



# Relatório de Gestão e Sustentabilidade

2021



## Mensagem de Abertura

A vida é o maior patrimônio que a humanidade e o planeta possuem. Em meio a tantos avanços, ela se faz presente e requer atenção máxima a cada dia. São mudanças impostas como torrentes de água que, quando chegam, precisam ser direcionadas até se acomodarem, caso contrário, podem gerar tormentas e impactos para todos. Os desafios do novo hoje, o mercado, as pessoas e até mesmo o caminho a ser traçado são fatores que precisam ser levados em conta em uma gestão.

Com um retrato de cultivo cuidadoso, revisões e grandes mudanças, o novo momento da Cooperativa é reflexo de comprometimento e visão estratégica, afinal completar 45 anos com saúde é motivo de celebração e alegria e, com isso, neste momento, a clareza dos caminhos é um forte direcionador para os próximos anos.

Seguimos nosso posicionamento com foco no cuidado da vida, que é o verdadeiro farol de nossas ações. Mantivemos nossa estrutura de atendimento e melhoramos indicadores internos. Hoje estamos entre as principais operadoras de planos de saúde do Brasil, com nota máxima, pelo quarto ano consecutivo, no IDSS (Índice de Desenvolvimento de Saúde Suplementar), uma avaliação conduzida pela Agência Nacional da Saúde Suplementar. Isso é resultado de muito envolvimento e pertencimento.

No oceano pode-se não ter certeza do que está em sua guarda num primeiro momento, mas o mergulho permite clareza e transparência. Isso para que nossos compromissos se mantenham honrados e nosso desenvolvimento seja sempre contínuo. Claro, sem deixar de lado o carinho e a dedicação por meio dos quais nos empenhamos diariamente em função da vida, amando o que fazemos.



*Este relatório contém informações da Unimed de Santa Barbara d'Oeste e Americana. Não pode ser reproduzido ou utilizado sem prévia autorização. O material foi desenvolvido em padrão internacional seguindo as diretrizes da GRI (Global Reporting Initiative).*

**Desenvolvimento e Indicadores:**

Danilo de Souza

**Elaboração:**

Área de Sustentabilidade e Marketing & Comunicação - Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

**Revisão:**

Paula Martim  
Danilo de Souza

**Edição e projeto gráfico:**

Agência Prática Comunicação - Limeira (SP)

# Sumário



**8**

**CAP.1**  
Sobre o Relatório



**63**

**CAP.5**  
Nossos Colaboradores



**114**

**CAP.9**  
Gestão de Fornecedores



**13**

**CAP.2**  
Gestão da Governança  
e Sustentabilidade



**80**

**CAP.6**  
Nossos Clientes



**117**

**CAP.10**  
Sumário GRI



**51**

**CAP.3**  
Nossos Médicos Cooperados



**90**

**CAP.7**  
Saúde Ambiental



**124**

**CAP.11**  
Anexos



**57**

**CAP.4**  
Saúde Social



**104**

**CAP.8**  
Saúde Financeira





## Palavra do Conselho

### UM TRIÊNIO DE GESTÃO COM FOCO EM GOVERNANÇA E TRANSPARÊNCIA

Olá, cooperados!

Neste relatório, apresentamos o resultado de um ciclo de três anos de gestão, marcado por inúmeros desafios e realizações. O mandato teve início diante de um cenário crítico enfrentado pela Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana, que encontrava-se em risco de desenquadramento de margem de solvência perante a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). Nos hospitais, deparamo-nos com eminentes riscos estruturais, que exigiram imediatos investimentos para a continuidade dos serviços. Um verdadeiro nevoeiro, que exigia habilidade e austeridade para a condução da Cooperativa até mares mais calmos.

Tal habilidade traduziu-se em austeridade na tomada de decisões. Era preciso controlar gastos, fazer investimentos adequados na estrutura e colocar as pessoas certas nos lugares certos. Para tanto, logo nos primeiros 75 dias de gestão diversas ações, visando economia e assertividade, foram colocadas em prática, como a readequação do quadro de colaboradores, a rescisão de contratos com terceiros e adequação do atendimento por equipes internas e a suspensão de obras que não mostraram-se viáveis. Tudo isso com a finalidade de colocar a Cooperativa novamente na rota de crescimento, especialmente em um contexto de ampla expansão da concorrência em nossa região.

A estrutura de governança corporativa também ganhou destaque imediato, com a aplicação dos novos Estatuto e Regimento Interno, que passaram a distinguir os cargos de presidente do Conselho de Administração e de CEO, criando critérios técnicos para a ocupação do cargo de CEO e proporcionando mais isenção e transparência à Unimed, com decisões democráticas e colegiadas. As reuniões do Conselho de Administração passaram a ser semanais (não mais mensais), com aprimoramento contínuo dos integrantes.

Ao longo da gestão, a governança seguiu como um importante farol em nossas ações e se fortaleceu diante da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), com ações aplicadas antes mesmo da vigência da legislação sobre o tema, como a composição da equipe interna de encarregados de dados (DPOs) e o uso de uma ferramenta de padrão internacional para a gestão dos termos de consentimento para os públicos interno e externo.

A criação de uma estrutura interna de Compliance, com políticas norteadoras e diretrizes importantes para a conduta em nossa Unimed, bem como a elaboração de um canal de denúncias gerido de forma independente e atrelado a um processo de investigação interno, foi outra medida adotada no sentido de reforçar a gestão de riscos da Cooperativa e em atendimento à RN 443. Os desafios seguem com a implantação de ações visando a adequação à RN 452, norma regulamentadora pela qual as operadoras de saúde passarão a ser avaliadas em 2022.

11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01





## Palavra do Conselho

O Novo Planejamento Estratégico foi outra bússola que passou a nortear nossas ações já no primeiro ano de gestão. Elaborado com a participação direta de colaboradores de diferentes níveis hierárquicos, reforçando a importância de olhar para todos na construção de um ecossistema de saúde, ele teve a finalidade de estabelecer prioridades e objetivos, mantendo a estrutura alinhada a um mesmo propósito.

Todas essas ações permitiram que a Cooperativa voltasse a ser um expoente, com equilíbrio financeiro e recursos suficientes para proporcionar a distribuição de sobras aos cooperados, o que não acontecia há mais de 20 anos.

### UMA PANDEMIA SEM PRECEDENTES NA HISTÓRIA RECENTE

O segundo ano de gestão, foi fortemente marcado por uma reviravolta inesperada: a pandemia de Covid-19, um cenário sem precedentes na história recente. Assim como na navegação, conduzir esse cenário atípico exigiu preparo, disciplina e ações na direção certa, a fim de garantir a assistência a todos os beneficiários e a estrutura adequada para cooperados e colaboradores.

Rapidamente reorganizamos o fluxo de atendimento, separando pacientes com sintomas gripais daqueles sem esses sintomas. Reforçamos o cuidado com o centro de compras, no sentido de garantir os estoques necessários de insumos. Investimos no telemonitoramento de pacientes, aumentamos a capacidade de leitos de terapia intensiva, ampliamos as equipes médica e assistencial e

investimos em equipamentos, como na aquisição de uma máquina para a realização dos exames RT-PCR, tornando o Hospital Unimed Americana o primeiro em nossa área de ação a contar com essa tecnologia. Os médicos cooperados que optaram por suspender suas atividades no início da pandemia tiveram a opção de antecipar sua produção médica, com o dobro de tempo para fazer o pagamento e sem cobrança de juros. Além disso, oportunizamos a teleconsulta aos cooperados que tiveram interesse.

Estivemos próximos da comunidade, com a criação de um comitê técnico envolvendo hospitais públicos e privados, por meio do qual elaboramos juntas duas campanhas de conscientização sobre a importância das ações preventivas para evitar a doença. Assim que a vacina contra a Covid-19 tornou-se realidade, atuamos junto às secretarias de saúde das cidades de nossa área de atuação para disponibilização do imunizante a todos os colaboradores e cooperados da Unimed, mesmo àqueles que não atuam na linha de frente de combate à doença.

Tornamo-nos ponto de vacinação para agilizar a imunização em Americana e, no ápice da pandemia, cedemos camas hospitalares para a montagem de novos leitos de terapia intensiva no Hospital de Campanha estruturado pela Secretaria de Saúde de Santa Bárbara d'Oeste. Diante do menor fluxo de circulação e cirurgias, pudemos ainda realizar a necessária reforma estrutural no Hospital Unimed Americana, além de adequações para novas salas no prédio do Espaço Unimed.

11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01





## Palavra do Conselho

Apesar do impacto dos altos custos envolvendo a compra de equipamentos, materiais e medicamentos, conseguimos encerrar o ano de 2020 com segurança, com um resultado financeiro de R\$ 108 milhões e com um montante de R\$ 1,6 milhão em sobras, distribuídas aos cooperados.

### CONQUISTA DOS 100 MIL BENEFICIÁRIOS

O ano de 2021 trouxe novos e importantes desafios para a área da saúde. Mesmo com o avanço da vacinação contra a Covid-19, as novas ondas da doença nos levaram ao ápice das internações no mês de junho e, além das ações já realizadas em 2020, foram necessárias novas ampliações das equipes para lidar com a pandemia. Mas o aprendizado obtido no ano anterior não foi em vão: graças aos investimentos já realizados em equipamentos e na reorganização do fluxo, conseguimos lidar com o recrudescimento da doença de forma mais estruturada.

A criação da equipe comercial interna e a contratação das novas corretoras parceiras, trabalho que teve início em 2020, possibilitou uma das principais conquistas do ano: nossa carteira de clientes voltou a crescer e chegamos aos 100 mil beneficiários, mesmo em um ano de expansão da concorrência e em que as empresas em geral encontraram-se em difícil situação financeira diante da pandemia. Essa conquista é resultado de um esforço conjunto de diversas áreas, desde o planejamento das ações e a elaboração do formato do Plano Essencial, criado como opção mais acessível para concorrer diretamente com os planos oferecidos pelos concorrentes, até a efetivação em si das vendas. Os investimentos realizados nos hospitais e na operadora ao longo da gestão

permitiram ainda que a Cooperativa obtivesse a recertificação ONA III, o mais alto nível da classificação, e também a nota máxima no IDSS (Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar) pelo quarto ano consecutivo, sagrando-se como a única operadora de saúde de sua área de atuação a contar com a nota máxima neste indicador da ANS, que leva em conta quatro aspectos:

- Qualidade;
- Garantia de acesso;
- Sustentabilidade no mercado;
- Gestão.

O ciclo de três anos termina com a Cooperativa sólida e um cenário mais satisfatório, em comparação ao encontrado no início do mandato: um retrato disso é que, pelo terceiro ano consecutivo, haverá a oportunidade de distribuição de sobras aos cooperados e a perspectiva é de que o montante seja mais alto do que os dois anteriores, mesmo em um ano em que houve redução da receita em função do reajuste negativo proposto pela ANS nos planos de saúde Pessoa Física.

Uma conquista importante e que mostra que, mesmo em meio a tempestades, é possível rumar para o porto seguro quando há planejamento, estratégia e foco. Agradecemos a todos pela confiança no trabalho que desempenhamos até aqui. Os desafios de estar em um mercado altamente competitivo tendo o perfil cooperativista continuam e precisam ser tratados com firmeza e determinação para continuarmos a navegar rumo à prosperidade, garantindo que o futuro da medicina seja de qualidade e sustentabilidade para a Unimed e para os seus cooperados.

11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# 01

Sobre o Relatório



## Sobre o Relatório

UM OCEANO DE OPORTUNIDADES E DESAFIOS [102-32; 102-45; 102-48; 102-50; 102-51; 102-52; 102-53; 102-54; 102-46]

Seguindo ao critério de reporte anual (desde 2013) do relatório de gestão e sustentabilidade, este relatório apresenta informações do período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2021 além de trazer resultados da gestão considerando o comparativo dos anos 2019, 2020 e 2021.

“Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI em sua versão Standards: opção Essencial”, ou seja: o alinhamento para sua construção e reporte segue as diretrizes da GRI – Global Reporting Initiative em sua opção “de acordo – Essencial”. Este modelo permite a interação entre diversos públicos fundamentais da Cooperativa, mantendo foco no princípio Gestão e Sustentabilidade. Ainda, relata demonstrações de prestações de contas de modo transparente e claro, reafirmando o compromisso que a Cooperativa tem com a sociedade, as práticas de cuidado e respeito com o pilar ambiental e os desenvolvimentos sólidos no pilar econômico.

Além disso, aqui está apresentado o princípio de melhoria em governança corporativa. Este que tem sido um processo interno de redesenho e revisão frente a desafios naturais do trajeto e desenvolvimento. No que tange à transparência econômica, aqui está relatado em sua íntegra o Balanço Social da Cooperativa com as informações financeiras de 1 de janeiro a 31 de dezembro/2021. Para este preenchimento é utilizada a ferramenta nacional Ibase – Instituto Brasileiro de Análises Econômicas e Demonstrações Financeiras.

Este Balanço Social é auditado/verificado externamente pela empresa WALTER HEUER Auditores & Consultores. Os relatórios de asseguarção serão publicados em seguida a este material, considerando tempos diferentes para fechamento de cada material.

No caso de dúvidas sobre o conteúdo deste relatório, pode ser encaminhado e-mail para: sustentabilidade@unimedsa.com.br. As informações presentes neste documento são exclusivamente da Unimed Santa Bárbara dOeste e Americana e foram supervisionadas pela área de Sustentabilidade (19) 3471.4250 que está localizada na Sede Administrativa da Operadora Unimed sito à Av. Brasil, 555 – Americana/SP, e aprovadas pelo Conselho Administrativo da Cooperativa.

Para este ano não foram identificadas restrições de dados quanto ao proposto pelas diretrizes da própria GRI. Algumas informações apresentam resultado somente do ano de 2021 (último ano da atual gestão) e outras apresentam comparabilidade com período anterior (2019 e 2020). Este relatório não foi verificado externamente.

Relatórios anteriores a este podem ser verificados em nosso portal: [www.unimedsa.com.br](http://www.unimedsa.com.br) / Relatório de Gestão e Sustentabilidade. Neste oceano cooperativista te recebemos e desejamos que tenha uma excelente leitura!



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Sobre o Relatório

CAMINHO PARA A MATERIALIDADE [102-12; 102-40; 102-42; 102-43; 102-44; 102-46; 102-50]

A Matriz de Materialidade, presente neste relatório, é uma ferramenta fundamental para direcionar o conteúdo de tudo o que envolve o resultado do ano de 2021 da Cooperativa e também da gestão considerando o triênio: 2019-2021.

Esta matriz foi desenvolvida por meio de:

- Entrevistas e pesquisa com públicos direcionadores internos;
- Estudo de mapa estratégico, indicadores e relatórios anteriores frente à
- Sustentabilidade;
- Pesquisa online com públicos externos;
- Mapeamento dos dados até a identificação dos temas materiais.

### MATRIZ DE MATERIALIDADE

O questionário foi composto por 31 perguntas de múltipla escolha considerando os pilares econômico, ambiental e social. Neste momento foram considerados os aspectos de gestão de riscos, indicadores e mapa estratégico da Cooperativa e, em conjunto com entrevistas, foi possível verificar temas prioritários e realizar o contato com públicos externos. Os *stakeholders* da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana foram abordados por informativos, ligações e conversas pessoais para responderem ao questionário.

O resultado apresentou 209 respostas. Colaboradores das áreas Comercial e área de Suprimentos passaram por capacitação interna para entendimento da ferramenta e assim abordaram seus contatos para sensibilizar a adesão ao questionário online.

Colaboradores gestores da Cooperativa, membros da diretoria, CEO e Conselho Administrativo também receberam instruções individuais quanto à ferramenta GRI para gerar mais proximidade com os indicadores e o nível de relato ser ainda mais efetivo. A coleta de dados levou três semanas e o conteúdo ficou aberto para todos os contatos da Cooperativa, mídias sociais, e-mkt interno e externo.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

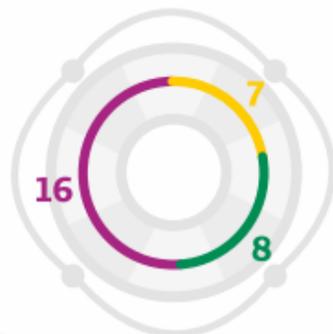
01



## Sobre o Relatório

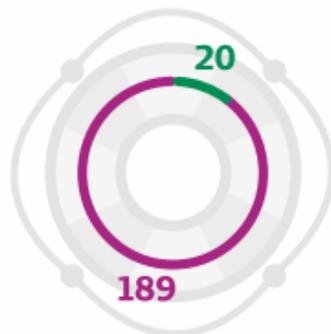
Em entrevistas e treinamentos, foi possível que principalmente públicos direcionadores conseguissem apresentar apontamentos importantes em critérios de gestão dos temas a serem trabalhados. Este momento é muito estratégico para que o relato seja sinérgico com o que a gestão apresenta em termos de proposta, resultado e novos direcionamentos.

PERGUNTAS POR PILAR



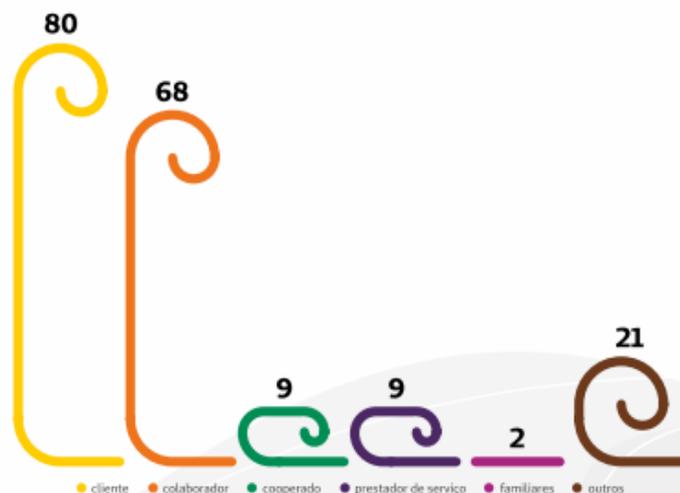
● Social ● Econômico ● Ambiental

QUESTIONÁRIOS APLICADOS E ENTREVISTAS REALIZADAS



● Público Interno (entrevistas e questionário)  
● Público Externo (questionário)

QUESTIONÁRIO RESPONDIDO POR PÚBLICO (189)



● cliente ● colaborador ● cooperado ● prestador de serviço ● familiares ● outros



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Sobre o Relatório

Com o resultado do engajamento de todos os públicos, a pontuação final foi representada conforme o percentual normalizado de respostas "muito relevante"  $[(\text{valor encontrado} - \text{valor mínimo}) / (\text{valor máximo} - \text{valor mínimo})]$ , conforme o pilar em que se encontra cada item. E assim encontrados de acordo com seu quadrante de resultado. O que gerou a distribuição dos indicadores conforme a matriz:

Entre os itens apresentados, o pilar social se mostrou com o maior índice de indicadores em critérios materiais e entendidos como sensíveis aos públicos envolvidos, representando 60% de itens citados e 6 resultantes como materiais. O cenário de cuidado com pessoas, sistemas de sigilo de dados e sociedade tem sido um tópico a se considerar fundamental. Com destaque para:

Itens mais citados na pesquisa por pilar:

### Econômico

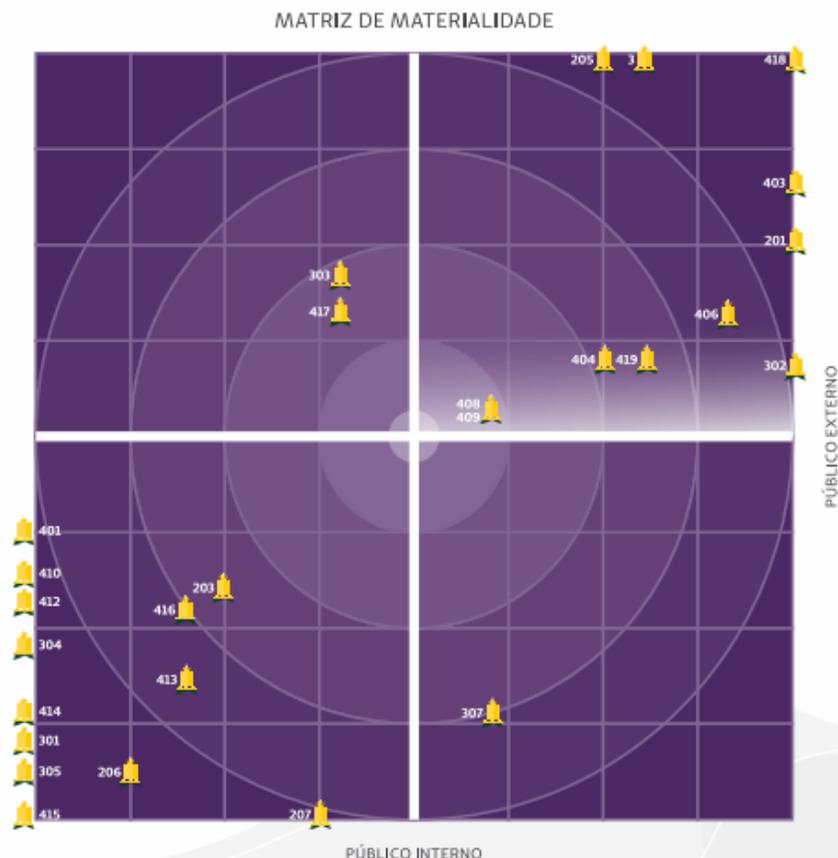
- Valor econômico direto gerado e distribuído

### Ambiental

- Gestão de Resíduos

### Social

- Privacidade e dados de clientes
- Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho
- Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica





02

Gestão da Governança  
e Sustentabilidade



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

COMPLIANCE COMO PILAR DE DESENVOLVIMENTO [102-11; 102-16; 102-17; 102-18; 102-19; 102-20; 102-23; 102-24; 102-25; 102-26; 102-27; 102-30]

Gestão com Governança e Sustentabilidade é um pilar de trabalho crescente na Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana. Por este motivo, é possível perceber no decorrer do mandato aspectos e ações diversas com foco em compliance, gestão de risco, atendimento à Normas, Legislações e Resoluções Normativas que regulamentam o setor Cooperativista e o próprio setor de planos de saúde.

Baseando-se nos princípios cooperativistas, a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana definiu, por meio do Estatuto Social e Regimento Interno, a Estrutura de Governança. A partir do mandato 2019-2022 passou a vigorar o Novo Modelo de Governança Corporativa, aprovado em AGE (Assembleia Geral Extraordinária) em julho de 2017.

O novo modelo alterou a estrutura do Conselho de Administração, que passou a ser composto por sete membros eleitos, mais dois profissionais de mercado contratados, sem direito a voto, com eleição a cada três anos. A estrutura do Conselho Fiscal, composta por seis membros, sendo três efetivos e três suplentes, manteve-se, mas a eleição passou a ser individual (não mais por chapa), com renovação anual de 2/3 dos membros.

Houve ainda mudança nos critérios para a ocupação dos cargos da Diretoria Executiva, estabelecendo como requisitos possuir formação acadêmica compatível com a função a ser executada, comprovada e competência e experiência técnica.

Desta forma, a Diretoria Executiva passou a ser composta por três membros, com mandato por performance, todos contratados e definidos pelo Conselho de Administração, sendo:

- 1 Diretor Executivo Geral (médico cooperado)
- 1 Diretor de Provimento da Saúde (médico cooperado)
- 1 Diretor Administrativo e Financeiro (médico cooperado ou não)



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## ATIVIDADES E RESPONSABILIDADES NA PRÁTICA [102-18]

A Política de Compliance determina a estrutura de Governança como tendo em seu mais alto patamar a Assembleia Geral de Cooperados, assessorada pelo Conselho Fiscal, e representado na gestão estratégica direta pelo Conselho de Administração (CA). O CA é assessorado pela estrutura de Auditoria Interna e Externa e pelo Comitê de Riscos e Compliance, órgão representativo da estrutura corporativa e nomeado pelo CA, que tem como função essencial fazer recomendações ao Conselho de Administração no que concerne a riscos e compliance.

Convém ressaltar que o Comitê de Riscos e Compliance é um órgão consultivo. A deliberação sobre as recomendações realizadas cabe ao CA – Conselho Administrativo.

## DIRETORIA



Dr. Cesar Augusto Cielo  
CEO



Dr. Dreison Luis Iatarola  
Diretor de Provimento  
da Saúde



Celso Horikawa  
Diretor Financeiro



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (TRIÊNIO 2019-2022)



Dr. André Sampaio  
de Martino  
Conselheiro vogal



Dra. Candice Fabri Fanti  
Conselheira vogal



Dr. Eduardo Miranda  
Pinto  
Presidente do Conselho



Dr. João Cristiano Hansen  
Conselheiro vogal



Dr. Ricardo Evandro  
Morosini  
Conselheiro vogal



Dr. Sérgio Paschoalick  
Catherino  
Conselheiro vogal



Dr. Vicente Scorza  
Carrascosa Von Glehn  
Conselheiro vogal



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## COMITÊ DE RISCOS E COMPLIANCE



Dr. Dreison Iatarola



Elessandra Bertolucci



Fabiane Gatti



Luciane Mondin



Maria Teixeira



Paula Martim



Dr. Vicente Scorza  
Carrascosa Von Glehn



11

10

09

08

07

06

05

04

03

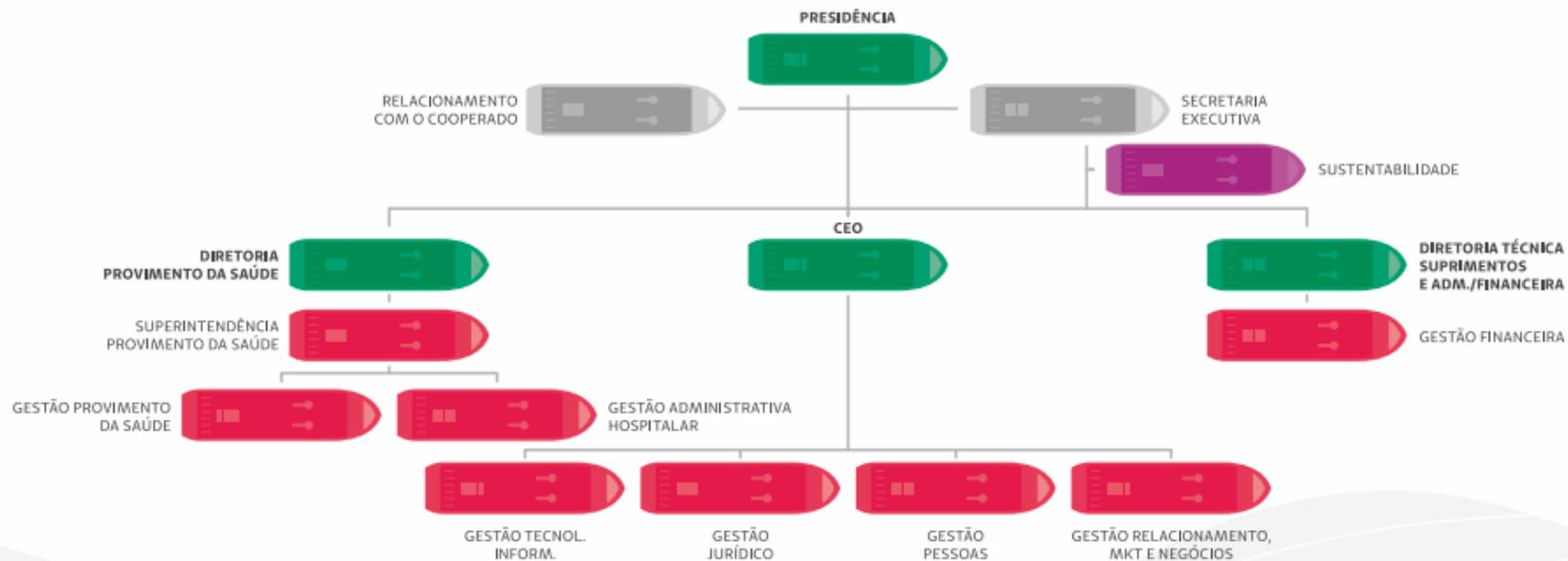
02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



11

10

09

08

07

06

05

04

03

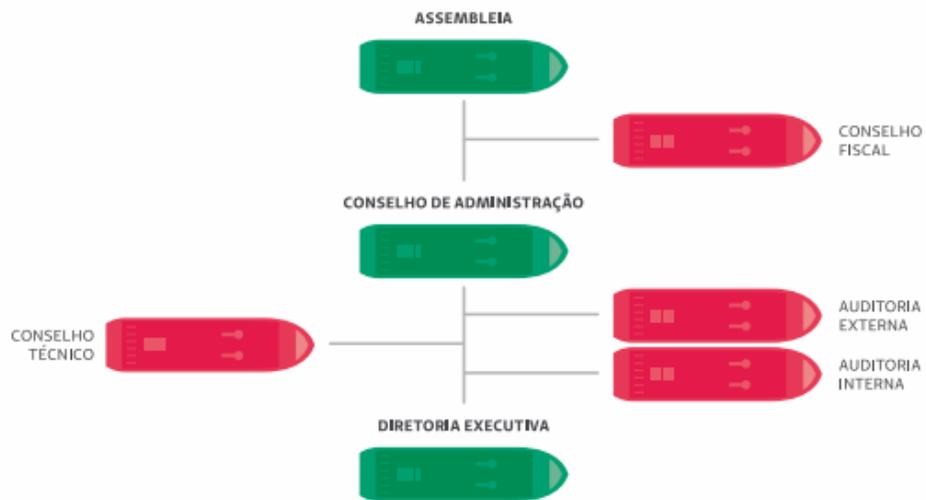
02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

GESTÃO, COOPERADOS E COLABORADORES [102-2; 102-18; 102-19; 102-20; 102-22; 102-23]

A Cooperativa mantém regime de contrato seguindo critérios e legislação nacionais – CLT. O organograma transparece o fluxo de responsabilidades, tal como liderança imediata, e as avaliações para cada cargo são identificadas em descrição de Cargos e Salários.

