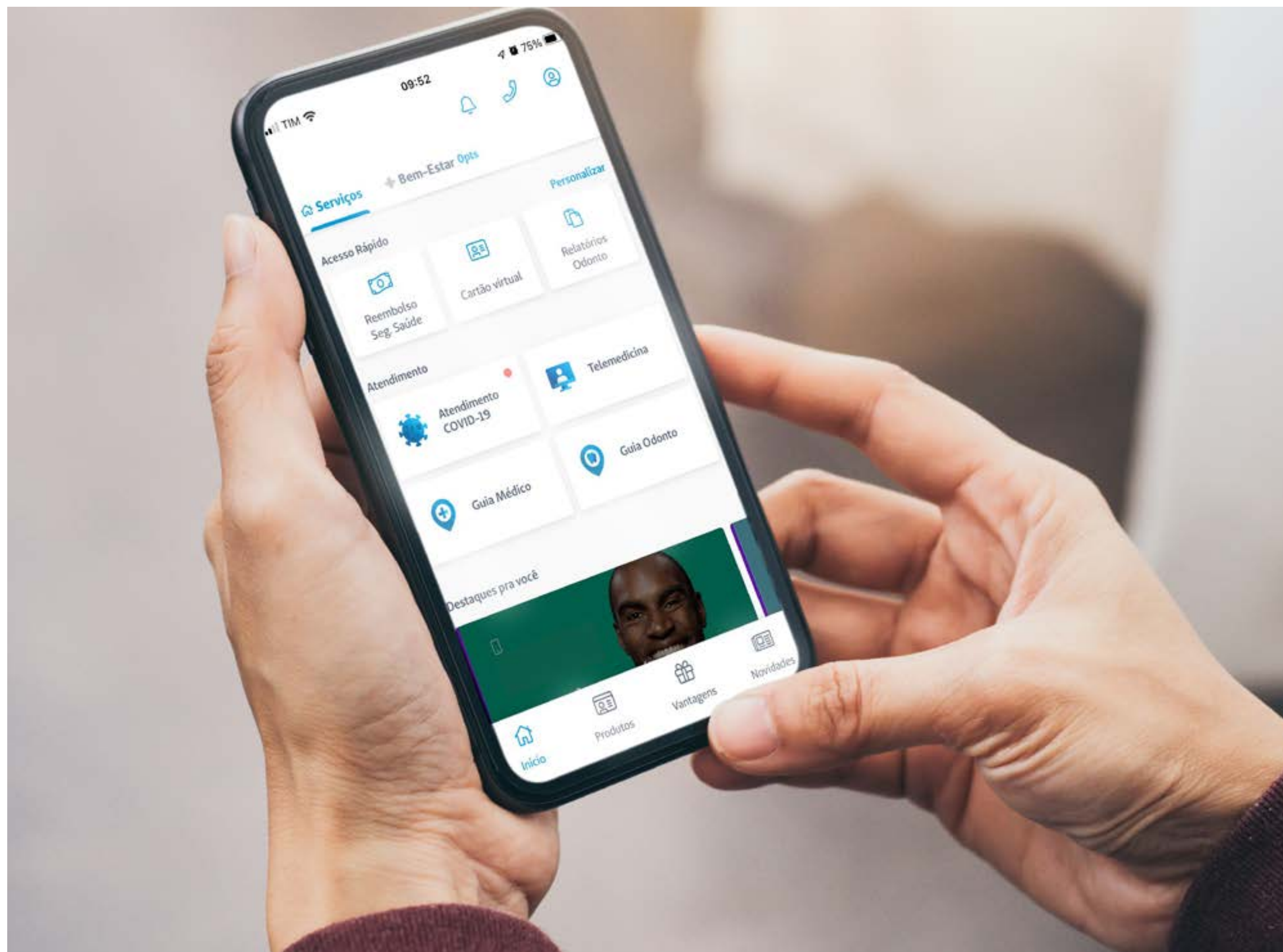
Por meio da atuação junto à área de Atendimento ao Cliente e análise das pesquisas de satisfação (NPS), foi possível implementar melhorias simples, mas que eram muito demandadas pelos clientes, como solicitação de reembolso e segunda via de boleto pelo portal, aplicativo (Super App Seguros Unimed) ou WhatsApp.

Para 2022, há a previsão de implantação de uma área dedicada ao desenvolvimento de *softwares*, além de uma *lake house* para armazenamento de alto volume de dados, o que vai permitir uma visualização integrada de informações que contribuirão nas tomadas de decisão estratégicas.