O mais alto órgão de governança é a Assembleia Geral, composta por todos os cooperados com direito a voto, e que atribui ao Conselho de Administração a gestão estratégica da Cooperativa.

A transferência e atribuição de autoridade do Conselho de Administração para a Diretoria Executiva é estabelecida no Estatuto Social, em seu artigo 73, parágrafo único, e mais detalhadamente nos incisos do artigo 85, parágrafo primeiro. A Seção IV do Estatuto determina composição e atribuições da Diretoria Executiva.

Já o Conselho de Administração é eleito pela Assembleia Geral, conforme Estatuto, com mandato de três anos, e composto por sete cooperados. O presidente do Conselho de Administração não acumula a Diretoria Executiva, que é exercida por profissional nomeado pelo Conselho de Administração.

As funções executivas operacionais são transferidas à Diretoria Executiva, conforme Estatuto, e é opcional ao Conselho de Administração a nomeação de até dois conselheiros independentes (não cooperados).

Conforme o Estatuto, o Conselho de Administração participa da elaboração e aprova o planejamento estratégico da Cooperativa, que é realizado trienalmente, em consonância com o período de mandato.

Também faz parte de suas atribuições definir as metas da Diretoria Executiva para os exercícios de sua gestão, contudo não há definição prévia para o estabelecimento de metas específicas por tema como econômicas, ambientais e sociais. O desenvolvimento desses temas para definição de metas acontece em conjunto com a execução do planejamento estratégico já que eles são criados como consequência dos objetivos levantados no processo de planejamento.

As atribuições, composição e requisitos do cargo de conselheiro de administração são determinados na Seção III do Estatuto. Os conselheiros de administração não podem acumular cargos.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO GESTÃO 2019-2022 [102-24]

Como Cooperativa, a Unimedsa é regida pela Lei nº 5764/71, conhecida como “Lei do Cooperativismo”. A legislação determina os mecanismos democráticos de escolha dos membros dos mais altos órgãos de governança. Assim, tanto o Conselho de Administração como o Conselho Fiscal têm seus membros eleitos pela Assembleia Geral. Os requisitos para candidatura aos cargos são descritos no Estatuto, nos capítulos, seções e artigos anteriormente citados.

O Estatuto não prevê aspectos de diversidade e requisitos relacionados a tópicos econômicos, ambientais e sociais.

## CONFLITOS DE INTERESSE

Conflitos de interesse são tratados nas políticas de compliance, especificamente nas políticas de Relacionamento com o Cooperado, Doações e Patrocínios e Relacionamento com Agentes Públicos.

Situações envolvendo conflitos de interesse específicos são encaminhadas para a auditoria de contas médicas, representação em processos judiciais, investigação e deliberação de consequências em investigações de compliance.

No caso de serem identificadas ou informadas ao Comitê de Riscos e Compliance, os integrantes do comitê avaliam e repassam informações sobre a situação ao Conselho de Administração.

## TRANSIÇÃO [102-27 e 102-28]

A Política de Transição de Mandatos, em fase de aprovação pelo Conselho de Administração, prevê capacitação dos conselheiros administrativos, depois de eleitos, nos seguintes temas:

- Cooperativismo;
- Regulação em Saúde Suplementar;
- Mercado de Saúde Suplementar;
- Gerenciamento de Projetos;
- Excelência Operacional;
- Auditoria em Saúde;
- Sistema de Gestão Unimedsa;
- Portfólio de Produtos da Unimedsa;
- Estrutura de Compliance da Unimedsa;
- Estrutura Societária da Unimedsa.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## MAPEAMENTO DE RISCO [201-2]

O processo de elaboração da Matriz de Risco se inicia com a avaliação do gestor, a partir de uma lista inicial de fatores de risco, dentre os quais existe uma categoria voltada a questões ambientais como os subitens a seguir:

- Meio ambiente
- Biodiversidade
- Reabilitação de áreas degradadas
- Emissões, efluentes e resíduos
- Multas ambientais
- Licenciamento/condicionantes
- Energia
- Incêndios
- Desastres naturais
- Chuvas
- Furacões
- Terremotos
- Desenvolvimento sustentável
- Transporte
- Variação de índices pluviométricos
- Emergências de saúde pública
- Água
- Outros (Meio ambiente)

*\*Este momento de mapeamento não estratifica riscos associados a questões de mudanças climáticas.*

Ainda que não sejam tratadas na Matriz de Risco, tais oportunidades são encaminhadas aos responsáveis pelo processo de Planejamento Estratégico. Nesse processo, o gestor descreve e avalia qualitativamente, em termos de eficácia, os controles associados a cada risco, caso existentes. Onde aplicável, as avaliações de probabilidade e impacto são revisadas para o nível residual.

Tais avaliações são comparadas aos critérios corporativos de tolerância ao risco, conforme definidos com a Alta Administração, e são solicitadas propostas de ação para riscos acima do perfil tolerável. No momento, ainda não avaliamos quantitativamente a magnitude dos impactos dos riscos. A proposta em andamento é a de elaboração de uma base de dados de perdas associadas aos fatores de risco mapeados, que servirá como “calibrador” quantitativo das avaliações de impacto.



11

10

09

08

07

06

05

04

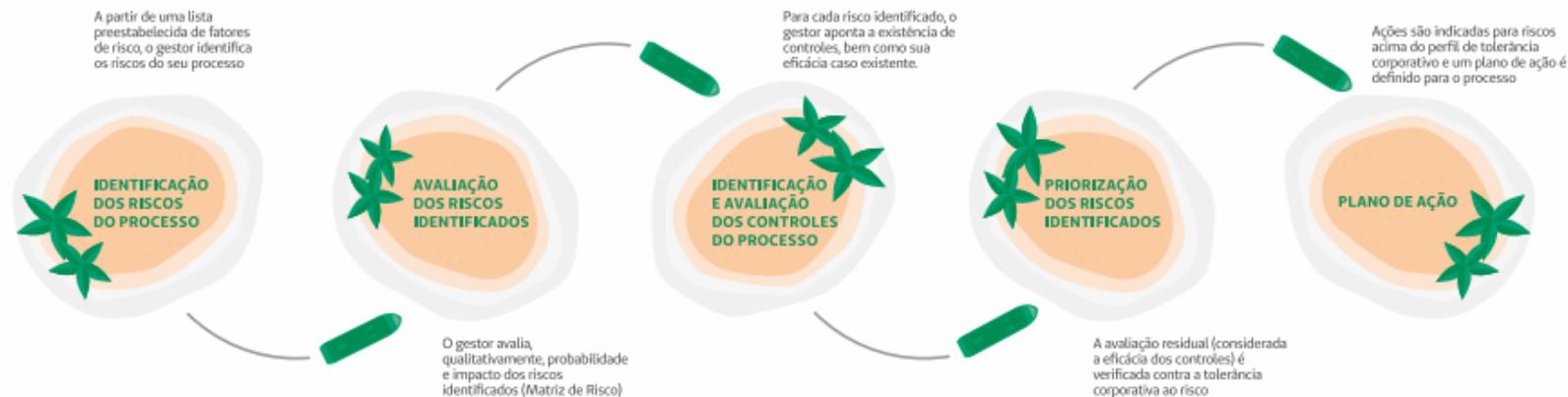
03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

Convém observar também que, no processo de avaliação da lista de fatores de risco, existe um direcionamento específico para a indicação de oportunidades, que ainda não foi devidamente tratado no primeiro ciclo, mas está previsto para os ciclos futuros, como se pode observar a seguir:

- Meio ambiente
- Biodiversidade
- Reabilitação de áreas degradadas
- Emissões, efluentes e resíduos
- Multas ambientais
- Licenciamentos/condicionais
- Energia
- Incêndios
- Desastres naturais
- Chuvas
- Furacões
- Terremotos

O processo de mapeamento de riscos é uma atividade contínua. A metodologia utilizada permite o gerenciamento por meio de aspectos relevantes de acordo com o próprio risco identificado.

Em seguida, controles por grau e escala:

RISCO POTENCIAL DE COMPLIANCE*	
COR	POTENCIAL DE CONFLITO DE INTERESSE, CORRUPÇÃO, FAVORECIMENTO OU QUEBRA DE ÉTICA
	Nenhum risco
	Baixo risco
	Médio risco
	Alto risco
	Legislação / regulação específica

\*Só aplicável células com relacionamento



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



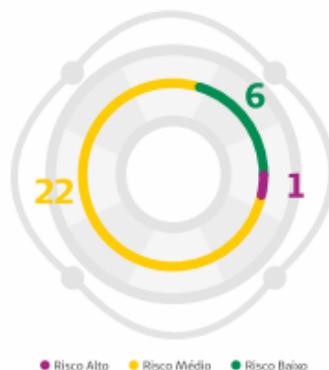
# Gestão da Governança e Sustentabilidade

[201-2]

Todos os processos da Cadeia de Valor da Operadora foram avaliados com relação aos riscos relacionados a suas interfaces externas, considerando 17 possíveis interfaces, no mapeamento de compliance, totalizando 39 processos, ou seja, 100% do total de processos da operadora.

Nessas interfaces, foram identificados 29 riscos de corrupção, em esferas pública e privada, sendo seis classificados como baixos, 22 como médios e um como alto.

RISCOS MAPEADOS EM CORRUPÇÃO



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

[205-2]

O plano de comunicação já foi alinhado e a proposta é que seja executado ainda no primeiro trimestre de 2022 a todos os colaboradores e também para os cooperados. Ainda não foram elaborados os planos de comunicação para parceiros de negócio, mas as políticas serão disponibilizadas no site da Unimedsa.

O plano de comunicação de políticas de compliance ainda não foi executado. A proposta é que ainda no primeiro trimestre de 2022 a comunicação seja disparada para todos os colaboradores e também para os cooperados. Ainda não foram elaborados os planos de comunicação para parceiros de negócio, mas as políticas serão disponibilizadas no site da Unimed.

Não foi realizada uma capacitação específica em combate à corrupção. No entanto, foi disponibilizado um curso em EAD sobre compliance para os colaboradores. Até o momento foi completado por aproximadamente 558 colaboradores, em todos os níveis hierárquicos, o que equivale a aproximadamente 52% do total de colaboradores, entre operadora e hospital.

[205-3]

Nenhum caso de corrupção foi confirmado ou mesmo investigado na organização.

## COLABORADORES CAPACITADOS NO PRIMEIRO CURSO DE COMPLIANCE EM 2021



● Não Completado ● Completado



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade



A **ética** é um de nossos principais valores e é fundamental para condutas com honestidade e responsabilidade. É também uma das bases para a estrutura de Compliance da nossa Unimed, que vem se fortalecendo com a criação de políticas elaboradas para proteger a integridade da nossa Cooperativa e orientar nossas ações.

Você sabe o que é Compliance?

**COMPLIANCE**

**CONFORMIDADE**

Compliance constitui a base para todas as nossas decisões e atividades e é a cooperação da empresa contra a corrupção. Tem a função de proporcionar segurança e minimizar riscos. Em nossa Unimed, ele está dividido em três níveis de ação:

- **Área de Compliance:** o setor funciona na Operadora e atua no apoio às Divisões e sugestões de melhorias sobre questões de Ética e Governança. O canal de contato é o 3009.
- **Prevenção:** por meio das políticas e códigos orientadores, que estão disponíveis no SoftExpert, e do mapeamento de riscos, desenvolvido com cada área da Cooperativa.
- **Deteção:** por meio do Canal de Denúncias destinado ao público interno e externo, gerenciado de forma independente para isenção e sigilo das informações. O canal será implantado em breve.

Vamos juntos mostrar que a **ética é uma regra sem exceções!**



Material trabalhado em comunicação interna com colaboradores para o tema: Compliance e Governança



Principais telas para o acesso ao curso de Compliance em plataforma de desenvolvimento e capacitação interna



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

O desmembramento do plano de comunicação do Compliance na Cooperativa se dá com a seguinte programação:

- Realização do curso EAD de governança cooperativa
- Divulgação do Canal de Denúncias "Alô Ética" e das políticas de compliance na internet
- Divulgação do programa de compliance e do Canal de Denúncias "Alô Ética" na intranet
- Divulgação das políticas de riscos e compliance para colaboradores e cooperados, com gravação de vídeos explicativos e publicação de FAQs (perguntas e respostas)

A Cooperativa tem contratado um canal denominado "Alô Ética", pelo qual, usando formulário web, e-mail ou telefone, colaboradores, cooperados ou beneficiários podem relatar desvios de conduta ou comportamentos antiéticos que tenham observado, de forma totalmente anônima (se for essa a opção), e atrelado a um processo de investigação interno.

No contexto das atividades de compliance também foram criados os seguintes documentos estruturantes:

Código de Conduta e Ética

- Política de Compliance
- Política de Gerenciamento de Riscos
- Política de Relacionamento com o Cooperado
- Política de Doações e Patrocínios
- Política de Relacionamento com Agentes Públicos
- Política de Consequências.

A Cooperativa disponibiliza ainda um canal para esclarecimento de dúvidas e envio de sugestões sobre riscos e compliance aos nossos colaboradores e cooperados, pelo e-mail [grc@unimedsa.com.br](mailto:grc@unimedsa.com.br).



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## NOVO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Desenvolvido de forma coletiva e com o objetivo de dar um norte para a Cooperativa, o Novo Planejamento Estratégico da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana foi finalizado no início de 2020.

O documento apresenta a missão, visão e valores e traz diretrizes estratégicas e macroindicadores, que reforçam que a Unimed é um ecossistema de saúde e que toda a empresa deve estar integrada, com problemas e soluções pensados de forma compartilhada.



Operar cuidados de assistência médica integral de excelência, focados em promoção de saúde, valorizando o trabalho médico com crescimento e sustentabilidade.



Ser reconhecida como referência de credibilidade em saúde.



Transparência, ética, cooperação, engajamento e eficiência.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## SISTEMA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA PERMITE MAIOR TRANSPARÊNCIA NAS AÇÕES

Seguindo as premissas de Compliance e de transparência nas ações de governança, as reuniões do Conselho de Administração (CA) no triênio 2019-2021 deixaram de ser mensais para ser semanais.

A intenção é o aprimoramento contínuo dos integrantes do CA, com decisões tomadas em caráter colegiado. Além disso, a gestão determinou o fim das reuniões e decisões individuais na Diretoria com cooperados, fornecedores, contratados, entre outros, com foco na total transparência dos processos.

Outra medida que segue o mesmo objetivo foi a extinção de cargos com conflitos de interesse, seguindo as resoluções normativas (RNs) 452 e 443, visando evitar e erradicar nepotismo.

## MUDANÇAS NO CRITÉRIO PARA OS CARGOS DA DIRETORIA EXECUTIVA

Em 2019 uma nova medida passou a ser implantada visando aumentar a isenção na tomada de decisões. Os novos Estatuto Social e Regimento Interno, aprovados em AGE (Assembleia Geral Extraordinária) em julho de 2017, passaram a distinguir os cargos de presidente do CA e de diretor executivo, criando também critérios para a ocupação dos cargos da Diretoria Executiva (DE), como possuir formação acadêmica compatível com a função a ser executada, comprovada competência e experiência técnica.

Entendemos que as decisões não devem ser monocráticas, sempre são de todos. Conselho é formado por pessoas que divergem e isso engrandece o debate. Desde então, o planejamento de ações é realizado pelo CA e a execução é feita pela DE. Como o Conselho não tem acesso a nenhuma negociação, nem compra, o conflito de interesses é reduzido.

Em 2020, houve nova reforma do Estatuto Social para adequação à RN 443/ANS e à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e o Regimento Interno da Operadora e dos hospitais também passou por atualização.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## PROXIMIDADE COM O COOPERADO AUMENTA SENSAÇÃO DE PERTENCIMENTO

Nós somos um ecossistema de saúde e, partindo dessa premissa, entendemos que todos dependem uns dos outros e que todos somos igualmente importantes. Por isso, acreditamos que a proximidade com a equipe é um diferencial.

A implantação da visita aos consultórios foi criada como um canal de aproximação para entender as necessidades dos médicos cooperados, bem como apresentar as ações e a situação financeira da Unimed. Durante a pandemia, as visitas foram reduzidas, mas o contato seguiu por meio de telefone e e-mail.

Além disso, as reuniões periódicas, nas quais são apresentados temas relevantes da Cooperativa para discussão colegiada, foram remodeladas e passaram a se chamar “Fique por Dentro”.

## REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DE PROTOCOLOS MÉDICOS

Ao longo da gestão, houve a revisão de diversos protocolos médicos, visando a atualização e o alinhamento para diagnósticos mais seguros e eficazes. Os protocolos estão disponíveis no portal do cooperado.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

UNIMED SANTA BÁRBARA D'OESTE E AMERICANA [102-1; 102-3; 102-4; 102-5; 102-6; 102-7]

Este relatório contém informações sobre a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana Cooperativa de Trabalho Médico, uma das 347 cooperativas médicas de primeiro grau que integram o Sistema Unimed, sendo uma Unimed Singular. Fundada em 1976, sua função é prestar serviços de assistência médico-hospitalar para clientes, pessoa física e pessoa jurídica, nos municípios de Santa Bárbara d'Oeste, Americana e Nova Odessa. Com sede na Avenida Brasil, 555, em Americana, no estado de São Paulo, possui gestão autônoma e independente e dispõe de uma ampla rede assistencial, formada por recursos próprios e credenciados, distribuídos em toda a sua área de ação, entre hospitais, consultórios médicos e clínicas especializadas. Também opera no Intercâmbio Nacional Unimed, que compreende o atendimento de uma Unimed por outra, desde que o plano contratado permita.

## ESTRUTURA FÍSICA

A Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana oferece aos seus clientes dois hospitais próprios: o Hospital Unimed Americana e o Hospital Unimed Santa Bárbara d'Oeste, além de parcerias locais para atendimentos hospitalares.



HUA – HOSPITAL UNIMED AMERICANA

Um hospital próprio, acreditado (ONA) moderno e seguro, possui instalações modernas e confortáveis, com novos equipamentos no Centro Cirúrgico, UTI Adulto e UTI Neonatal. Além disso, o local conta com serviço de hemodinâmica, diagnóstico por imagem, nutrição, farmácia, espaço exclusivo para cirurgias ambulatoriais, entre outros.

HUSBO – HOSPITAL UNIMED SANTA BÁRBARA D'OESTE

Localizado em Santa Bárbara d'Oeste, também é um recurso próprio de alto padrão de segurança com atendimento especializado e atencioso. Conta com espaço amplo, com serviços de nutrição, farmácia, além de uma área especial de Oncologia, onde são realizados os tratamentos oncológicos e acompanhamentos quimioterápicos. Na unidade há ainda o Pronto Atendimento, alas independentes para crianças e adultos e serviço de radiologia e pequenas cirurgias.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## REFORMA ESTRUTURAL NO HOSPITAL UNIMED AMERICANA

O Hospital Unimed Americana passou por uma reforma estrutural em 2020. O fato de ter uma nova rotina de urgência, emergência e casos respiratórios gerou uma ociosidade no hospital que permitiu a realização de reformas. A ocupação baixa implicava em menos riscos para a realização de obras. As reformas postas em prática foram apontadas em uma auditoria realizada em 2019 por fornecedor especializado em engenharia hospitalar. No relatório, o perito constatou a necessidade de reformas estruturais e adequações, além da regularização do edifício.

Dentre as reformas necessárias, destaque para a troca do teto de isopor, que é proibido pela Vigilância Sanitária e pelo Corpo de Bombeiros. Durante as obras, foram encontradas diversas irregularidades. Esta intervenção possibilitou a correta conduta de revisão estrutural e garantir ainda mais segurança na construção.

As melhorias envolveram correções no sistema elétrico e hidráulico, pintura interna, reforma de alas e do SND (Serviço de Nutrição e Dietética), troca da empresa fornecedora de alimentação aos colaboradores e adequação de hidrantes e sinalização, de acordo com as exigências do Corpo de Bombeiros.

Além disso, houve uma adequação do telhado do Hospital Unimed Santa Bárbara e a revitalização no Espaço Unimed.

As obras, que tiveram um custo estimado em 600 mil, foram realizadas com tranquilidade e estão finalizadas de acordo com etapas do projeto.



Antes da reforma do Hospital Unimed Americana



Depois da reforma do Hospital Unimed Americana



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## NOVO CENTRO DE HEMODINÂMICA CONTA COM EQUIPAMENTO DE ÚLTIMA GERAÇÃO

Em julho de 2021, foi inaugurado o novo Centro de Hemodinâmica da Unimed. O local é equipado com o General Electric Optima IGS 320, aparelho com tecnologia de última geração, da GE Healthcare, empresa americana referência em inovação no segmento de saúde.

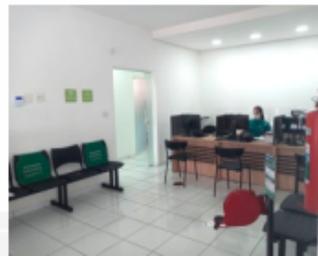
Para receber este equipamento a Cooperativa investiu na reestruturação física do hospital de Americana, garantindo ainda mais conforto, qualidade e segurança para pacientes e colaboradores. Com isso, a Cooperativa ganhou total autonomia para a realização deste serviço aos beneficiários, sem a necessidade de encaminhamento para outras localidades.



Novo equipamento do Centro de Hemodinâmica da Unimed

## SEDE ADMINISTRATIVA DE NOVA ODESSA

Em 23 de novembro de 2020, inauguramos a nova sede administrativa de Nova Odessa, que funciona em um prédio alugado na Av. João Pessoa, 360 – Centro. O objetivo é oferecer um espaço mais próximo aos beneficiários do município, sem a necessidade de se deslocarem para Americana ou Santa Bárbara d'Oeste. Neste mesmo prédio funciona o Laboratório de Nova Odessa. Antes da inauguração, o espaço passou por reforma para proporcionar um ambiente adequado aos clientes da Unimed.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## RECERTIFICAÇÃO ONA 3 REFORÇA EXCELÊNCIA NOS SERVIÇOS PRESTADOS

Em setembro de 2021, o Hospital Unimed Americana foi recertificado na ONA nível III, o maior da certificação, que avalia critérios de:

- Segurança
- Gestão integrada dos processos
- Melhoria contínua
- Maturidade institucional.

Outra conquista de 2021 foi a recertificação da RN 277. Já a partir de 2022, passaremos a ser avaliados pela RN 452.

Essas conquistas reforçam o compromisso da Cooperativa com a excelência em cuidar e o foco constante na segurança do paciente.

## IDSS NOTA MÁXIMA

Pelo quarto ano consecutivo, a Cooperativa conquistou nota máxima no IDSS (Índice de Desenvolvimento de Saúde Suplementar) 2021, ano-base 2020. Somos a única operadora de nossa área de atuação com nota máxima na classificação.

O indicador é avaliado pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e leva em conta quatro aspectos:

- Qualidade
- Garantia de acesso
- Sustentabilidade no mercado
- Gestão

Confira nossa classificação:

- 4º lugar no ranking geral das operadoras
- 1º lugar no Estado de SP entre as Unimed regionais



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS ANS

Desde 2017, realizamos a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). A metodologia é definida por um profissional em estatística e segue as diretrizes do documento técnico fornecido pela ANS. Os resultados são divulgados no site da Unimedsa. O objetivo da pesquisa é monitorar anualmente a satisfação do beneficiário sobre a Atenção à Saúde, Canais de Comunicação, Avaliação e intenção de recomendar o plano de saúde a amigos e familiares, além da avaliação dos prazos para autorizações de procedimentos e o atendimento em consultório médico. Do total de 600 entrevistados em 2021, 78,34% avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, e 71,17% do total recomendariam ou definitivamente recomendariam o plano de saúde a amigos e familiares.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## INFRAESTRUTURA

### HOSPITAL UNIMED AMERICANA

#### PRONTO ATENDIMENTO ADULTO



**8** leitos

#### PRONTO ATENDIMENTO INFANTIL



**4** leitos

#### EMERGÊNCIA ADULTO



**4** leitos

#### EMERGÊNCIA INFANTIL



**1** leitos

#### ALA I



**20** leitos

#### UNIDADE CRÍTICA INTERMEDIÁRIA



**16** leitos

#### ALA III



**22** leitos

#### RPA



**7** leitos

#### UTI ADULTO



**9**

(8 leitos + 1 isolamento)

#### UTI NEO



**7**

(5 leitos + 2 isolamentos)

#### SALAS CIRÚRGICAS



**6** leitos

#### GO (GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA) E MATERNIDADE



**26** leitos

#### PEDIATRIA



**16** leitos

#### LITOTRIPSIA



**1**

#### HEMODINÂMICA



**10**

### HOSPITAL UNIMED SANTA BÁRBARA D'OESTE

#### OBSERVAÇÃO ADULTO



**6** leitos

#### OBSERVAÇÃO INFANTIL



**3** leitos

#### EMERGÊNCIA



**2** leitos

#### ONCOLOGIA



**8** leitos



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## AÇÕES REALIZADAS DURANTE A PANDEMIA

### PORTO DE PARTIDA

A travessia pelo triênio se inicia pelo ano de 2019 com planos de reorganização da Cooperativa visando sua reabilitação. Era o início de uma nova história pautada por um planejamento estratégico. O intuito inicial foi a reorganização dos recursos próprios. Até então, esses recursos eram tratados como fonte de receita, mas tal medida não mostrou-se viável ao longo do tempo, portanto fazia-se necessária uma transição para que seu uso passasse a ser mais efetivo, com menos despesas.

Estabelece-se então o conceito de verticalização de custo, que gerou a reorganização de material, de equipes e de processos de trabalhos. O impacto logo foi sentido, com redução de custos.

Era preciso esse período de transição para poder investir no futuro a curto prazo. A ideia era zerar tudo e se reorganizar para começar outra jornada, porém surgiu um fator impossível de ser identificado como risco no planejamento estratégico: a pandemia da Covid-19.

### PARQUE TECNOLÓGICO

Também com avaliação externa de fornecedor especializado em engenharia clínica e hospitalar, foi possível retratar que o parque tecnológico de serviços de acesso e cuidado à saúde estavam com necessidade de atualizações frente ao mercado e demanda.

Neste cenário também estavam compreendidos o arsenal de peças, materiais, garantias, reposição, manutenção e suporte de fabricantes.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## PARQUE TECNOLÓGICO

A partir daí, em 2020 e em 2021, o parque tecnológico foi adequado com a compra de equipamentos novos. Houve um planejamento para que não houvesse compra aleatória. Ao final de 2021, a Cooperativa alcançou backup de quase todos os equipamentos com um planejamento de três anos à frente. Foi desenvolvido um desenho para acompanhar a evolução da ciência.

A mudança pode ser vista em toda a Cooperativa. Hoje, há padronização de equipamentos para que todos possam operá-los sem dúvidas. Até então, havia aparelhos para a mesma finalidade fabricados por diferentes fornecedores, o que gerava dúvidas no momento de manuseá-los.

Foram comprados equipamentos como torres de vídeo, intensificadores e desfibriladores. Os equipamentos que estavam em uso antes da nova compra foram parcialmente emprestados para a Santa Casa de Santa Bárbara d'Oeste e para o Hospital Municipal Dr. Waldemar Tebaldi, de Americana. Outros foram guardados para que possam oferecer peças em caso de necessidade de reposição.



Equipamentos do parque tecnológico da Unimed



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## LEITOS DE UTI

Em março de 2021, a Cooperativa inicia a aplicação de leitos intensivos para pacientes com Covid-19. De nove leitos de UTI (Unidade de Terapia Intensiva), a Cooperativa passou a ter 60, em junho, quando foi enfrentado o ápice da pandemia naquele ano. Levando-se em conta a oscilação do número de casos, a média de leitos foi de 43 com taxa de ocupação de 100% naquele período.

A estratégia foi sempre manter um quarto disponível para pacientes novos. Isso levou ao crescimento gradual dos leitos de UTI. Foi uma evolução crescente, conforme a demanda da rede. No sistema de atendimento nacional da Unimed, houve registro de pacientes de diversos municípios em tratamento em nossos recursos locais.

Ainda em 2021, a Cooperativa viu sua produção cirúrgica, que havia caído de forma significativa de 2019 para 2020, diminuir novamente, porém de forma sutil. Foi um ano muito mais eletivo, junto com o atendimento da Covid-19.

## VACINA

Em janeiro de 2021, a autorização para a aplicação da primeira dose da vacina contra a Covid-19 no Brasil encontra a Cooperativa preparada. O Plano de Contingência elaborado no início de 2020 foi organizado de forma que todos fossem considerados prioritários e pudessem ser vacinados. A vacinação de toda a empresa foi embasada no plano de substituição de equipes, em caso de necessidade.

A Cooperativa foi tratada como empresa de saúde como um todo, independentemente do setor, inclusive o administrativo.

No segundo semestre de 2021, o efeito da vacinação possibilitou o “novo normal” mantendo a rotina de urgência e emergência. Era uma outra forma de lidar com a Covid-19. No final do ano, o aumento considerável dos casos de gripe significou uma sobreposição epidemiológica. A influenza H3N2 gerou uma pressão maior nos recursos próprios.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## RISCOS

O triênio também foi marcado pela aplicação das diretrizes do planejamento estratégico para gestão de riscos. A Cooperativa adere à Resolução Normativa 443 que, junto com as creditações, leva a um profissionalismo maior e eleva a segurança da empresa.

Em paralelo com a pandemia, há um trabalho de mapeamento de riscos financeiros e administrativos. Isso traz embasamento para as rotinas. Surgem mecanismos de observação e vigilância.

No início do triênio, existia uma estrutura de qualidade que estava vinculada ao recurso de Provimento. Em 2021, ela passa a ser vinculada ao Compliance e, conseqüentemente, ao Conselho.

Outro risco que passou a ser observado com maior rigor é quanto aos dados pessoais. Com a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a Cooperativa constrói uma maturidade no trato da informação. Um fluxo de dados começa a ser estabelecido, o que implica na informatização cada vez maior pela segurança que o ambiente digital oferece. Em 2021, as informações de interesse da Cooperativa já encontravam-se separadas em servidores, com métodos diferentes e seguros.

A busca por mitigar os riscos jurídicos também foi uma das metas do triênio. Os pedidos de análise e reembolso de serviços ou produtos passaram a ser avaliados pelo Núcleo Contencioso, formado por Provimento e Jurídico. Antes desse trabalho, cada solicitação de reembolso tinha uma alçada diferente.

Com a mudança, o grupo passou a analisar caso a caso. O resultado foi que, em 2021, 65 NIPs (Notificação de Investigação Preliminar) foram apresentadas, mas a Cooperativa não perdeu nenhuma. No total, foram 74 ações judiciais.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## ACORDOS E NEGOCIAÇÕES DE PROCESSOS JUDICIAIS

Logo no início do triênio, houve a contratação de uma nova equipe responsável pelo Departamento Jurídico da Unimed que, também nos primeiros 75 dias de gestão, apresentou êxito em negociações e acordos, gerando uma economia de R\$ 1,472 milhão nos processos judiciais em andamento.

O processo teve continuidade ao longo de toda a gestão e, até o mês de dezembro de 2021, o valor total de processos judiciais convertidos em ganhos para a Cooperativa, seja por redução dos valores, por decisões de improcedência e por custos não devidos foi de **R\$ 9,224 milhões**, resultado que culminou em parte no retorno de valores para o caixa da Cooperativa.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



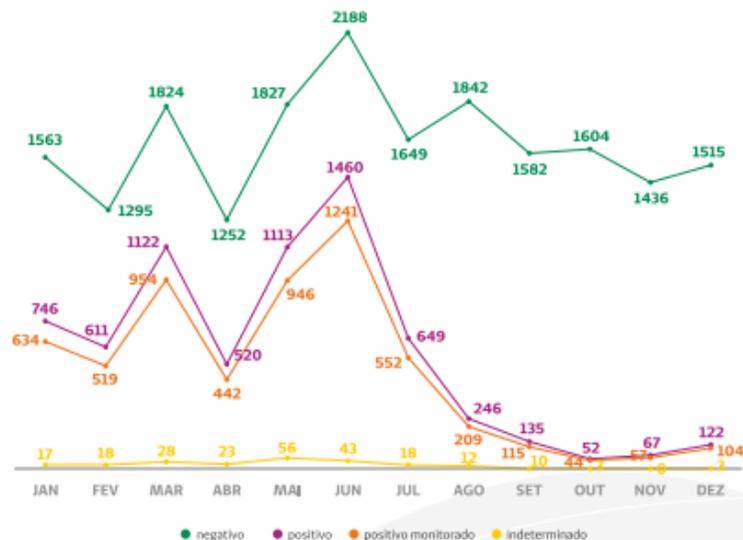
# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## TELEATENDIMENTO

Também nesse triênio, uma parte do teleatendimento foi transformada para os casos suspeitos ou confirmados de Covid-19. Para a compreensão mais exata do fluxo da doença, foi feito um mapeamento de como as pessoas estavam enfrentando a contaminação, com percepção de gravidade antes de encaminhamento para recursos. Esse trabalho continua devido à alta demanda de afastamento e fornecimento de atestados, em função da Covid-19.

Os pacientes passaram a ter a possibilidade de receber o resultado por mensagem SMS no celular com as recomendações de como agir em caso de diagnóstico positivo.

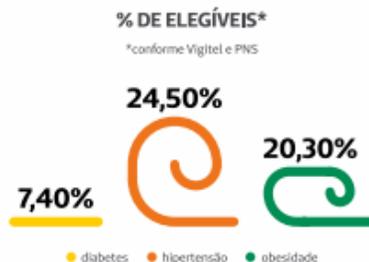
CASOS DE ATENDIMENTOS COM SÍNDROME GRIPAL - 2021



## Gestão da Governança e Sustentabilidade

No Viver Bem, durante a pandemia o telemonitoramento de doenças crônicas e as ações gerais do programa continuaram de forma remota, virtualizada e foram retomadas presencialmente no final de 2021. Em relação à efetividade, o programa contribuiu para a redução de 44% da taxa de internação dos pacientes que foram monitorados.

Dados do Vigitel (Vigilância de Fatores de Risco e Proteção para Doenças Crônicas por Inquérito Telefônico) nacional de pessoas com doença crônica:



Estudo epidemiológico com o número de elegíveis da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana, dentro da carteira de ativos na Operadora (64.201) é estimado que acima de 18 anos e sem repasse:



Clientes captados em carteira considerando que o número geral conta o número total, mesmo que um único beneficiário possa ter uma ou mais patologias:



11

10

09

08

07

06

05

04

03

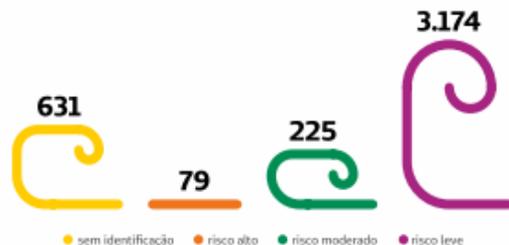
02

01

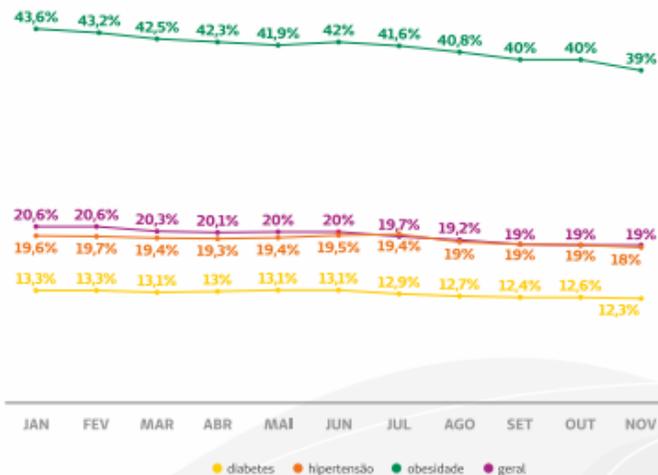


# Gestão da Governança e Sustentabilidade

Estratificação com risco de atenção à saúde:



Percentual de captados nas Linhas de Cuidado por patologia, considerando o número de elegíveis na Operadora A. Este indicador relata a informação mensal devido a variáveis como: óbito, desligamento (recusa do beneficiário), novos clientes, exclusão de plano.



# Gestão da Governança e Sustentabilidade

## ATENDIMENTO DOMICILIAR

A pandemia gerou aumento do atendimento domiciliar devido à necessidade de desocupação de leitos. Em julho de 2021, ocorre o pico da enfermagem e, conseqüentemente, do Atendimento Domiciliar.

Por isso, o trabalho intensificou-se, com a prerrogativa de desospitalizar o paciente internado. Vale destacar que o programa contempla a visita do enfermeiro e do médico aos pacientes com ventilação mecânica ou alimentação parental, devido à alta dependência e por não conseguirem deslocar-se até o serviço de saúde.

## RECURSOS HUMANOS

Para o Call Center, por exemplo, a opção mais adequada foi a terceirização, especialmente em função da exigência de atendimento 24h por 7 dias na semana. Com essa opção de serviço, houve economia com equipe, energia elétrica e telefone. No total, cinco empresas apresentaram propostas e houve economia de 30% com a terceirização do setor.

## NOVOS MARES

Se o maremoto que a pandemia significou fez a Cooperativa mudar o rumo, também provou que uma estrutura reforçada, somada a uma tripulação engajada, é capaz de redefinir e cumprir com êxito o plano de navegação.

Ao final do triênio, ao analisar a linha do horizonte, o mar agitado e as nuvens de tempestades ainda se faziam presentes. Contudo, o plano de travessia foi mantido com uma tripulação disposta a enfrentar os desafios que virão.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Gestão da Governança e Sustentabilidade

O triênio de gestão foi fortemente impactado pela pandemia de Covid-19. Toda a equipe passou por dias intensos. O planejamento foi baseado em expectativas diante do incerto, afinal, até então, a última pandemia viral datava de 100 atrás. Nada dizia como a doença, nova até então, iria se comportar e não havia certeza de absolutamente nada. Diante disso, a Cooperativa adotou uma série de medidas para se preparar para esse cenário, com o investimento em equipamentos e em estrutura, como aumento de 277% de seu número de leitos no Hospital Unimed Americana, além de estar próxima da comunidade, levando informações e contribuindo para acelerar a imunização em Americana.

Confira a seguir outras iniciativas da Unimed durante a pandemia:

- Aquisição pelo Unicoo Laboratório de equipamento para realização de exames RT-PCR, tornando o **Hospital Unimed Americana o primeiro hospital de nossa área de ação a contar com essa tecnologia**. Além de acelerar os diagnósticos, evitando que pacientes permanecessem em isolamento sem estarem com Covid, o investimento se pagou em apenas dois meses, graças à redução das despesas com a realização dos exames com laboratórios terceiros.



Equipamento para exames RT-PCR



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Gestão da Governança e Sustentabilidade

- Implantação do Comitê Interno de Crise de Covid-19, com ações para otimizar o fluxo de atendimento e o telemonitoramento de pacientes com suspeita ou confirmação da doença.

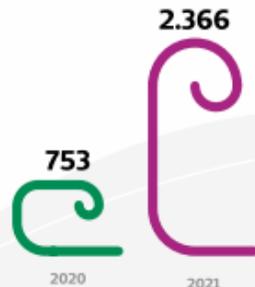
O primeiro sinal de que a Covid-19 poderia surtir efeitos na Cooperativa foi sentido em novembro de 2019. Houve dificuldades para a compra de derivados de látex. O momento coincidia com o diagnóstico dos primeiros casos na China. Era a primeira percepção dos impactos da pandemia: a falta de insumos. A preocupação com a proliferação do novo coronavírus ganha magnitude em janeiro de 2020 em vários países. A Cooperativa então começa a discutir a formação de um Comitê de Crise com base em reflexos econômicos já sentidos. Naquele mês, um voo chegou de Milão com cidadãos de Americana. Um sinal de alerta se acendeu e tornou-se necessário estabelecer um Plano de Contingência.

A Cooperativa passa a observar os casos diagnosticados na capital do estado e a esperar o reflexo nas cidades da região. A média do atraso epidemiológico é de duas semanas. Após a capital registrar casos de doenças, elas chegam nas cidades do interior cerca de 15 dias depois. Isso se dá devido à movimentação de pessoas que trabalham na capital e que voltam para visitar as famílias aos finais de semana.

Por isso, assim que a capital anuncia o primeiro *lockdown*, a Cooperativa imediatamente reduz a questão eletiva e prepara o hospital de Americana para uma nova rotina de urgência, emergência e casos respiratórios.

Em fevereiro é diagnosticado o primeiro paciente com Covid-19. Ele havia chegado do Uruguai e deu entrada com quadro de diarreia. A Cooperativa estava preparada para esta demanda. O Plano de Contingência deflagrou adequações na estrutura física do hospital pensando em poupar a unidade de Santa Bárbara d'Oeste, devido ao foco oncológico. A ideia foi oferecer a esta unidade o conceito de "Covid Free". Isso fez com que o número de pequenas cirurgias em Santa Bárbara d'Oeste passasse de 753 em 2020 para 2.366 em 2021.

### PEQUENAS CIRURGIAS EM SANTA BÁRBARA D'OESTE



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Gestão da Governança e Sustentabilidade

Em contrapartida, o hospital de Americana teve o fluxo organizado visando separar os pacientes com Covid-19 dos demais. Na etapa seguinte, os pacientes foram separados em adultos e crianças.

As atividades e o suporte à saúde não poderia parar, disso tínhamos certeza. Por esse motivo houve alinhamento de atividades junto aos médicos Cooperados e a abertura de um formato de trabalho em Home-Office para colaboradores. Tudo estruturado para atender a emergência da situação imposta. Foram ofertados equipamentos de proteção individual, incluindo máscaras e luvas, já que em diversos momentos os itens estavam escassos e havia dificuldade para compra.

O hospital, que sempre teve um perfil cirúrgico, apesar de ter uma incidência obstétrica relevante (média de 550 internações cirúrgicas por mês), viu seu perfil mudar. Quase 25% das internações passaram a ser por questões de infectologia, a maior causa foi a Covid-19.

Adaptações imediatas ocorreram durante todo o cenário pandêmico dentro da gestão. O desenho de atendimento e a dinâmica de tratamento teve mudanças momentâneas e revisão de protocolos.



Comitê Interno  
de Covid-19



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Gestão da Governança e Sustentabilidade

- Organização do Comitê Técnico de Crise de Covid-19 da Microrregião. O grupo se reunia periodicamente para discutir estratégias e promoção de ações conjuntas de enfrentamento à pandemia. O resultado foi a execução de duas campanhas de conscientização com participação de hospitais públicos e privados das três cidades de nossa área de ação.
- Duplicação da capacidade da UCI (Unidade Crítica Intermediária).
- Aquisição de novos ventiladores mecânicos e medicamentos.
- Implantação da teleconsulta como opção de atendimento aos cooperados que desejavam manter-se em atividade, porém à distância.
- Aumento das equipes médicas da UTI, UCI e Pronto Atendimento e ampliação de 277% da capacidade de leitos de terapia intensiva no HUA diante do ápice das internações graves da pandemia, em 2021.
- Readequação do fluxo e telemonitoramento de pacientes com suspeita e confirmação da doença.
- Defesa, junto às secretarias de saúde de nossa área de atuação, para disponibilização da vacina contra Covid-19 para todos os colaboradores da Unimed e médicos cooperados, mesmo aos que não atuam na linha de frente de combate à doença.

- Atuação como ponto de vacinação contra a Covid-19 para agilizar a imunização em Americana.



Vacinação contra Covid-19 na Unimed

- Cessão de sete camas hospitalares para a Secretaria de Saúde de Santa Bárbara d'Oeste. As camas estavam em estoque na Unimed, sem uso no momento, e foram utilizadas para montar novos leitos para tratamento de Covid-19 no Hospital de Campanha do município. A cessão foi realizada sem custos e por tempo indeterminado.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



**STOP, THINK...  
GO!**



**03**

Nossos Médicos  
Cooperados

## Nossos Médicos Cooperados

Ao longo dessa gestão, diversas ações foram realizadas para os médicos da Unimed, com o apoio da área de Relacionamento com o Cooperado, que atua como interlocutora de projetos, reuniões e esclarecimentos de dúvidas.

Entre os benefícios oferecidos destacamos o Programa de Valorização do Cooperado, que visa incentivar o cooperado a estar cada vez mais presente nos eventos e nas decisões da nossa Unimed para a melhoria contínua da qualidade e a sustentabilidade financeira da Cooperativa.

Também foram oferecidos aos médicos cooperados os benefícios de Seguro de Vida, Garantia Funeral, Seguro de Renda por Incapacidade Temporária (Serit) e Previdência Privada.

- **Educação Continuada Médica** - visando a atualização dos cooperados, foram criados encontros on-line mensais de Educação Continuada Médica para discussão de casos clínicos e protocolos.
- **Adequação do Programa de Bonificação por Performance** - desde a implantação do novo modelo, em 2019, o programa já repassou R\$ 1,581 milhão aos cooperados. O programa, que oferece a oportunidade de reconhecimento aos cooperados, passou por adequações nesta gestão e o novo formato consiste no pagamento de R\$ 5,00 a mais por consulta para os cooperados nos meses em que a Operadora fecha com sinistralidade menor ou igual a 89,99%, entre outros critérios que precisam ser cumpridos pelos cooperados.
- **Aquisição pela Unimed das ações da Unipart vendidas aos acionistas nos anos de 2015 e 2016** - os cooperados tiveram a opção de vender ou não suas ações e o valor total das aquisições pela Unimed foi de R\$ 452.512,90. A compra foi realizada após aprovação feita em assembleia de novembro de 2020. A medida foi tomada porque a iniciativa de transferir empresas da Unimed à Unimed Participações S/A (Unipart), com o objetivo de possibilitar a venda do modelo de negócios para outras operadoras ou medicinas de grupo, não se mostrou viável, com prejuízos crescentes ao longo dos anos.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Nossos Médicos Cooperados

- **Continuidade ao Repouso Anual Remunerado (RAR)** - o RAR (Repouso Anual Remunerado) teve continuidade ao longo do triênio 2019-2021. Ao longo desse período foi repassado um valor total de R\$ 2,5 milhões aos cooperados referente ao RAR. Em 2020, devido à queda de produção em função da pandemia, a gestão abriu uma exceção para que o cooperado tivesse a possibilidade de escolher o seu maior ganho no RAR em 2021, considerando a média de 2019/2020 ou somente 2020.
- **Antecipação de 70% da produção médica e aumento do Serit** - Diante da suspensão dos atendimentos durante a fase inicial da pandemia, em março de 2020, o Conselho de Administração aprovou a antecipação das faturas de produção médica de abril, maio e junho, no valor de até 70% da produção líquida de 2019. Em julho, houve uma nova etapa do programa, que permitiu a antecipação de julho, agosto e setembro. Os cooperados tiveram o dobro do tempo para fazer o pagamento e não houve cobrança de juros. Ao todo, o valor repassado foi de R\$ 1,635 milhão. Além disso, em abril de 2020, a Cooperativa aumentou em **50% o valor do Serit** (Seguro de Renda por Incapacidade Temporária) repassado aos cooperados.
- **Repasso integral dos honorários de Intercâmbio** - Em junho de 2020, o cooperado passa a registrar impacto na produção financeira devido à mudança na ocupação gerada pela pandemia. Dentro do projeto de Remuneração Médica e visando a valorização do trabalho médico, a Cooperativa enxerga então a oportunidade de repassar 100% do valor referente a todos os procedimentos de intercâmbio aos cooperados, cujos valores antes eram parcialmente destinados à Cooperativa. A nova premissa é fazer com que os cooperados fiquem com o maior lucro possível, afinal, eles são a razão central da Cooperativa. A superação da Covid-19, uma doença até então desconhecida, culminou em impacto econômico, mas também trouxe essa oportunidade de reorganização.
- **Equalização do valor repassado aos cooperados pela consulta médica** - seguindo o projeto de Remuneração Médica e o Planejamento Estratégico vigente, em setembro de 2020 foi realizada uma padronização do valor repassado pela consulta médica para o valor de **R\$ 70,00** em todos os planos de saúde comercializados pela Unimed.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01

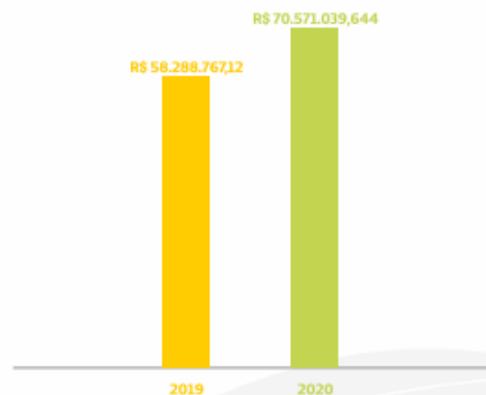
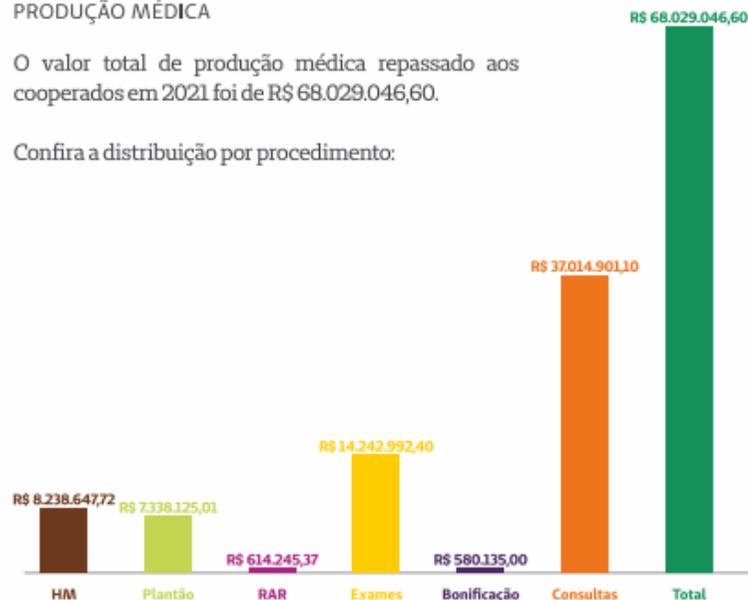


# Nossos Médicos Cooperados

## PRODUÇÃO MÉDICA

O valor total de produção médica repassado aos cooperados em 2021 foi de R\$ 68.029.046,60.

Confira a distribuição por procedimento:



11

10

09

08

07

06

05

04

03

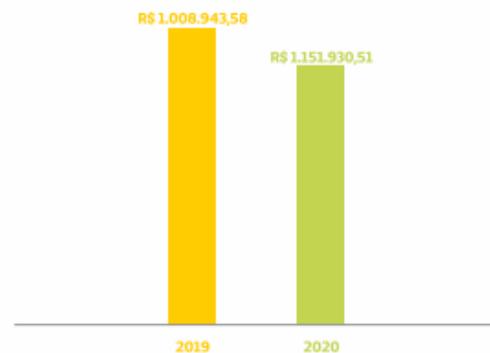
02

01



# Nossos Médicos Cooperados

## BENEFÍCIOS



Devido à periodicidade de apuração do programa, essa informação está em fase de encontro de contas e sua divulgação será realizada posteriormente à publicação deste relatório.

## PROGRAMA DE VALORIZAÇÃO DO COOPERADO



Devido à periodicidade de apuração do programa, essa informação está em fase de encontro de contas e sua divulgação será realizada posteriormente à publicação deste relatório.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Nossos Médicos Cooperados

### CAFÉ SAÚDE

O Café Saúde, programa realizado duas vezes ao ano com o propósito de oferecer aos médicos cooperados exames preventivos e a confraternização em um saudável café da manhã, contando ainda com ações do Viver Bem, teve que ser alterado nos anos de 2020 e 2021, devido à pandemia. Apesar do café e das atividades presenciais não serem realizadas, mantivemos a oportunidade dos médicos realizarem seus exames preventivos em datas previamente divulgadas. Após isso, a área de Relacionamento com o Cooperado fez contato com aqueles que tiveram qualquer tipo de alteração nos exames de laboratório para sugerir uma consulta e acompanhamento clínico. Desta forma, o principal objetivo da ação, que é a promoção à saúde, foi mantido.

## Exames Café Saúde

Já estão disponíveis os exames para o **Café Saúde - 1ª edição 2021**, que continuará a ser realizado em formato diferente, devido à pandemia da Covid-19.

**Os cooperados que fazem parte deste grupo deverão se dirigir ao Unicoo Laboratório** (unidade da Av. Brasil, 529, Americana ou da Av. Monte Castelo, 231, Santa Bárbara) **até o dia 18 de junho** para a coleta dos exames, que já estão liberados e podem ser consultados no sistema SGU.

Serão permitidas solicitações adicionais de exames de até 300 CH (por exame). A lista para conferência estará disponível no laboratório.



**Confira abaixo os horários de coleta:**

De segunda a sábado:  
das **6h às 10h30**



**Telefones Unicoo Laboratório:**

**3471-3000 / 3457-9592**

Cuidar de quem cuida.  
**#esseéplano**

CUIDAR DE VOCÊ, ISSI É O PLANO.