Alguns projetos de destaque:

Super App Seguros Unimed: uma das principais entregas de inovação da Seguros Unimed em 2020, o Super App atingiu a marca dos 566 mil downloads em 2021 (mais de 775 mil downloads desde o lançamento, em agosto de 2020). A plataforma está disponível para os clientes baixarem nos sistemas operacionais Android e IOS. As soluções móveis são conectadas às 51 Unimeds.

O Super App vai além dos relacionamentos usuais da empresa com o cliente. Na parte



de serviços, é possível acessar informações gerais dos produtos contratados, solicitação e prévia de reembolso, autorizações, busca de rede e a carteirinha digital do plano. Há uma seção especial para os tempos de Covid-19, com teleorientação médica e odontológica e agendamento de vídeo-consultas com especialistas.

Baixando a plataforma, é possível ainda realizar a compra digital de produtos (como seguros de vida ou residencial e planos odontológicos) e cuidar da saúde e do bem-estar com um *coach* virtual e um sistema de metas.

O Super App, que conta com mais de 200 funcionalidades, foi desenvolvido pela célula de inovação digital da companhia, a Stormia, em parceria com a Unio, uma empresa de aplicações abertas do Sistema Unimed. Algumas das muitas melhorias de 2021 foram a inclusão de *push* de notificação e aperfeiçoamento da experiência do usuário (UX), além da segunda via de boleto.

Projeto Digital+: criado em 2018, permitiu que a Seguradora economizasse até o momento R\$ 17 milhões com a digitalização de processos, deixando de imprimir 7,8 milhões de páginas. Uma rede de sistemas segue em renovação, com grande foco em inovação, melhoria de processos e cibersegurança, aprimorando a integridade, rastreabilidade e segurança de todos os dados da companhia.

Nina: o *chatbot* da Seguros Unimed, que antes só estava disponível no Portal do Cliente, agora atende pelo WhatsApp. O projeto foi desenvolvido em cerca de três meses.

Novo Portal: um novo portal para o corretor da Seguros Unimed foi lançado.

Guia médico on-line: uma nova solução foi desenhada em 2021 e estará disponível aos clientes em 2022.

EAD para a Integra: a nova empresa da Seguros Unimed em parceria com a Central Nacional Unimed recebeu sua primeira iniciativa de *e-learning* desenvolvida pela área de TI.

Programa de Governança de Dados

Para garantir a aderência à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a seguradora tem investido na infraestrutura tecnológica, bem como em processos, com aquisição de soluções de DLP, Cofre de Senhas, SIEM, MDM, criptografia de bancos e de máquinas. Além de outros controles sistêmicos que não só garantem a aderência à respectiva lei, mas também permitem estar em conformidade com as melhores práticas de mercado no quesito segurança da informação.

O processo Gerir *Business Intelligence* (BI), implantado por meio do Projeto de Informação de Negócios (PIN) em 2018 e pelo Projeto *Framework Analytics* em 2019, avançou em 2020 e, em 2021, apresentou aumento do uso de painéis de gestão (*dashboards*) como ferramenta de negócios.

Foram entregues 65 novos painéis de gestão em 2021, levando o número total a 223 painéis publicados. Já o número de acessos por utilizadores nas áreas de negócios subiu 30%: de 59.303 em 2020 para 77.605 em 2021.

O que vem por aí

Em 2022, a construção do *data lakehouse* trará ainda mais inovação para a Seguros Unimed, conferindo um novo paradigma de arquitetura de dados com vários benefícios, como:

- Eliminação da complexidade de manter um *data lake* e um *data warehouse* paralelamente, pois a arquitetura *data lakehouse* nos permite criar uma plataforma de dados única, que poderá ser consumida tanto pelas aplicações de BI como pelas aplicações de inteligência artificial.
- Centralização dos dados da companhia.
- Melhoria da governança de dados, possibilitando a auditoria de dados históricos e permitindo acompanhar todas as suas atualizações e os acessos aos dados de acordo com políticas pré-estabelecidas pelo comitê de governança de dados.
- Agilidade nas entregas, com foco na real necessidade do negócio, atendendo de forma evolutiva às necessidades de dados e informação.
- Garantia da qualidade dos dados com o uso de validação que rejeita escritas de dados que não correspondam a sua estrutura.
- Manutenção simples pela facilidade de acoplar e desacoplar novas máquinas e componentes tecnológicos dentro da arquitetura.
- Armazenamento e processamento de baixo custo devido ao uso de tecnologias baseadas em arquitetura de microsserviços e cloud.
- Também pretendemos implantar a esteira de *machine learning*, que vai proporcionar benefícios como:
- Transformação da Seguros Unimed em uma empresa baseada em dados (*data driven*).
- Construção de modelos de aprendizado de máquina como produto, para melhorar certos processos das áreas de negócio, como a identificação de fraudes.
- Melhoria das tomadas de decisão da empresa com o uso de modelos que auxiliem as áreas de negócio a prever possíveis perdas.