**Unimed**

União de Cooperados  
de Americana e Americana

0800-40 0022



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01





04  
Saúde Social

## Saúde Social

A Unimed entende a importância de investir no relacionamento com a comunidade em que está inserida. Por isso, ao longo dessa gestão, diversas ações foram realizadas visando estreitar relacionamento e, com isso, promover transformações prezando sempre pelo respeito à cultura local. Entre as ações desenvolvidas, podemos destacar as que ocorreram em 2021:

### AÇÕES VOLTADAS À COMUNIDADE

Ao longo do triênio, a Unimed apoiou diversas práticas esportivas em nossa comunidade. Trata-se de uma forma de incentivar o desenvolvimento regional e fomentar a formação de novos talentos. Foi assim com o atleta americanense Murilo Sartori, que representou o Brasil nos Jogos Olímpicos de Tóquio em 2021, após ter treinado durante vários anos na equipe da Associação de Natação Americanense, entidade que conta com o patrocínio da Unimed desde 2015 e que possui aproximadamente 70 integrantes.

Em 2021, tornamo-nos também patrocinadores da equipe de Natação do Esporte Clube Barbarense, que conta com 35 atletas. Nós acreditamos que apoiar ações esportivas mostra o nosso compromisso com práticas de prevenção à saúde.

Estar próximo de nossa sociedade é ter respeito e práticas saudáveis. Também realizamos ações para comemorar o "**Dia Internacional do Cooperativismo**", celebrado em julho, foi realizada uma ação solidária na qual arrecadamos 1.200 itens de higiene pessoal e quatro computadores. As doações foram destinadas aos fundos sociais das cidades de Americana, Nova Odessa e Santa Bárbara d'Oeste, que prestam auxílio às pessoas em condições de rua e instituições sociais das cidades.



Participação da Unimed em ações solidárias realizadas em prol da comunidade



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Saúde Social

A parceria com o Cuca (Centro da Universidade do Conhecimento de Americana) também foi reforçada por meio de uma ação de produção de ecobags, com tecido TNT SMS cedido pela Unimed. A parceria, que teve início em 2020, foi responsável pela produção de máscaras distribuídas a instituições das cidades da área de atuação.

A solidariedade se faz presente em nossas ações. Em setembro e outubro de 2021 realizamos uma campanha solidária para a doação de brinquedos a entidades da região e, em dezembro, a nossa equipe participou de uma ação com a Prefeitura de Nova Odessa para a doação de squeezes aos servidores municipais, incentivando a redução do uso de copos descartáveis.

A preocupação com o meio ambiente também é uma premissa da Cooperativa. No Dia Mundial da Árvore, celebrado em 21 de setembro, participamos de um plantio de mudas junto à Prefeitura de Americana.

### OUTUBRO ROSA

Um momento único e inesquecível na vida de pacientes com câncer aconteceu em outubro de 2021, mês em que se comemora o Outubro Rosa. Pacientes da Oncologia participaram de uma sessão de fotos ao ar livre. A ação teve o objetivo de resgatar a autoestima das pacientes e motivá-las durante o período de tratamento.

Além disso, a Cooperativa apoiou a caminhada Rosa do Bem, realizada para conscientizar a população sobre o câncer de mama, e a carreta Mulheres de Peito, que ofereceu exames de mamografia gratuitos à população.

Outra iniciativa promovida foi uma live que abordou os aspectos psicológicos do tratamento e pós-tratamento da doença. O evento on-line contou com a participação da psicóloga da Oncologia da Unimed, Mariane Maurício, e da paciente Fernanda Pires da Silva.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Saúde Social



Eventos em prol Outubro Rosa com a participação da Unimed nas três cidades: Americana, Nova Odessa e Santa Bárbara d'Oeste. Uma causa nobre por meio da qual a Cooperativa mantém o envolvimento, promove transformações e histórias lindas nascem a partir do cuidado e prevenção.



LEIA O QR CODE  
E ACESSE AO VÍDEO:  
Outubro Rosa 2021  
Seja sua própria  
Inspiração



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Saúde Social

### PROGRAMA VIDA VERDE

Com o objetivo de promover a educação ambiental, fortalecer vínculos familiares e incentivar a conscientização sobre a importância da preservação do meio ambiente, a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana realiza, desde 2010, o Programa Vida Verde.

Em 2021, ocorreu a 13ª edição da ação com o plantio de 225 mudas de árvores de 15 espécies diferentes. O ato de plantio foi realizado numa área de preservação localizada atrás da Câmara Municipal de Santa Bárbara d'Oeste.

A ação, que consiste no plantio de uma muda de árvore para cada bebê que nasceu na maternidade da Unimed no ano anterior ao evento, está alinhada aos princípios dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) trabalhados pela cooperativa.

Desde a primeira edição, em 2010, o programa já realizou o plantio e manutenção de **mais de 6 mil mudas de árvores** em áreas de preservação localizadas em Americana e em Santa Bárbara d'Oeste, utilizando uma técnica de plantio projetada para a longevidade das plantas. Além de contribuir para o sequestro contínuo de gás carbônico, a ação impacta positivamente a qualidade do ar e evita o assoreamento de rios.



Voluntários formados e participantes do evento



LEIA O QR CODE  
E ACESSE AO VÍDEO:  
Programa  
Vida Verde



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Saúde Social



A participação do prefeito de Santa Bárbara d'Oeste, Rafael Piovezan, e da comunidade na edição de 2021 do Programa Vida Verde. Uma atitude de cuidado com o meio ambiente vinculada com sequestro de Gases de Efeito Estufa, Educação Ambiental e Reflorestamento de áreas verdes.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01





05

Nossos  
Colaboradores

## Nossos Colaboradores

[103-1; 103-2; 103-3; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8; 403-9; 403-10; 406-1]

A Unimed Santa Bárbara do Oeste e Americana acredita na importância da saúde, qualidade de vida e segurança de seus colaboradores. Por este motivo mantém ações focadas nestes pilares também. Nossa unidade possui, desde 2005, os Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (Sesmt). Eles são compostos por profissionais como médico do trabalho, enfermeiro do trabalho, técnico em enfermagem do trabalho, engenheiro do trabalho e técnico em segurança do trabalho.

O objetivo do Sesmt é a diminuição dos riscos aos quais o trabalhador pode estar exposto através do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), que prevê inspeções nos ambientes de trabalho, zelo pela segurança, oferta de equipamentos de proteção individual (EPIs) e equipamentos de proteção coletiva (EPCs) necessários para a execução das atividades, além de treinamentos técnicos. É responsabilidade do Sesmt o zelo por todos aqueles que executam atividades dentro das dependências da Cooperativa, como os colaboradores CLT, estagiários, terceirizados e temporários.

Por sua vez, a medicina do trabalho foca no cuidado e monitoramento da saúde do trabalhador através do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). São realizados exames admissionais, periódicos e demissionais, monitoramento de atestados e dos afastamentos e controle da imunização conforme calendário do Ministério da Saúde.

Dentre as preocupações constantes da Cooperativa estão a identificação de periculosidade e a avaliação de riscos aos colaboradores. Por isso, uma das responsabilidades do engenheiro do trabalho é a elaboração do laudo técnico das condições do ambiente de trabalho (LTCAT), de insalubridade e periculosidade. A partir desse documento, a equipe especializada monitora e zela para amenizar os riscos ao trabalhador por meio de treinamentos, orientações de execução do trabalho e distribuição de equipamento de proteção. Essa equipe também entra em ação, caso seja necessária a investigação sobre algum incidente que possa ocorrer.

Contudo, para eliminar a periculosidade e minimizar riscos, os técnicos de segurança do trabalho realizam rondas periódicas nos ambientes. Tal rotina programada visa mitigar possíveis riscos ao colaborador e facilitar o acesso às orientações que esses técnicos possam oferecer.

Para manter nossas equipes atualizadas, anualmente é realizado um treinamento por parte da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) para conscientizar o trabalhador quanto à segurança em seu ambiente de trabalho e, acima de tudo, de que ele é o agente transformador para mitigar os riscos do cotidiano.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

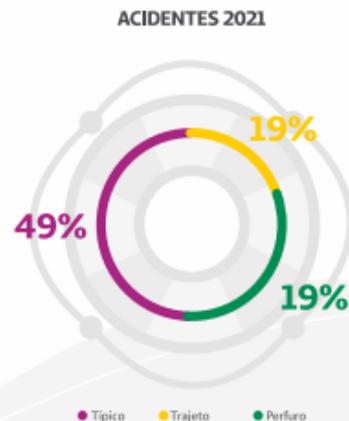
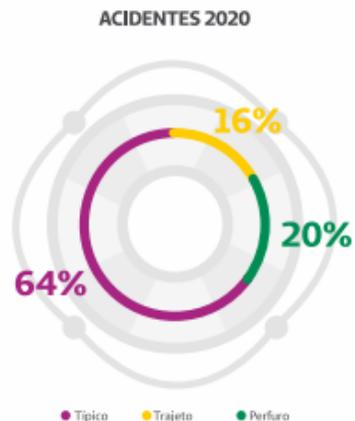
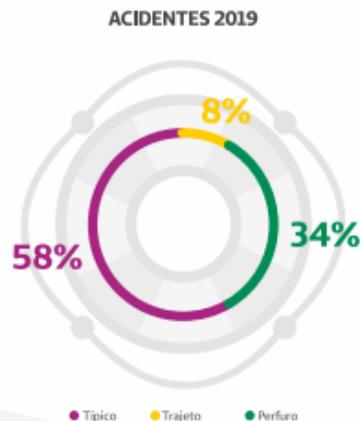
01



## Nossos Colaboradores

Antes da pandemia da Covid-19, a Cooperativa deu início ao Diálogo Semanal de Segurança (DSS) com orientações rápidas in loco sobre acidentes com material perfurocortante, utilização adequada de EPIs, prevenção a acidentes de trajeto e uso adequado de itens NR32. São realizados treinamentos obrigatórios para atividades especiais como trabalho em altura, espaço confinado e serviços em elétrica.

Os trabalhadores só podem executar tais serviços com o treinamento realizado. Esse trabalho contínuo garantiu que a Cooperativa não registrasse mortes por acidente ou consequências graves. Nenhum colaborador foi classificado com doença ocupacional.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



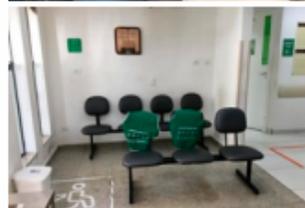
## Nossos Colaboradores

Além disso, também aconteceram intervenções com foco em prevenção de acidentes no trânsito, o que lembra os colaboradores sobre a importância de atenção e direção preventiva.



Equipe do Sesmt durante ações realizadas nos hospitais

Quando a pandemia se instalou foram necessárias adequações às condições de trabalho. No último triênio, os ambientes foram adaptados com sinalização de distanciamento, de capacidade máxima de ocupação, equipados com barreiras em acrílico, dispositivos de álcool gel e totem de aferição de temperatura. Tivemos ainda entregas de EPIs específicos e treinamento para a utilização correta.



Adequações durante a pandemia de Covid-19



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Nossos Colaboradores

A Cooperativa também realizou o gesto vacinal contra a gripe para colaboradores e dependentes, Covid-19 para colaboradores e demais vacinas que a Vigilância Epidemiológica fornece. Com foco em desenvolvimento de carreira, a Unimed mantém avaliações regulares. Isso é feito por meio da Avaliação de Desempenho aplicada a todos os colaboradores. Por meio dela, a Cooperativa mensura as competências com déficit e oferta o curso para que os colaboradores possam se desenvolver. Há também o Programa de Desenvolvimento de Liderança, que busca otimizar as principais competências da liderança para que fiquem cada vez mais consolidadas. Há ainda o acompanhamento frequente relativo às operações e fornecedores que possibilitou constatar que não há risco significativo de casos de trabalho infantil ou de trabalho forçado ou análogo ao escravo. Na parte trabalhista, a Cooperativa não recebeu nenhuma sanção ou multa.

### SEGURANÇA DE DADOS. TODOS SOMOS CLIENTES

Também não há, até o momento, queixas registradas relativas à violação da privacidade dos dados do cliente. Aliás, em atenção à necessidade do registro de tais ocorrências, a Unimed de Santa Bárbara d'Oeste e Americana dispõe de um canal específico para que o cliente titular de dados possa relatar queixas, notificar um incidente ou mesmo exercer os seus direitos conforme previstos na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

No canal “Compromisso com a LGPD”, publicado no site institucional, o titular de dados pode ler a Política de Privacidade de Dados, identificar o Encarregado de Proteção de Dados ou acessar o formulário de requisição de acesso aos dados do titular (DSAR) e solicitar o seu atendimento.

Também não há registro de violações de privacidade de dados para os casos de incidentes classificados como “internos”. Para o registro específico dessa ocorrência há o canal de uso corporativo denominado “Registro de Incidentes de SI e Privacidade de Dados”. A triagem e o controle estão sob os cuidados da equipe interna de Segurança da Informação e Infraestrutura, e essas subordinadas ao gerente de TI e DPO.

### EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO CONSTANTES

Aos colaboradores, a Cooperativa também ofertou treinamentos técnicos e comportamentais, externos e internos. Para isso, foi feita parceria com o Sescop e com a equipe de Educação Continuada. Também foi adquirida uma plataforma de ensino à distância para ampliar a abrangência de disponibilidade para realização dos cursos, uma vez que há colaboradores em diversos turnos de trabalho. Com a metodologia EAD o colaborador pode realizar o curso conforme sua disponibilidade.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

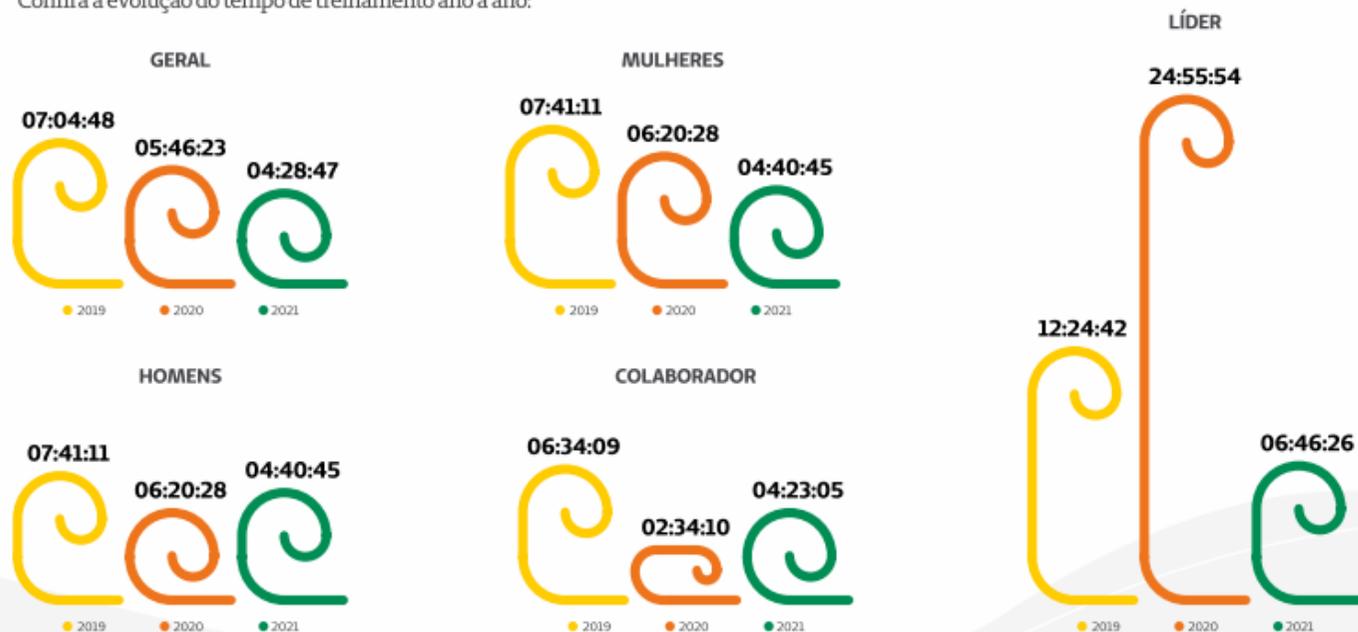
01



# Nossos Colaboradores

[404-1; 404-2; 404-3]

Confira a evolução do tempo de treinamento ano a ano:



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Nossos Colaboradores

## RESPONSABILIDADE SOCIAL NA PRÁTICA

A responsabilidade social também esteve presente em ações realizadas dentro da Cooperativa. Alguns exemplos são o curso de Formação de Voluntários, que possui **mais de 80 colaboradores formados**. Em 2021, foram habilitados 62 colaboradores para atuarem em projetos com esse perfil. Os médicos cooperados também são convidados a atuarem como voluntários nas ações da Cooperativa. Ambos recebem um certificado com as horas trabalhadas e o colaborador adquire o benefício de um dia de folga no ano após o acúmulo de 8 horas de trabalho voluntário.



Colaboradores durante o curso de Formação de Voluntários

Outra ação é a campanha Adote uma Caneca, que circulou por todos os departamentos. Agora nossos copos são biodegradáveis e em breve teremos sinal vermelho para os copos descartáveis. Adotar uma caneca é uma atitude simples, mas que faz grande diferença para o meio ambiente.



Ação do Adote uma Caneca



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Nossos Colaboradores

## COLABORADORES

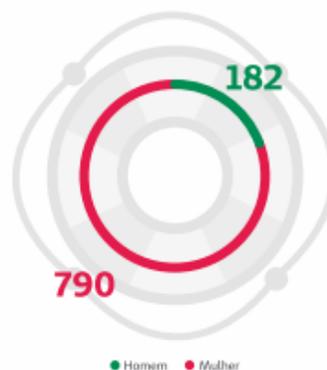
Ao longo dessa gestão, diversas ações de valorização do colaborador foram realizadas. Durante a pandemia, em que o mundo todo teve que se reinventar, nossa equipe pensou em um canal para aproximar os colaboradores já que não era permitida a circulação entre as unidades. Foi assim que nasceu o RH COM VOCÊ: para que os colaboradores sentissem a presença da equipe mesmo distantes.

Foram feitos contatos por telefone, Teams e redes sociais com o objetivo de estar próximos, de forma que o colaborador se sentisse mais à vontade nos momentos de angústia diante do novo cenário imposto pela pandemia.

Outras ações também merecem ser destacadas, como a camiseta dos HERÓIS DA SAÚDE em que todos foram contemplados, e o SER UNIMED, que é a premiação por tempo de casa. O evento foi remodelado, mas não perdeu o charme e a emoção!

### COLABORADORES POR GÊNERO EM 2021

Total: 972



### COLABORADORES POR CATEGORIA EM 2021

Total: 972



11

10

09

08

07

06

05

04

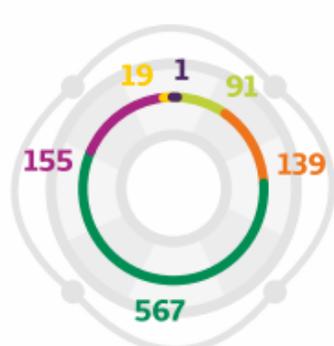
03

02

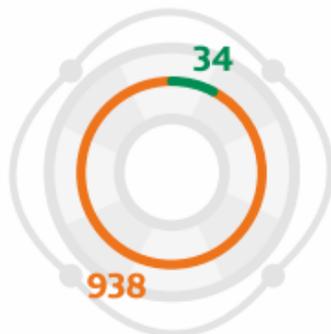
01



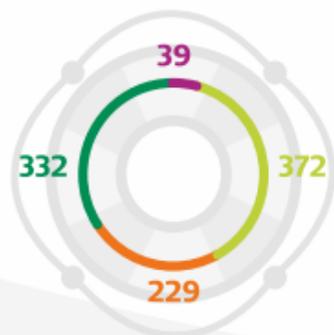
# Nossos Colaboradores



● Até 18 anos ● De 19 a 24 anos ● De 25 a 29 anos  
● De 30 a 45 anos ● De 46 a 59 anos ● A partir de 60 anos



● Negros ● Branco



● Gestão ● Técnico ● Operacional ● Apoio



● Acidentes de trajeto ● Acidentes na atividade fim

## PERTENCIMENTO

É inegável que o senso de pertencimento é fundamental para o bem-estar dos colaboradores e também para o funcionamento da organização como um todo. Pesquisas apontam que profissionais que sentem-se pertencentes ao ambiente de trabalho faltam por doença 75% menos e têm 56% de melhora no desempenho no trabalho. É por isso também que fazemos questão de estar junto com os nossos colaboradores e cooperados em datas especiais.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Nossos Colaboradores

Em 2021, nós celebramos diversas datas junto com nossos colaboradores. Tudo pensando no envolvimento e com despertar da preocupação e foco no cuidado.

- Dia da Mulher: a data foi marcada com uma live especial sobre saúde feminina, qualidade de vida e autocuidado e contou com a participação das colaboradoras Mariane Perdigão e Jamile Ruivo.
- Páscoa: a mensagem de paz e otimismo desta data foi reforçada com a entrega de um delicioso chocolate para os colaboradores de todos os recursos. Nada como celebrar a data com doçura, né?



Ações realizadas em datas comemorativas em 2021

- Dia do Profissional da Saúde: a data mais especial do calendário para todos da Unimed foi comemorada com um brinde especial – todos receberam uma squeeze. Trabalhamos juntos, vivemos juntos e celebramos juntos!



Colaboradores receberam squeezes em comemoração ao Dia do Profissional da Saúde



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Nossos Colaboradores

- Higienização das mãos: a data foi lembrada com uma ação interativa que mostrou a importância de fazer a limpeza correta das mãos para evitar a contaminação.



Ação "Higienize Já" para conscientizar sobre a importância da limpeza das mãos

- Dia das Mães: descobrimos receitas deliciosas de família nesta ação especial e uma delas foi reproduzida pela nossa equipe do Viver Bem! Foram tantas que reunimos todas em um e-book.
- Dia dos Pais: convidamos os colaboradores a compartilharem por que seus pais são uma inspiração e não faltaram motivos. Um momento inesquecível que marcou essa data tão especial.
- Agosto Dourado: o tema ganhou destaque com uma live especial, com dicas sobre amamentação, com a participação das colaboradoras Andresa Bruvers e Semara Brandão.
- Dia Mundial da Segurança do Paciente: diversos recursos realizaram ações para marcar essa data tão importante. No Espaço Nascer e no HUSBO, uma árvore, simbolizando a maternidade e contendo orientações sobre mitos a respeito da gravidez permitiu às gestantes tirarem dúvidas. Já no HUA, houve uma exposição em formato de feira cultural com visitas guiadas sobre a prevenção e cuidados para a segurança do paciente.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Nossos Colaboradores

- Sipat HUA e HUSBO: as ações de 2021 envolveram quizz e palestras sobre saúde mental e comportamento seguro, além dos tradicionais concursos de frase.
- Vista a Camisa: a ação, que é um verdadeiro sucesso entre os recursos, rendeu muitas cores ao longo de 2021. Ao todo, foram 10 ocasiões em que a equipe vestiu a camisa em datas temáticas, começando pelo Carnaval e terminando com o branco de Ano Novo.



Colaboradores durante a Sipat 2021



Equipes durante as ações do "Vista a Camisa"



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Nossos Colaboradores

### SER UNIMED

Como já era esperado, a ação que homenageia os colaboradores com 10, 20 e 30 anos de casa foi um verdadeiro sucesso! Com o tema "Uma composição de histórias", os homenageados receberam um livreto com recados de colegas de trabalho, vídeos de familiares, um porta-retratos personalizado com o avatar do homenageado e um código que levava para o Spotify para ouvir sua música preferida!

No final do ano, eles receberam uma caixa de frios e um voucher para retirar um relógio de presente. Os homenageados com filhos de até 15 anos receberam um box kids, com bolachas para serem decoradas.



Alguns dos homenageados do Ser Unimed 2021



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Nossos Colaboradores

### SOFTEXPERT

A implantação do SGU 2.0, novo sistema de gestão da nossa Unimed, foi outra novidade em 2021. Diversos processos da Operadora passaram a ser realizados por meio dele, como cadastro, pagamento, faturamento e obrigações legais da Unimed do Brasil e da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar).

Junto ao SGU, foi implantado também o sistema SoftExpert, que dá suporte à gestão. Logo no início do ano, começamos uma sequência de treinamentos sobre os diferentes módulos do sistema e, ao longo dos meses, diversas áreas passaram a adotá-lo para abertura de chamadas.

### NOVO SITE

Lançado em julho de 2021, a plataforma está mais moderna, intuitiva e dinâmica.

O site foi desenvolvido em parceria com diversas áreas da Unimed e com apoio da Unimed do Brasil. Ao longo do ano, foram feitas campanhas internas para reforçar o bom uso do e-mail e a importância de todos ficarem atentos à segurança das informações, especialmente em virtude da LGPD.

### PLATAFORMA EAD

Os colaboradores ganharam a oportunidade de atualização de forma prática e com acesso a qualquer hora e local por meio da plataforma de educação EAD! Ao todo, mais de 170 cursos, de diversos temas, estão disponíveis. Por meio desta iniciativa, a Unimed proporciona aos colaboradores a chance de se tornarem protagonistas de seu próprio desenvolvimento, afinal, conhecimento sempre agrega valor a nossas vidas!



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Nossos Colaboradores

## 45 ANOS DA UNIMED

Para comemorar mais de quatro décadas, os colaboradores vestiram a camisa literalmente, afinal, confiança e respeito, a gente leva no peito. A comemoração dos 45 anos contou com um delicioso bolo para ser saboreado com a família. Criamos uma campanha que contagiou as três cidades da área de atuação da Cooperativa.

Toda a publicidade destacou a pluralidade de pessoas que fazem parte da empresa por meio de fotos, cores e elementos fluidos. A marca esteve presente nos mais diferentes tipos de mídia, como em busdoor, cinema, jornais, rádios, entre outros. Também foi lançado um jingle especial, que pode ser conferido no canal do Youtube da cooperativa, além de ter sido veiculado pelas rádios Vox 90 e Gold FM.



Colaboradores vestiram a camisa em comemoração aos 45 anos da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Nossos Colaboradores



Gerentes e diretoria durante o evento de lançamento do documentário "Unimed: 45 anos inspirados em você"



Além disso, foi produzido um documentário sobre a história, os desafios e as realizações da Cooperativa ao longo destas quatro décadas. Intitulado "Unimed: 45 anos inspirados em você", o documentário também está disponível no canal do Youtube da Unimed.

São 45 anos de uma história de cuidado e inovação!



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Nossos Colaboradores

### NATAL

Um ano tão desafiador contou com um encerramento emocionante, marcado por gratidão. O coral de colaboradores levou aconchego e alegria para os nossos recursos com um repertório lindo e muito talento, garantindo a diversidade com a interpretação em Libras.



Coral natalino levou emoção e aconchego aos diferentes recursos da Unimed. Com tradução em Libras - Língua Brasileira de Sinais



LEIA O QR CODE  
E ACESSO AO VIDEO:  
Coral Natalino  
em Libras  
- Unimed 2021



Os pacientes internados no Hospital Unimed Americana receberam cartinhas emocionantes, escritas pelos colaboradores e familiares.

E claro, por mais um ano, a equipe recebeu o Gift Pass, o cartão-presente de Natal, que foi entregue aos colaboradores de todos os departamentos da Cooperativa.