Um dos nossos objetivos quando pensamos em inovação é sempre melhorar a experiência do cliente. Para isso, estamos desenvolvendo nosso **Projeto Omnichannel**, cujo foco é entregar uma experiência única na jornada do cliente, com uma visão harmoniosa e unificada em todos os meios com os quais interage. A implantação envolverá mais de 20 áreas da companhia, com a proposta de ter uma visão 360° do cliente.



Sustentabilidade

Nossa estratégia

A assinatura **Cuidar para Transformar** da Seguros Unimed se estende à sua estratégia de sustentabilidade, que está vinculada aos indicadores ESG (do inglês *Environmental, Social and Governance*; ou Ambiental, Social e Governança).

O escopo da Transformação Sustentável, como está organizada a atuação da seguradora nesse contexto, divide-se em Cuidar do Planeta (ambiental), das Pessoas (social) e do Futuro (governança).



As iniciativas estão em linha com a estratégia de futuro sustentável da Seguros Unimed, com objetivos claros para expandir a sua geração de valor junto à sociedade por meio de ações focadas, entre outros, em promoção da saúde, proteção financeira, diversidade e inclusão, responsabilidade socioambiental, governança, ética e integridade e incentivo à cultura. Em 2021, a empresa investiu em torno de R\$ 6 milhões com ações voltadas à dimensão ESG.

No seu Mapa de Valor Corporativo do Planejamento Estratégico, a Seguros Unimed inclui iniciativas de sustentabilidade que agregam valor para o negócio, o colaborador, o segurado e a sociedade.

É por isso que a Seguradora está alinhada em suas ações aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU).



Matriz de materialidade

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

Materialidade é a relevância dos fatores ambientais, sociais e de governança para uma empresa, e a matriz de materialidade é o recurso que hierarquiza os temas mais importantes relacionados às atividades da companhia, conforme a opinião de seus públicos de interesse.

O time de Sustentabilidade da Seguros Unimed revisitou, em 2020, a matriz de materialidade, com o intuito de se adequar ao ambiente de transformações e incertezas que veio junto à pandemia de Covid-19, o que colocou à prova o propósito e as estratégias da companhia e fez emergir questões de relacionamento com seus públicos de interesse e a sociedade em geral. A partir das etapas de identificação, priorização

e validação, chegou-se ao resultado dos temas prioritários que compõem a matriz de materialidade da seguradora, aprovada no início de 2021. São eles:

Saúde e bem-estar

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

ODS 3 – Saúde e bem-estar

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

Educação financeira e uso consciente do seguro

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

ODS 4 – Educação de qualidade

ODS 12 – Consumo e produção responsáveis

Sustentabilidade em produtos e serviços

Foco em produtos e serviços que apoiam o negócio (Atenção Primária à Saúde, Saúde e Bem-Estar), como manter um bom atendimento em saúde, trabalhar com prevenção e promoção à saúde e práticas para trazer critérios de sustentabilidade aos produtos e serviços.

ODS 8 – Trabalho decente e crescimento econômico

ODS 12 – Consumo e produção responsáveis

Diversidade e inclusão

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

ODS 5 – Igualdade de gênero

ODS 10 – Redução das desigualdades

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

Inovação

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

ODS 9 – Indústria, inovação e infraestrutura

Qualidade no atendimento e entrega de produtos

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

ODS 12 – Consumo e produção responsáveis

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

Relacionamento com fornecedores e órgãos governamentais

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

ODS 12 – Consumo e produção responsáveis

Divulgações GRI relacionadas ao tema: GRI 414-1 – Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais, GRI 204-1 – Proporção de gastos com fornecedores locais, GRI 205-3 – Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas, GRI 415-1 – Contribuições políticas.

Cuidar do Planeta

As operações da Seguros Unimed não provocam impactos ambientais significativos por não envolverem a extração ou a transformação de recursos naturais como atividade-fim. No entanto, como integrante da sociedade, a companhia assume o compromisso de preservar o meio ambiente.

A comissão interna **Recicle sua Atitude** apoia e dissemina ações de melhorias que impactam o meio ambiente. Entre as iniciativas ativas estão:

- Ar-condicionado com gás ecológico
- Bicicletário exclusivo para colaboradores
- Calçada com piso ecológico, que permite até 90% de permeabilidade à água
- Cisterna para captação da água da chuva
- Lâmpadas fluorescentes e de LED com

refletores de alumínio anodizado, propiciando economia de até 80% no consumo

- Piso frio de granito, que reduz a demanda do ar-condicionado
- Poço artesiano
- Torneiras ecológicas com acionamento automático
- Uso de máquina para soprar folhas na limpeza da calçada, substituindo o gasto com água

O ano de 2020 foi atípico, com grande queda nos números devido às mudanças no sistema de trabalho (*home office*) e redução nas viagens, pelo isolamento social decorrente da pandemia de Covid-19. Em 2021, a empresa permaneceu rumo à ecoeficiência.



Consumo de energia dentro da organização

GRI 302-1

O aumento no consumo de energia se deu porque em 2020 toda a população da empresa estava em home office e, a partir de 2021, retornamos às atividades nos escritórios, gerando maior consumo de energia.

Energia consumida (MWh) ¹	2019	2020	2021
Eletricidade	1.094,90	488,30	610.237,50
Total	1.094,90	488,30	610.237,50

1. O aumento no consumo de energia se deu porque em 2020 toda a população da empresa estava em home office e, a partir de 2021, retornamos às atividades nos escritórios, gerando maior consumo de energia.

Emissões de gases de efeito estufa

GRI 305-1, 305-2, 305-3

Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) (toneladas equivalentes de CO ²)	2019	2020	2021
Escopo 1 (veículos de frota e consumo de gás)	123,66	69,13	68,50
Escopo 2 (energia comprada)	82,16	34,77	76,73
Escopo 3 (viagens aéreas)	383,80	78,04	246,95
Total	589,62	181,94	392,17

1. As emissões são calculadas com base na ferramenta do Programa Brasileiro GHG Protocol. O aumento significativo de 2020 para 2021 se deu, em parte, pelo retorno das atividades presenciais, mas principalmente pelas alterações nos fatores de emissão dos Escopos 2 e 3 do Sistema Interligado Nacional (SIN).

A Seguros Unimed atua em diversas frentes de proteção ao meio ambiente. A seguir, as principais iniciativas em 2021.

Projeto Azul+: a parceria com a Fundação Biodiversitas para preservação da arara-azul-de-lear (*Anadorynchus lear*) e educação ambiental completou um ano em 2021. A organização não governamental (ONG) se dedica à proteção de espécies da fauna e da flora nos ecossistemas brasileiros. Entre os projetos da entidade destaca-se a gestão da Estação Biológica de Canudos (EBC), reserva criada para a recuperação populacional da arara-azul-de-lear na Bahia. Além do suporte às ações para proteção ao habitat da espécie, realização de estudos biológicos que orientem estratégias de conservação e das iniciativas de educação ambiental na comunidade local, a seguradora também apoia um dos 146 sítios da Aliança Brasileira para Extinção Zero, contribuindo para inspirar parcerias semelhantes em nível internacional.



A Biodiversitas e a Seguros Unimed têm realizado um trabalho consistente, incluindo a melhoria das instalações que vão tornar a reserva preparada para receber observadores de aves do mundo todo, em busca de uma prática de turismo sustentável. A parceria contribui para a preservação de diversas espécies, ajudando a proteger também processos ecológicos, como os ciclos climáticos e hidrológicos.

Adoção de praça: conservação, atividades ecológicas, esportivas e culturais. Em 2021, foram investidos mais de R\$ 71 mil em manutenções na Praça Silvio Romero, no bairro Tatuapé, em São Paulo (SP).

Gerenciamento de resíduos: descarte adequado e coleta seletiva de resíduos, como medicamentos, pilhas, baterias, lâmpadas e cápsulas de café. Em 2021, 2,3 toneladas foram coletadas e destinadas de forma correta.

Projeto Reciclo “Papa-Cartão”: máquinas para cortar e inutilizar cartões vencidos estão instaladas em prédios da Seguros Unimed e em estações do metrô na cidade de São Paulo, à disposição dos clientes. O resíduo coletado é reciclado e usado como matéria-prima para a fabricação de brindes. Em 2021, mais de 36 mil unidades (184kg) foram encaminhadas para a reciclagem.

Projeto Digital+: substituição de impressões e processos manuais. Criado em 2018, permitiu que a seguradora economizasse até o momento R\$ 14,8 milhões com a digitalização de processos, deixando de imprimir 7,8 milhões de páginas.

Cuidar das Pessoas

R\$ 1.073.640,08

investidos em ações na área social, sendo R\$ 953.266,76 para leis de incentivos fiscais:

FUMCAD – Fundo Municipal da Criança e do Adolescente

PRONON – Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica

PRONAS – Programa Nacional de Acessibilidade

Fundo Nacional do Idoso

Capacitação e desenvolvimento: apoio ao desenvolvimento de crianças e jovens por meio do ensino; Jovem Aprendiz e Estagiário; capacitação profissionalizante; cultura e esporte; e apoio na atualização de professores. Realização de palestras sobre educação financeira, Saúde e curso de português básico (comunicação escrita e falada) para um total de 450 alunos.