Equipes durante a entrega do Gift Pass, cartão-presente distribuído aos colaboradores



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01





06

Nossos Clientes

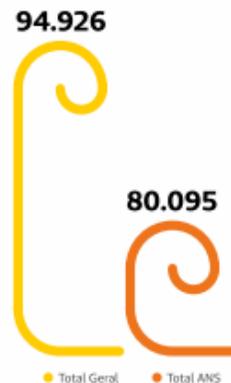
## Nossos Clientes

FOCO NA QUALIDADE E O MELHOR ATENDIMENTO AOS SEUS CLIENTES

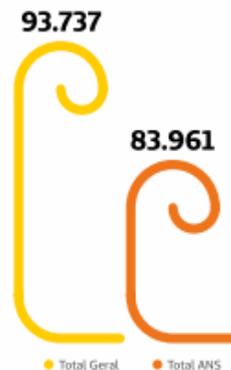
Nos três últimos anos tivemos um crescimento de 7% na carteira geral de nossos planos de saúde, com 6.393 vidas de saldo. Em números efetivos da ANS, em que não consideramos as vidas de custo operacional e intercâmbio de outras Unimed, crescemos 15%, um saldo efetivo de 12.000 vidas. Com isso, fechamos o ano de 2021 com 101 mil vidas.

Tudo isso em um período de forte expansão da concorrência. Essa conquista é resultado do esforço conjunto de muitas áreas, como Relacionamento, Marketing, Negócios, Provimento de Saúde, consultoria externa, além de envolver diretamente o Conselho de Administração, que optou por criar um produto que seria viável em uma época de crise.

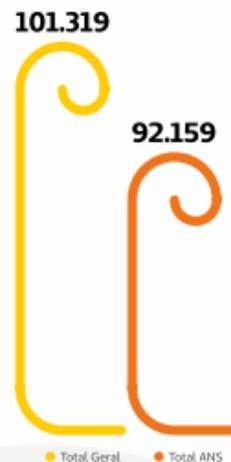
TOTAL DE BENEFICIÁRIOS  
2019



TOTAL DE BENEFICIÁRIOS  
2020



TOTAL DE BENEFICIÁRIOS  
2021



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

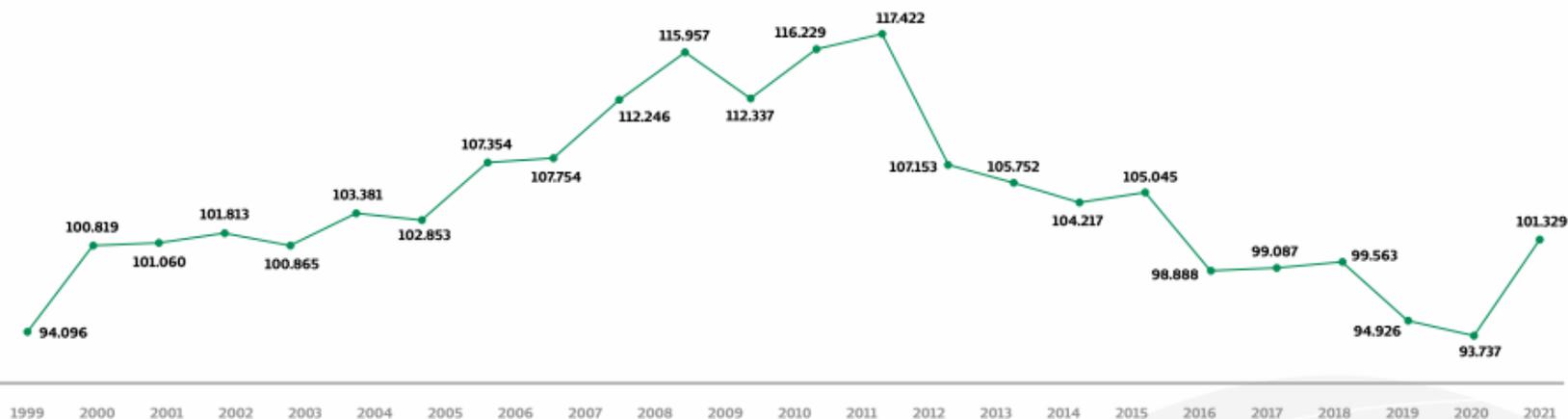
01



# Nossos Clientes

O maior impacto no crescimento foi nos contratos empresariais, categoria em que saltamos de 44 mil para 56 mil vidas, um aumento de 28%.

HISTÓRICO DE BENEFICIÁRIOS



Esse é o maior aumento efetivo da carteira deste 2012 - até então, vínhamos registrando sucessiva diminuição gradativa da carteira.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



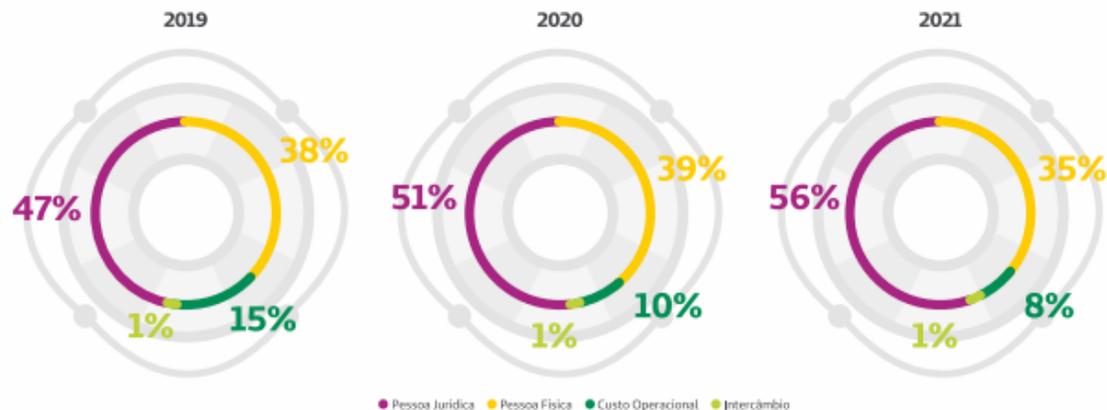
## Nossos Clientes

Houve uma movimentação das carteiras em relação à distribuição. Registramos um aumento nos contratos Pessoa Jurídica e uma pequena retração nos contratos de Pessoa Física.

Isso é resultado do foco e empenho do trabalho de vendas nos contratos empresariais, atenuando o risco de uma carteira com um percentual elevado de planos individuais e familiares.

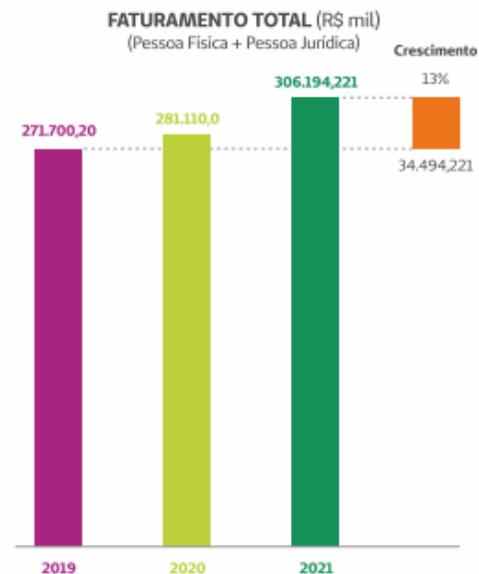
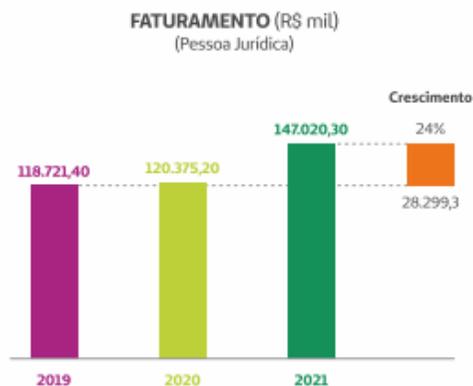
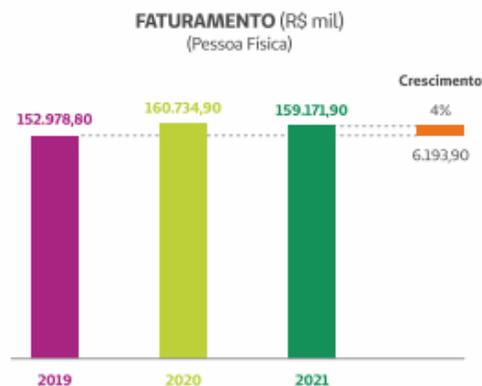
Quanto à diminuição do custo operacional, isso ocorreu em virtude da migração do contrato da Funcesp para a carteira da CNU (Central Nacional Unimed). As vidas não estão mais com a Cooperativa, porém ela continua dando o atendimento através do intercâmbio.

DISTRIBUIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS POR CARTEIRA



Dessa forma, nossa distribuição atual está com 56% das vidas nos contratos de Pessoa Jurídica, 35% nos contratos Pessoa Física, 8% em custo operacional e 1% em intercâmbio recebido em pré-pagamento.

## Nossos Clientes



Houve dois grandes impactos nesse período envolvendo os planos de Pessoa Física. Em 2020, o reajuste dos planos foi congelado e parcelado em 12 vezes e, no ano seguinte, a ANS determinou um reajuste negativo de 8,19%. Mesmo com essa determinação, registramos um aumento de 4% no faturamento.



## Nossos Clientes

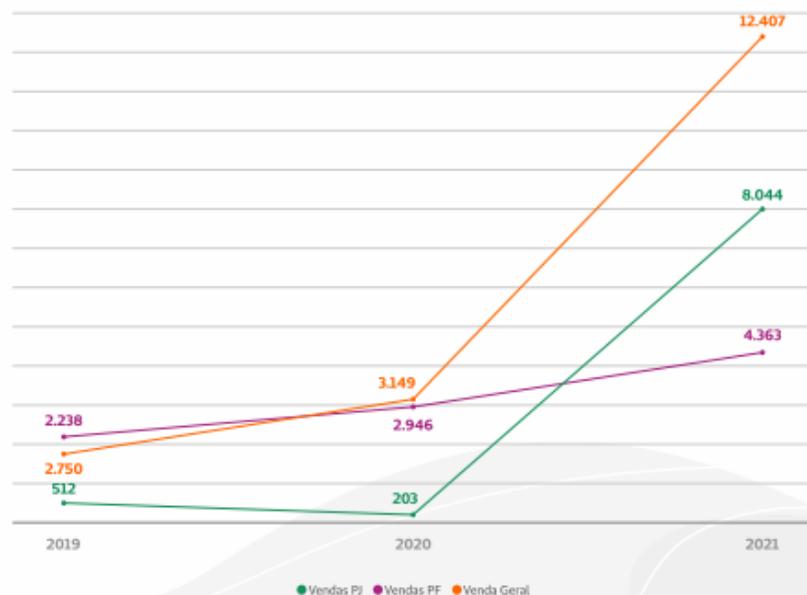
O faturamento de Pessoa Jurídica, no entanto, cresceu 24%. Isso equivale a cerca de R\$ 28 milhões, impacto das novas vendas e do aumento significativo das vidas desta carteira.

Em setembro de 2020, trouxemos um novo formato comercial por meio do qual estruturamos uma equipe interna e abrimos parcerias para novas corretoras com novas condições de pagamento. Esse reajuste, de imediato, elevou o volume de vendas, especialmente nos contratos empresariais.

As vendas de Pessoa Física ficaram focadas na equipe interna, que também conquistou aumento das vendas.

No geral, fechamos o ano de 2021 com 12.407 vendas entre todos os canais. Um número expressivo e nunca conquistado anteriormente.

TOTAL DE BENEFICIÁRIOS POR TIPO



11

10

09

08

07

06

05

04

03

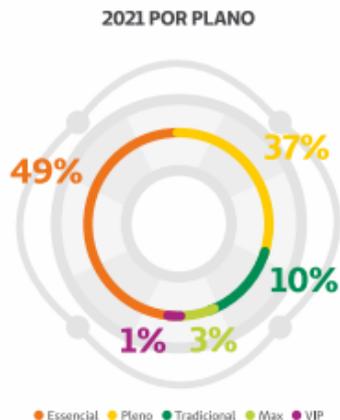
02

01

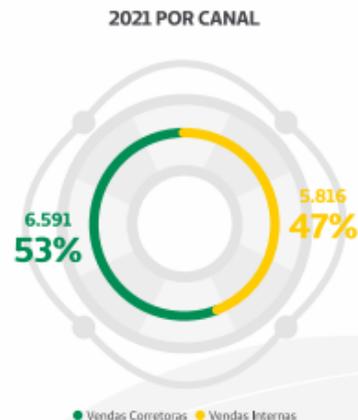


## Nossos Clientes

49% das vendas foram de contratações do novo produto (Essencial) e 51% dos demais produtos tradicionais Unimed.



Nossa equipe interna foi responsável por 47% de todas as vendas, sendo um total de 5.816 vidas. Já as vendas efetuadas pelas corretoras representaram 53% do total, o equivalente a 6.591 vidas.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

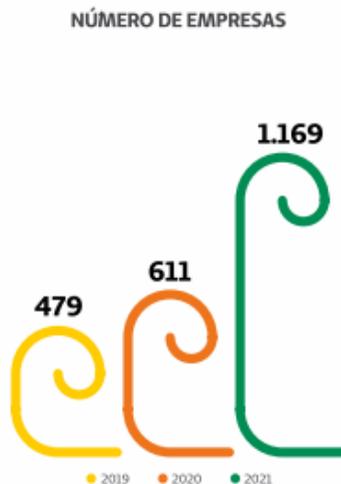
02

01



## Nossos Clientes

Com esse trabalho, fechamos este período com uma participação de 40% no mercado de saúde de nossa área de ação, mais do que dobrando a quantidade de empresas em nossa carteira.



Registramos maior faturamento e menos custos. Além do crescimento da carteira de clientes, outro impacto obtido com a mudança de nossa estrutura comercial foi a diminuição da despesa comercial.

Mesmo com o aumento nas vendas, os valores pagos com comissionamento e estrutura interna foram menores na comparação com o sistema anterior, gerando uma economia de R\$ 9 milhões nos últimos 12 meses. Assim, o custo médio por venda caiu 83%, saindo de R\$ 1.399,00 para R\$ 238,00 por venda.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Nossos Clientes

Iniciamos em fevereiro de 2020 a comercialização do Essencial, plano de saúde no modelo low cost (baixo custo), desenvolvido a partir de uma análise de mercado regional e de diretrizes definidas pela Unimed do Brasil.

A elaboração do novo plano teve origem diante da expansão da concorrência em nossa região, que atua com preços abaixo dos praticados pelas cooperativas. A partir disso, realizamos diversas reuniões envolvendo a gerência comercial, o Conselho de Administração e a equipe de Provimento da Saúde da nossa Cooperativa, nas quais foram feitas simulações de custos, análise da rede e de modelos de coparticipação e preços, perspectiva da sinistralidade e definida a estratégia de posicionamento.

Seguindo a recomendação da Unimed do Brasil, que visa a aproximação com hospitais e clínicas regionais, identificamos que o Hospital São Francisco possuía uma estrutura capaz de absorver novos beneficiários, além de oferecer uma ampla rede, contar com vasta complexidade de serviços e ter custos mais baixos, assim reforçamos nossa parceria com essa unidade, que tornou-se a rede de atendimento deste produto.



Supermercados São Vicente tornaram-se clientes da Unimed pelo plano Essencial

Desta forma, conseguimos trazer mais de 6 mil vidas da concorrência e empresas de nome significativo na região, como os Supermercados São Vicente, uma das maiores redes de varejo do interior paulista, que possui mais de 20 lojas e que tornou-se nosso cliente pelo plano Essencial.



## Nossos Clientes

Outra grande alteração realizada durante o triênio de gestão, no ano de 2019, foi o cancelamento dos contratos com duas agências de publicidade. A partir desta ação, todo o desenvolvimento de campanhas e comunicação passou a ser realizado por uma equipe interna de MKT.

Somente em 2021 tivemos os seguintes resultados:

- 7 Campanhas institucionais
- 4 Campanhas de vendas
- 14 Trabalhos de endomarketing
- 4 Lives
- 4 Espaços revitalizados completamente
- 3 Ações de responsabilidade social
- 3 Iniciativas focadas no digital
- 10 Mobilizações do #vistaacamisa

Nossas duas principais companhias foram o lançamento do produto Essencial, na qual enfatizamos o preço e os diferenciais do produto:

Planos a partir de  
**R\$ 69,43!**  
Contrate já:  
☎ **3471.3010**  
☎ **3462.9494**

**Essencial**  
para os nossos 45 anos inspirados em você!

Unimed 45 ANOS

**Essencial**  
O novo plano Unimed é essencial para a sua saúde.

Planos a partir de  
**R\$ 69,43!**

Unimed 45 ANOS

**Essencial**  
O novo plano Unimed essencial para a sua saúde.

Planos a partir de  
**R\$ 69,43!**

- O melhor e mais amplo plano de área de ação
- Método de Saúde Despertar
- Atendimento nacional (diagnóstico e emergencial)
- Atendimento hospitalar exclusivo no Hospital São Francisco de Americana
- Cobertura Unimed que você já conhece

Contrate já:  
☎ **3471.3010**  
☎ **3462.9494**  
unimed45.com.br

Unimed 45 ANOS

Campanha publicitária para lançamento do plano Essencial

E a campanha em comemoração aos 45 anos de fundação da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana, completados no dia 10 de novembro de 2021.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



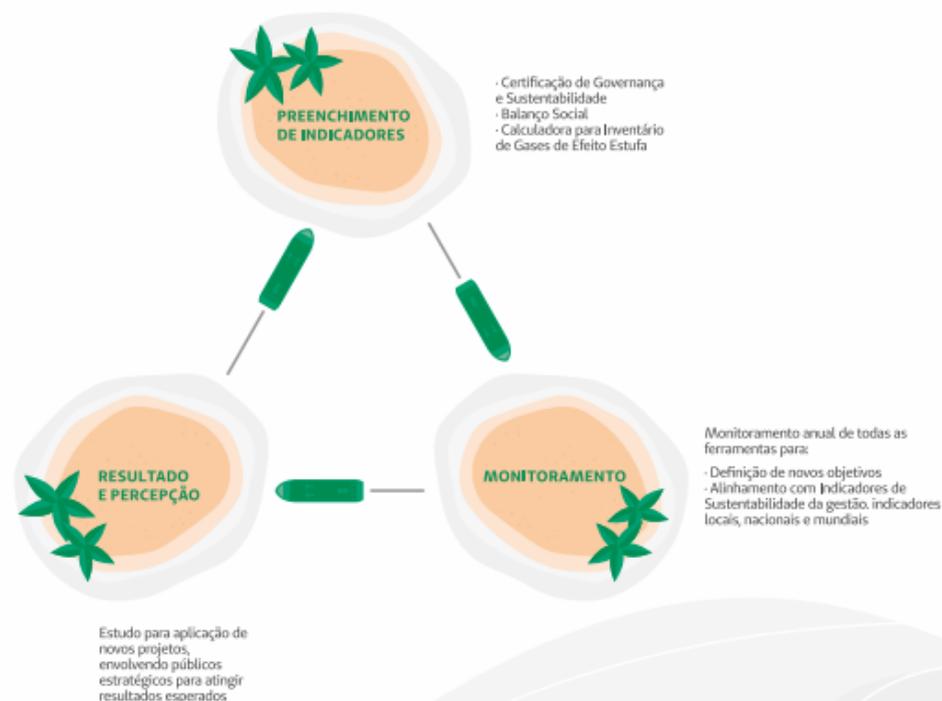
# 07

## Saúde Ambiental



# Saúde Ambiental [103-1; 103-2; 103-3]

Ações voltadas ao despertar da consciência e com foco em educação ambiental são uma prática na Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana. Tudo se inicia com a adesão a ferramentas que possibilitem o entendimento do cenário, uma espécie de raio-x. A partir daí, é definida a estratégia a ser atingida por meio de ações, palestras, treinamentos e intervenções, tudo de acordo com o público envolvido e, em seguida, os resultados são monitorados novamente, numa espécie de ciclo de progresso.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Saúde Ambiental [103-1; 103-2; 103-3]

Todas as etapas deste processo consistem no entendimento dos impactos das atividades diárias que acontecem na Cooperativa, relacionadas ao negócio.

O pilar de saúde ambiental dispõe de acompanhamento em diversas frentes de trabalho. Entenda como isso funciona a partir de cada ação:

AÇÃO	PÚBLICO	OBJETIVO	PERIODICIDADE
 Selo de Governança e Sustentabilidade	 Stakeholders (públicos interno e externo)	 Preencher indicadores que ilustrem o resultado da aplicação do conceito de Desenvolvimento Sustentável, seu nível atingido e resultados	 Certificação: Bianual Monitoramento: Anual Ações: Contínuas
 Balanço Social	 Cooperados, colaboradores, sociedade e meio ambiente	 Preencher indicadores que ilustrem o resultado financeiro e direcionamento de recursos	 Anual Ações contínuas
 Calculadora de Inventário de Gases de Efeito Estufa	 Cooperados, colaboradores e eventos	 Preencher indicadores que demonstrem a emissão de gases que são causadores do Efeito Estufa (GHG Protocol)	 Anual Ações contínuas



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Saúde Ambiental [306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5; 404-1]

Em todos os prédios (próprios ou locados) da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana há o controle e gerenciamento dos resíduos gerados. Esse processo se dá com todos os passos que envolvem a responsabilidade da Cooperativa, desde sua geração até seu descarte final, seguindo essa dinâmica:

## PASSO A PASSO - DA GERAÇÃO AO DESCARTE DE RESÍDUOS

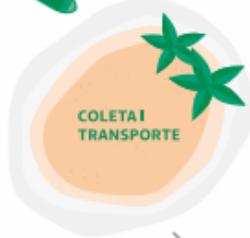
### LOCAL DA GERAÇÃO DO RESÍDUO

Lixeiras, lixeira container, carrinho de coleta e/ou transporte



### LOCAL DE GUARDA PROVISÓRIA DOS RESÍDUOS

Construção em alvenaria que segue normas para guarda de resíduos de saúde/infectantes/químicos ou biológicos



### CONTRATADO QUE RETIRA RESÍDUOS PARA DESCARTE FINAL

Construção em alvenaria que segue normas para guarda de resíduos de saúde/infectantes/químicos ou biológicos



### QUANDO APLICÁVEL, É REALIZADO O TRATAMENTO

De acordo com sua característica e fator poluente. O tratamento visa converter o resíduo em "lixo comum" ou cinzas.



O encaminhamento do resíduo ao local final - aterro sanitário



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Saúde Ambiental

Durante todo o processo, existe o acompanhamento e a mensuração da quantidade. Para todos os tipos de resíduos gerados na Cooperativa, a tratativa é mediante seus riscos e com fornecedores especializados.

TIPO DE RESÍDUO	KG	DISPOSIÇÃO FINAL	FORNECEDORES RESPONSÁVEIS
 <b>Recicláveis</b>	24.258,80	Reciclagem	Cooperativa Local ✓ Avaliado última vistoria: 2º semestre 2021
 <b>Resíduo comum orgânico</b>	Não contabilizado	Aterro sanitário	Serviço municipal
 <b>Eletrônicos</b>	348,35	Reciclagem	Cooperativa ✓ Avaliado última vistoria: 2º semestre 2021
 <b>Óleo de cozinha</b>	Não utilizado	Não utilizado	Desde 2021 a Cooperativa não faz mais uso de óleo para frituras
 <b>Resíduos infectantes</b>	103.436,98	Autoclavagem	Fornecedor Especializado ✓ Avaliado última vistoria: 2º semestre 2021
 <b>Resíduos químicos</b>	3.630,39	Incineração	Cooperativa Local e Fornecedor especializado ✓ Avaliado última vistoria: 2º semestre 2021



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Saúde Ambiental



Visitas semestrais a fornecedores em nível de cadeia de relacionamento – gestão de resíduos.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Saúde Ambiental

O resíduo comum – não reciclável – é retirado pela prefeitura de cada município e, para todos os fornecedores contratados, é realizado acompanhamento dos trabalhos e uma visita in loco semestralmente para auditoria das atividades realizadas, o que permite diminuir qualquer tipo de escape para risco ambiental ou contaminação que prejudique a saúde ou o meio ambiente.

Esta responsabilidade permite acompanhar todas as atividades após a retirada dos resíduos de dentro de qualquer estrutura dos prédios da Cooperativa.

O relacionamento com fornecedores permitiu, em 2021, que fossem realizadas assistências relacionadas à saúde e à segurança do trabalho, por meio de visita em conjunto com um colaborador da área de Sesmt (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho) com treinamentos e orientações aos colaboradores de uma das empresas contratadas, que também é uma cooperativa. Tais ações ratificam nosso perfil de envolvimento e desenvolvimento de fornecedores, além de demonstrar a prática do princípio cooperativista de informação e interesse pela comunidade.

A gestão de resíduos neste momento realiza o controle de suas atividades conforme mencionado. Porém as atividades não param por aí, o próximo passo é manter a gestão e aprimorar a conscientização para reduzir os volumes gerados de resíduo (lixo). Neste aspecto, a primeira atividade efetiva, que teve início em 2021, foi a troca dos copos de plástico comuns por copos oxibiodegradáveis. De modo que os objetivos são:

- Utilizar um material que é mais rapidamente consumido pela natureza e menos agressivo
- Despertar nos colaboradores o entendimento de sua responsabilidade no uso desenfreado do copo plástico
- Retirar, em seguida, os copos descartáveis de ambientes e prédios administrativos, de modo que cada colaborador possa utilizar sua própria squeeze ou caneca. Aqui proporciona-se também a autonomia para que cada colaborador possa utilizar o seu item preferido, com sua cara, por isso o nome do projeto é “CANEQUE-SE”



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Saúde Ambiental

EMISSÕES [103-1; 103-2; 103-3; 302-1; 302-2; 302-3; 302-4; 302-5]

Na Unimed Santa Bárbara dOeste e Americana é realizado o acompanhamento ativo com todos os tipos de resíduos gerados. Isso se dá com o gerenciamento do cenário a começar pelos locais de geração em todos os prédios. A partir disso, é produzido e direcionado o Plano de Gerenciamento de Resíduos para recursos de serviços de saúde, a fim de trabalhar a segurança de sua guarda e transporte para tratamento e descarte.

Com isso, são feitas visitas periódicas aos fornecedores envolvidos no processo, treinamentos internos com colaboradores, a começar pelo acolhimento (integração) e composição de um Comitê de Gerenciamento de Resíduos. Com isso é possível ter um gerenciamento inicial das informações em volume e tipo de resíduo gerado por prédio, atividade principal para a identificação do cenário e preenchimento da Calculadora de Gases de Efeito Estufa que gera um Inventário de Gases emitidos em função das atividades diárias da Cooperativa.

2021 foi o ano de informações em maior número, o que trouxe mais transparência e acesso a dados que anteriormente não haviam sido considerados na composição deste relatório.

Em primeiro momento, o fluxo se dá pelas etapas:

ETAPA	ATIVIDADE PRINCIPAL	STATUS DA AÇÃO
ETAPA 01 Fontes de emissão	Identificar detalhadamente as fontes de emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE) por escopo como deve ser apresentado na ferramenta de Cálculo de GEE	✔ Realizada/2021
ETAPA 02 Tipos e quantidades	Identificar os tipos variados e as respectivas quantidades de cada resíduo por grupo	✔ Realizada/2021
ETAPA 03 Ações de Intervenção	Definir estrategicamente ações, projetos e intervenções para redução de geração nas fontes diretas – de acordo com fases anteriores	Ações realizadas (etapa em andamento) • Mapeamento de contas de energia elétrica (medição e pagamento) • Caneque-se: incentivo ao uso de copos, squeezes pessoais para redução de uso do copo descartável



11

10

09

08

07

06

05

04

03

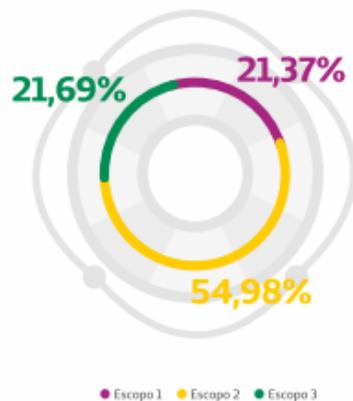
02

01

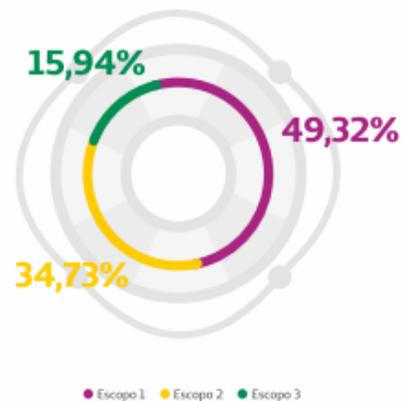


# Saúde Ambiental

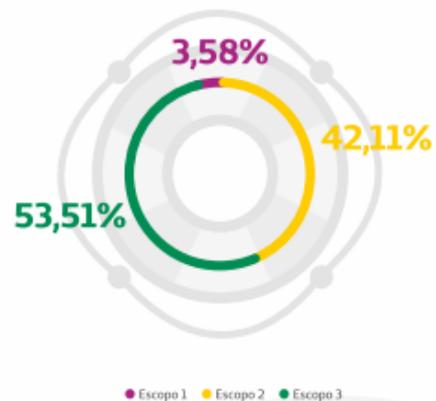
EMISSIONES GERADAS  
POR ESCOPO - 2019



EMISSIONES GERADAS  
POR ESCOPO - 2020



EMISSIONES GERADAS  
POR ESCOPO - 2021



11

10

09

08

07

06

05

04

03

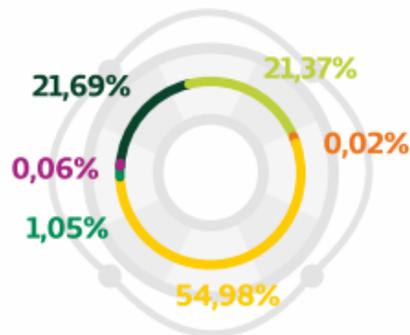
02

01



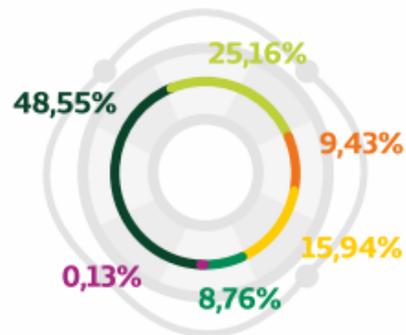
# Saúde Ambiental

EMISSIONES GERADAS  
POR TIPO DE FONTE - 2019

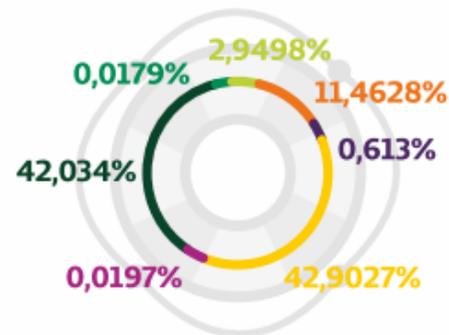


● Incineração de Resíduos ● Combustão Estacionária Direta ● Combustão Móvel Direta ● Compra de Eletricidade  
● Viagens Aéreas ● Emissões Diretas de Equipamentos de Refrigeração e Ar Condicionado

EMISSIONES GERADAS  
POR TIPO DE FONTE - 2020



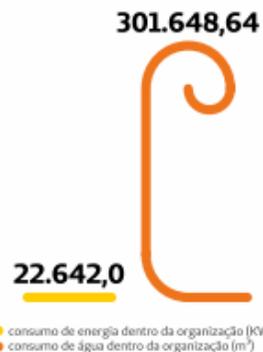
EMISSIONES GERADAS  
POR TIPO DE FONTE - 2021



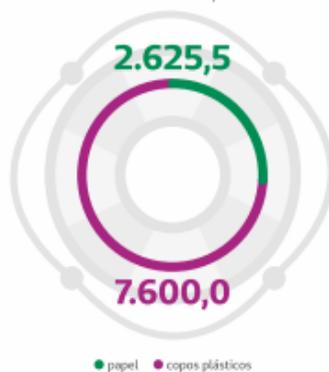
● Incineração de Resíduos ● Combustão Estacionária Direta ● Combustão Móvel Direta ● Compra de Eletricidade  
● Fugitivas ● Emissões Diretas de Equipamentos de Refrigeração e Ar Condicionado ● Combustão Móvel Indireta



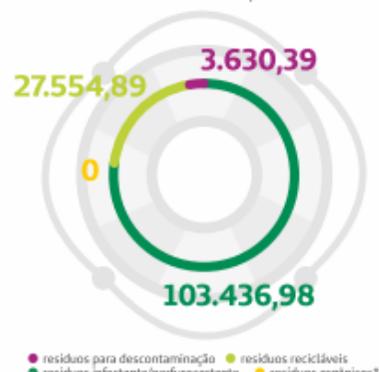
# Saúde Ambiental



**MATERIAL UTILIZADO EM PESO (Kg)**  
Total: 10.225,50



**RESÍDUOS SEGREGADOS (Kg)**  
Total: 134.622,26



\*O resíduo orgânico é coletado pelo serviço municipal.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01

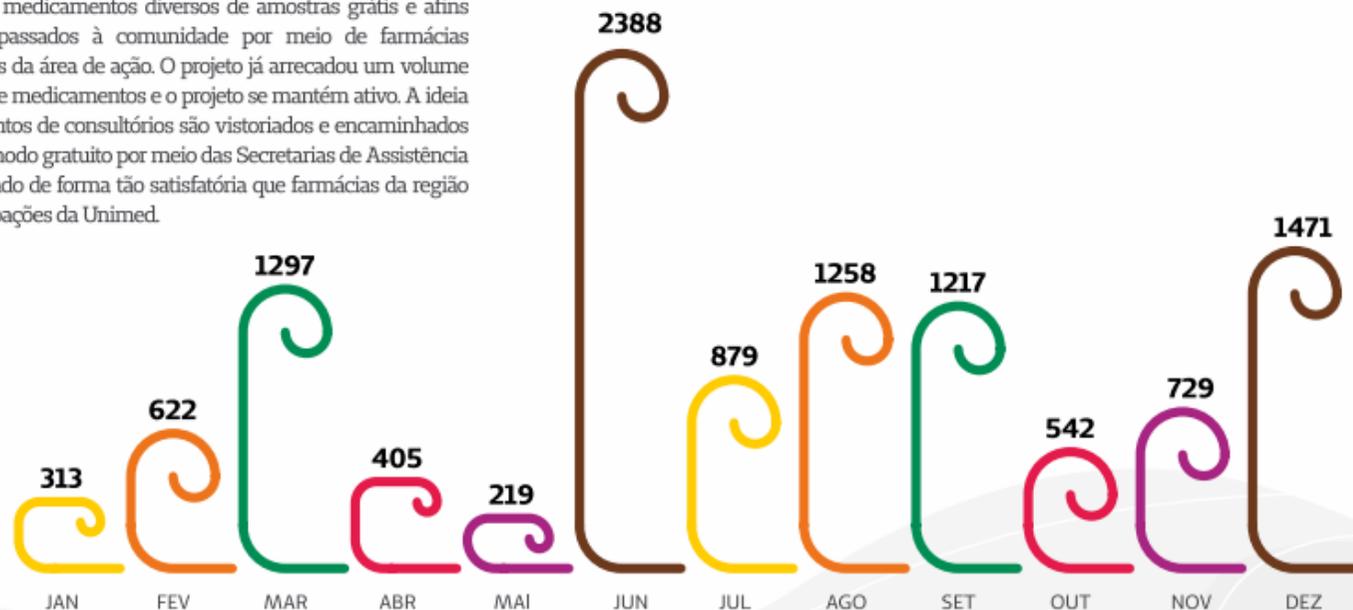


## Saúde Ambiental

### FARMÁCIA SOLIDÁRIA UNIMED

Há décadas a Cooperativa mantém o incentivo junto a seus médicos cooperados para que medicamentos diversos de amostras grátis e afins sejam trazidos e repassados à comunidade por meio de farmácias assistenciais solidárias da área de ação. O projeto já arrecadou um volume bastante expressivo de medicamentos e o projeto se mantém ativo. A ideia é simples: medicamentos de consultórios são vistoriados e encaminhados para a população de modo gratuito por meio das Secretarias de Assistência Social e tem funcionado de forma tão satisfatória que farmácias da região são abastecidas por doações da Unimed.

### MEDICAMENTOS DOADOS



## Saúde Ambiental

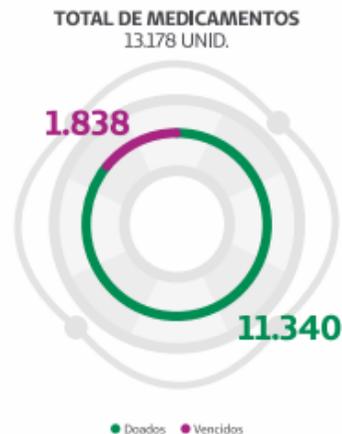
Todos os cooperados participantes do projeto são reconhecidos com o Programa de Valorização do Cooperado, que os categoriza em Rubi, Esmeralda e Diamante, a partir de diversas ações ao longo do ano.



Campanha publicitária para lançamento do plano Essencial



Em 2021, mais de 11 mil medicamentos foram repassados, vindos de médicos de diversas especialidades, como: Alergologia, Anestesiologia, Audiometria, Clínica Médica, Dermatologia, Endocrinologia, Espirometria, Fonoaudiologia, Geriatria, Ginecologia, Infectologia, Neurocirurgia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia e Traumatologia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Pneumologia, Psiquiatria, Radiologia, Urodinâmica e Urologia.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Saúde Ambiental

### INTERESSE, CONTATO E CUIDADO COM A COMUNIDADE

Também está nas atividades contínuas da Cooperativa o cuidado com a comunidade, seguindo o 7º Princípio do Cooperativismo e atendendo a necessidades locais com campanhas de incentivo e repasses.

As campanhas acontecem com o envolvimento de colaboradores e médicos cooperados da Unimed e se mantêm alinhadas aos apontamentos que são passados pelos Fundos de Assistência Social dos três municípios onde a Unimed atua.

### DOAÇÕES DIVERSAS

A Unimed também realiza diversos projetos ao longo do ano incentivando a doação de vestuários, brinquedos e itens de higiene pessoal, em datas como o Dia das Crianças e durante a Campanha do Agasalho.



Campanhas são realizadas em alinhamento com os Fundos de Assistência Social dos três municípios onde a Unimed atua



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01





08

Saúde Financeira



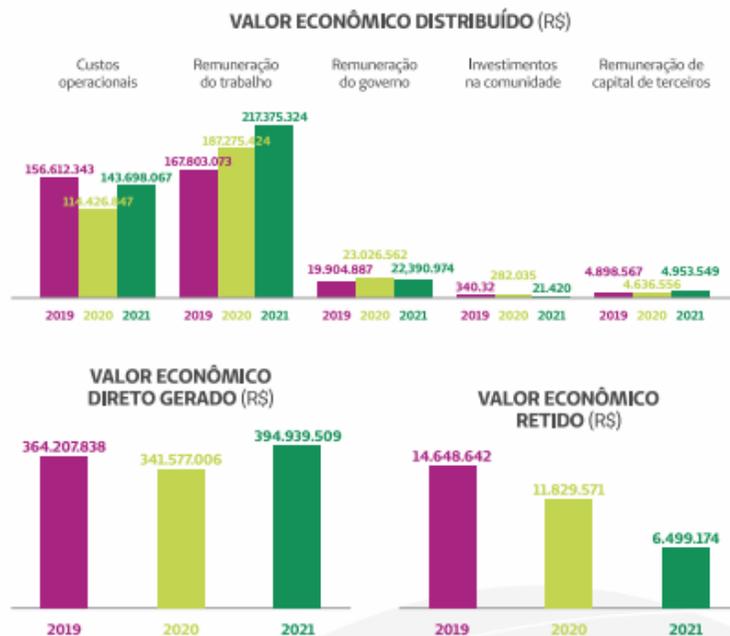
# Saúde Financeira

[103-1; 103-2; 103-3; 201-1; 201-2; 201-3; 201-4; 205-1; 205-2; 205-3]

O ano de 2021 seguiu com aspectos atípicos no cenário da saúde e da gestão em todo o País, situação pandêmica ainda instalada e adversidades em formatos de trabalho, atendimento, entre outros. Neste pilar econômico da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana foi identificado como tema material o valor gerado e repassado, além da relação deste bem com seus públicos de relacionamento e gestão administrativa financeira. O foco na saúde econômica é uma atividade contínua e gerenciada cuidadosamente e que conta com o envolvimento de gestores e conselheiros, além de auditorias externas.

Informações obtidas nos demonstrativos financeiros anuais permitem o comparativo do valor econômico gerado e distribuído no último triênio. Após queda em 2020, a receita líquida operacional aumentou em 2021. Também aumentaram os custos operacionais, a remuneração do trabalho e de capitais de terceiros.

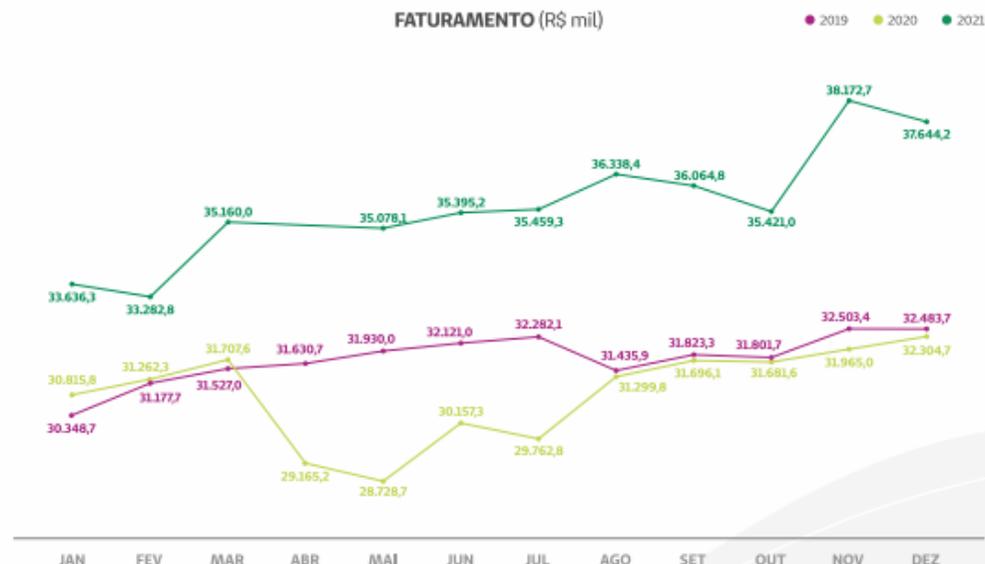
Houve queda da remuneração do governo e dos investimentos na comunidade. Confira os valores:



## Saúde Financeira

### FATURAMENTO COM PLANOS DE SAÚDE

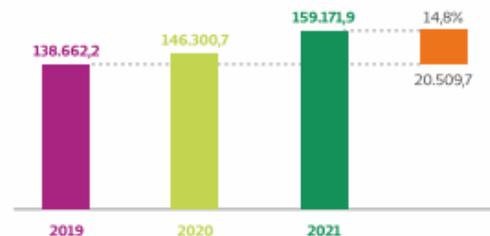
Em dezembro de 2021, foi alcançada a expressiva marca de 101.319 beneficiários, proporcionando aumento expressivo no faturamento da Cooperativa.



## Saúde Financeira

Quando avaliado o triênio, a variação dos planos para pessoa física foi menor de 2020 para 2021. No ano de 2020, a aplicação do reajuste desses contratos foi adiada para o ano seguinte e, em 2021, a Agência Nacional de Saúde Suplementar determinou reajuste negativo de 8,19%. As variações observadas correspondem ao aumento do número de beneficiários.

FATURAMENTO COM OS PLANOS DE PESSOA FÍSICA (R\$ mil)



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Saúde Financeira

Para pessoas jurídicas a variação do faturamento foi um pouco menor em 2020/2021, porém houve aumento do faturamento desses contratos devido aos reajustes aplicados em 2021 e pelo crescimento do número de beneficiários.



Quando há atendimentos de beneficiários de outras Unimeds de forma eventual e habitual classificamos como faturamento de intercâmbio. Em 2020/2021 a variação foi expressiva. Destacamos que houve queda em 2020 pela baixa utilização nos meses imediatamente após ser decretada a pandemia.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Saúde Financeira

## SINISTRALIDADE E RESULTADO OPERACIONAL

Após cair de 2019 para 2020, a Cooperativa registrou aumento da sinistralidade de 2020 para 2021.



## RESULTADO OPERACIONAL

O desempenho econômico-financeiro no triênio foi fortemente impactado pela situação atípica desencadeada pela pandemia de Covid-19. O resultado operacional, que não considera os resultados financeiro e patrimonial, havia evoluído de R\$ 5,3 milhões (2019) para mais de R\$ 14,7 milhões (2020), o que representa um crescimento de 175,4%, mas decresceu para R\$ 4,9 milhões em 2021.

Isso porque, em 2020, os custos assistenciais, especialmente com a redução da produção médica em consultas e cirurgias, possibilitaram a redução da sinistralidade e a geração operacional de caixa.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## Saúde Financeira



Em compensação, o ano de 2021 combinou três fatores prejudiciais:

- Recrudescimento da pandemia;
- Normalização concomitante dos atendimentos médicos não relacionados a sintomas respiratórios, inclusive das cirurgias eletivas;
- Reajuste negativo inédito dado pela ANS de 8,19% nos planos individuais

Para que nenhum beneficiário ficasse desassistido, equipes médicas e de enfermagem foram reforçadas, ampliando a capacidade de leitos de terapia intensiva em 277% no ápice das internações realizadas no Hospital Unimed Americana. O estoque de insumos médico-hospitalares, apesar da alta de preços de materiais e medicamentos, foi reforçado, consumindo capital de giro. Beneficiários repassados ou em trânsito nos municípios fora da área de ação foram atendidos por outras Unimed, elevando o volume de recursos pagos no intercâmbio.

Mesmo diante desse cenário desafiador, a ação prudencial de reservar as sobras de 2020 e contingenciar o caixa, permitiu que o resultado financeiro do ano de 2021 fosse positivo.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01

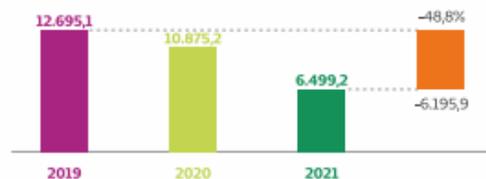


## Saúde Financeira

### RESULTADO FINAL

O resultado final em 2021 foi de R\$ 6,4 milhões. Feitas as deduções para os fundos de reserva, as sobras que ficarão à disposição para a AGO deliberar sua destinação são de R\$ 2,9 milhões.

RESULTADO FINAL (R\$ mil)



SOBRAS À DISPOSIÇÃO (R\$ mil)



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Saúde Financeira

## APLICAÇÕES FINANCEIRAS

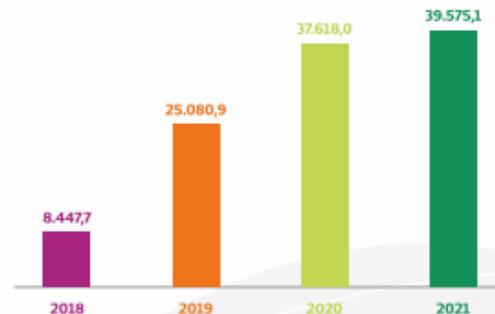
O volume de aplicações financeiras segue crescendo ano a ano. Em 2021, a geração operacional de caixa positivo permitiu que a Unimed estabelecesse o maior patamar de aplicações de sua história, R\$ 54,9 milhões, sendo R\$ 15,3 milhões vinculadas à ANS para garantia das provisões técnicas e R\$ 39,5 milhões de movimentação livre.

Com esse desempenho, o índice de liquidez corrente ao final de 2021 atingiu 1,60, atestando a situação saudável da Cooperativa.

APLICAÇÕES VÍNCULADAS ANS (R\$ mil)



APLICAÇÕES LIVRES (R\$ mil)



11

10

09

08

07

06

05

04

03

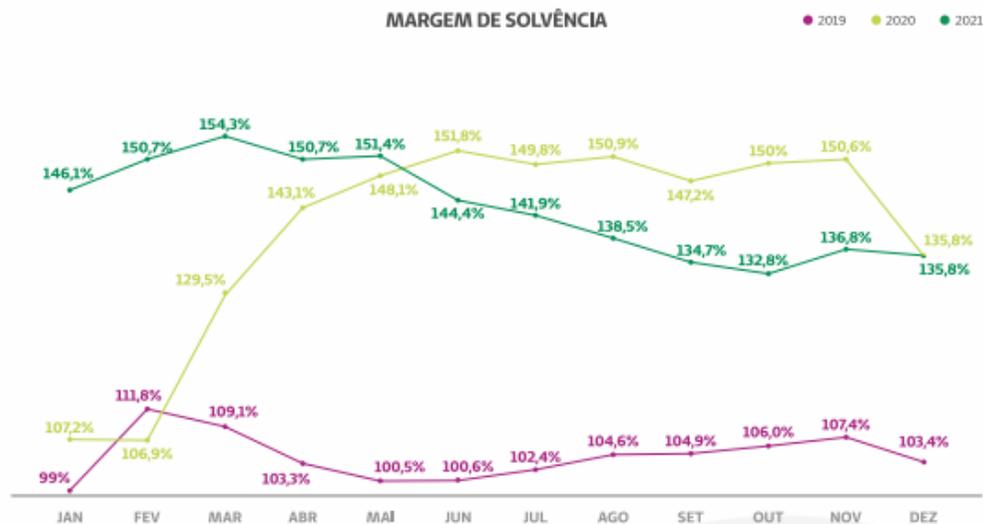
02

01



## Saúde Financeira

Com a publicação da RN ANS n° 451, de 06 de março de 2020, as regras de solvência mudarão no início do ano de 2023 para um modelo internacional denominado Capital Baseado em Risco. Nessa mesma resolução, a Agência Nacional de Saúde permitiu a adoção antecipada do modelo, congelando-se o cálculo atual da margem em 75% do previsto inicialmente para 12/2022. A Unimed optou pela celebração do termo para essa adoção antecipada e, por isso, a suficiência de margem saltou de 3,4% para 35,8%, folga mantida no ano de 2021. O novo modelo é estatístico-atuarial, baseado na realidade específica de cada operadora de plano de saúde. Ele considera o cálculo de cinco riscos: de subscrição, de crédito, o operacional, o legal e o de mercado. Com a criação do Fundo para Manutenção de Capital de Giro e Margem de Solvência em 2019, a Unimed se preparou para cumprir as exigências prudenciais do órgão regulador. Alcançou uma operação mais sustentável e uma situação financeira mais resiliente às novas ameaças mercadológicas e socioeconômicas.



# 09

## Gestão de Fornecedores



# Gestão de Fornecedores

[102-9; 102-10]

Na gestão da cadeia de fornecedores existe a homologação, o gerenciamento estratégico do ressurgimento dos produtos, serviços e negociações para que sejam contratadas empresas idôneas, com as melhores práticas de mercado e sempre voltadas para obtenção do melhor custo benefício para a Cooperativa. Com isso é contemplada a aquisição de produtos do Almoarifado, Farmácia Central, Farmácia Oncológica, materiais não padronizados e prestação de serviços atendem a necessidade de ressurgimento, abastecimento e funcionamento de toda a Cooperativa nas seguintes etapas:

- 1ª Recebimento dos itens aprovados por meio de solicitação de compras;
- 2ª Realização de cotações junto aos fornecedores;
- 3ª Avaliação e negociação dos valores e condições orçadas pelos fornecedores;
- 4ª Solicitação de aprovação do processo de compras conforme alçadas;
- 5ª Efetivação da planilha autorizada e envio do pedido aos fornecedores;
- 6ª Integração entre os sistemas Bionexo e MV para gerar as Ordens de compras.

Neste formato estão determinadas as responsabilidades do comprador, do fornecedor e de nossa comissão de padronização:

**COMPRADOR:** negociar e comprar os produtos, conforme marcas padronizadas, para os itens de estoque, visando a sustentabilidade financeira da Cooperativa. Sempre com consulta a área técnica frente a cada pedido.

**FORNECEDOR:** fornecedores homologados para os produtos do estoque são avaliados por meio do sistema de farol que consta na plataforma de compras Bionexo.

**COMISSÃO DE PADRONIZAÇÃO DE MATERIAIS E MEDICAMENTOS:** realiza um trabalho de oportunidades e leva em conta a redução de custos com qualidade através da introdução de novas marcas, necessidade de padronização de algo novo, para atender legislação ou quando não possui nenhum produto que possa ser substituído.

O resultado deste trabalho em equipe gerou economia de:  
R\$65.234,95 no período de junho a dezembro de 2019;  
R\$49.241,46 no período de janeiro a dezembro de 2020;  
**R\$113.791,43 no período de janeiro a dezembro de 2021.**



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



# Gestão de Fornecedores

[102-9; 102-10]

## AValiação de Fornecedores e Gestão de Preços

Todos os fornecedores seguem princípios e exigências de apresentação documental para o processo de homologação, e também passam pela avaliação de fornecedores é realizada no ato do recebimento dos produtos por meio de questionário ou com formulário eletrônico. Avaliam-se questões:

- Comerciais
- Qualidade dos produtos
- Espelho de nota fiscal e pedido realizado

Além disso, é realizada a negociação de preços. Por meio deste trabalho, que apontou economias estimadas em:



## Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME)

A aquisição de produtos de OPME atende a linha cirúrgica da Cooperativa. Toda cirurgia que envolve Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) necessita do crivo da Auditoria. Para facilitar a análise dos produtos e a liberação para os procedimentos cirúrgicos, implantou-se a padronização de acordo com os protocolos dos procedimentos e especialidades.

Os fornecedores homologados são responsáveis por manter uma estrutura de atendimento de OPME diretamente no Hospital Unimed Americana para as cirurgias de emergência. Para isso, o estoque conta com produtos consignados e equipamentos comodatados para uso imediato.

Com a negociação de preços com os fornecedores homologados, a Cooperativa teve uma **economia estimada em R\$ 120.415,31** em 2019, além disso não tivemos reajuste de nenhum acordo de preços.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01





10

Sumário GRI

# Índice Remissivo

## DIVULGAÇÕES GERAIS

INDICADOR	PERFIL DA ORGANIZAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO
102-1	Nome da organização	32	
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	20	
102-3	Localização da sede da organização	32	
102-4	Local de operações	32	
102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica	32	
102-6	Mercados atendidos	32	
102-7	Porte da organização	32	
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	32	
102-9	Cadeia de fornecedores	115	
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	115	
102-11	Princípio ou abordagem da precaução	14	
102-12	Iniciativas externas	10	
102-13	Participação em associações	—	A Cooperativa não foi representada em nenhum tipo de associação ou organização externa.