Alimentação Saudável: oficinas sobre o tema realizadas para professores e merendeiras na Horta Comunitária Unibes, atendendo 33 pessoas.

Investimento social: a Seguros Unimed apoia projetos sociais de educação e cidadania e melhoria consciente da saúde e qualidade de vida. Anualmente, a companhia reverte 1% do seu Imposto de Renda devido, para ações sociais amparadas pelas leis de incentivo FUMCAD PRONON, PRONAS e Fundo Nacional do Idoso.

Entidades apoiadas pela Seguros Unimed:

Projeto Só Rir (*Instituto Sorrir para vida*): tratamento odontológico para crianças e adolescentes com deficiência física e intelectual severa e em situação de vulnerabilidade social. Em 2021, foram investidos R\$ 92.199,97,00.



Projeto WEB (UNIBES - União Brasileira Israelita do Bem-estar Social): contribui para a formação pessoal e profissional de adolescentes e jovens, com idades entre 15 anos e 17 anos e 11 meses, oferecendo subsídios básicos e técnicos de modo a ajudá-los na inserção no mundo do trabalho. Em 2021, foram investidos R\$ 150.000,00.



Projeto Implementação e Ampliação do Serviço de Imagem com Oferta de Exames de Ressonância Magnética (Grupo de Assistência à Criança com Câncer – GACC): complexo clínico-sócio-hospitalar multidisciplinar especializado, planejado para atender especificamente crianças e adolescentes, seguindo padrões de excelência e humanização, buscando alcançar maiores índices de cura. A instituição, além de

realizar todo o tratamento de câncer, também oferece suporte familiar e atendimento às demandas sociais, emocionais, educacionais, de nutrição, de convivência social e familiar e de recreação, fornecendo assistência integral para o alcance da cura biológica, do bem-estar e da qualidade de vida do paciente, sendo ofertado de maneira diferenciada e humanizada para todos os usuários do SUS. Em 2021, foram investidos R\$ 237.021,93 para implementar o serviço de exames de ressonância magnética, proporcionando acesso a diagnóstico adequado aos pacientes com suspeita oncológica, e ampliando a oferta de procedimentos de exames de controle e acompanhamento dos pacientes em tratamento.



Projeto Movendo águas: ampliação do serviço de fisioterapia aquática na APAE de Pará de Minas (APAE – Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Pará de Minas): em 2021, foram investidos R\$ 237.021,93, para ampliar os atendimentos de fisioterapia aquática na APAE Pará de Minas para pessoas com deficiência, diagnosticadas com distrofias musculares, paralisia cerebral, AVE, Síndrome de Down e cegueira, entre outras condições, na faixa etária de 1 a 90 anos.



Vida Saudável nos Morros (SERTA – Agroecologia, Permacultura e Sustentabilidade): tem o objetivo de desenvolver ações educativas sobre agricultura urbana orgânica, segurança alimentar e qualidade nutricional para 200 idosos e suas

famílias por meio da implementação de quintais produtivos e hortas comunitárias, garantindo a geração de renda e o protagonismo dos idosos das comunidades periféricas de Recife (PE). Em 2021, foram investidos R\$ 237.021,93.



Voluntariado: engajar colaboradores em ações solidárias, promovendo iniciativas junto a instituições parceiras que atendem crianças, jovens, adultos e idosos em situação de vulnerabilidade social. Foram capacitados 120 voluntários em 2021 que participaram de diferentes iniciativas:

Compartilhe o Bem: em 2021, os voluntários arrecadaram e doaram 8 toneladas de alimentos e 500 cobertores para moradores em situação de rua atendidos pelas instituições Toca Assis

e Casa Dom Orione (Paróquia Nossa Senhora da Achiropita); e 250 kits de higiene, também para a Casa Dom Orione. Na Páscoa, foram entregues 20 ovos de chocolate para crianças em tratamento oncológico da Casa Ninho.

Programa Eu Ajudo na Lata: arrecadação de lacres de latinhas de alumínio para trocá-los por cadeiras de rodas ou outro item que proporcione acessibilidade a pessoas com deficiência. Em 2021, devido à pandemia, infelizmente não obtivemos o número suficiente de lacres para converter em cadeira de rodas.

Programa Dia de Fazer a Diferença: campanha anual com ações voluntárias junto a instituições em vulnerabilidade social. Em 2021, 56 colaboradores atuaram de forma online com crianças e idosos em um ato de afeto e carinho na Escola Municipal de Educação Infantil (Emei) Ana Rosa, Projeto Amigos da Criança, Lar Irmã Dulce e Lar Isabel Soler, beneficiando 50 crianças e 36 idosos.