INDICADOR	ESTRATÉGIA	PÁGINA	OMISSÃO
102-14	Declaração do mais alto executivo	5	
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	14	
INDICADOR	ÉTICA E DIGNIDADE	PÁGINA	OMISSÃO
102-16	Valores, princípios, normas e comportamento	14	
102-17	Mecanismos para orientações e preocupações referentes à ética	14	
INDICADOR	GOVERNANÇA	PÁGINA	OMISSÃO
102-18	Estrutura de governança	15, 18 e 20	
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	20	
102-23	Presidente do mais alto órgão de governança	14 e 20	
102-24	Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança	14 e 21	
102-32	Papel do mais alto órgão de governança no relatório de sustentabilidade	9	



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## DIVULGAÇÕES GERAIS

INDICADOR	ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS	PÁGINA	OMISSÃO
102-40	Lista de partes interessadas	10	
102-41	Acordos de negociação coletiva	??	
102-42	Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	10	
102-43	Abordagem para o engajamento das partes interessadas	10	
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	10	

INDICADOR	PRÁTICAS DE RELATO	PÁGINA	OMISSÃO
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	9	
102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos	9 e 10	

INDICADOR	PRÁTICAS DE RELATO	PÁGINA	OMISSÃO
102-47	Lista de tópicos materiais	10	
102-48	Reformulações de informações	9	
102-49	Alterações no relato	—	Não houve
102-50	Período coberto pelo relatório	9 e 10	
102-51	Data do relatório mais recente	9	
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	9	
102-53	Contato para perguntas sobre o relatório	9	
102-54	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	9	
102-56	Verificação externa	—	Não realizada



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## TÓPICOS MATERIAIS – ECONÔMICO

INDICADOR	DESEMPENHO ECONÔMICO	PÁGINA	OMISSÃO
103-1	Explicação do tópico e seu Limite	64 e 105	
103-2	Forma de gestão e seus componentes	64 e 105	
103-3	Avaliação da forma de gestão	64 e 105	
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	105	
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	22, 25 e 105	
201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	105	
201-4	Apoio financeiro recebido do governo	105	

INDICADOR	ANTICORRUPÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	105	
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	26 e 105	
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	26 e 105	



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## TÓPICOS MATERIAIS – AMBIENTAL

INDICADOR	ENERGIA	PÁGINA	OMISSÃO
103-1	Explicação do tópico e seu Limite	91, 92 e 97	
103-2	Forma de gestão e seus componentes	91, 92 e 97	
103-3	Avaliação da forma de gestão	91, 92 e 97	
302-1	Consumo de energia dentro da organização	97	
302-2	Consumo de energia fora da organização	97	
302-3	Intensidade energética	97	
302-4	Redução do consumo de energia	97	
302-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	97	

INDICADOR	RESÍDUOS	PÁGINA	OMISSÃO
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	93	
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	93	
306-3	Resíduos gerados	93	
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	93	
306-5	Resíduos destinados para disposição final	93	



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## TÓPICOS MATERIAIS – SOCIAL

INDICADOR	SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	PÁGINA	OMISSÃO
103-1	Explicação do tópico e seu Limite	64	
103-2	Forma de gestão e seus componentes	64	
103-3	Avaliação da forma de gestão	64	
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	64	
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	64	
403-3	Serviços de saúde do trabalho	64	
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes à saúde e segurança no trabalho	64	
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	64	
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	64	
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	64	
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	64	
403-9	Acidentes de trabalho	64	
403-10	Doenças profissionais	64	

INDICADOR	CAPACITAÇÃO, EDUCAÇÃO E DESENVOLVIMENTO	PÁGINA	OMISSÃO
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	68	
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	68	
404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	68	

INDICADOR	NÃO DISCRIMINAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	63	



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## TÓPICOS MATERIAIS – SOCIAL

INDICADOR	TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO	PÁGINA	OMISSÃO
404-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	68 e 93	

INDICADOR	PRIVACIDADE DO CLIENTE	PÁGINA	OMISSÃO
418-1	Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	64	

INDICADOR	CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA	PÁGINA	OMISSÃO
419-1	Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica	64	



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01





# 11

Anexos

# Balanco Social



## UNIMED SANTA BÁRBARA D'OESTE E AMERICANA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

### Balanco Social

31 de dezembro de 2021

#### CONTÉUDO:

- Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes relacionado com Informações sobre o Balanco Social
- Quadro 1 - Dados Cadastrais da Cooperativa
- Quadro 2 - Indicadores de Corpo Funcional
- Quadro 3 - Indicadores de Organização e Gestão
- Quadro 4 - Indicadores Econômicos
- Quadro 5 - Indicadores Sociais Internos
- Quadro 6 - Indicadores Sociais Externos
- Quadro 7 - Outras Informações
- Quadro 8 - Indicadores Socio Ambientais
- Quadro 9 - DVA - Demonstrativo Valor Adicionado

#### - Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes relacionado com Informações sobre o Balanco Social

Ass  
Senhores Administradores da  
UNIMED SANTA BÁRBARA D'OESTE E AMERICANA COOPERATIVA TRABALHO MÉDICO  
Americana - SP

#### Introdução

Fomos contratados pela Unimed Santa Bárbara D'oeste e Americana Cooperativa Trabalho Médico para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a contiplicação das informações relacionadas com o Balanco Social da Unimed Santa Bárbara D'oeste e Americana Cooperativa Trabalho Médico, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021.

#### Responsabilidade da Administração sobre o balanço social

A administração da Operadora é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações constantes do Balanco Social de acordo com as normas do Conselho Federal de Contabilidade, em especial as Resoluções nº 1.983/04 e 1.138/08 e alterações posteriores e com o Manual de Proseguimento do Balanco Social da Unimed do Brasil.

#### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é o de expressar conclusão sobre as informações constantes do Balanco Social, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base o NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes do Balanco Social, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Cooperativa e outros profissionais que estão envolvidos na elaboração das informações constantes do Balanco Social, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilita concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitado requer, também a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Balanco Social, tomadas em conjunto podem apresentar distorções relevantes.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos a completude e apresentação das informações constantes do Balanço Social e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre as áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreendem:

- o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para elaboração das informações constantes do Balanço Social da **Unimed Santa Bárbara D'Oeste e Americana Cooperativa Trabalho Médico**;
- o conhecimento do Manual de Preenchimento de Balanço Social editado pela Unimed do Brasil, que serviu de base para preparação do Balanço Social;
- o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos e constatação, com base em testes e entrevistas com os gestores responsáveis pelas informações, das evidências e dos registros que suportam os valores e as informações divulgadas, de natureza financeira e não financeira;
- a aplicação dos procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes do Balanço Social;
- o confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração compreendem, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração constantes do Manual de Preenchimento de Balanço Social editado pela Unimed do Brasil, aplicável na elaboração das informações constantes do Balanço Social.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

#### A alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes do Balanço Social. Conseqüentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes do Balanço Social. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos.

#### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes do Balanço Social da **Unimed Santa Bárbara D'Oeste e Americana Cooperativa Trabalho Médico** em 31 de dezembro de 2021 não foram completadas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes requeridas nas Resoluções do Conselho Federal de Contabilidade, em especial as resoluções nº 1.003/04 e 1.138/08 e no Manual de Preenchimento do Balanço Social editado pela Unimed do Brasil.

#### Outros Assuntos

As demonstrações financeiras da **Unimed Santa Bárbara D'Oeste e Americana Cooperativa Trabalho Médico**, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021 foram por nós auditadas com base nas normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossa auditoria foi efetuada com o objetivo de emitir uma opinião sobre as demonstrações contábeis tomadas em conjunto e, como resultado, emitimos o Relatório do Auditor Independente sobre as Demonstrações Financeiras, sem ressalvas, datado de 22 de fevereiro de 2022.

Belo Horizonte, 18 de maio de 2022.

WALTER HEUER - WH AUDITORES INDEPENDENTES

CNPJ Nº 07.403.000/0001-00

CNPJ Nº 02.803.000/0001-00



LURIVALDO NAVA SALAZAR

CNPJ Nº 07.403.000/0001-00





11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01

**1. DADOS UNIMED**

Razão Social:	<b>UNIMED SANTA BÁRBARA D'OESTE E AMERICANA</b>	CNPJ:	<b>40.028.306/0008-06</b>	Federação/Cooperf:	<b>662</b>	Ramo de atividade:	<b>Saúde</b>	Data de fundação:	<b>30/11/1976</b>	Tempo de existência:	<b>45 anos</b>
Atuação da cooperativa:	<b>LOCAL</b>	Responsável preenchimento formulário:	<b>Laciano Moschin Pedross</b>	Diretor:	<b>César Augusto Cielo</b>	Telefone para contato:	<b>19 3487.9547</b>	Telefone para contato:	<b>19 3471.3004</b>		
Selecionar os recursos pedagógicos (filiais) conforme critério: contábil, contábil/educar neste sentido:											
Quantidade Hospital:	<b>2</b>	Quantidade Farmácia:	<b>0</b>	Quantidade Pronto atendimento:	<b>2</b>	Quantidade Laboratório:	<b>1</b>				
Quantidade Posto de Coleta:	<b>5</b>	Quantidade Centro de diagnóstico:	<b>2</b>	Quantidade Ótica:	<b>0</b>	Outros (Descreva e informe quantidade):	<b>0</b>				
Total de Beneficiários:	<b>301.329</b>	Este ano o Balanço Social da Unimed terá relatório de auditoria independente?					<b>Sim, Walker Messer</b>				

**2. INDICADORES CORPO FUNCIONAL – 2021**

	Cooperado(a)s / Sócias	Cooperado(a)s PF	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
2.1 - Nº de pessoas na Unimed (em 31/12)	339	0	972	1.311
2.2 - Nº de admissões durante o período	6	0	181	189
2.3 - Nº de saídas e demissões durante o período	13	0	109	121
2.4 - Índice de rotatividade por substituição (turnover)			1,94	1,94
2.5 - Nº de estagiários no período			0	0
2.5.1 - Nº de estagiários efetivados no período			0	0
2.6 - Nº de Aprendizios			7	7
2.7 - Nº de trabalhadores terceirizados			445	445
2.8 - Nº de trabalhadores com contrato temporário			29	29
2.9 - Nº de homens que trabalham na Unimed	227		182	409
2.10 - Nº de mulheres que trabalham na Unimed	112		790	902
2.11 - Nº de brancos(a)s que trabalham na Unimed	319		938	1.257
2.12 - Nº de negros(a)s que trabalham na Unimed	0		34	34
2.13 - Nº de indígenas que trabalham na Unimed	0		0	0
2.15 - Nº de pessoas com deficiência	0		32	32
2.16 - Nº total de membros do Conselho de Administração	7	0		7
2.16.1 - Nº total de mulheres no Conselho de Administração	1	0		1

**2. INDICADORES CORPO FUNCIONAL – 2020**

	Cooperado(a)s / Sócias	Cooperado(a)s PF	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
2.1 - Nº de pessoas na Unimed (em 31/12)	344	0	969	1.313
2.2 - Nº de admissões durante o período	16	0	166	180
2.3 - Nº de saídas e demissões durante o período	13	0	146	161
2.4 - Índice de rotatividade por substituição (turnover)			1,37	1,37
2.5 - Nº de estagiários no período			0	0
2.5.1 - Nº de estagiários efetivados no período			0	0
2.6 - Nº de Aprendizios			1	1
2.7 - Nº de trabalhadores terceirizados			269	269
2.8 - Nº de trabalhadores com contrato temporário			56	56
2.9 - Nº de homens que trabalham na Unimed	240		184	424
2.10 - Nº de mulheres que trabalham na Unimed	104		905	909
2.11 - Nº de brancos(a)s que trabalham na Unimed	344		960	1.304
2.12 - Nº de negros(a)s que trabalham na Unimed	0		29	29
2.13 - Nº de indígenas que trabalham na Unimed	0		0	0
2.15 - Nº de pessoas com deficiência	2		33	35
2.16 - Nº total de membros do Conselho de Administração	7	0		7
2.16.1 - Nº total de mulheres no Conselho de Administração	1	0		1



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



2. INDICADORES CORPO FUNCIONAL – 2023				
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PT	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
2.312 - Nº total de negros e indígenas no Conselho de Administração	0	0		
2.317 - Nº total de membros do Conselho Fiscal	6	0		6
2.371 - Nº total de mulheres no Conselho Fiscal	0	0		
2.372 - Nº total de negros e indígenas no Conselho Fiscal	0	0		
2.38 - Nº total de membros da Diretoria Executiva	3	0		3
2.38.1 - Nº total de mulheres na Diretoria Executiva	0	0		
2.182 - Nº total de negros e indígenas na Diretoria Executiva	0	0		
2.19 - Nº de homens cooperados em função administrativa e/ou diretoria	9	0		9
2.20 - Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretoria	1	0		1
2.21 - Nº de negros/ indígenas cooperados em funções administrativas e/ou diretoria	0	0		0
2.22 - Faltos etária dos colaboradores			972	972
2.22.1 - Até 18 anos			1	1
2.22.2 - De 19 a 24 anos			91	91
2.22.3 - De 25 a 29 anos			139	139
2.22.4 - De 30 a 45 anos			967	967
2.22.5 - De 46 a 59 anos			185	185
2.22.6 - A partir de 60 anos			19	19
2.23 - Nº de pessoas nas categorias profissionais de trabalho			972	972
2.23.1 - Gestão			39	39
2.232 - Técnico			372	372
2.233 - Operacional			229	229
2.23.4 - Apoio			332	332
2.24 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero			2.836,92	2.836,92

2. INDICADORES CORPO FUNCIONAL – 2020				
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PT	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
2.312 - Nº total de negros e indígenas no Conselho de Administração	0	0		
2.317 - Nº total de membros do Conselho Fiscal	6	0		6
2.371 - Nº total de mulheres no Conselho Fiscal	0	0		
2.372 - Nº total de negros e indígenas no Conselho Fiscal	0	0		
2.38 - Nº total de membros da Diretoria Executiva	3	0		3
2.38.1 - Nº total de mulheres na Diretoria Executiva	1	0		
2.182 - Nº total de negros e indígenas na Diretoria Executiva	0	0		
2.19 - Nº de homens cooperados em função administrativa e/ou diretoria	8	0		8
2.20 - Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretoria	2	0		2
2.21 - Nº de negros/ indígenas cooperados em funções administrativas e/ou diretoria	0	0		0
2.22 - Faltos etária dos colaboradores			989	989
2.22.1 - Até 18 anos			0	0
2.22.2 - De 19 a 24 anos			86	86
2.22.3 - De 25 a 29 anos			164	164
2.22.4 - De 30 a 45 anos			576	576
2.22.5 - De 46 a 59 anos			149	149
2.22.6 - A partir de 60 anos			34	34
2.23 - Nº de pessoas nas categorias profissionais de trabalho			989	989
2.23.1 - Gestão			41	41
2.232 - Técnico			389	389
2.233 - Operacional			231	231
2.23.4 - Apoio			368	368
2.24 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero			2.704,11	2.704,11



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



2. INDICADORES CORPO FUNCIONAL - 2023				
	Cooperado(a)s / Sócio(s)	Cooperado(a)s PT	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
2.25.34 - Apoio			0,00	0,00
2.26 - % de negros na trajetória de gestão (chefias)			3,29	3,29
2.27 - % de indígenas na trajetória de gestão (chefias)			0,00	0,00
2.28 - % de mulheres na trajetória de gestão (chefias)			79,61	79,61
2.29 - Nº de colaboradores por escolaridade			972	972
2.29.1 - Não alfabetizados			0	0
2.29.2 - Ensino fundamental incompleto			8	8
2.29.3 - Ensino fundamental completo			18	18
2.29.4 - Ensino médio completo			236	236
2.29.5 - Ensino técnico completo			361	361
2.29.6 - Ensino superior completo			298	298
2.29.7 - Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo			54	54
2.29.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo			0	0
2.29.9 - Pós-doutorado			0	0
2.30 - A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior (inglês ou espanhol) dos(as) trabalhadores(as)?			0	0
2.30.1 - Educação básica (Nº de beneficiados)			0	0
2.30.2 - Ensino Médio (Nº de beneficiados)			0	0
2.30.3 - Ensino Superior (Nº de beneficiados)			0	0
2.31 - Nº total de acidentes de trabalho			67	67
2.31.1 - Nº de acidentes de trajeto			9	9
2.31.2 - Nº de acidentes na atividade fim			38	38

2. INDICADORES CORPO FUNCIONAL - 2020				
	Cooperado(a)s / Sócio(s)	Cooperado(a)s PT	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
2.25.34 - Apoio			0,00	0,00
2.26 - % de negros na trajetória de gestão (chefias)			2,13	2,13
2.27 - % de indígenas na trajetória de gestão (chefias)			0,00	0,00
2.28 - % de mulheres na trajetória de gestão (chefias)			60,09	60,09
2.29 - Nº de colaboradores por escolaridade			889	889
2.29.1 - Não alfabetizados			0	0
2.29.2 - Ensino fundamental incompleto			8	8
2.29.3 - Ensino fundamental completo			22	22
2.29.4 - Ensino médio completo			230	230
2.29.5 - Ensino técnico completo			361	361
2.29.6 - Ensino superior completo			261	261
2.29.7 - Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo			56	56
2.29.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo			2	2
2.29.9 - Pós-doutorado			0	0
2.30 - A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior (inglês ou espanhol) dos(as) trabalhadores(as)?			0	0
2.30.1 - Educação básica (Nº de beneficiados)			0	0
2.30.2 - Ensino Médio (Nº de beneficiados)			0	0
2.30.3 - Ensino Superior (Nº de beneficiados)			0	0
2.31 - Nº total de acidentes de trabalho			25	25
2.31.1 - Nº de acidentes de trajeto			4	4
2.31.2 - Nº de acidentes na atividade fim			21	21



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01

**2. INDICADORES CORPO FUNCIONAL – 2021**

	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PT	Empregado(a)s / Outros	8º Total
	NÃO			
	Organização de conteúdos			
2.30 - Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, fornecendo equipamento		
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, realizando campanhas e capacitações		
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, programas de medicina preventiva		
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outros: Acabamento ao novo colaborador e ações programadas da CIPA		

**2. INDICADORES CORPO FUNCIONAL – 2020**

	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PT	Empregado(a)s / Outros	8º Total
	NÃO			
	Organização de conteúdos			
2.30 - Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, fornecendo equipamento		
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, realizando campanhas e capacitações		
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, programas de medicina preventiva		
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outros: Acabamento ao novo colaborador e ações da CIPA		

**3. INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO E GESTÃO – 2021**

2.1 - Valor (R\$ mil) da maior produção repassada ao(a) cooperado(a)		37.546,77
2.2 - Valor (R\$ mil) da menor produção repassada ao(a) cooperado(a)		36,68
2.3 - Valor (R\$ mil) da maior remuneração paga ao(a) administrador(a)		0,00
2.4 - Valor (R\$ mil) da menor remuneração paga ao(a) administrador(a)		0,00
2.5 - Valor (R\$ mil) da maior remuneração paga ao(a) empregado(a)		16.704,26
2.6 - Valor (R\$ mil) da menor remuneração paga ao(a) empregado(a)		1.204,76
3.7 - Destino das sobras	Aumento de capital	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Distribuição entre os cooperado(a)s / cooperativas / sócios
		Fundos
	Não foram distribuídas sobras no período	
3.8 - Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/>	Fundo para educação (FATES / FATEES)
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reserva legal
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outros: Reserva de Equalização e Fundo de Reserva / Manutenção, Margem de Solvência e Capital de Giro (FRAMSSOC)
3.9 - % Frequência média nas assembleias gerais(a) cooperado(a)s / cooperativas / sócios ocorridas no período		30,50

**3. INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO E GESTÃO – 2020**

2.1 - Valor (R\$ mil) da maior produção repassada ao(a) cooperado(a)		45.490,43
2.2 - Valor (R\$ mil) da menor produção repassada ao(a) cooperado(a)		22,13
2.3 - Valor (R\$ mil) da maior produção paga ao(a) administrador(a)		0,00
2.4 - Valor (R\$ mil) da menor produção paga ao(a) administrador(a)		0,00
2.5 - Valor (R\$ mil) da maior remuneração paga ao(a) empregado(a)		16.290,26
2.6 - Valor (R\$ mil) da menor remuneração paga ao(a) empregado(a)		1.204,27
3.7 - Destino das sobras	Aumento de capital	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Distribuição entre os cooperado(a)s / cooperativas / sócios
	<input checked="" type="checkbox"/>	Fundos
	Não foram distribuídas sobras no período	
3.8 - Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/>	Fundo para educação (FATES / FATEES)
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reserva legal
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outros: Reserva de Equalização e Fundo de Reserva / Manutenção, Margem de Solvência e Capital de Giro (FRAMSSOC)
3.9 - % Frequência média nas assembleias gerais(a) cooperado(a)s / cooperativas / sócios ocorridas no período		30,34



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## 3. INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO E GESTÃO – 2021

310 - Assentos / Pontos submetidos à assembleia	<input checked="" type="checkbox"/>	Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as) / cooperativas / sócios
	<input checked="" type="checkbox"/>	Destino das sobras ou perdas
		Investimentos
		Liquidação
		Novos produtos / serviços
		Pagamento de credores
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reforma do Estatuto
311 - Outros órgãos sociais existentes na Unimed		Outros
	<input checked="" type="checkbox"/>	Conselho Educativo
	<input checked="" type="checkbox"/>	Conselho de auditoria e riscos
	<input checked="" type="checkbox"/>	Conselho técnico
	<input checked="" type="checkbox"/>	Medicina preventiva
	<input checked="" type="checkbox"/>	Conselho de especialidades
312 - Renovação dos cargos diretivos fornecidos, no período		Outros
	<input checked="" type="checkbox"/>	1/3
		2/3
		Sem renovação
		Total
313 - Os 3 Critérios principais para admissão de novos cooperados(as) / cooperativas / sócios		Outros
	<input checked="" type="checkbox"/>	Conhecimento sobre cooperativismo
	<input checked="" type="checkbox"/>	Critério Técnico
		Experiência - prática
		Reside na área de atuação
	<input checked="" type="checkbox"/>	Demandas por especialidade
	Outros	

## 3. INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO E GESTÃO – 2020

310 - Assentos / Pontos submetidos à assembleia	<input checked="" type="checkbox"/>	Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as) / cooperativas / sócios
	<input checked="" type="checkbox"/>	Destino das sobras ou perdas
	<input checked="" type="checkbox"/>	Investimentos
	<input checked="" type="checkbox"/>	Liquidação
		Novos produtos / serviços
		Pagamento de credores
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reforma do Estatuto
311 - Outros órgãos sociais existentes na Unimed		Outros
	<input checked="" type="checkbox"/>	Conselho Educativo
		Conselho de auditoria e riscos
		Conselho técnico
	<input checked="" type="checkbox"/>	Medicina preventiva
	<input checked="" type="checkbox"/>	Conselho de especialidades
312 - Renovação dos cargos diretivos fornecidos, no período		Outros: Conselho PGRSS
		1/3
		2/3
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sem renovação
		Total
313 - Os 3 Critérios principais para admissão de novos cooperados(as) / cooperativas / sócios		Outros
	<input checked="" type="checkbox"/>	Conhecimento sobre cooperativismo
	<input checked="" type="checkbox"/>	Critério Técnico
		Experiência - prática
		Reside na área de atuação
	<input checked="" type="checkbox"/>	Demandas por especialidade
	Outros	



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## 3. INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO E GESTÃO – 2021

314 - Espaços de representação do cooperativismo em que a Unimed atua	ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo	
	OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras	
	OCOs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado	
	SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo	✓
	Central Nacional UNIMED / Federação	✓
	Confederação UNIMED	✓
	Fundação UNIMED	✓
	Institutos UNIMED	
	Outros	
	Não	
315 - A Unimed apoia a organização de outros empreendimentos de outras cooperativas	Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos	✓
	Sim, oferecendo assessoria	✓
	Contratando serviços e parcerias	
	Outros	
316 - Principal fonte de crédito	Bancos / Financeiras	
	BMEFES	
	Cooperados / Cooperativas (sócios)	
	Fornecedores diversos	
	Governo	
	Intercâmbio	
	Unimed	
	Outras cooperativas de crédito	⊕
	Rede credenciada	
	Outros	
Não ocorre		
317 - A participação de cooperadas(as) cooperativas / sócias(as) no planejamento da Unimed	Sim, por meio da aprovação em assembleia	✓
	Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões, etc)	
	Sim, por recomendação à diretoria e/ou conselho	

## 3. INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO E GESTÃO – 2020

314 - Espaços de representação do cooperativismo em que a Unimed atua	ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo	
	OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras	
	OCOs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado	
	SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo	
	Central Nacional UNIMED / Federação	
	Confederação UNIMED	✓
	Fundação UNIMED	
	Institutos UNIMED	
	Outros	
	Não	
315 - A Unimed apoia a organização de outros empreendimentos de outras cooperativas	Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos	✓
	Sim, oferecendo assessoria	✓
	Contratando serviços e parcerias	✓
	Outros	
316 - Principal fonte de crédito	Bancos / Financeiras	
	BMEFES	
	Cooperados / Cooperativas (sócios)	
	Fornecedores diversos	
	Governo	
	Intercâmbio	
	Unimed	
	Outras cooperativas de crédito	✓
	Rede credenciada	
	Outros	
Não ocorre		
317 - A participação de cooperadas(as) cooperativas / sócias(as) no planejamento da Unimed	Sim, por meio da aprovação em assembleia	✓
	Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões, etc)	
	Sim, por recomendação à diretoria e/ou conselho	✓



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



3. INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO E GESTÃO - 2021	
3.08 - A Unimed costuma consultar outras cooperativas(s) / cooperativas / associações para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida <input type="checkbox"/> Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução
3.09 - A Unimed possui Conselho Consultivo com membros não cooperados, subordinado ao Conselho de Administração	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não Não, mas pretende implantar em 20__
3.20 - A Unimed tem provido para seguir o Conselho de Administração e Diretoria, com cooperados(as) diferentes nas Presidências do Conselho e da Diretoria	<input checked="" type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, em 2022
3.21 - A gestão de risco da Unimed leva em consideração os seguintes riscos:	<input checked="" type="checkbox"/> Crédito <input checked="" type="checkbox"/> Financeiro <input checked="" type="checkbox"/> Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> Cambial <input checked="" type="checkbox"/> Fiscal <input checked="" type="checkbox"/> Trabalhista <input checked="" type="checkbox"/> Reputacional <input checked="" type="checkbox"/> Comunitário <input checked="" type="checkbox"/> Operacional <input checked="" type="checkbox"/> Ambiental
3.22 - A Unimed tem partes relacionadas	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto <input type="checkbox"/> Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto
3.23 - A Unimed tem Código de Conduta implantado	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim
3.24 - Em caso positivo, existe um canal de denúncias relativo ao Código de Conduta	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim. Quais: E-mail, 0800 ou Website
3.25 - A Unimed tem um comitê para tratar de denúncias / questões relativas ao Código de Conduta	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim
3.26 - Número de casos de discriminação? Em caso positivo, descrever as medidas tomadas em Nota Explicativa	0

3. INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO E GESTÃO - 2020	
3.08 - A Unimed costuma consultar outras cooperativas(s) / cooperativas / associações para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida <input type="checkbox"/> Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução
3.09 - A Unimed possui Conselho Consultivo com membros não cooperados, subordinado ao Conselho de Administração	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não Não, mas pretende implantar em 20__
3.20 - A Unimed tem provido para seguir o Conselho de Administração e Diretoria, com cooperados(as) diferentes nas Presidências do Conselho e da Diretoria	<input checked="" type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, em 2022
3.21 - A gestão de risco da Unimed leva em consideração os seguintes riscos:	<input checked="" type="checkbox"/> Crédito <input checked="" type="checkbox"/> Financeiro <input checked="" type="checkbox"/> Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> Cambial <input checked="" type="checkbox"/> Fiscal <input checked="" type="checkbox"/> Trabalhista <input checked="" type="checkbox"/> Reputacional <input checked="" type="checkbox"/> Comunitário <input checked="" type="checkbox"/> Operacional <input checked="" type="checkbox"/> Ambiental
3.22 - A Unimed tem partes relacionadas	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto <input type="checkbox"/> Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto
3.23 - A Unimed tem Código de Conduta implantado	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim
3.24 - Em caso positivo, existe um canal de denúncias relativo ao Código de Conduta	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim. Quais: Canal interno de denúncias: Sua web
3.25 - A Unimed tem um comitê para tratar de denúncias / questões relativas ao Código de Conduta	<input checked="" type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



4. INDICADORES ECONÔMICOS (EM R\$)			
	2021	2020	
4.1 - Ingressos e Receitas	389.738.797,82	340.356.052,56	
4.2 - Ingressos / Receitas Despesas	20.973.568,29	21.417.893,23	
4.3 - Receitas sobre aplicações financeiras	2.587.604,18	1.316.963,07	
4.4 - Total das dívidas	87.941.476,83	89.632.194,59	
4.5 - Patrimônio da Unimed	189.038.908,28	193.472.336,60	
4.6 - Patrimônio de terceiros	0,00	0,00	
4.7 - Impostos e contribuições	22.386.879,81	23.026.941,75	
4.8 - Remuneração do(a) cooperado(a) / cooperativa / sócio(a) - não inclui beneficiários	182.517.410,54	124.201.229,56	
4.9 - Subscos ou perdas do exercício	2.940.922,33	1.446.266,08	
4.10 - Valor de capital para ingresso na Unimed	340.000,00	00.000,00	
4.11 - Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	92.470.869,17	62.983.265,24	
4.11.1 - Diretores e Conselheiros	1.735.379,20	1.487.386,40	
4.11.2 - Empregados	61.266.185,71	59.798.401,22	
4.11.3 - Jovens Aprendiz	160.796,51	26.890,60	
4.11.4 - Estagiários	0,00	0,00	
4.11.5 - Trabalhadores terceirizados	29.247.922,04	19.692.387,93	
4.11.6 - Trabalhadores com contrato temporário	6.002.640,71	2.460.289,39	
4.12 - INSS retido sobre produção cooperado / cooperativa / sócio	3.384.408,13	2.946.070,51	
4.13 - IR retido sobre produção cooperado / cooperativa / sócio	17.241.319,76	15.452.091,91	
4.14 - Função	3.538.251,34	3.238.866,84	
4.15 - Atendimento de intercâmbio prestado por outras Unimed	20.688.426,50	11.394.803,39	
4.16 - Venda para outras Cooperativas, exceto Unimed	1.542.877,63	1.378.292,19	
4.17 - Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis	Não disponível	2021	2020
	No website da Unimed	✓	✓
	Publicado no jornal da área de atuação		
	Ingresso, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos		✓
	Ingresso, Digitalizado, e/ou apresentado aos cooperado(a) / cooperativa / sócio(a)	✓	✓



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



## 5. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS – 2021

	Cooperado(a)s / Sócio(s)	Cooperado(a)s PT	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
S1 - Investimentos em alimentação	0,00	0,00	4.166.999,21	4.166.999,21
S2 - Investimentos em eventos	3.690,48	0,00	6.971,22	10.221,90
S3 - Investimentos em saúde	2.122.673,92	0,00	4.530.069,88	6.653.692,40
S4 - Investimentos em transporte	0,00	0,00	122.836,31	122.836,31
S5 - Investimentos em segurança no trabalho	18.764,30	0,00	2.940.447,16	2.959.211,46
S6 - Investimentos em cultura e/ou lazer	0,00	0,00	1.120,00	1.120,00
S61 - Nº de beneficiados	0	0	40	40
S7 - Investimentos em educação / alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior			0,00	0,00
S71 - Aportes próprios			0,00	0,00
S72 - Aportes dos parceiros			0,00	0,00
S73 - Nº de beneficiados(a)			0	0
S8 - Investimentos em capacitação profissional	32.130,30	0,00	5.978,36	38.111,46
S8.1 - Nº de beneficiados(a)	20	0	938	958
S8.2 - Nº de horas de treinamento/pessoa	30,70	0,00	4,30	35,00
S9 - Investimentos de capacitação em gestão cooperativa	0,00	0,00	0,00	0,00
S9.1 - Nº de beneficiados(a)	0	0	0	0
S30 - Investimentos em creche ou auxílio creche	0,00	0,00	128.481,40	128.481,40
S30.1 - Nº de beneficiados(a)	0	0	100	100
S11 - Investimentos em seguro de vida	544.096,50	0,00	81.605,21	625.703,71
S11.1 - Nº de beneficiados(a)	339	0	972	1.311
S12 - Investimentos em previdência privada	255.088,66	0,00	161.873,33	416.962,99
S12.1 - Nº de beneficiados(a)	339	0	972	1.311
S13 - Investimentos em participações nos resultados	1.046.355,37	0,00	1.046.846,74	2.174.896,11
S13.1 - % Distribuído	150,00	0,00		100,00
S13.2 - % Retido	0,00	0,00		0,00
S14 - Investimento em benificações	1.184.390,73	0,00	366.879,79	1.945.866,02

## 5. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS – 2020

	Cooperado(a)s / Sócio(s)	Cooperado(a)s PT	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
S1 - Investimentos em alimentação	0,00	0,00	3.945.820,97	3.945.820,97
S2 - Investimentos em eventos	2.261,92	0,00	87.864,63	90.176,55
S3 - Investimentos em saúde	7.048.703,61	0,00	4.546.231,11	11.595.034,72
S4 - Investimentos em transporte	0,00	0,00	137.348,82	137.348,82
S5 - Investimentos em segurança no trabalho	23.863,04	0,00	2.832.736,82	2.856.679,86
S6 - Investimentos em cultura e/ou lazer	0,00	0,00	0,00	0,00
S61 - Nº de beneficiados	0	0	0	0
S7 - Investimentos em educação / alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior			0,00	0,00
S71 - Aportes próprios			0,00	0,00
S72 - Aportes dos parceiros			0,00	0,00
S73 - Nº de beneficiados(a)			0	0
S8 - Investimentos em capacitação profissional	16.946,02	0,00	93.673,65	110.619,67
S8.1 - Nº de beneficiados(a)	13	0	989	1.002
S8.2 - Nº de horas de treinamento/pessoa	40,75	0,00	14,44	64,19
S9 - Investimentos de capacitação em gestão cooperativa	0,00	0,00	1.000,00	1.000,00
S9.1 - Nº de beneficiados(a)	0	0	30	30
S30 - Investimentos em creche ou auxílio creche	0,00	0,00	104.756,23	104.756,23
S30.1 - Nº de beneficiados(a)	0	0	104	104
S11 - Investimentos em seguro de vida	531.775,54	0,00	69.136,03	600.911,57
S11.1 - Nº de beneficiados(a)	344	0	989	1.333
S12 - Investimentos em previdência privada	264.216,54	0,00	171.896,65	436.113,19
S12.1 - Nº de beneficiados(a)	344	0	989	1.333
S13 - Investimentos em participações nos resultados	484.133,77	0,00	942.822,37	1.426.696,14
S13.1 - % Distribuído	150,00	0,00		100,00
S13.2 - % Retido	0,00	0,00		0,00
S14 - Investimento em benificações	2.588.248,96	0,00	980.447,30	2.830.716,06



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01

**5. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS – 2021**

	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PT	Empregado(a)s / Outros	3º Total
S15 - Investimento em recursos para o desenvolvimento pessoal	0,00	0,00	00.083,26	00.083,26
S.35.1 - Nº de beneficiado(a)s	0	0	27	27
S.35 - Outros	3.095,00	0,00	3.430,00	6.525,00
<b>Total de beneficiados</b>	<b>696</b>	<b>0</b>	<b>3.362</b>	<b>3.958</b>
<b>Total dos investimentos internos</b>	<b>5.820.204,86</b>	<b>0,00</b>	<b>13.948.812,77</b>	<b>19.769.017,63</b>
S.37 - Total de horas de tratamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos	0,00	0,00	0,00	0,00
S.38 - Total de horas de tratamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos anticorrupção	200,00	0,00	4.536,00	4.736,00
S.39 - Número total de ações trabalhistas movidas por empregados			19	19
S.39.1 - Julgados procedentes			17	17
S.39.2 - Julgados improcedentes			2	2
S.20 - Valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinado na justiça			1.224.362,40	1.224.362,40
S.20.1 - Valor pago (R\$ mil)			1.224.362,40	1.224.362,40
S.20.2 - Valor restituído (R\$ mil)			0,00	0,00

**6. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS**

	2020	2020
G.1 - Investimento em eventos	4.164,00	5.242,80
G.1.1 - Nº de público alvo	502	319
G.1.2 - Nº de eventos	4	3
G.2 - Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	21.023,23	7.507,49
G.3 - Investimento em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental	3.005,07	440,34

**5. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS – 2020**

	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PT	Empregado(a)s / Outros	3º Total
S15 - Investimento em recursos para o desenvolvimento pessoal	0,00	0,00	38.100,00	38.100,00
S.35.1 - Nº de beneficiado(a)s	0	0	973	973
S.35 - Outros	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total de beneficiados</b>	<b>702</b>	<b>0</b>	<b>4.084</b>	<b>4.785</b>
<b>Total dos investimentos internos</b>	<b>10.623.348,43</b>	<b>0,00</b>	<b>13.873.896,28</b>	<b>24.497.244,71</b>
S.37 - Total de horas de tratamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos	0,00	0,00	0,00	0,00
S.38 - Total de horas de tratamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos anticorrupção	0,00	0,00	0,00	0,00
S.39 - Número total de ações trabalhistas movidas por empregados			3	3
S.39.1 - Julgados procedentes			1	1
S.39.2 - Julgados improcedentes			2	2
S.20 - Valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinado na justiça			521.655,80	521.655,80
S.20.1 - Valor pago (R\$ mil)			521.655,80	521.655,80
S.20.2 - Valor restituído (R\$ mil)			0,00	0,00

**6. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS**

	2020	2020
G.4 - Investimento em voluntariado	100,00	0,00
G.4.1 - Nº de voluntários (cooperados e empregados)	85	0
G.4.2 - Nº de entidades beneficiadas	4	0
G.5 - Investimentos em saúde	3.060,27	0,00
G.5.1 - Nº de pessoas beneficiadas	7.404	0



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



6. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS		
	2021	2020
6.52 - Nº de entidades beneficiadas	3	0
6.6 - Investimento em Educação / alfabetização	0,00	0,00
6.6.1 - Nº de pessoas beneficiadas	0	0
6.62 - Nº de entidades beneficiadas	0	0
6.7 - Investimento em capacitação profissional	0,00	0,00
6.7.1 - Nº de pessoas beneficiadas	0	0
6.7.2 - Nº de entidades beneficiadas	0	0
6.8 - Investimento em Esportes	41.800,00	258.300,00
6.8.1 - Nº de pessoas beneficiadas	2.796	88
6.8.2 - Nº de entidades beneficiadas	1	1
6.9 - Investimentos em Cultura e/ou Lazer	16.811,90	0,00
6.9.1 - Nº de pessoas beneficiadas	305	0
6.9.2 - Nº de entidades beneficiadas	3	0
6.10 - Gastos com ações sociais (filantropia (financeiras, produtos e/ou serviços) / ajuda humanitária)	530,10	30.129,94
6.10.1 - Nº de pessoas beneficiadas diretamente	6.590	2.500
6.10.2 - Nº de pessoas beneficiadas indiretamente	0	200
6.10.3 - Nº de entidades beneficiadas	3	12
6.11 - Outros	0,00	0,00
<b>Total de pessoas beneficiadas</b>	<b>18.045</b>	<b>2.550</b>
<b>Total de entidades beneficiadas</b>	<b>14</b>	<b>13</b>
<b>Total dos investimentos sociais externos</b>	<b>91.214,57</b>	<b>282.034,97</b>

7. OUTRAS INFORMAÇÕES		
	2021	2020
7.1 - A previdência privada contempla	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Direção
	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperadas / Cooperativas / Sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperadas / Cooperativas / Sócios
	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados
	<input type="checkbox"/> Não possui	<input type="checkbox"/> Não possui

	2021	2020
7.3 - A participação nas rotinas ou resultados contempla	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Direção
	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperadas / Cooperativas / Sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperadas / Cooperativas / Sócios
	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados
	Neste período não houve distribuição	Neste período não houve distribuição
7.3 - Os projetos sociais ambientais desenvolvidos pela Cooperativa / Federação-Central / Seguradora foram definidos por:	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Direção
	<input checked="" type="checkbox"/> Gestão	<input checked="" type="checkbox"/> Gestão
	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados
	Cooperadas / Cooperativas / Sócios	Cooperadas / Cooperativas / Sócios
7.4 - Os padrões de segurança e estabilidade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Direção
	<input checked="" type="checkbox"/> Gestão	<input checked="" type="checkbox"/> Gestão
	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados
	Cooperadas / Cooperativas / Sócios	Cooperadas / Cooperativas / Sócios
7.5 - Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, na Cooperativa / Federação-Central / Seguradora	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Não se envolve
	<input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT	<input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT
	<input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT
7.6 - Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de sustentabilidade social, ambiental e econômica adotados pela Cooperativa / Federação-Central / Seguradora	<input type="checkbox"/> Não são considerados	<input type="checkbox"/> Não são considerados
	<input checked="" type="checkbox"/> São exigidos	<input type="checkbox"/> São exigidos
	<input type="checkbox"/> São sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos
	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Não se envolve
7.7 - Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário na Cooperativa / Federação-Central / Seguradora	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva
	<input type="checkbox"/> Apoiar	<input type="checkbox"/> São sugeridos
7.8 -Número Total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)	9.182	6.338
7.8.1 - Na Cooperativa / Federação-Central / Seguradora	6.070	3.797
7.8.2 - Na ANS	66	80
7.8.3 - No Procon	22	6
7.8.4 - No Judiciário	90	109

7. OUTRAS INFORMAÇÕES				
	2021		2020	
79.5 - No Canal Pale Conoco da Unimed do Brasil	897		1.199	
79.6 - No site Reduzir Água	47		27	
79 - Número de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com resposta concluídas	7.179		4.636	
79.1 - No Cooperativa / Federação-Central / Seguradora	6.070		3.727	
79.2 - Na ANS	43		46	
79.3 - No Procon	22		8	
79.4 - No Juizado	99		102	
79.5 - No Canal Pale Conoco da Unimed do Brasil	897		1.119	
79.6 - No site Reduzir Água	47		27	
710 - Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou Justiça	454.271,35		1.305.514,06	
711 - Total do valor gastos com honorários	82.204.919,43		66.261.979,53	
711.1 - % do valor gasto com honorários	5,40		3,21	
712 - Compras de "serviços e/ou bens" de outras cooperativas	9.983.651,34		6.753.509,64	
713 - Valor adicionado a distribuir (sem R\$ mil) - vide DDA	251.211.226,74		227.150.358,59	
	R\$	%	R\$	%
713.1 - Governos	22.390.973,01	8,91	23.024.561,75	10,14
713.2 - Cooperativas / Federação-Central / Seguradora	194.965.991,66	61,47	127.351.092,57	55,99
713.3 - Empregados / Divisões / Conselheiros	62.399.732,26	24,83	60.224.336,73	26,51
713.4 - Remanescimento de capital de terceiros	4.953.549,45	1,97	4.636.556,20	2,04
713.5 - Sociedade	91.214,57	0,04	282.034,97	0,12
713.6 - Juros sobre capital próprio	0,00	0	954.348,26	0,42
713.7 - Constituição de reservas e fundos	3.938.281,16	1,41	9.328.896,84	4,06
713.8 - A disposição da ANO e outros	2.940.922,09	1,18	1.446.396,06	0,72
81 - Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental	0,00		0,00	
82 - Recursos Financeiros Aportados em Meio Ambiente	44.710,39		34.073,79	
82.1 - Educação e treinamento ambiental	0,00		0,00	

8. INDICADORES AMBIENTAIS				
	2021		2020	
8.2.2 - Serviços externos de gestão ambiental	20.250,00		15.948,55	
8.2.3 - Certificação externa do sistema de gestão ambiental	0,00		0,00	
8.2.4 - Pesquisa e desenvolvimento	0,00		0,00	
8.2.5 - Despesas extras com a adoção de tecnologias mais limpas	15.200,39		18.424,24	
8.2.6 - Despesas extras com compras 'verdes'	26.216,00		0,00	
8.2.7 - Outros custos de gestão ambiental	4.096,00		0,00	
8.3 - A Unimed controla a emissão e equivalentes de CO2 dos GEE (HCO2e)	Não		Não	
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim		<input checked="" type="checkbox"/> Sim	
Se sim, Quantidade de emissões e equivalentes de CO2 dos GEE (HCO2e)	836.077,00		122.817,00	
8.3.1 - Escopo 1 (HCO2e)	29.944,00		42.550,00	
8.3.2 - Escopo 2 (HCO2e)	298.770,00		39.612,00	
8.3.3 - Escopo 3 (HCO2e)	447.263,00		60.654,00	
8.4 - Consumo de energia dentro da organização (KWh)	201.648,64		208.919,92	
8.5 - Consumo de água dentro da organização (m³)	22.642,00		23.895,00	
8.6 - Fontes de retirada de água	<input checked="" type="checkbox"/> Concessionária pública		<input checked="" type="checkbox"/> Concessionária pública	
	Paços artesianos		Paços artesianos	
	Outros		Outros	
8.6 - Material utilizado em peso (Kg)	30.225,50		12.439,75	
8.6.1 - Papel (Kg)	2.625,50		3.825,00	
8.6.2 - Copos Plásticos (Kg)	7.600,00		8.814,75	
8.7 - Resíduos Segregados	134.622,28		90.921,49	
8.7.1 - Resíduos Infectante / perfurocortante (Kg)	103.426,98		69.926,63	
8.7.2 - Resíduos recicláveis (Kg)	27.554,69		20.994,86	
8.7.3 - Resíduos para descontaminação (Kg)	3.439,39		0,00	
8.7.4 - Resíduos orgânicos (Kg)	0,00		0,00	



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01





11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01



8. INDICADORES AMBIENTAIS				
	2021		2020	
8.5 - Destinação dos resíduos segregados	<input checked="" type="checkbox"/>	Empresa terceirizada	<input checked="" type="checkbox"/>	Empresa terceirizada
	<input checked="" type="checkbox"/>	Organismo governamental	<input checked="" type="checkbox"/>	Organismo governamental
	<input checked="" type="checkbox"/>	Recicladora	<input checked="" type="checkbox"/>	Recicladora
		Empresas de abidos		Empresas de abidos
		Outros		Outros

9. DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO			
[A] Geração de Riqueza	2021	2020	
a) Ingressos e receitas	369.736.783,62	349.356.092,56	
a.1) Contraprestações emitidas líquidas	370.028.349,24	325.426.102,27	
a.2) Outros ingressos e receitas operacionais	22.047.749,70	16.282.438,71	
a.3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Provisões/Contribuição	-2.337.140,29	-4.364.668,42	
b) Variação das provisões técnicas	145.780,29	69.735,52	
b.1) Provisão de renúncia	145.780,29	69.735,52	
b.2) Outras	0,00	0,00	
c) Receita líquida operacional	369.592.949,53	349.286.302,04	
d) Eventos, despesas, despesas operacionais e similares	91.396.341,26	69.347.051,97	
d.1) Eventos indenizados líquidos	62.309.052,66	62.828.596,02	
d.2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não arcaizados	2.192.454,97	3.281,92	
d.3) Outros despesas / Despesas operacionais	6.796.828,61	6.515.172,03	
e) Incentivos adquiridos de terceiros	68.716.862,14	42.830.335,43	
e.1) Despesas de comercialização	3.358.228,76	4.306.438,61	
e.2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00	
e.3) Despesas com serviços de terceiros	32.672.306,43	28.088.868,08	
e.4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	11.889.887,69	11.281.794,31	
e.5) Despesas Financeiras	1.602.161,01	1.620.946,37	

9. DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO			
[A] Geração de Riqueza	2021	2020	
e.6) Despesas patrimoniais	0,00	0,00	
e.7) Perda / Recuperação de valores ativos	5.458,87	183.246,27	
f) Valor adicionado bruto	248.676.700,13	228.428.814,08	
g) Depreciação, Amortização e Doteação	2.711.069,65	2.888.493,89	
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	245.964.630,49	225.609.635,67	
i) Valor adicionado recebido / crédito em transferência	5.368.840,26	1.280.703,92	
l.1) Receitas financeiras	8.707.709,80	5.234.062,71	
l.2) Resultado de equidade patrimonial	-449.894,89	-6.895.870,86	
l.3) Outras	276.928,38	1.947.881,36	
[B] Valor adicionado total a distribuir	251.311.226,74	227.160.388,59	
[B] Distribuição de Riqueza	2021	2020	
a) Remuneração do trabalho	227.206.204,12	187.379.434,30	
a.1) Cooperadas / cooperativas / sócios	154.985.590,86	127.151.090,97	
a.1.1) Produção (consultas e honorários)	192.537.600,54	134.201.239,56	
a.1.2) Benefícios	2.467.560,32	2.948.866,06	
a.2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	62.300.720,26	60.224.306,73	
a.2.1) Salários, 13 <sup>o</sup> , Férias, etc	46.447.921,83	45.063.946,30	
a.2.2) Benefícios	11.292.555,66	10.903.685,97	
a.2.3) FGTS	4.120.283,69	3.718.960,85	
a.2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	537.961,69	306.720,61	
b) Remuneração do governo - Impostos / Taxas / Contribuições	22.390.873,35	23.026.561,75	
b.1) Federais	4.485.503,05	5.285.029,51	
b.1.1) Previdência Social	16.434.118,40	14.228.485,67	
b.1.2) Estadual	184.892,85	241.716,82	
b.1.3) Municipais	3.326.442,61	5.352.894,66	
c) Contribuição para Sociedade	91.214,97	282.034,97	
d) Remuneração de capitais de terceiros	4.893.848,48	4.806.894,28	
e) Juros	600.806,00	792.000,23	



## NOTAS EXPLICATIVAS

- 78.2. HC: Todas as ações foram tratadas. Agil e aumento também se deu a credibilidade e a confiabilidade.
- 78.3. HC: Todas as ações foram tratadas.
- 78.4. HC: Novas tratadas e todas as ações.
- 78.5. MEI DEMANDA ESPONTÂNEA: Houve mudança de sistema pelo Credenciador e integração de sistema operacional de e-mail para CPU e Gestão de Processos Uniflow.
- 78.6. HC: Agil após combinação de todas as demandas registradas no plataforma SA. Todas tratadas com geração de protocolo interno. Agil também foi com todas as ações registradas no sistema Uniflow.
- 78.8. ME: Induções a condução (Induções) e outras ações jurídicas civis não incluídas (assessoria advocatícia). Não efetuados pagamentos diretamente aos beneficiários por determinação do órgão de defesa do consumidor.
- 78.10. A: Cabeira de suporte ao Cooperativo tem maiores desafios em 2023 diante da Pandemia COVID-19, com mais visitas, compareceres (B2C) e visitas a mais quando comparecer ao seu próprio. Devido ao aumento significativo de pontos quares.
- 78.11. HC: Houve aumento de serviços de atendimento.
- 78.12. HC: Houve implantação de um novo site de contato para plataforma LMS de formação online.

### Indicadores Ambientais

622. KC: Gestão de contrato de assessoria regulatória e gestão ambiental para concessão da Cooperativa.
623. KC: Gestão de Sistema de Gestão para redução de riscos em assembleia.
626. KC: A cooperativa adota o conceito de corpo Ombudsman.
627. HC: Gestão de assessoria e implantação de processos de gestão de formação ambiental, transparentes e adequados ao conceito de assessoria regulatória.
631. ME: Para obter uma melhor relação com o mercado de fornecedores, com maior confiabilidade nos fatores de captação dos dados e controle dos mesmos.
- Tal como consideramos recursos que atuam não dentro do território.
632. KC: Para obter uma melhor relação com o mercado de fornecedores, com maior confiabilidade nos fatores de captação dos dados e controle dos mesmos.
- Tal como consideramos recursos que atuam não dentro do território.
633. KC: Para obter uma melhor relação com o mercado de fornecedores, com maior confiabilidade nos fatores de captação dos dados e controle dos mesmos.
- Tal como consideramos recursos que atuam não dentro do território.
64. KC: A biblioteca se dá por conta de adaptação às práticas de HomeOffice em algumas funções pontuais.
65. KC: A biblioteca se dá por conta de adaptação às práticas de HomeOffice em algumas funções pontuais.
- 66.1. HC: Houve redução por conta de atividades em HomeOffice.
- 66.2. ME: Durante o período houve a implantação de corpo ombudsman.
675. ME: Condições ambientais laborais e performance do período. Houve aumento tanto em visita e controle de credenciais em reuniões de tratativas parciais.
673. Condições:  
Papelão (kg), Plástico (kg), Papel (kg), Metal (kg), Plástico (kg), Lixo (kg), Outros (kg).
674. HC: Condições ambientais laborais e performance do período.

### Demonstrativo Valor Adicionado (Vigilância de Riscos)

- 4.1. Aumento de atendimento de Intercâmbio Bilateral/Cura Operacional e aumento no atendimento de Pessoas Físicas devido incremento de beneficiários.
- Em 2023 devido pela baixa utilização.
- 4.3. O incremento de intercâmbio somente em beneficiários de outras Unidades atreladas de forma eventual tiveram queda em 2023 pela baixa utilização nos meses imediatamente após a divulgação da pandemia.

- 4.3. Variação referente ao aumento no período para os dados estatísticos de Plano Presença Física e Plano Emergencial.
- 4.1. Variação referente a nova implementação de contratos realizados em 2020 para 2023.
- 4.1. Em 2023 os custos operacionais, especialmente com a redução da produção médica em consultório e cirurgias, possibilitaram a redução dos valores de contratos que tem sua reflexão no contrato de pandemia.
- 4.2. Incremento de aumento do período e manutenção de plano FICEM devido à observação no período de crescimento dos custos e alta de casos de COVID-19 devido ao beneficiário da Operacional e manutenção dos atendimentos médicos.
- 4.1. Redução devido execução do contrato com prestação de serviços de terceiros e intermediação de bens de terceiros.
- 4.3. O aumento se deu a contratação do CEO Gestão Investimentos em serviços prestados de TI.
- 4.5. Variação nos Despesas Financeiras com Operação de Análise de Risco.
- 4.7. Em 2023 não houve custos significativos de ativos.
- 1.2. Quanto ao regime de investimentos em real estate (Fundos REIT e Investimentos Participações) em valores de R\$ 483.324 em 2023, R\$ 10.949.887 em 2020.
- 1.3. Não houve receitas de ativos em investimentos em 2020, R\$ 1.528.897 em 2020.

### Demonstrativo Valor Adicionado (Vigilância de Riscos)

- 4.1. O ano de 2023 evidenciou três fatores preponderantes no desenvolvimento da parceria, em relação ao crescimento dos atendimentos médicos e laboratoriais e também a gestão administrativa, inclusive das atividades relacionadas.
- 4.1.2. Em 2023 o Plano Estratégico Médico Cooperativo tem ênfase na utilização da plataforma cooperativa 2020.
- 4.2.3. A variação na PFTV é decorrente do crescimento de empregados CCT.
- 4.2.4. Aumento de custos de pessoal e em outros itens.
- 4.1. Redução no Impacto de renda e Contribuição Social, R\$ 363.039 em 2023, R\$ 1.343.139 em 2020.
- 4.2. Redução no pagamento de outros tributos e taxas em 2023.
- 4.1. A variação nos bens de reserva à gestão de empregados beneficiários em 2020 e também não foram dados.
- 4.1. Em 2023 não houve reavaliação de juros sobre o capital.
- 4.2. Sobre o resultado (R\$ 4.499.37) em 2023 contra R\$ 30.979.333 em 2020. Em 2023 destinado 50% ao FUNDOS (Fundo de Manutenção ME e Fundo de Gestão) e 50% em 2020.
- 4.3. Em 2023, quanto do resultado foram transferidos ao Fundo de Manutenção de Serviços de Saúde e Capital de Giro conforme mencionado na Nota 4.2.



11

10

09

08

07

06

05

04

03

02

01





# Relatório de Gestão e Sustentabilidade

2 0 2 1