Diversidade e inclusão: o grupo de colaboradores voluntários Nós por Todos desenvolveu ações nos pilares Equidade nas Diferenças, Raízes, Todos por Elas, Muito Além do Gênero e Experiência que Acolhe o Novo. No tema Combate à Violência Contra a Mulher, o grupo elaborou em 2021 o *e-book* Você Não Está Sozinha, cujo conteúdo tem por objetivo trazer luz à questão, abordando os tipos e os ciclos da violência doméstica, alertando sobre sinais que indicam a possibilidade de ela ocorrer e orientando sobre como solicitar medidas protetivas. Também foi elaborado o *e-book* Orientações para Pessoas com Deficiência.

Cuidar do Futuro

R\$ 5 milhões

investidos em ações na área de governança

Certificados ISO 31000 e ISO 9002: a companhia reafirma seu comprometimento com padrões internacionais de qualidade, governança e gestão ao manter o nível ouro da ISO 31000 e a recertificação da ISO 9001. O último processo de auditoria, realizado em 2021, destacou a atuação do comitê de gerenciamento de crises na pandemia de Covid-19, o amadurecimento do processo de gestão de riscos e os avanços na cultura de segurança da informação, além do robusto plano de continuidade operacional da empresa, fortemente testado no início da crise

sanitária com a rápida adequação a um novo modelo de trabalho (*home office*) aos mais de 1,5 mil colaboradores.

Selo Pró-Ética: o Programa de Integridade da Seguros Unimed foi criado para engajar todo o time na construção de um ambiente de negócios e relacionamentos cada vez mais confiável e vem demonstrando como a ética e a integridade são diretrizes importantes para a sustentabilidade empresarial. Isso foi confirmado com a conquista do Selo Pró-Ética em 2021, concedido pela Controladoria Geral da União (CGU). Leia mais em [A Seguradora > Governança Corporativa](#).



Selo Unimed de Governança e

Sustentabilidade 2021: o selo Ouro concedido pela Unimed Brasil em 2020 foi mantido em 2021, já que a Seguros Unimed atendeu, por meio de 15 áreas envolvidas e 106 evidências, todos os pré-requisitos para manutenção do reconhecimento de pontos como situação econômico-financeira adequada, preenchimento e envio do Balanço Social Unimed, ausência de intervenção fiscal ou administrativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e encaminhamento de um Plano de Ação com foco em melhorias. Garantir o selo Ouro demonstra que a seguradora está comprometida com a implementação de boas práticas e o desenvolvimento de melhorias na governança e na gestão para a sustentabilidade, fortalecendo assim o maior sistema de cooperativas médicas do mundo.

Compromissos com a sociedade: a companhia integra a Rede Brasil do Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) que mobiliza a comunidade empresarial a alinhar suas práticas de negócios a dez princípios universalmente aceitos nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção. Além disso, aderiu ao Pacto Empresarial Empresa Limpa – pela Integridade e Contra a Corrupção, do Instituto Ethos, que visa unir empresas com o objetivo de promover um mercado mais íntegro e ético, além de erradicar o suborno e a corrupção. Leia mais sobre a atuação da companhia na área de governança no capítulo A Seguradora > Governança Corporativa.

Fornecedores sustentáveis:

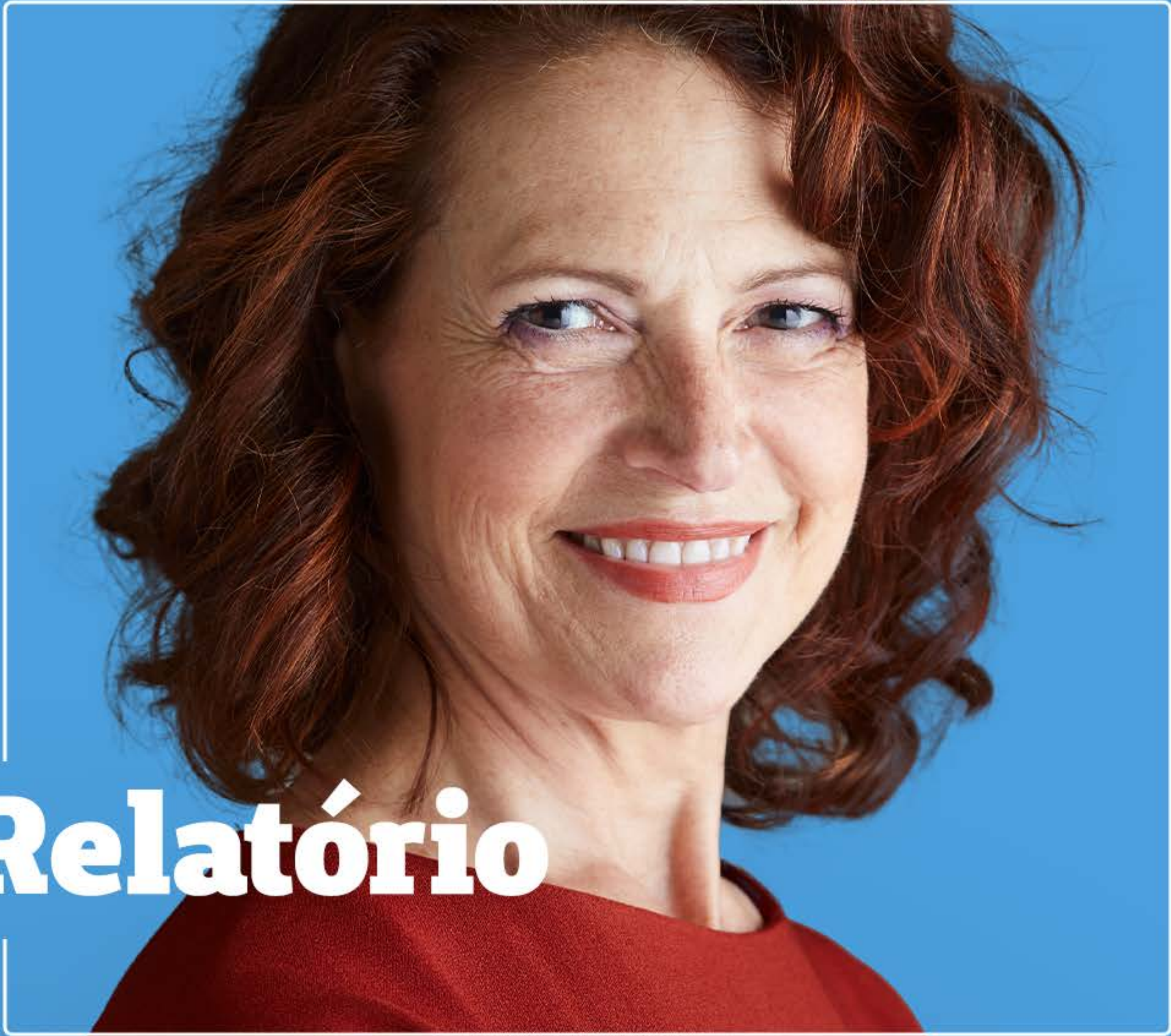
GRI 414-1

em 2021, aproximadamente 86% dos novos fornecedores contratados pela Seguros Unimed passaram pelo processo de homologação

em 2021, aproximadamente 86% dos novos fornecedores contratados pela Seguros Unimed passaram pelo processo de homologação que considera questões ligadas a temas de sustentabilidade. Somente os fornecedores de compras realizadas em lojas ou de forma emergencial não passaram pelo processo.

Em 2022, unificaremos o questionário de compliance com o de sustentabilidade e identificaremos ações a executar com fornecedores que obtiveram notas baixas para análise e direcionamento do processo de homologação.





Este Relatório

Sobre este relatório

GRI 102-45, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53 102-54

Este Relatório de Sustentabilidade é elaborado de acordo com as normas da *Global Reporting Initiative* (GRI), opção Essencial, e cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021. É um documento que retrata as atividades e os resultados da Seguros Unimed nos aspectos sociais, ambientais e econômicos.

O conteúdo detalha como a companhia atuou em cada um de seus segmentos de negócios e se relacionou com seus públicos de interesse: clientes, acionistas, colaboradores, corretores, prestadores de serviços, fornecedores, governos e órgãos reguladores, grupos setoriais, comunidades e o Sistema Unimed.

Também traz os recursos investidos em sustentabilidade, treinamentos, infraestrutura e inovação e os resultados gerados para acionistas, clientes e a comunidade.

A revisão da Matriz de Materialidade, promovida no segundo semestre de 2020, com o objetivo de se adequar ao novo cenário condicionado pela pandemia de Covid-19 e suas consequências econômicas, sociais e humanitárias, passou por análise e aprovação no início de 2021.

Este relatório já foi elaborado de acordo com a nova proposta e sua produção foi coordenada pela gerência de Sustentabilidade e Diversidade e pela área de Comunicação Corporativa, com o apoio dos diversos núcleos de trabalho da seguradora.

Dúvidas ou informações sobre este relatório, entre em contato com sustentabilidade@segurosunimed.com.br.

Outras edições

[Relatório de Sustentabilidade 2020](#)

[Relatório de Sustentabilidade 2019](#)

[Relatório de Sustentabilidade 2018](#)

Sumário de Conteúdo GRI

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI (102-55)						
Norma GRI	Divulgação		Resposta/página ou link	Omissão	Princípios do Pacto Global	ODS
GRI 101: Fundação 2016						
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016						
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1	Nome da organização	7			
	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	79			
	102-3	Localização da sede da organização	11			
	102-4	Local de operações	11			
	102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica	13			
	102-6	Mercados atendidos	11			
	102-7	Porte da organização	28			
	102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	40			8, 10
	102-9	Cadeia de fornecedores	64			
	102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Não houve mudanças significativas no período.			

GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-11	Princípio ou abordagem da precaução	A Seguros Unimed segue um padrão de gestão social e ambiental responsável e está em acordo com o princípio da precaução.			
	102-12	Iniciativas externas	19			
	102-13	Participação em associações	67			
	102-14	Declaração do mais alto executivo	4			
	102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	12, 23, 24			16
	102-18	Estrutura de governança	13			
	102-40	Lista de grupos de stakeholders	13, 19			
	102-41	Acordos de negociação coletiva	40			8
	102-42	Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	13			
	102-43	Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	20			
	102-44	Principais preocupações e tópicos levantados	20, 92			
	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	104			
	102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos limites de tópicos	92			

GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-47	Lista de tópicos materiais	92			
	102-48	Reformulações de informações	Reformulações de informações publicadas em outros anos são apontadas ao longo do Relatório.			
	102-49	Alterações no relato	104			
	102-50	Período coberto pelo Relatório	104			
	102-51	Data do Relatório mais recente	104			
	102-52	Ciclo de emissão de relatórios	104			
	102-53	Contato para perguntas sobre o Relatório	104			
	102-54	Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	104			
	102-55	Sumário de conteúdo da GRI	105			
	102-56	Verificação externa	O Relatório não passou por auditoria externa ou processo de assurance.			

Tema material: Saúde e bem-estar						
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	55, 92			
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	55			
	103-3	Avaliação da forma de gestão	55			
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	54, 55			3
	403-9	Acidentes de trabalho	57			3, 8, 16
	403-10	Doenças profissionais	57			3, 8, 16
Tema material: Educação financeira e uso consciente do seguro						
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	55, 92			
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	55			
	103-3	Avaliação da forma de gestão	55			
Tema material: Sustentabilidade em produtos e serviços						
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	79, 92			
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	79			
	103-3	Avaliação da forma de gestão	79			

Tema material: Diversidade e inclusão						
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	38, 61, 92			
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	38, 61			
	103-3	Avaliação da forma de gestão	38, 61			
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	49		6	5, 8, 10
	401-3	Licença-maternidade/paternidade	53		6	5, 8
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	59		1, 6	4, 5, 8, 10
	404-2	"Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira"	61		1, 6	8
	404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	60		1, 6	5, 8, 10

GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	40, 61			5, 8
Tema material: Inovação						
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	85, 92			
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	85			
	103-3	Avaliação da forma de gestão	85			
Tema material: Qualidade no atendimento e entrega de produtos						
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	20, 26, 92			
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	20, 26			
	103-3	Avaliação da forma de gestão	20, 26			
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-2	Casos de não conformidade em relação à informação e rotulagem de produtos e serviços	Em 2021, recebemos 18 multas de órgãos reguladores. Em 2020 e 2019, foram 20 e 25 multas, respectivamente.			3, 12, 16
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	26			16

Tema material: Relacionamento com fornecedores e órgãos governamentais						
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	22, 64, 92			
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	22, 64			
	103-3	Avaliação da forma de gestão	22, 64			
GRI 204: Presença de mercado 2016	204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	66			
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	23		10	16

GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	102			5, 8, 16
GRI 415: Políticas públicas 2016	415-1	Contribuições políticas	22		10	16
Tópicos não materiais mas que a Seguros Unimed acha importante reportar						
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	95		A Seguros Unimed reporta o indicador em MWh por ser a unidade de medida que faz sentido para a organização.	7, 8, 12, 13
GRI 305: Emissões 2016	305-1	Emissões diretas (escopo 1) de gases de efeito estufa (GEEs)	96			7, 8, 9 3, 12, 13, 14, 15
	305-2	Emissões indiretas (escopo 2) de gases de efeito estufa (GEEs) provenientes da aquisição de energia	96			7, 8, 9 3, 12, 13, 14, 15
	305-3	Outras emissões indiretas (escopo 3) de gases de efeito estufa (GEEs)	96			7, 8, 9 3, 12, 13, 14, 15

